



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

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

Cuenta Pública Participativa *Gestión 2018*

Servicio de Registro Civil e Identificación



Resumen Ejecutivo

El Servicio de Registro Civil e Identificación es el organismo público que, conforme a su misión, hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

Su principal objeto es registrar los actos y hechos vitales que determinan el estado civil de las personas y su identificación, administrando productos y servicios estratégicos como:

- **Servicios y Documentos de Identificación**
(cédulas de identidad y pasaportes)
- **Registro de Nacimiento**
- **Registro de Matrimonio**
- **Registro de Defunción**
- **Registro de Vehículos Motorizados**
- **Registro General de Condenas**
- **Registro de Acuerdos de Unión Civil**
- **Registro de Posesiones Efectivas**
- **Registro Nacional de Testamentos**
- **Registro de Discapacidad**
- **Registro de Profesionales**
- **Registro de Multas de Tránsito no pagadas**
- **Registro de No Donantes**
- **Registro de Prendas sin Desplazamiento**
- **Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro**
- **Registro de Inhabilidades para trabajar con menores**



Para llegar a sus usuarios, la institución cuenta con 476 oficinas presenciales distribuidas en todo el país, el sitio web www.registrocivil.cl, un servicio de Contact Center 600 370 2000, 150 módulos de autoatención dispuestos en diferentes recintos de organismos tanto públicos como privados, y la aplicación móvil Civildigital App desde la que se puede obtener diversos tipos de certificados directamente desde celulares.

Certificados emitidos por canales virtuales



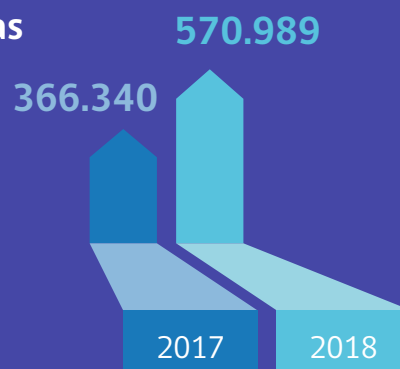
● Total	Nº de certificados 23.907.031	Nº de certificados gratuitos 18.406.176
---------	---	---



Atención de Extranjeros

De los temas relevantes en la gestión de 2018, destaca la atención de 570.989 solicitudes de cédulas de identidad para personas extranjeras, lo que significó un aumento de un 56% respecto del año anterior, alcanzando un volumen sin precedentes en este tipo de tramitaciones.

- Cédulas de identidad para personas extranjeras



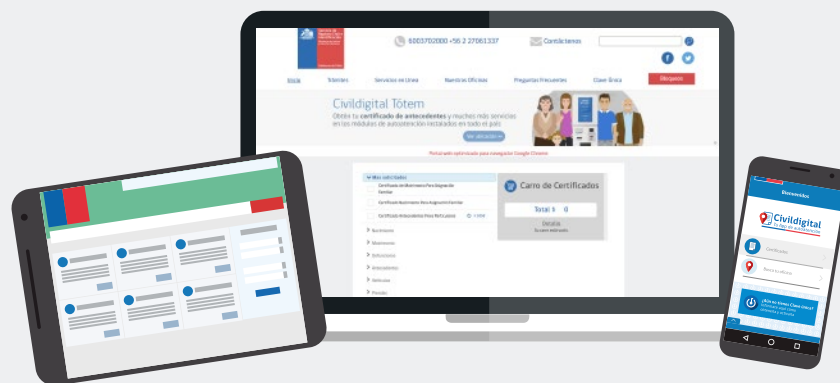
Para hacer frente a esta demanda, el 16 de agosto de 2018 se dio inicio al piloto de conectividad con el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior (DEM), de manera de rescatar en forma electrónica la información contenida en las visas de las personas extranjeras que solicitan cédula de identidad, proceso que fue mejorado en el mes de octubre quedando en total operatividad.

Como efecto de esta mejora, se logró aumentar la productividad y agilizar notablemente el proceso de solicitudes de cédulas de identidad de extranjeros. Como referencia, en 2017 este tipo de solicitudes demoraba en promedio 12,49 días hábiles en su tramitación, lo que a contar de octubre de 2018 se redujo a menos de 8 días hábiles.



Certificados digitales

Un hecho relevante de 2018 fue el aumento de emisión de certificados a través de la aplicación para dispositivos móviles Civildigital APP, la que alcanzó un total de 4.082.982 documentos emitidos, incrementándose en un 219,8% respecto del periodo anterior.



