



Servicio de
Registro Civil e
Identificación

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

Cuenta Pública

Gestión 2020

1	Presentación	4
2	Estructura Organizacional	7
3	Hitos 2020	10
	3.1 Ley de Identidad de Género	11
	3.2 Pasaporte 10 años	12
	3.3 Datos de inscripciones de defunción al Ministerio de Salud	13
	3.4 Portal de Datos	14
	3.5 Digitalización de trámites	15
	3.6 Aporte al Plan Paso a Paso – Agenda Covid 19	16
	3.7 ClaveÚnica	18
	3.8 Licitación e implementación de un Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados	19
4	Principales resultados 2020	20
	4.1 Indicadores asociados a los principales productos	21
	4.2 Ejecución presupuestaria	26
	4.3 Infraestructura de oficinas	27
	4.4 Índice de Satisfacción Neta 2020	29
	4.5 Participación Ciudadana	30
5	Desafíos Institucionales 2021	32

1 Presentación





El Servicio de Registro Civil e Identificación es el organismo público que, conforme a su misión institucional, hace posible a las personas demostrar su identidad, y acreditar actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente, a través del registro de los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de éstas.

Esta Cuenta Pública presenta los aspectos más relevantes de la gestión del Servicio durante el 2020, año que estuvo marcado por el comienzo de la pandemia mundial por Covid 19 y que representó un gran desafío para la institución producto de la contingencia sanitaria.

Como servicio esencial, se mantuvo operativo, funcionando ininterrumpidamente, adaptando nuevas formas de atención hacia la ciudadanía. Al respecto, se amplió la oferta de trámites no presenciales, promoviendo la utilización de servicios en línea y, con el objetivo de proteger a los funcionarios y funcionarias, así como los usuarios y usuarias, en las oficinas se implementaron elementos de seguridad en los puestos de atención, señaléticas para el distanciamiento físico, y se determinaron aforos, entre otras medidas.

Para dar cumplimiento a su función, el Servicio de Registro Civil e Identificación lo realiza a través de la administración de los siguientes productos estratégicos:



● ● Documentos y servicios de identificación

- Cédulas de identidad para personas chilenas y extranjeras residentes.
- Pasaportes.
- Títulos de viaje y salvoconductos.
- Servicios de verificación de identidad.



● ● Registro Civil, Posesiones Efectivas y Testamentos

- Inscripción y certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Acuerdo de Unión Civil, Testamentos y Posesiones Efectivas.
- Catastro nacional de mortuatos.
- Solicitudes relacionadas con la Ley de Identidad de Género.



● ● Registro de Vehículos Motorizados

- Inscripción y certificados del Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga.
- Inscripción en el Registro de Prendas sin Desplazamientos.



• • Antecedentes Penales

- Certificados.
- Inscripción en el Registro General de Condenas, Catastro de Aprehensiones y Registro Penal Adolescente.
- Otorgamiento de beneficios penales.
- Servicio de consulta al Registro de Inhabilidades para trabajar con menores.
- Servicios de consulta al Registro de ADN.



• • Registros Especiales

- Inscripción en Registros de: Discapacidad, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales, Banco de Datos Personales para organismos públicos, Multas de Tránsito No Pagadas, Ministros de Culto, Cursos para el Matrimonio, No Donantes, Acuerdos de Unión Civil, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.
- Certificados de: Discapacidad, Conductores, Profesionales, Multas de Tránsito No Pagadas, Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.



• • Otorgamiento de códigos de activación para ClaveÚnica

Se puede solicitar en:

- Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- A través de una videoconferencia en www.registrocivil.cl
- Tótems de autoatención.



2 Estructura organizacional



2 Estructura organizacional

El Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con una Dirección Nacional, con sede en Santiago y 16 direcciones regionales.

La institución cuenta con 475 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 abarcar el territorio nacional y asegurar el acceso a los productos y servicios que se entregan, se cuenta con:



Un total de **89 maletas de atención** en terreno organizadas en equipos móviles distribuidos en todas las regiones y una oficina marítima.



Portal web **www.registrocivil.cl**.



Contact Center en el número telefónico **600 370 2000**.

