



Servicio de
Registro Civil e
Identificación

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile



Cuenta Pública

PARTICIPATIVA 2023

Servicio de Registro Civil e Identificación

¿Quiénes somos?



3.103



Funcionarios y funcionarias

66%



Mujeres



476

Oficinas



300

Tótem de
autoatención



105

Estaciones
móviles



16

Vehículos
Civilmóvil



Oficina internet
web - Apps

77

Trámites y
servicios



63 millones

**Trámites
realizados
en 2022** 

HITOS 2022



HITOS 2022

Deudores de Pensiones de Alimentos

A contar del 18 de noviembre del 2022, comenzó a regir la ley N°21.389 que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos



21 mil registros

**18 noviembre
2022**

**Enero
2023**

HITOS 2022

Matrimonio Igualitario

*Matrimonios entre
personas del mismo sexo*

1.894



**10
marzo
2022**

**31
diciembre
2022**



HITOS 2022

Cambio orden de apellidos

El 11 de enero del 2022 comenzó a regir la ley sobre el orden de los apellidos que permite a las personas elegir el orden de sus apellidos.

Total

41.588



**Enero
2022**

**Diciembre
2022**



HITOS 2022

Portal web Registro de Vehículos Motorizados

A fines de 2022, se implementó en la página web, el portal de Registro de Vehículos Motorizados el cual permite a las personas naturales realizar distintos trámites de vehículos, sin la necesidad de concurrir a una oficina.



HITOS 2022

Renueva en Línea

El 14 de septiembre de 2022 se efectuó el lanzamiento del sistema para renovar cédula de identidad en línea en:

www.registrocivil.cl



No requiere acudir a la oficina para realizar la solicitud, evitando de esta forma filas y esperas innecesarias.