Inscripción de Vehículos Motorizados

En cuanto a simplificación y digitalización de procesos, destaca la Solicitud de Primera Inscripción Electrónica de Vehículos (SPIEV), mediante el cual el trámite que se realizaba haciendo uso de papel ante el Servicio de Registro Civil e Identificación, puede ser realizado en forma directa y electrónica por parte de las empresas automotoras del país.

Durante el año 2018 el sistema operó con 5 empresas concesionarias, alcanzando un total de 53.754 inscripciones al 31 de diciembre de 2018, lo que representa un 10,44% del total de primeras inscripciones de vehículos motorizados aprobadas (514.734).

- **Total de solicitudes Registro de Vehículos Motorizados**
(transferencias, primeras inscripciones, anotaciones y cancelaciones)

2.073.092	2.246.061	2.355.086	2.220.604	2.627.252	2.622.931	2.920.484
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018



Documentos y Servicios de Identificación

Del total de cédulas identidad tramitadas en 2018, 3.953.883 corresponden a solicitudes efectuadas en nuestro país y a 31.181 realizadas en consulados de Chile en el mundo.

Estas cifras, representan un aumento de 6,2% respecto de 2017.

● Cédulas de identidad tramitadas en Chile



3.256.428	2.972.601	3.618.404	3.205.605	3.623.534	3.716.126	3.953.883
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

En el caso de los Pasaportes, durante 2018 se tramitaron 377.258 solicitudes en nuestro país y 33.665 solicitudes en consulados de Chile, lo que representó un aumento de 7,4% respecto del periodo anterior.

● Pasaportes tramitados en Chile



254.029	269.989	363.394	481.843	337.167	348.028	377.258
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018



Registro Civil

En 2018 se inscribieron, en el país, 241.420 nacimientos, 66.186 matrimonios y 108.267 defunciones.

Para el caso de nacimientos, en 2018 se registró una cifra levemente superior a la de 2017, no obstante se aprecia una tendencia de largo plazo a la disminución en el total de nacimientos inscritos.

● Inscripciones de nacimiento

254.573	255.841	266.953	260.513	247.609	237.801	241.420
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

Respecto de los matrimonios inscritos, estos presentaron un incremento leve respecto del año 2017, manteniéndose dentro de los márgenes observados en los últimos 7 años.

● Inscripciones de matrimonio

65.290	63.413	67.037	63.749	64.431	63.921	66.186
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

En cuanto a las Defunciones inscritas, estas se mantuvieron en un volumen similar al registrado para el periodo 2017, observándose una leve disminución.

● Inscripciones de defunción

100.351	101.891	104.031	105.325	106.159	108.908	108.267
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018



Certificados emitidos

Se emitieron en el año 39.250.805 certificados, distribuidos de la siguiente manera:

- Oficinas presenciales, 13.594.182;
- Convenios de conectividad, 1.749.756
- Canales virtuales, 23.907.031, a través de www.registrocivil.cl, Civildigital App y módulos de autoatención.
- De la cifra total, 18.406.176 fueron gratuitos para nuestros usuarios y usuarias, lo que significa un aumento de 22,45% respecto de 2017, en que se emitió un total de 15.031.873 certificados gratuitos.

● Emisión total de certificados

30.668.854	28.916.818	34.062.815	52.591.846	42.578.934	35.006.433	39.250.805
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

Iniciativas de inversión en infraestructura

En 2018 se contó con un presupuesto de \$2.858.760.000 correspondientes al subtítulo 31, de los cuales \$1.057.061.000 fueron asignados en la ley de Presupuestos y \$ 1.801.699.000 corresponden a recursos adicionales que se solicitaron para el cumplimiento contractual de las obras. La ejecución del presupuesto total alcanzó el 98,5%.

Se avanzó en un 76% en la ejecución de obras de la reposición de la Dirección Regional del Maule y de la Oficina Talca, con una construcción de 2.906 m² y un gasto acumulado de \$2.762.388.567, siendo su término contractual para enero de 2019.

El 13 de mayo de 2018 se inició la reposición de la Oficina Los Ángeles con una construcción de 692 m² estimados, ejecutándose \$50.273.289 por concepto de equipos y equipamiento.

En 2018 comenzó la consultoría de diseño del proyecto de reposición de la Oficina Pelluhue, proyectándose en 164 m², con una ejecución de \$ 5.140.358 correspondientes a avance de la primera etapa de tres, estimando su término para el primer trimestre de 2019.