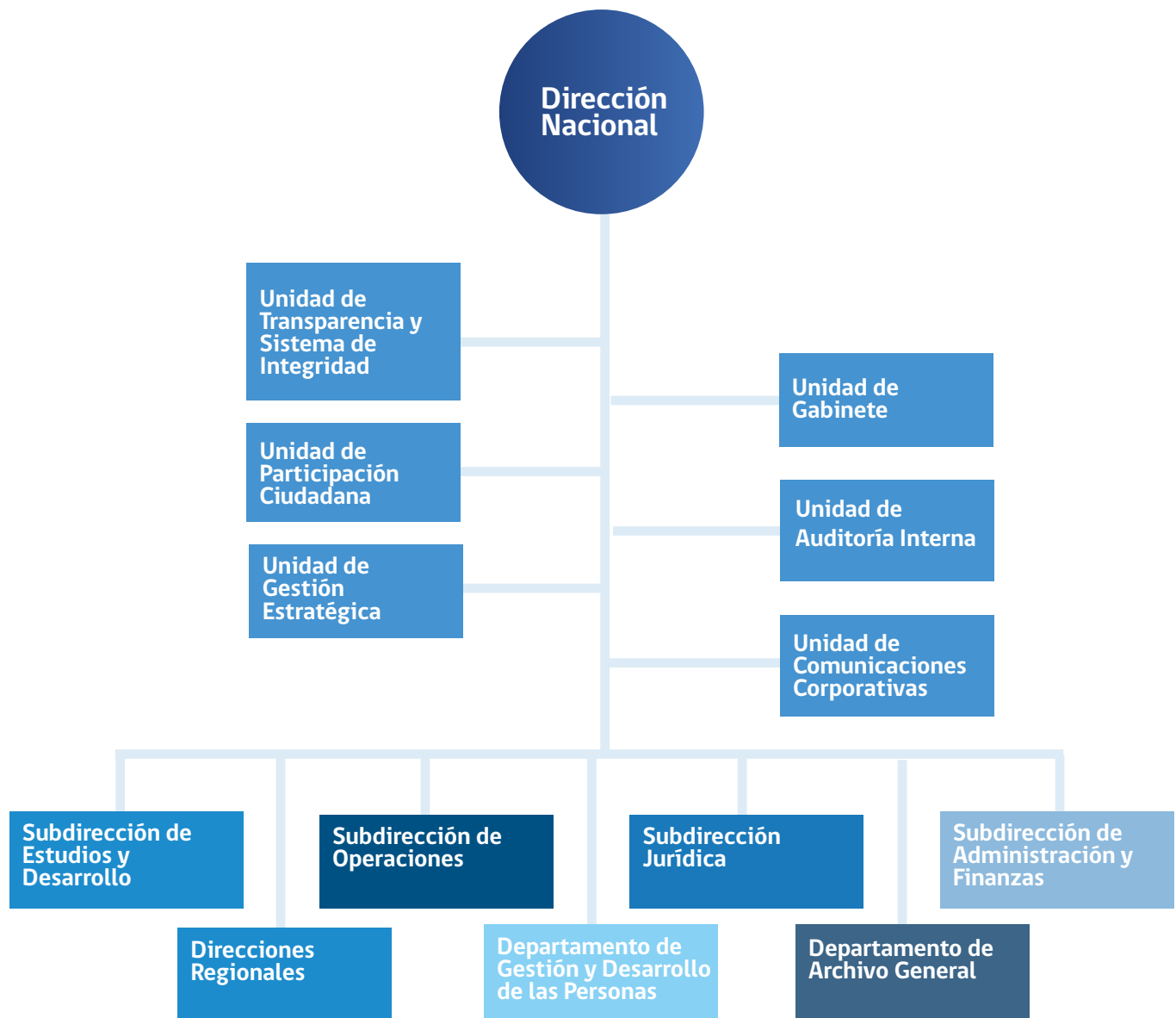


195 módulos de autoatención dispuestos en organismos tanto públicos como privados, en los que se puede obtener certificados gratuitos y pagados, y el código de activación para ClaveÚnica.



La aplicación para dispositivos móviles **Civildigital**, donde se pueden obtener certificados y acceder a información de oficinas.

2 Estructura organizacional / Organigrama





3 Hitos 2020



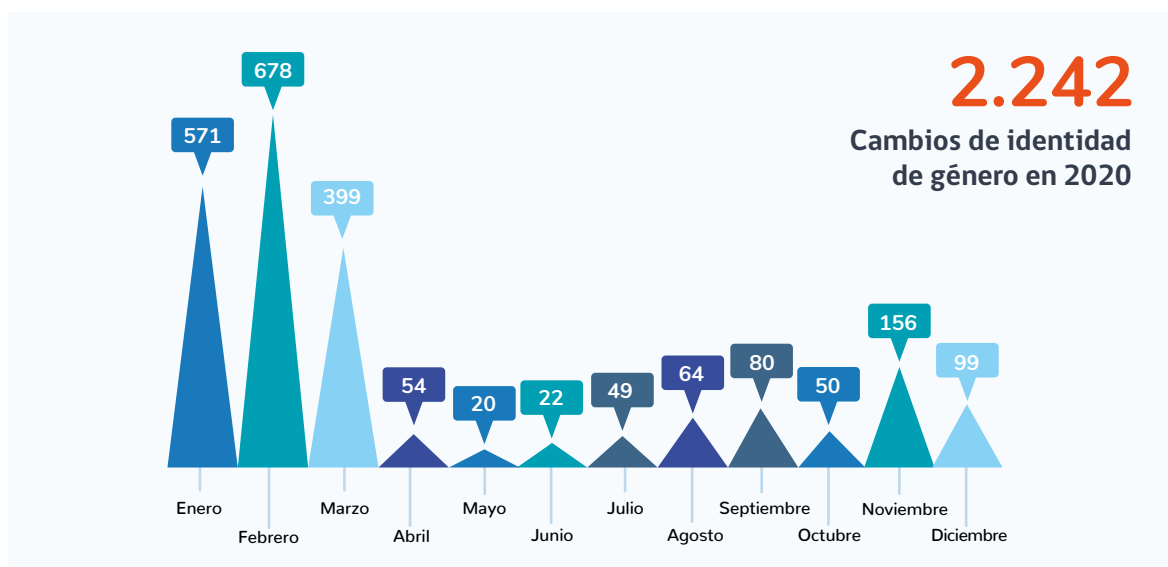


3.1 Ley de Identidad de Género

El año 2020 fue el primer periodo de operación de las rectificaciones de sexo registral derivadas de la aplicación de la Ley N° 21.120, que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género, publicada en el Diario Oficial el 10 de diciembre de 2018, y que entró en vigencia el 27 de diciembre de 2019.

Para rectificar la partida de nacimiento la persona debe concurrir a una de las oficinas habilitadas para realizar este trámite y fijar una fecha para la Audiencia Especial, ocasión en que se realiza la solicitud de cambio de nombre y sexo registral, y se solicitan los nuevos documentos (cédula de identidad y/o pasaporte).

En enero de 2020 se entregó la primera cédula de identidad con cambio registral, finalizando el año con 2.242 personas que pudieron acceder a cambiar de sexo registral.



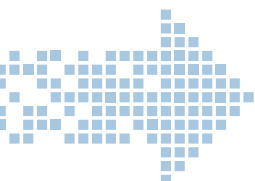


3.2 Pasaporte 10 años

El 2020 se inició con una buena noticia para la ciudadanía. A contar del 1 de febrero de 2020, todos los pasaportes que se emitan o se renueven en el país, duplicaron su vigencia de 5 a 10 años, concretando así una anhelada demanda de los usuarios y usuarias del Servicio.

Lo anterior se sustenta en el Decreto Supremo N° 435 del 16 diciembre de 2019 que establece la ampliación del plazo de vigencia de los pasaportes ordinarios, disponiendo que cuenten con una duración de diez años, manteniendo el actual nivel de seguridad en la emisión de los documentos y en sus procesos de fabricación.