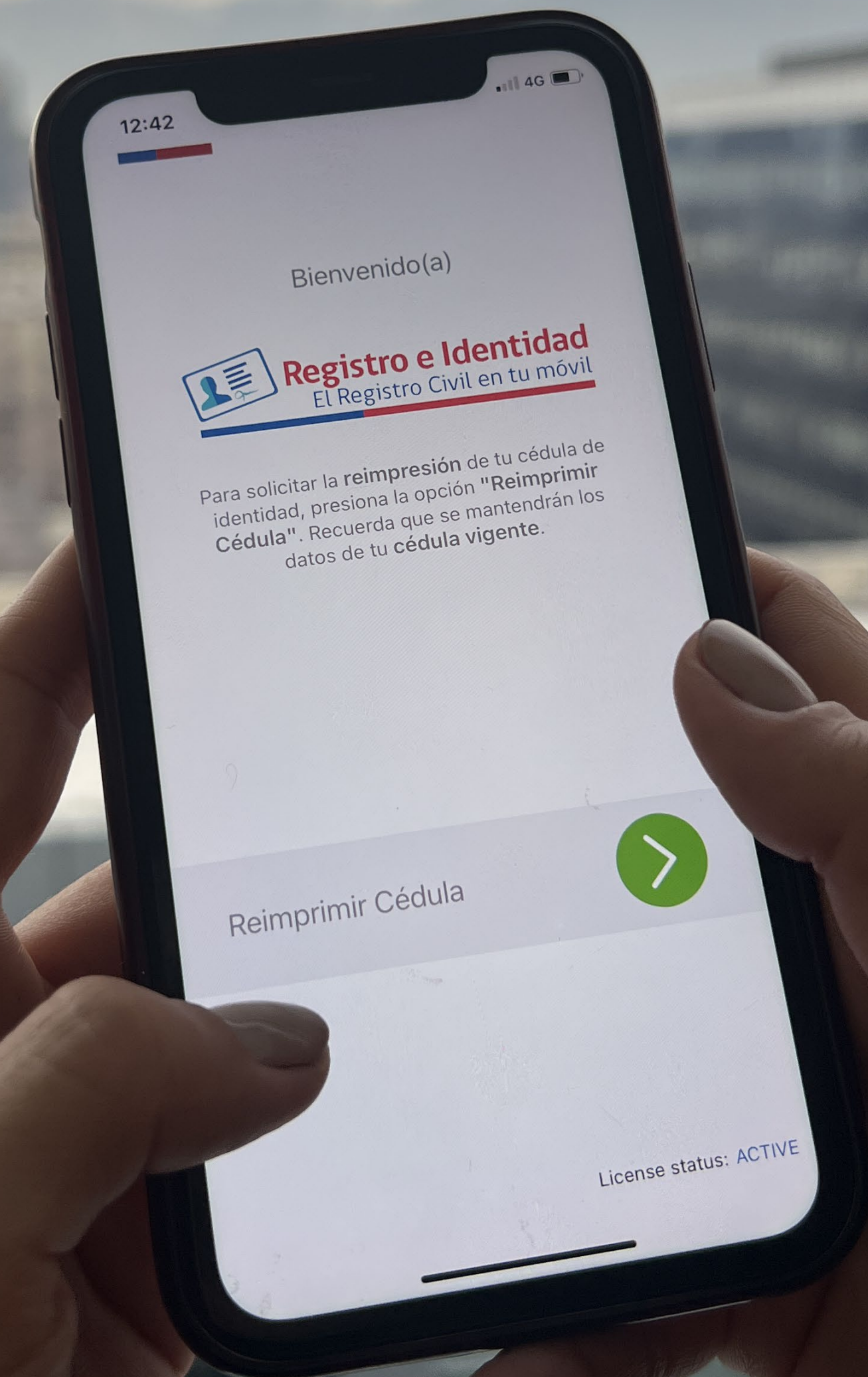
HITOS 2022

APP Registro e Identidad

En agosto de 2022 se lanzó la APP "Registro e Identidad" disponible para dispositivos móviles.



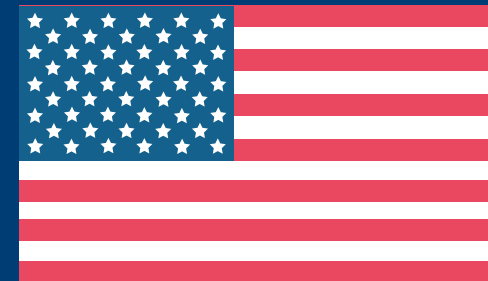
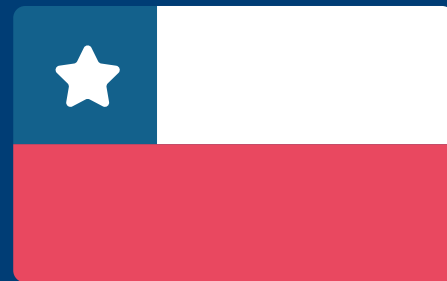
- Esta aplicación permite solicitar la reimpresión de las cédulas vigentes por motivos de extravío, deterioro o hurto (tanto nacionales como extranjeras).
- Para su retiro en oficina, la entrega se realiza mediante verificación biométrica



HITOS 2022

Visa Waiver

Chile forma parte del Programa de Exención de Visa, también conocido como Visa Waiver Program.



- ✓ Autoriza el ingreso a los Estados Unidos sin necesidad de visa a los ciudadanos de países que mantienen una baja tasa de inmigración ilegal.
- ✓ Siempre que el motivo del viaje consista en turismo o negocios.
- ✓ Duración de la estadía no puede superar los 90 días.



HITOS 2022

Unidad de Género

A partir de junio de 2022, y en concordancia con los nuevos lineamientos de gobierno, el Servicio crea la Unidad de Género, cuyo objetivo es transversalizar la perspectiva de género en todo el quehacer institucional.



Acciones que se concretaron

- ✓ Diagnóstico institucional identificando las inequidades, brechas y barreras de género.
- ✓ Ejecución de focus group regionales.
- ✓ Implementación de la 1ª Encuesta Nacional a las/os funcionarias/os.
- ✓ Identificación de recomendaciones para incorporar al Protocolo de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.
- ✓ Firma de convenio con Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para entrega de credencial de cuidadoras.
- ✓ Operativos en terreno a personas con dependencia.

