

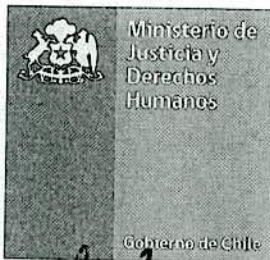
Comprobante Documento

SISID 2.0

Ministerio de Justicia



ID Expediente:	203741
ID Documento:	2006066
Unidad Creadora:	OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
Unidad Origen:	GABINETE SUBSECRETARIO
Unidad Destino:	REGISTRO CIVIL
Materia:	SALE RES.EX. 3045 QUE FIJA METAS PARA EL AÑO 2026 DEL PERSONAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIONES.-
Folio:	26892.25
Tipo Dcto:	Resolución Exenta
Número Ing. Dcto:	3045
Número Des. Dcto:	0



HBO/A/S/GOB

FIJA METAS PARA EL AÑO 2026 Y FORMA DE DETERMINAR SU CUMPLIMIENTO, PARA CONCEDER LA ASIGNACIÓN ESTABLECIDA POR LA LEY N° 20.934, PARA EL PERSONAL DE PLANTA Y A CONTRATA DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.

RESOLUCIÓN EXENTA, N° 3045

SANTIAGO, 25 SEP 2025

Hoy se resolvió lo que sigue

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, de esta Secretaría de Estado, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo de Justicia N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Ley N° 20.934, que Establece Asignación de Productividad para el Personal de Planta y a Contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación; en el Decreto Supremo N° 954, de 2016, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba Reglamento para el Otorgamiento de la Asignación de Productividad para el Personal de Planta y a Contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación contenida en la Ley N° 20.934; en el Decreto Exento N° 1.434, de 27 de junio 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que fija programación estratégica para los años 2025 - 2027 del Servicio de Registro Civil e Identificación de acuerdo a asignación de productividad establecida por la Ley N° 20.934 para el personal de planta y a contrata; en la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, en el artículo 3° de la Ley N° 20.934 se fijan las reglas para otorgar una asignación de productividad para el personal de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, la cual se concederá en relación con el grado de cumplimiento de las metas anuales establecidas para cada una de las Direcciones Regionales y en el Nivel Central del Servicio.

2°.- Que, el artículo 8° del Decreto Supremo N° 954, de 2016, de este Ministerio, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.934, establece el calendario de elaboración y fijación de las metas anuales que deberán cumplir las Direcciones Regionales y el Nivel Central del Servicio de Registro Civil e Identificación para que proceda el pago de la asignación de productividad. Señala, además, que el último día hábil del mes de septiembre de cada año, el Subsecretario de Justicia fijará los indicadores o instrumentos de similar naturaleza, metas anuales e instrumentos de control y evaluación para el año siguiente.

3°.- Que, en cumplimiento de lo establecido en la letra b) del artículo 3° de la Ley N° 20.934, mediante Decreto Exento N° 1.434, de 27 de junio de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se fijó la programación estratégica para los años 2025 - 2027 del Servicio de Registro Civil e Identificación, estableciendo que los procesos priorizados a evaluar son: Posesiones Efectivas y Gestión en Terreno para las Direcciones Regionales; y, Registro de Vehículos Motorizados y Otorgamiento de beneficios penales, para el Nivel Central.

4°.- Que, mediante el Oficio Ordinario N° 426, de 21 de julio de 2025, el Director Nacional del Servicio de Registro de Civil e Identificación propuso al

Subsecretario de Justicia los indicadores, ponderaciones, metas anuales y mecanismos de verificación para el año 2025, conforme a la programación estratégica.

5°.- Que, a través del Oficio Ordinario N° 4.663, de 31 de julio de 2025, de la Subsecretaria de Justicia (s) al Director Nacional del Servicio de Registro de Civil e Identificación, se aceptó la formulación de indicadores y metas correspondiente a Asignación de Productividad del año 2026, incluyendo la modificación notificada a través de correo electrónico del 28 de julio de 2025, de la Unidad de Planificación y Control de Gestión del Servicio de Registro Civil e Identificación.

6°.- Que, a través del Oficio Ordinario N° 4. 665, de 31 de julio de 2025, de la Subsecretaria de Justicia (s) a las Asociaciones de Funcionarios(as) del Servicio de Registro de Civil e Identificación, se informaron los indicadores asociados a la Asignación de Productividad correspondiente al año 2026.