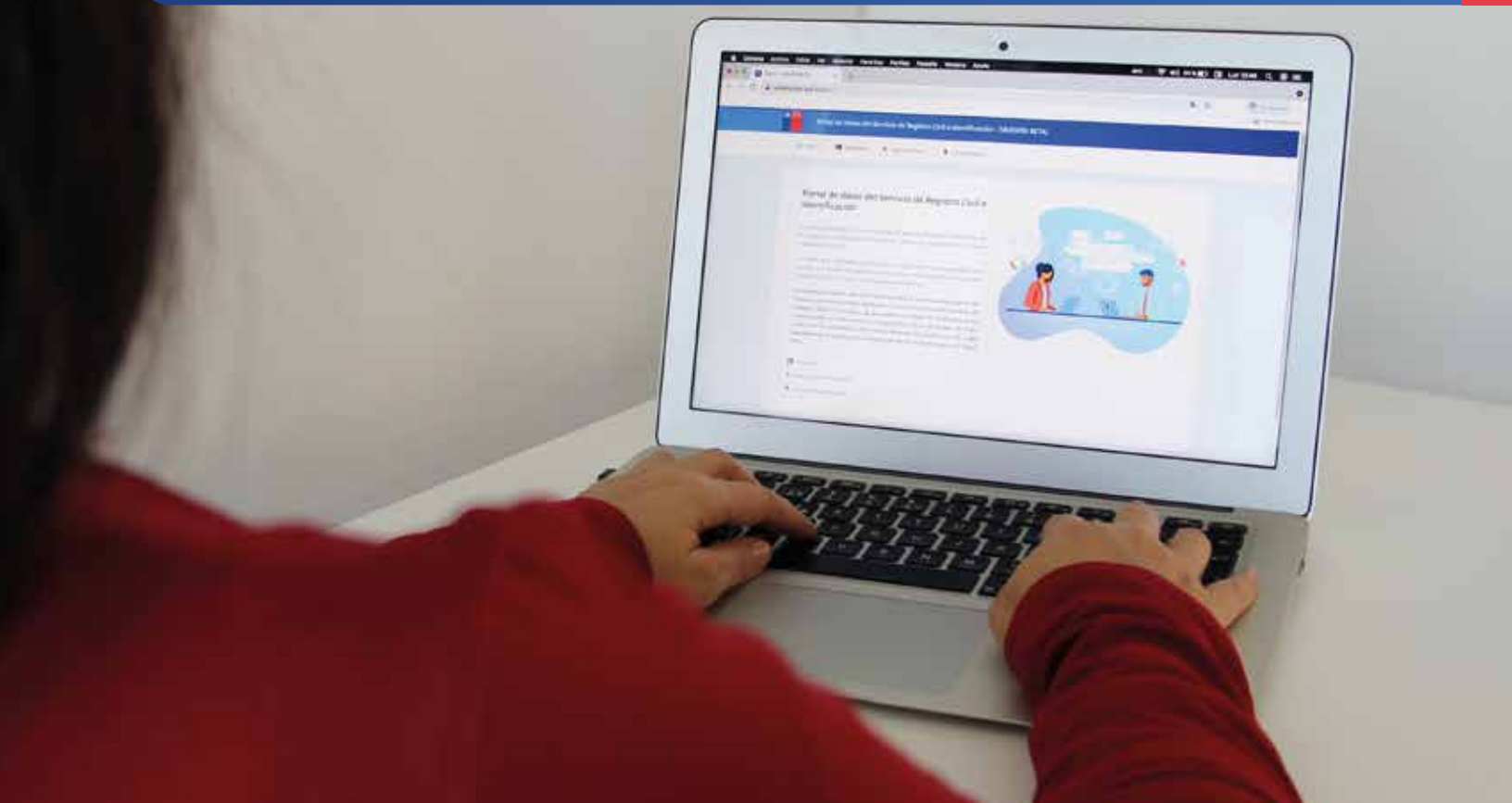
El otorgamiento de los pasaportes ordinarios por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación se encuentra regulado en el Decreto Supremo N° 1010, de 1989, del Ministerio de Justicia, que Aprueba Reglamento de Pasaportes Ordinarios, y de Documentos de Viaje y Títulos de Viaje para Extranjeros, deroga Decreto N° 676, de 1966, y modifica el artículo 56 del Reglamento Consular.



3.3 Datos de inscripciones de defunción al Ministerio de Salud

Producto de la pandemia mundial que comenzó el 2020, el Servicio de Registro Civil e Identificación asumió una importante tarea para las cifras que entrega el gobierno.

Diariamente, el Servicio de Registro Civil e Identificación envía al Ministerio de Salud todas las inscripciones de defunción del día anterior realizadas en sus oficinas, para que éste, junto al Departamento de Estadística e Información de Salud (DEIS) elabore las estadísticas del Covid 19.



3.4 Portal de Datos

En mayo de 2020, el Servicio de Registro Civil e Identificación puso a disposición de la ciudadanía, a través de su página web información de sus registros de inscripción de nacimiento y defunción, además de los nombres más inscritos por año.

Los datos publicados corresponden a cifras totales, no desagregadas por causales y provienen de registros administrativos de los trámites mencionados desde el año 2010, y son actualizados diariamente.

La institución elabora esta información en base a las actuaciones que le son propias y que se encuentran registradas en una fecha y hora determinada, sin embargo, estas son variables, ya que pueden ser objeto de rectificaciones no constituyendo, en consecuencia, una estadística oficial del Estado de Chile, materia que es competencia del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y del Departamento de Estadísticas e Información de Salud del Ministerio de Salud (DEIS).



3.5 Digitalización de trámites

Al Servicio le ha correspondido un rol de relevancia en la implementación de la Ley N° 21.180, la que tiene por objeto “efectuar una transformación digital del Estado, incorporando el soporte y la tramitación electrónica en los procedimientos administrativos del Estado y la gestión documental. De esta forma, se pretende digitalizar trámites ante servicios públicos, simplificar y eliminar trámites que las personas realizan ante el Estado”.

► Trámites que se digitalizaron en 2020



- ✓ Posesión Efectiva de herencias intestadas.
- ✓ Informe de no matrimonio.
- ✓ Rectificación de inscripción en el Registro Vehículos Motorizados.
- ✓ Inscripción en el Registro Vehículos Motorizados (para instituciones).
- ✓ Transferencia de dominio de vehículos motorizados (para instituciones).
- ✓ Inscripción para impartir cursos de preparación para el matrimonio.
- ✓ Informe de inscripción en el Registro Nacional de Testamentos.
- ✓ Certificado de Posesión Efectiva.
- ✓ Solicitud de Duplicado de Libreta de Matrimonio.

