

Cuenta **Pública** Participativa 2022



**Servicio de
Registro Civil e
Identificación**

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile



1	Presentación	4
2	Estructura organizacional	7
3	Hitos 2021	
3.1	Digitalización de trámites	11
3.2	Mejoras en integración con Departamento de Extranjería y Migraciones	12
3.3	ClaveÚnica 100% en línea	13
3.4	Nuevo modelo de atención presencial	14
3.5	Licitación Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados	16
3.6	Interoperabilidad	17
3.7	Programa Visa Waiver	18
3.8	Participación ciudadana	19
3.9	Participación en los procesos electorarios	20
4	Principales resultados del período	
4.1	Indicadores asociados a los principales productos	22
4.2	Ejecución presupuestaria 2021	27
4.3	Índice de Satisfacción Neta 2021	28
5	Desafíos institucionales 2022	
5.1	Implementación de cambio en orden de apellidos	30
5.2	Ley N°21.400 de Matrimonio Igualitario	30
5.3	Nueva Ley de Migración y Extranjería	31
5.4	Creación del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos	31
5.5	Implementación de un Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y servicios relacionados	32
5.6	Mantenimiento Programa Visa Waiver	32
5.7	Modernización del Servicio de Registro Civil e Identificación	33
5.8	Nuevo portal www.registrocivil.cl	33
5.9	Portal Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro	34
5.10	Registro de Prendas sin Desplazamiento	34
5.11	Portal de Defunciones	35
5.12	Nuevo sistema para la Reforma Procesal Penal	35
5.13	Consolidación de modelo de atención en oficinas	36
5.14	Kioscos de Módulos de Autoatención (tótems)	37
5.15	Infraestructura de oficinas	37
5.16	Intensificar los mecanismos de participación ciudadana	38
5.17	Modelo de gestión de desarrollo de personas	38



1. Presentación



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, Matrimonio Igualitario, Defunción, Acuerdo de Unión Civil, Testamentos y Posesiones Efectivas.
 - Catastro Nacional de Mortuorios.
- Solicitudes relacionadas con la Ley de Identidad de Género y Cambio de Orden de Apellidos.



Registro de Vehículos Motorizados

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



Registro Penales

- Certificados.
- Inscripción en Registro General de Condenas, Catastro de Aprehensiones y Registro Penal Adolescente.
 - Otorgamiento de Beneficios Penales
- Servicio de consulta al Registro de Inhabilitaciones para trabajar con menores.
 - Servicios de consulta al Registro de ADN.



Registros Especiales

- Inscripción en Registro 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, Registro de No Donantes, Registro de Acuerdos de Unión Civil, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.
- Certificados de Registros de: Discapacidad, Conductores, Profesionales, Multas de Tránsito No Pagadas, Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.



Otorgamiento de códigos de activación para Clave Única

Se puede solicitar en:

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



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 en la actualidad con 476 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 **102 maletas de atención** en terreno organizadas en equipos móviles distribuidos en todas las regiones.