7°.- Que, mediante Oficio Ordinario N° 509, de 07 de agosto de 2025, del Director Nacional del Servicio de Registro de Civil e Identificación, se adjunta la opinión de las Asociaciones de Funcionarios del Servicio de Registro de Civil e Identificación.

8°.- Que , en la letra d) del artículo 3° de la Ley N° 20.934, se dispone que: "El Subsecretario de Justicia fijará los indicadores o instrumentos de similar naturaleza y metas anuales que deberán cumplir cada una de las Direcciones Regionales y el Nivel Central del Servicio, como asimismo sus instrumentos de control y evaluación, todo lo cual deberá ser aprobado anualmente mediante decreto expedido bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

9°.- Que, en consecuencia, procede dictar la resolución que fije los indicadores, ponderaciones, metas anuales y mecanismos de verificación para efectos del otorgamiento de la asignación de productividad establecida en la Ley N° 20.934, para el año 2026.

RESUELVO:

1°.- **FÍJENSE**, para el año 2026, las siguientes metas de productividad; la forma de medir y ponderar los distintos indicadores, y nivel de cumplimiento de las metas, así como de los distintos porcentajes de la asignación de productividad, establecida en la Ley N° 20.934 para el personal de planta y a contrata de cada Dirección Regional y Nivel Central del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El periodo de medición, denominado "periodo t", irá desde el día 1 de enero de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026. Durante ese período se medirán los porcentajes de tramitación de solicitudes de beneficios penales, la ejecución del plan de mejora del proceso de tramitación de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados, la ejecución del plan de mejora del proceso de Posesiones Efectivas y la ejecución del Plan Regional.

Todos los plazos de días que se establecen a continuación son plazos de días hábiles administrativos, es decir, se cuentan de lunes a viernes, excluyendo los feriados nacionales y locales, según sea el caso.

Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas durante el año t
Fórmula de Cálculo: [[Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t)]*100	
Medio de Verificación: 1. Reporte elaborado a partir de las Bases de Datos Institucionales, visado por las Jefaturas del Departamento de Archivo General y del Sub Departamento de Filiación Penal, el que deberá estar revisado por la Unidad de Gestión Estratégica del Servicio. 2. Informe de Validación del Reporte por parte de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio. 3. Oficio del Director Nacional del Servicio, dirigido al Subsecretario de Justicia, adjuntando el reporte, y la validación de Auditoría Interna del Servicio.	

Notas Técnicas:

- a) Se entiende por solicitudes de Beneficios Penales tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso en el año t, independientemente del año en que fueron recibidas en las oficinas de las correspondientes regiones.
- b) No se consideran las solicitudes recibidas en línea.
- c) El cálculo de lo realizado en el plazo contempla como fecha de inicio aquella en que la solicitud de Beneficios es creada en la oficina y finaliza con el término de la evaluación de dicha solicitud, es decir, cuando el usuario puede obtener su certificado de antecedentes, donde se omiten, eliminan o mantienen las causas registradas.
- d) Las solicitudes de beneficios penales se clasifican en: Omisiones que es cuando las anotaciones se omiten del respectivo certificado de Antecedentes, pero se mantienen en la base de datos, y las Eliminaciones de Antecedentes, que implica la eliminación de todo registro del prontuario penal. El usuario, realiza su solicitud de forma presencial en las oficinas del Servicio, el certificado de antecedentes sólo lo puede obtener el interesado o un tercero autorizado. La acción del Servicio se rige por el marco normativo establecido por: 1.- Decreto Supremo N° 64 del Ministerio de Justicia "Sobre prontuarios penales y Certificados de Antecedentes"; 2.- Ley 19.628 "Sobre Protección a la Vida Privada" y 3.- Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República.
- e) Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique. En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente comenzando, por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.

Meta: 72%

Ponderador: 50%

Alcance de la medición: Aplica para Equipo Nivel Central

Indicador 2	Porcentaje de actividades del Plan de Mejora del proceso de tramitación de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados, respecto del total programado para el periodo t.
-----------------------	--

Fórmula de Cálculo:

$$\left[\frac{\text{Total de actividades del Plan de Mejora del proceso de tramitación de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados ejecutadas en el periodo t}}{\text{Total de actividades del Plan de Mejora del proceso de tramitación de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados planificadas para el periodo t}} \right] * 100$$

Medio de Verificación:

1. Plan visado por la jefatura del Subdepartamento de Vehículos Motorizados, aprobado por las jefaturas del Departamento de Archivo General y de la Unidad de Gestión Estratégica del Servicio.
2. Reporte visado por las jefaturas del Departamento de Archivo General y Sub-Departamento de Vehículos Motorizados, aprobado por la Unidad Gestión Estratégica del Servicio.
3. Informe de Validación del Reporte por parte de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio.
4. Oficio del Director Nacional del Servicio, dirigido al Subsecretario de Justicia, adjuntando el reporte, y la validación de Auditoría Interna del Servicio.