48



Durante 2020 se cumplió un hito importante en esta materia, ya que se sumaron un total de 48 trámites digitalizados. Lo anterior es especialmente significativo en el contexto de la contingencia sanitaria, porque permite reducir riesgos entre las personas que se desempeñan en la institución y en la comunidad, al evitar concurrir a oficinas presencialmente.

3.6 Aporte al Plan Paso a Paso - Agenda Covid 19



► Extensión de la vigencia de las cédulas de identidad de personas chilenas

A través del Decreto N°32 del Ministerio de Justicia y DD.HH, publicado en el Diario Oficial el 23 de marzo de 2020, se extendió en el país la vigencia de las cédulas de identidad de personas chilenas, otorgando un año adicional desde la fecha de su vencimiento en 2020, con el fin de evitar que debieran acudir a las oficinas del Registro Civil a renovar sus documentos.

► Extensión de la vigencia de las cédulas de identidad de personas extranjeras

Mediante el Decreto N°34 del Ministerio de Justicia y DD.HH, publicado en el Diario Oficial con fecha 27 de marzo de 2020, se extendió en el país la vigencia de las cédulas de identidad de personas extranjeras siempre que hubiesen ingresado a trámite una solicitud de cambio o prórroga de visación de residente o permiso de permanencia definitiva ante el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública o una Gobernación Provincial. Esta prórroga fue hasta el 31 de diciembre de 2020 para aquellos documentos que vencieron en 2019 y hasta un año después del vencimiento, para aquellas que expiraron en 2020.





► Reforzamiento de canales de atención no presenciales

Para reducir el desplazamiento de las personas a las oficinas del Registro Civil, se fortaleció la atención mediante www.registrocivil.cl, la aplicación para dispositivos móviles (Civildigital) y los módulos de autoatención (tótems).

► Medidas de atención

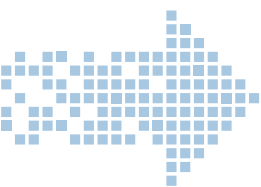
Para el manejo de la crisis sanitaria en las oficinas del Registro Civil a lo largo del país, se implementaron las siguientes medidas:

- Ingreso parcializado para prevenir aglomeraciones.
- Atenciones especiales a domicilio en casos calificados.
- Prioridad a las inscripciones de defunciones, implementándose turnos de fin de semana en algunas oficinas.



Uso de elementos de protección personal para la atención:

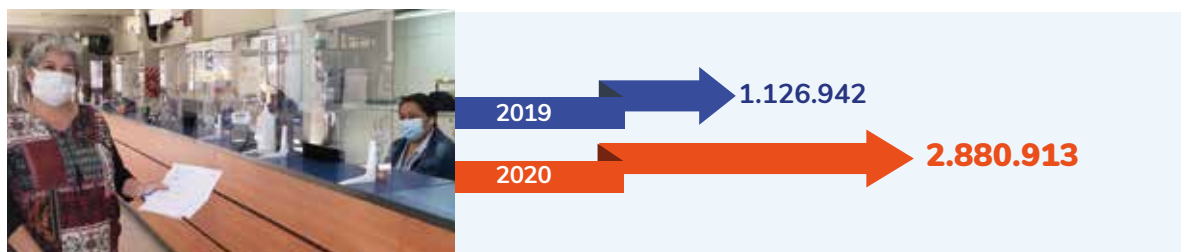
- Mascarillas lavables y desechables
- Caretas faciales (funcionarios de atención presencial).
- Guantes de vinilo/nitrilo.
- Alcohol gel.
- Toallas desinfectantes para limpieza de áreas de trabajo.
- Aerosol desinfectante para tratamiento de ambientes y superficies.
- Termómetros sin contacto.
- Buzos, batas desechables para uso de quienes atienden en terreno.
- Sanitización de oficinas, incluyendo la aplicación de productos especiales en las oficinas o instalaciones cuando se presenta un caso confirmado de Covid 19 o contactos estrechos.



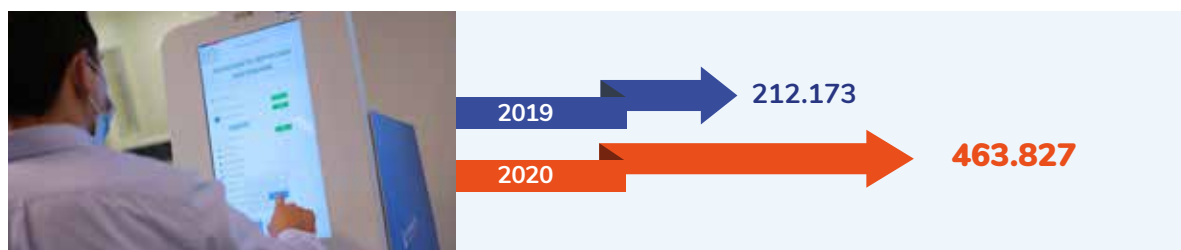
3.7 ClaveÚnica

Durante el año se promovió la solicitud de códigos de activación para ClaveÚnica, considerando que es la herramienta que permite acceder a numerosos beneficios sociales en línea. En consecuencia, el Servicio experimentó una explosiva demanda de solicitudes, correspondiendo el 20% de las atenciones en oficinas.

Entrega de códigos de activación en oficinas



Entrega de códigos de activación en tótems



El aumento de la demanda por este concepto implicó satisfacer un anhelo de la ciudadanía, la que requería solicitar el código de activación de ClaveÚnica de forma remota. Durante el último trimestre del 2020, se iniciaron las pruebas de los aplicativos, lo que permitió concretar este servicio a principios de 2021.



3.8 Licitación e implementación de un Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados

El modelo de identificación propuesto en esta licitación tiene por objetivo dotar al Servicio de mayor autonomía y seguridad de los datos, manteniendo de esta forma los estándares internacionales establecidos, disminuir los costos de los documentos (cédulas de identidad y pasaportes) y aumentar la calidad de estos, lo que irá en directo beneficio para nuestros usuarios y usuarias.