HITOS 2022

Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro

Se implementa una plataforma interoperable que habilita a las secretarías municipales de todo el país, para realizar las validaciones automatizadas respecto de plazos legales e identificación de los miembros de un determinado directorio, lo que facilita este trámite a los interesados y descongestiona las oficinas del Servicio.



Opera en
 **335** de las **345**
secretarías municipales del país

18.867

*Personas Jurídicas tramitadas
al 31 de enero de 2023*



HITOS 2022

Premio Anual por Excelencia Institucional 2022

El premio -establecido en la Ley 19.882- consiste en un incentivo económico equivalente al 5% de los haberes

Ganadores

- ✓ **REGISTRO CIVIL**
- ✓ **IPS**
- ✓ **JUNJI**

26
servicios
compitieron



HITOS 2022

Premio Anual por Excelencia Institucional 2022



Iniciativas reconocidas por el jurado



Entrega de ClaveÚnica
100% online a través
de Tele Atención

334.955
teleatenciones
en 2022



Trámite
digital mejor
evaluado



Registro Civil en el
corazón del Estado -
Interoperar en
contexto de pandemia



SOMOS UN
SERVICIO DE
EXCELENCIA

100%

Calidad ✓
Calidez ✓
Colaboración ✓


Premio Anual
Excelencia Institucional
Servicio Civil


Cuenta
Pública
PARTICIPATIVA 2023
Servicio de Registro Civil e Identificación

HITOS 2022

Mejores y nuevas oficinas

El 2022 se inauguraron **tres nuevas oficinas:**

- La Calera
- Rahue
- Cochrane

+120

Intervenciones a distintas oficinas a lo largo del país



HITOS 2022

Módulos de autoatención



54%
aumento en
cobertura

De 198 a **300** equipos

Además, reemplazamos los existentes por dispositivos con mejor tecnología, de fácil uso y más amigables con el usuario final, donde se pueden obtener certificados y el código de activación de Clave Única.



HITOS 2022

Participación Proceso Eleccionario

El Servicio participó en el Plebiscito Constitucional de salida que se efectuó el 4 de septiembre de 2022.



La participación en este proceso es a través de funcionarios y funcionarias que cumplen con el rol de Expertos en Identificación, cuya labor es apoyar técnicamente en los casos donde exista duda acerca de la identidad de la persona que vota.



HITOS 2022

Participación Ciudadana

Durante el periodo 2022, el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Servicio de Registro Civil e Identificación efectuó dos sesiones ordinarias y cuatro extraordinarias.

40

**Jornadas de Participación
Ciudadana**

**En todo
el país**

**2.300
asistentes**



HITOS 2022

Atención en Terreno

Durante el 2022 nuestros equipos de atención en terreno se desplegaron en diferentes puntos de Chile.

Total atenciones

+140.000



16
Civil Móvil



Maletas
Atención en
Terreno



HITOS 2022

Artículo 44

El artículo 44 de la Ley 21.325, establece individualizar con un número de Rol Único Nacional (RUN) a las personas extranjeras que no cuentan con dicho número.

Permite interactuar con:

- ✓ Administración del Estado
- ✓ Entidades previsionales
- ✓ Organismos de salud
- ✓ Organismos Educativos públicos y privados



HITOS 2022

Proyecto Registro Civil Avanza

Con el objetivo de mejorar la calidad de atención en oficinas, durante octubre de 2022 se comenzó a trabajar en conjunto con el Laboratorio de Innovación Pública de la Universidad Católica un proyecto piloto del modelo de atención integral para construir un mejor Servicio.

Se elaboró un diagnóstico de los diferentes canales de atención, para establecer los lineamientos de un nuevo modelo basado en la experiencia de los usuarios, estudio que consideró la diversidad de perfiles de los funcionarios y funcionarias y oficinas.



HITOS 2022

Acuerdo Registro Civil y Asociaciones de Funcionarios



*Permitió mejoras de grados a
los funcionarios y
funcionarias del Servicio*

+25%
de la dotación a contrata





RESULTADOS



RESULTADOS

¿Qué hicimos?