Notas Técnicas:

El plan a ejecutar deberá contemplar aspectos como los siguientes:

- a) Evaluación de resultados del año 2025.
- b) Mediciones periódicas respecto de las tramitaciones de vehículos motorizados, para monitoreo de sus tiempos efectivos, rezagos y reclamos recibidos, incorporando un sistema automatizado de monitoreo a través de paneles de control o dashboards disponibles en la red institucional, evaluando su actualización quincenal, semanal o incluso diaria.
- c) Fortalecer coordinación entre las áreas del nivel central para la gestión del proceso que incorpore al Departamento de Archivo General, la Subdirección de Operaciones, Subdirección de Estudios y Desarrollo (Informática), Comunicaciones Corporativas, Departamento de Desarrollo de las Personas, Departamento de Gestión Institucional y Gestión Estratégica, con el objeto de coordinar en ese ámbito la planificación de retiro de personal que jubila, reemplazos en periodos críticos, avance en digitalización de procesos, convenios con instituciones privadas y públicas, mejora en las herramientas de comunicación al público solicitante, entre otras.
- d) Evaluación de los sistemas informáticos que dan soporte al proceso, considerando que esto corresponde a un proceso permanente de ajuste en los sistemas evaluando lo realizado por año de forma de registrar avances y brechas.
- e) Difusión del trámite de Transferencias de Vehículos directamente en oficinas del SRCel a través de declaración consensual, pues reporta beneficios al público al poder contar en forma inmediata con el certificado de dominio (Padrón).
- f) Se considerará el diseño o ejecución de actividades de capacitación o similares para fortalecer el desempeño del personal asociado al proceso, en áreas o colaboradores que no hayan participado en periodos anteriores.
- g) Se trabajará en la generación de antecedentes para un proyecto de mejora del trámite de transferencias de vehículos -el que se realiza directamente en oficinas del Servicio- a través de

declaraciones consensuales.

Se considerará una evaluación de los resultados de la ejecución del plan de trabajo anual para verificar avances o brechas en los siguientes aspectos:

- Mayor conocimiento del público acerca de la alternativa de realizar sus transferencias de vehículos directamente en las oficinas del Servicio a través de declaraciones consensuales.
- Contar con un análisis de requerimientos y de costo / beneficios para un proyecto de mejora del trámite de Transferencias vía declaraciones consensuales.
- Incorporar mejoras a los mecanismos de comunicación con el público solicitante a fin de facilitarle el trámite.
- Actualizar los conocimientos del personal relacionado al proceso a través de mecanismos de capacitación, talleres o similares.
- Otros impactos asociados a la calidad de atención.

El plan anual 2026 deberá quedar suscrito a más tardar en el año 2025, siendo visado por el Departamento de Archivo General, el Subdepartamento de Vehículos Motorizados y aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica del nivel central.