Lo anterior permitirá al Servicio incorporar tecnologías de alto nivel, con mayores medidas de protección y seguridad de la información, para controlar de manera eficaz y eficiente las soluciones de identificación digital.

Las bases de licitación fueron publicadas el 16 de junio de 2020 en el portal www.mercadopublico.cl



④ Principales resultados 2020

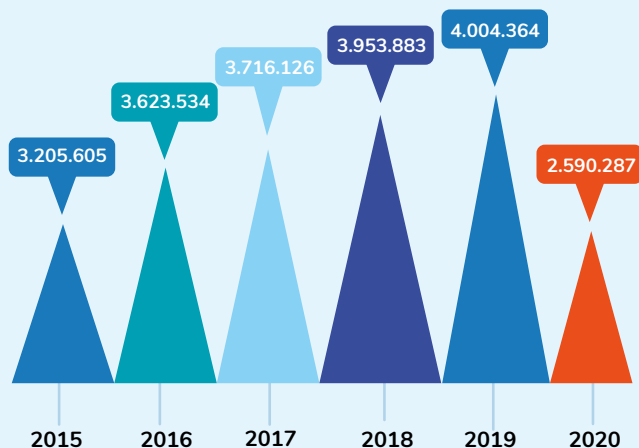


4.1 Indicadores asociados a los principales productos

Cédulas de identidad

Durante el año 2020, el Servicio tramitó 2 millones quinientos noventa mil 287 cédulas de identidad solicitadas en nuestro país y 24 mil 636 cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo; lo que da un total de 2 millones seiscientos catorce mil 923.

El número total de cédulas de identidad tramitadas representa una disminución de 28% respecto del 2019, lo que se atribuye al efecto de la contingencia sanitaria que provocó una menor cantidad de solicitudes, sumado a la extensión de la vigencia de estos documentos tanto para personas chilenas como extranjeras.

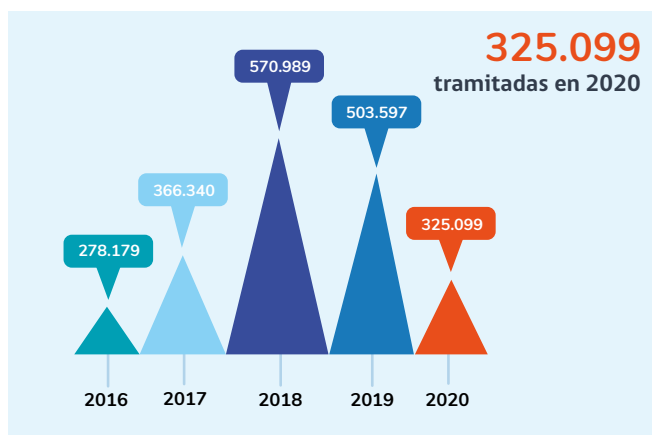


2.590.287
Cédulas de identidad
tramitadas en Chile en 2020

► Cédulas de identidad chilenas

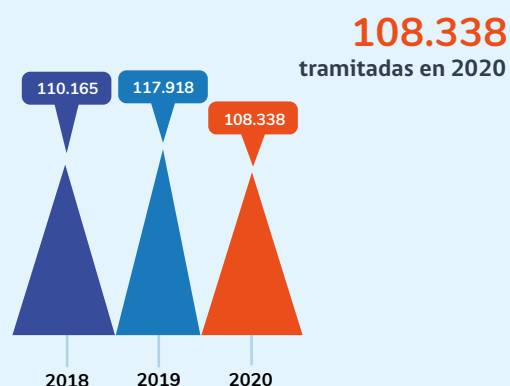


► Cédulas de identidad para extranjeros



► Atención de cédulas de identidad en terreno

Se atendieron un total de 108.338 solicitudes de cédulas de identidad en equipos móviles desplegados en terreno. De ellas, 12.541 correspondió a personas adultas mayores.

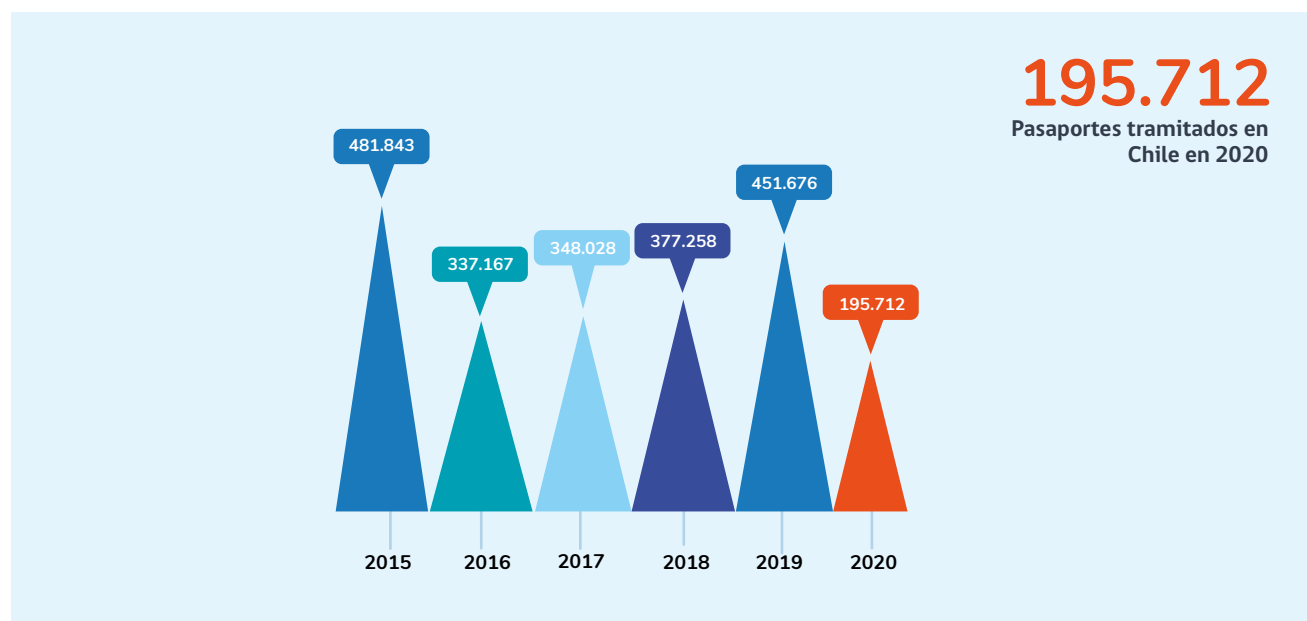




Pasaportes

Durante 2020, se procesaron 195 mil 712 solicitudes; y 26 mil 535 en consulados de Chile alrededor del mundo. El total de solicitudes representa una disminución de 57% respecto de 2019.