Se actualizó el proyecto de reposición de Oficina Curicó de 589.83 m2 con el fin de dar cumplimiento al Decreto Supremo N° 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo de accesibilidad universal, quedando pendiente el llamado a licitación para su construcción a cargo del Ministerio de Obras Públicas. En 2018 se ejecutaron en esta obra \$3.485.204.

Se ingresó a etapa de ejecución la reposición de la Oficina Mulchén, cuya construcción será de 177 m2 estimada.

En la Oficina Linares, cuya construcción se proyecta en 466,10 m2, se finalizó la etapa de diseño durante 2018 y se encuentra a la espera de la aprobación del nuevo Plan Regulador de la ciudad con el fin de cumplir con la nueva normativa.

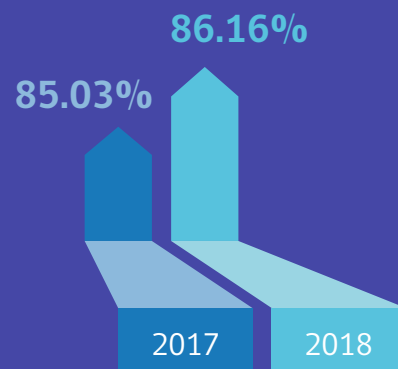
Satisfacción de usuarios

En esta materia destaca el resultado del Estudio de Índice de Satisfacción Neta que anualmente es encargado por el Ministerio de Justicia a una empresa especializada, seleccionada a través de licitación pública.

En 2018 se obtuvo un índice global de 86,16% de satisfacción neta, superando el 85,03% obtenido en 2017.

Estos resultados son consistentes con los últimos estudios de percepción publicados por CADEM, que ubican al Servicio como una de las instituciones públicas mejor evaluadas del país.

● Índice de Satisfacción Neta



El incremento respecto del año anterior se explica principalmente debido a la mejora en la satisfacción del canal de atención virtual, la que experimentó un alza de cerca de 20 puntos, así también como la mejora observada en la satisfacción del canal de atención a instituciones que alcanzó un 91,37% siendo el puntaje más alto obtenido en los últimos años.



Desafíos Institucionales

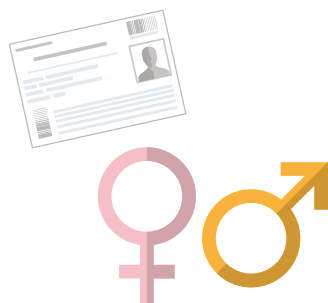
Para el periodo 2019-2022 se cuentan:



El proceso de licitación para un nuevo sistema de identificación para proveer documentos y servicios relacionados con identidad y viajes.



El avance hacia la masificación de servicios digitales con la aplicación de nuevos proyectos y medidas que tiendan a aportar en el cumplimiento de los lineamientos presidenciales en la materia, como lo será por ejemplo, la ampliación de la gratuidad a los certificados emitidos por internet, así como la profundización de la interoperabilidad con otros organismos, con la finalidad de optimizar los procesos institucionales relacionados con los usuarios, con proyectos como la transferencia electrónica de vehículos motorizados.



En el contexto de las transformaciones sociales que se desarrollan en el país, destaca también como desafío la próxima aplicación de la Ley de Identidad de Género, que reconoce el derecho a toda persona cuya identidad no coincida con su sexo y nombre registral, para que pueda solicitar su rectificación.



4



No obstante los avances registrados en años anteriores en el Servicio de Registro Civil e Identificación en materia de hacer disponibles servicios a través de medios virtuales, profundizando estos adelantos mediante el uso de nuevas tecnologías, como la incorporación de app para dispositivos celulares, existen aún desafíos importantes en términos de masificar el uso de este tipo de canales, otorgando incentivos a los usuarios/as y generando integraciones con otros organismos a fin de continuar en la simplificación de los trámites.

5



En el ámbito internacional, el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile tiene una de las vicepresidencias del Consejo Latinoamericano de Registros Civiles, Identificación y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), y en 2019 le corresponderá ser el país anfitrión para la reunión anual de este organismo, oportunidad en la que asistirán los representantes de los registros civiles de los países miembros, organizaciones internacionales y expertos en las materias, para tratar temas afines a las instituciones, evaluar los avances de las distintas comisiones y establecer consensos regionales.