Meta: 100%

Ponderador: 50%

Alcance de la medición: Aplica para Equipo Nivel Central

Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas del Plan de mejora del proceso de Posesiones Efectivas respecto del total de actividades programadas del Plan de mejora del proceso de Posesiones Efectivas en el periodo t
Fórmula de Cálculo: [(Total de actividades del plan de mejora del proceso de Posesiones Efectivas efectuadas en periodo t) / (Total de actividades del plan de mejora del proceso de Posesiones Efectivas programadas para el periodo t)] *100	
Medio de Verificación: <ol style="list-style-type: none">1. Plan anual visado por el/la directora/a regional, aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica, con el visto bueno del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.2. Informe de ejecución final visado por el/la directora/a regional, aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica con el visto bueno del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.3. Informe de Validación del Reporte por parte de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio.4. Oficio del Director Nacional del Servicio, dirigido al Subsecretario de Justicia, adjuntando el reporte, y la validación de Auditoría Interna del Servicio.	
Notas Técnicas: <p>El plan a ejecutar deberá contemplar a lo menos los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">a) El desarrollo de las actividades considerará una instancia de levantamiento de requerimientos desde las regiones, con el objetivo de identificar oportunidades para mejorar la digitalización de estos procedimientos. Esta actividad permitirá recoger insumos relevantes que deberán ser considerados en el marco del trabajo de Transformación Digital de los procesos administrativos.b) El plan deberá contemplar mecanismos más directos de orientación al público, como charlas informativas y/o disponer de horas de atención especializada de consultas por parte de abogados para casos complejos, las que pueden ser desarrolladas en forma presencial o virtual, a fin de que estos se encuentren con mayor conocimiento al momento de realizar las solicitudes.c) Evaluación de impacto en la carga de trabajo por las solicitudes de informes de tribunales relativas a Herederos de Posesiones Efectivas (artículo 881 del Código de Procedimiento Civil) y otros requerimientos afines.d) El informe final considerará una evaluación de los resultados de la ejecución del plan de trabajo anual y la verificación de avances o brechas en los siguientes tópicos:<ul style="list-style-type: none">- Reducción de tiempos promedio de tramitación en alguno(s) de los tres productos relacionados a posesiones efectivas (inscripciones, modificaciones, rectificaciones).- Monitorear y controlar las solicitudes rezagadas.- Reducción en los reclamos.- Mejorar los medios de comunicación con el público a fin de facilitarles la realización del trámite.- Mayor cantidad de canales información disponibles a usuarios.- Mayor actividades de preparación de funcionarios de atención en oficinas de recepción de solicitudes.	
El plan anual 2026 deberá quedar suscrito por la dirección regional respectiva durante el año 2025, siendo aprobado por el Subdepartamento de Posesiones Efectivas y la Unidad de Gestión Estratégica del nivel central.	
Meta: 100%	
Ponderador: 50%	
Alcance de la medición: Aplica para todos los equipos de las Direcciones Regionales	

Indicador 4	Porcentaje de actividades realizadas del plan Regional de atención en terreno para el año t, respecto del total actividades comprometidas en el plan Regional de atención en terreno para el periodo t.
Fórmula de Cálculo: [[Porcentaje de actividades realizadas del plan Regional de atención en terreno para el año t)/ (Total actividades comprometidas en el plan Regional de atención en terreno para el periodo t.)] *100	
Medio de Verificación: 1. Plan anual aprobado por el Secretario Regional Ministerial (Seremi) de Justicia. 2. Informe de ejecución aprobado por el Director(a) Regional, dirigido a la Seremi de Justicia. 3. Validación del Informe de ejecución por parte de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio. 4. Oficio del Director Nacional del Servicio, dirigido al Subsecretario de Justicia, adjuntando el reporte, y la validación de Auditoría Interna del Servicio.	
Notas Técnicas: a) El informe de ejecución anual tendrá el siguiente contenido referencial: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de las visitas • Instituciones / domicilios visitados • Cantidad de atenciones o asistentes de cada visita • Localidades visitadas. • Recortes de prensa. • Requerimientos de otras instituciones. • Cometidos funcionarios. • Fotografías. Evidencias como fotografías o recortes de prensa serán usadas cuando corresponda en el entendido que no son recomendables en casos como atención a postrados o en centros de reclusión. b) El plan deberá ser aprobado en el periodo 2025. c) La Región podrá presentar un calendario referencial de visitas, el que podrá ser ajustado conforme las circunstancias que se presenten en el año, sin necesidad de autorización de otras instancias. d) El plan contemplará como mínimo 35 actividades para el año calendario, esto salvo lo resuelto por el respectivo Seremi de Justicia y DDHH.	
Meta: 100%	
Ponderador: 50%	
Alcance de la medición: Aplica para todos los equipos de las Direcciones Regionales	

2°.- DIFÚNDASE entre todos los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los mecanismos que estime la Dirección del Servicio, y que garanticen su mayor conocimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

Lo que transcribo para su conocimiento
Le saluda atentamente:

DOCUMENTO TRANSCRITO
CONFORME A SU ORIGINAL

Distribución:

- Dirección Nacional Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretario de Justicia.
- Direcciones Regionales Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Oficina de Planificación y Presupuesto, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Unidad de Fiscalía, Subsecretaría de Justicia.
- Asociación Nacional de Funcionarios/as del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones, Subsecretaría de Justicia.




Antonio Vergara Monares
Jefe Departamento Administrativo
Subsecretaría de Justicia