Una oficina virtual disponible en **www.registrocivil.cl**



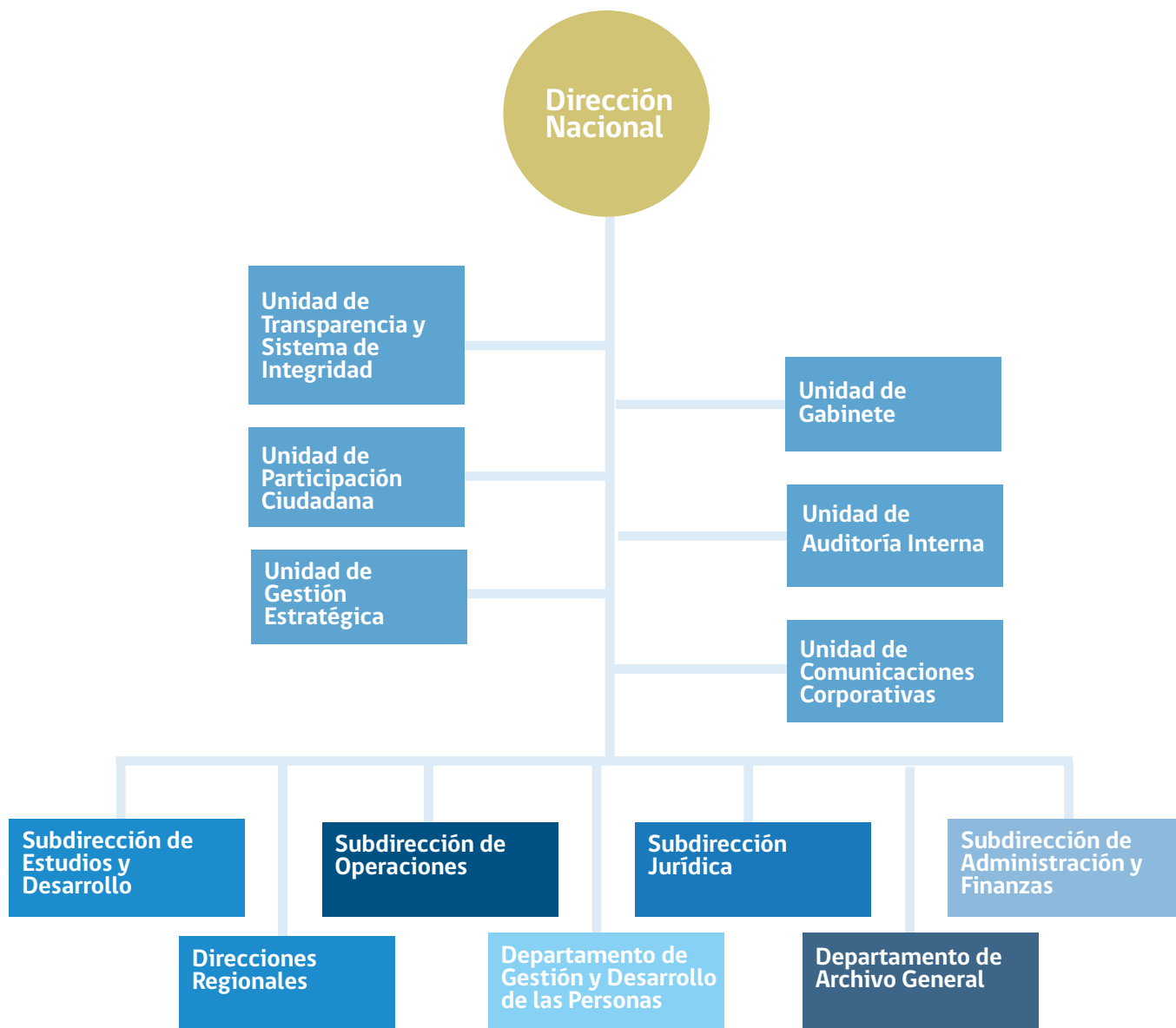
Un **servicio de Contact Center** en el número telefónico 600 370 2000.



195 kioscos de autoatención dispuestos en organismos públicos y privados, donde pueden obtener certificados gratuitos y pagados, y el código de activación para ClaveÚnica. Esta red se modernizará y se ampliará durante el 2022 para alcanzar 300 kioscos.