La menor cantidad se atribuye a la disminución de viajes al extranjero, a causa de las restricciones originadas por la pandemia del Coronavirus .

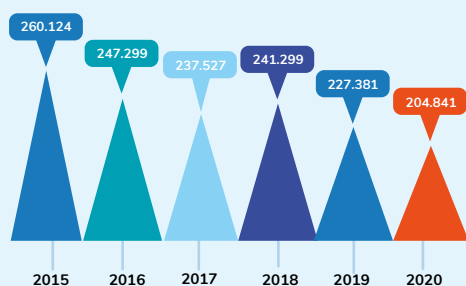




Registro Civil – Inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones y Acuerdos de Unión Civil

► Inscripción de Nacimientos

Durante 2020, se inscribieron 204.841 nacimientos, lo cual representa una disminución del 10% respecto de 2019, en que los nacimientos inscritos alcanzaron a 227.381.



204.841
Inscripción de Nacimientos en 2020



► Inscripción de Defunciones

En materia de defunciones inscritas durante 2020, éstas corresponden a 128.680, representando un aumento de 15% respecto de 2019, en que las defunciones inscritas sumaron 111.889.

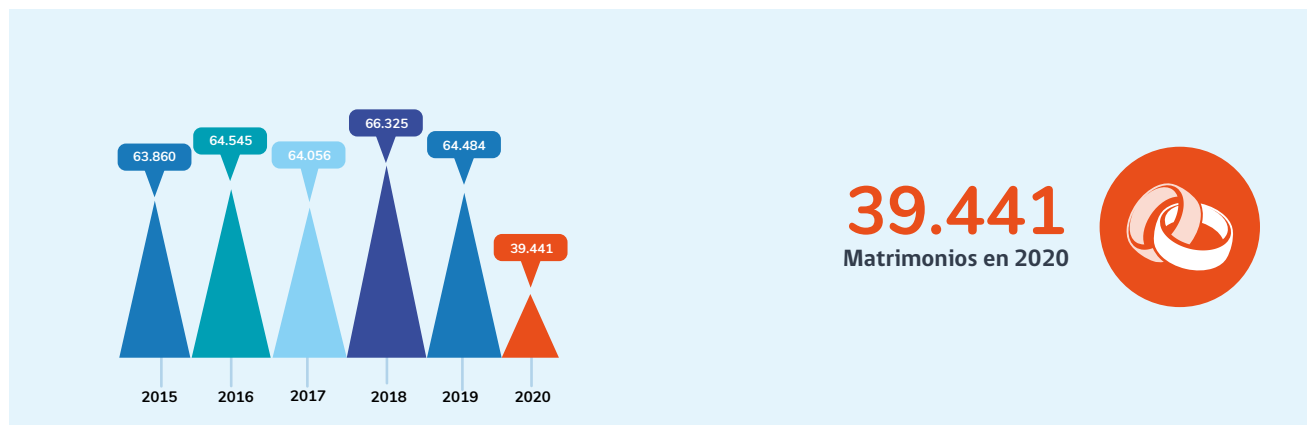


128.680
Inscripción de Defunciones en 2020



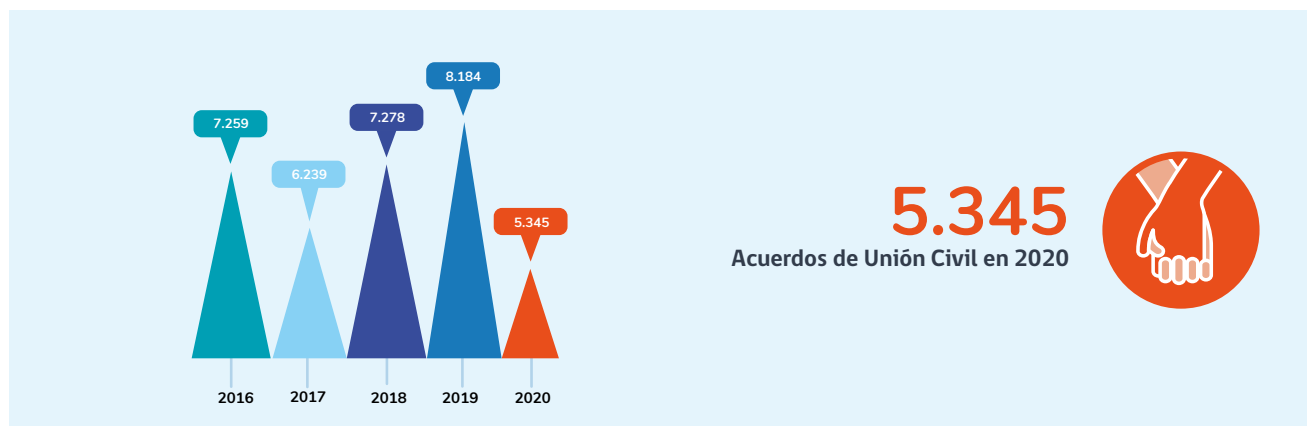
► Inscripción de Matrimonios

Los matrimonios inscritos en 2020, alcanzaron la cifra de 39.441, lo que significa una disminución del 39% respecto de 2019, en que los matrimonios inscritos fueron 64.484.



► Acuerdos de Unión Civil

Por su parte los Acuerdos de Unión Civil (AUC) inscritos en 2020 fueron 5.345, en tanto el año anterior la cifra llegó a los 8.184.



Las cifras de **inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones** incluyen los hechos vitales ocurridos en el país y a los considerados en los registros NER y X.