Ítem	2021	2022
Cédulas Chilenas	5.482.497	6.778.548
Cédulas Extranjeras	538.248	873.795
Pasaporte	788.308	1.343.788
Total Identificación	6.809.053	8.996.131
Vehículos	4.276.703	3.905.558
Inscripción Matrimonio	51.403	68.576
Inscripción AUC	8.435	7.784
Registro Nacimiento	184.458	198.583
Posesiones Efectivas	179.451	165.225
Inscripción Defunción	129.199	127.547
Otros	353.373	353.373
Total*	11.992.075	13.794.244

*No incluye certificados y ClaveÚnica



RESULTADOS

Ejecución Presupuestaria

MM\$ 2022	Presupuesto VigenteMM\$	Ejecución MM\$	% Avance Ejecución
Ejecución de Ingresos	\$236.536	\$222.564	94,09%
Ejecución de Gastos	\$236.536	\$235.308	99,48%

99%
Ejecutado



RESULTADOS

Índice de Satisfacción Neta

85,39%
Satisfacción Neta



92,26%

**Canal
Presencial**



59,35%

**Plataforma
Electrónica**



92,70%

**Instituciones
usuarias**



DESAFIOS



DESAFÍOS

Proyecto Integrado de Modernización Tecnológica

Dentro de las premisas del proceso de modernización del Servicio, se encuentra asegurar la certeza jurídica y administrativa de las actuaciones y transacciones que realiza, a través de la aplicación de altos estándares tecnológicos, de seguridad, de protección de la información, con modelos de negocios y procesos sostenibles en el tiempo, con el objetivo de entregar un servicio de calidad a las personas.



DESAFÍOS

Modelo de Atención para facilitar y fortalecer los canales digitales para la ciudadanía

- ✓ *Pasar de oficinas unipersonales a bipersonales*
- ✓ *Nuevo diseño de oficinas para mejorar la experiencia de los usuarios*
- ✓ *Mejoramiento del sistema de agendamiento*
- ✓ *Potenciar canales digitales.*



DESAFÍOS

Nuevas oficinas

- ✓ Curicó
- ✓ San José de la Mariquina
- ✓ Huépil
- ✓ SO Antofagasta
- ✓ San Antonio
- ✓ SO Quillota
- ✓ Panguipulli
- ✓ Taltal
- ✓ Toltén



DESAFÍOS

Enfoque de Género

- ✓ *Materializando el Plan de Transversalización del Enfoque de Género en nuestro Servicio*
- ✓ *Primer Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados*
- ✓ *Primer estudio de la experiencia de usuarios/as casados bajo la ley 21.400*



DESAFÍOS

Regularizar cédulas no vigentes



Uso canales
digitales



Operativos en
terreno



Atención días
sábado



DESAFÍOS

Oficina Marítima

Luego de 4 años sin funcionamiento, la oficina marítima "Civil Sur" se encuentra operativa luego de una gran inversión, que significó:

Cambio de los dos motores

Nuevo sistema de climatización

Equipamiento Interior

Carena externa de acuerdo con normativa vigente

Sistemas de seguridad en navegación

Permiso de navegabilidad de nave y tripulación



Esto permitirá iniciar los recorridos por las islas de la región de Los Lagos llevando los servicios del Registro Civil a zonas de difícil conectividad.



DESAFÍOS

Convenio con Ferrocarriales del Estado

Nos permitirá utilizar la infraestructura de la red ferroviaria para realizar operativos de obtención de documentos de identificación.



efe TRENES
DE
CHILE

DESAFÍOS

Canje penal en Centros de Justicia

Instalación de una oficina del Registro Civil en el Centro de Justicia de la Región Metropolitana, la cual contará con dos funcionarios/as. Su función principal será iniciar el proceso de identificación de las personas extranjeras detenidas antes de ser puestos a disposición del tribunal.



DESAFÍOS

Nuevo sistema de identificación

Este año tenemos el desafío de concretar la licitaciones accesorias para este nuevo sistema. Esto nos permitirá poner en marcha este proyecto que dotará de documentos de identificación y viaje más modernos y seguros.





Servicio de
Registro Civil e
Identificación

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile



Cuenta Pública

PARTICIPATIVA 2023

Servicio de Registro Civil e Identificación