Registros NER

Corresponden a registros de hechos vitales (nacimientos, matrimonios, defunciones) ocurridos fuera de Chile, y que corresponden a personas extranjeras residentes, quienes los han inscrito en nuestro país.

Registros X

Corresponden a registros de hechos vitales (nacimientos, matrimonios, defunciones) ocurridos fuera de Chile e inscritos en el Servicio de Registro Civil e Identificación, y que corresponden a personas chilenas o hijos de chilenos nacidos en el extranjero.



4.2 Ejecución presupuestaria

El Servicio en el periodo 2020 ejecutó M\$ 183.714.697 de presupuesto de gastos, lo que significó una ejecución del 94,5% respecto del presupuesto vigente.

Ejecución presupuestaria 2020

	Presupuesto vigente al 31/12/20	Ejecución al 31/12/20	% Avance	Saldo Presupuestario
M\$ 2020				
Total Ingresos	194.320.481	188.907.685	97,2%	5.412.796
Total Gastos	194.320.481	183.714.697	94,5%	10.605.784



4.3 Infraestructura de oficinas

A inicios del 2020 se realizó una planificación de las actividades y se trazaron lineamientos para el periodo, los que comprendían aspectos de continuidad, reforzamiento y nuevas gestiones, todas ellas orientadas a un correcto desarrollo y conservación de la infraestructura de las oficinas del Servicio.

► Proyectos de inversión

En esta materia se trabajó en la revisión de cada iniciativa analizando su viabilidad y posibilidad de financiamiento en el mediano plazo. Así se priorizaron acciones tendientes a dar continuidad a proyectos en desarrollo del ámbito del financiamiento sectorial –como son las obras para las oficinas de Curicó y Mulchén–, los proyectos financiados con fondos regionales (FNDR) como son las obras para las instalaciones de La Pintana, y los de diseño de arquitectura de Pozo Almonte, Las Cabras y Coltauco.

Además, se avanzó en la obtención de una serie de aprobaciones que conforman la cartera de inversión vigente del Servicio, entre los que se pueden mencionar para las oficinas de Pica, Vicuña, Teno, Quilpué, San Nicolás, Pudahuel y San Fabián.

Una mención especial es para el proyecto de Conservación de la Oficina Copiapó y la Dirección Regional de Atacama, el cual está comprometido como financiamiento para el año 2021, pero que se trabajó en los aspectos de aprobación técnica económica durante 2020.



► Habilitación y reparaciones

A raíz de la pandemia y la situación financiera proyectada, a principios de julio de 2020, se generó disponibilidad presupuestaria, por lo cual se pudo concretar el trabajo avanzado a través de un plan de habilitaciones que originalmente se habían planificado para 2021.

El resultado de esta gestión en tan corto plazo (5 meses) significó la realización de 22 proyectos, de los cuales 17 se lograron ejecutar, por un monto total de M\$ 578.784.

Entre estas obras se destacan la reparación de oficinas dañadas en el estallido social, como son Providencia, Lo Espejo y la suboficina La Florida. Además, la implementación de nuevas locaciones en comodato como son, Puyuhuapi, Coronel, Catemu, Tocopilla, Punitaqui, Perquenco y la suboficina Hospital Ovalle.

Asimismo, cabe destacar la mejora realizada en el primer piso del edificio Huérfanos en los sistemas de climatización, que mejoran sustancialmente el confort de funcionarios(as) y usuarios(as).

Además, el Departamento de Infraestructura e Inversión participó de otros 19 proyectos regionales que fueron abordados técnicamente en su totalidad, es decir, desde el levantamiento y elaboración del expediente técnico, hasta la licitación, adjudicación, entrega de terreno, control del avance y recepción final. Las obras más destacadas son las correspondientes a las oficinas de Puqueldón, Balmaceda y La Tapera.



4.4 Índice de Satisfacción Neta 2020

El Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación corresponde a un instrumento de gestión que se mide en forma anual, en forma específica para la institución, desde el año 2009, y que se encuentra regulado por la Ley N° 20.342.

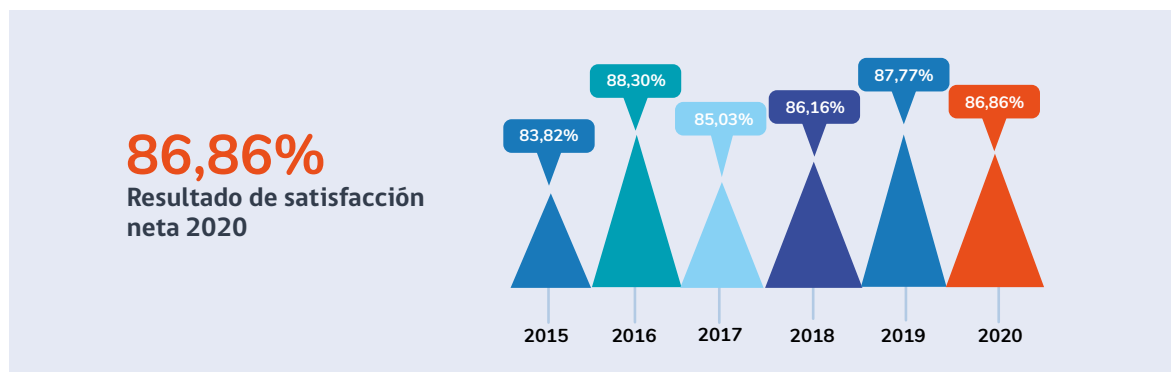
Conceptualmente el índice corresponde al porcentaje de usuarios satisfechos, descontando aquellos que se manifiestan insatisfechos.

El resultado de 2020 alcanzó a un 86,86% de satisfacción neta.

Al revisar los resultados 2020 por tipo de usuario(a) y canal de atención se observa lo siguiente:

- En las personas usuarias del Canal Presencial (oficinas) la satisfacción neta alcanza para 2020 un 89,48%
- En usuarios(as) del Canal Plataforma Electrónica (página web), la satisfacción neta alcanza a 73,23%
- En cuanto a instituciones usuarias (Convenios), tuvieron un resultado de 91,47%

La medición fue realizada en septiembre de 2020, en plena contingencia sanitaria, debiendo por tanto tener en cuenta algunas adecuaciones para aplicar la encuesta, como por ejemplo redistribuir las muestras de zonas en cuarentena.





4.5 Participación Ciudadana

Durante el año 2020 y debido a la crisis sanitaria, el trabajo de la unidad se realizó de manera virtual.

► Consejo de la Sociedad Civil

El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Servicio de Registro Civil e Identificación sesionó virtualmente en 7 oportunidades durante el año 2020, para abordar los diferentes temas de interés con representantes de las organizaciones de la sociedad civil que lo componen.

► Cuenta Pública Gestión 2019

La Cuenta Pública Gestión 2019, se realizó de manera virtual con un video el cual posteriormente fue difundido en la página www.registrocivil.cl, y en el canal de YouTube. Contó con una gran difusión, alcanzando más de mil visitas. En esa Cuenta Pública, el Director Nacional abordó los hechos y avances más relevantes del Servicio de 2019 y los nuevos desafíos para el año 2020.



► Actividades de Participación Ciudadana

Durante el 2020, se realizaron diversas actividades siendo las siguientes algunas de las más relevantes.

Capacitación para postulación de fondos concursables dirigidas a las organizaciones sociales sin fines de lucro. Esta actividad se realizó el 6 de febrero del 2020, en el auditorio del Servicio de Registro Civil e Identificación y contó con un gran número de asistentes.

También se desarrolló la encuesta anónima sobre discriminación, realizada a los funcionarios de la dirección nacional del Servicio y un encuentro virtual con dirigentes de la Federación de Uniones Comunes Metropolitanas.

Adicionalmente, en virtud del convenio existente entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Observatorio de Participación Ciudadana y no Discriminación dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno, se realizaron jornadas de capacitación online sobre la Ley N° 20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública en donde se capacitaron un total de 40 funcionarios, y en la Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación en donde se capacitaron 95 funcionarias.

5 Desafíos Institucionales 2021

El Servicio de Registro Civil e Identificación, se encuentra en el proceso de modernización más importante de los últimos 40 años, lo que permitirá automatizar y digitalizar procesos, eliminando las filas de forma progresiva y avanzando hacia trámites no presenciales.

Es por ello que desde la actual administración el compromiso es transformar a la institución en un servicio ágil, eficiente y moderno, que responda a las necesidades de la ciudadanía, velando por la certeza, confiabilidad y validez de los servicios y trámites que entrega.

Y esto no solo considera la digitalización de los trámites, sino que también la atención que se da en las oficinas, haciendo un cambio en su modelo de atención.



Renovación Tecnológica

Dentro de este gran proceso de modernización, el Servicio de Registro Civil e Identificación se encuentra trabajando en el desarrollo de la arquitectura informática necesaria para el proceso de transformación digital.



B

Consolidación de la ClaveÚnica Remota

Recientemente en enero de 2021 se implementó la ClaveÚnica Remota, modalidad que permite a las personas poder obtener códigos de activación de ClaveÚnica a través de entrevistas no presenciales (videoconferencia). De esta forma los usuarios y usuarias, acceden a toda la oferta digital de trámites en el Estado, la que usa como estándar este medio de autenticación. Esta permite acceder a una oferta de 1.017 trámites disponibles en el Estado por medios no presenciales.

Se espera para su primer año de operación, consolidar este mecanismo virtual de atención, evitando con ello la concurrencia presencial de usuarios, lo que tiene asociados beneficios como descongestión de oficinas, ahorro de tiempo, menores costos de traslados y menor probabilidad de contagio en la contingencia sanitaria.

C

Transformación digital

Para el Servicio de Registro Civil e Identificación, es fundamental continuar avanzando en el aumento de su oferta de trámites disponibles a través de medios digitales y para el 2021 se esperan implementar servicios como la Transferencia de dominio de vehículos y el Registro de Personas Jurídicas sin fines de lucro, entre otros.





Nuevo Portal Web

Con el objetivo de fortalecer la atención de los canales de atención remotos, durante el 2021 se contará con un nuevo portal web que permita una mejor navegación y una estructura que facilite la búsqueda de trámites.



Nuevo Modelo de Sistema de Identificación

Este año se adjudica la licitación del “Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados”. Uno de los desafíos que el Servicio se ha propuesto en este ámbito es tomar el control, cambiando el modelo de operación, y así adquirir un rol protagónico en la administración del contrato y en un futuro próximo innovar con nuevos desarrollos de servicios de identificación biométrica de cara al modelo de identidad digital.

La nueva solución de identificación contenida en las bases de licitación, dan fe de esta nueva forma de gestionar hacia la cual se orienta el Servicio. Así como incorporar tecnologías de alto nivel, que provean un elevado estándar de seguridad en la protección de información, y permitan a la institución controlar de manera eficaz y eficiente la solución de identificación.





Nuevo modelo de atención en oficinas

Para el Servicio es una prioridad, mejorar y facilitar la experiencia de los usuarios y usuarias que deben concurrir a sus oficinas. Es por ello, que se está implementando un proyecto piloto que tiene por objetivo eliminar las filas y mejorar la gestión de los trámites que las personas deben realizar presencialmente.

Lo que se persigue es crear una red de atención integral, implementando un modelo mixto entre canales remotos y presenciales, alcanzando un equilibrio entre ambas modalidades. De esta forma los usuarios y usuarias, podrán escoger la modalidad de atención más cómoda y práctica para ellos.

Este modelo se basa en:

- Agendamiento de trámites
- Facilitadores
- Site de autoatención
- Separadores de fila

El plan se encuentra disponible desde el 1 de marzo de 2021 en la mayoría de las comunas de la Región Metropolitana, que ya cuentan con atención por medio de agenda online para la solicitud de cédula de identidad y pasaporte, y hora para matrimonio y Acuerdo de Unión Civil.

Desde abril de 2021 se incorporaron con la modalidad de agendamiento en línea de cédulas y pasaportes, las oficinas de Los Molles en Iquique, oficina Valparaíso y la oficina Temuco en la Araucanía.

A medida que el año avance se irá implementando en el resto de las regiones y tras las evaluaciones correspondientes se podrían agendar más trámites.





Cuenta Pública

Gestión 2020