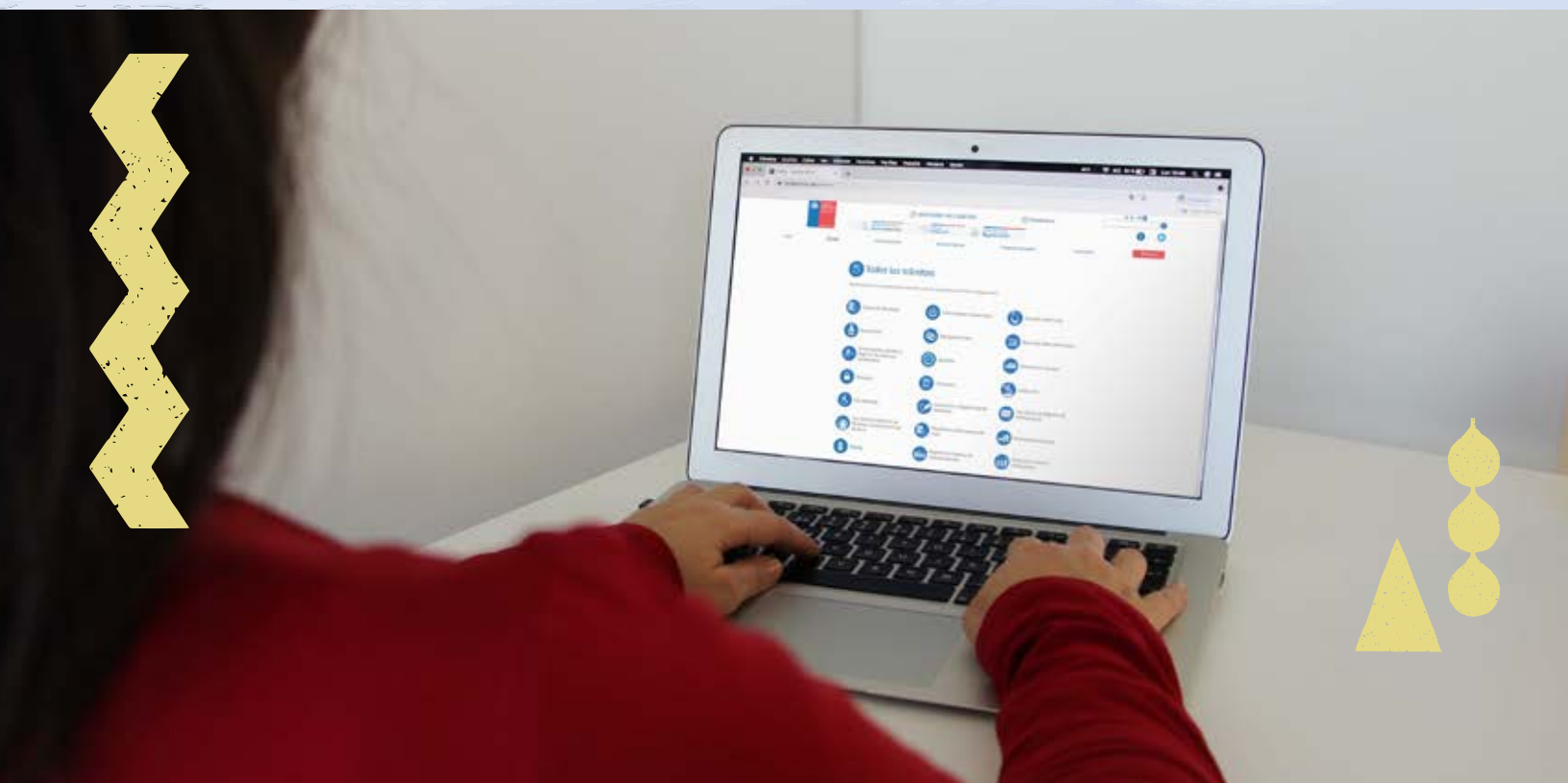


La **aplicación para dispositivos móviles Cividigital**, donde se pueden obtener certificados y acceder a información de oficinas.





3. Hitos 2021



3.1 Digitalización de trámites

Durante el periodo 2021 se produjo un importante avance en materia de digitalización de trámites, incorporando 11 a disposición de las personas naturales y jurídicas, a través de mecanismos no presenciales de atención. Lo anterior representa un significativo logro, alcanzando la mayor cifra en desarrollo de proyectos registrada desde 2018.

Dada las características de los trámites que son administrados en el Servicio de Registro Civil e Identificación, su digitalización, tiene una cobertura y alcance en todo el territorio nacional y a nuestros usuarios/as residentes en el exterior.

De esta forma, durante 2021 también se dispusieron los siguientes trámites virtuales de relevancia en la página web institucional **www.registrocivil.cl**

- Inscripción en el Registro de Profesionales
- Copia de documentos fundantes de la inscripción de vehículos
- Cancelación de inscripción de un vehículo motorizado
- Inscribir alteraciones de las características de vehículos motorizados
- Eliminación de Anotaciones en el Registro de Conductores
- Inscripción de anotaciones de limitación al dominio de un vehículo motorizado
- Informe de inscripción en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas
- Pase de sepultación para Nacido Muerto
- Inscripción en el Registro Nacional de No Donantes
- Inscripción en el Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro



3.2 Mejoras en integración con Departamento de Extranjería y Migraciones

Dado el incremento de demanda por solicitudes de cédulas de identidad de personas extranjeras, se han implementado mejoras al proceso de captura de éstas, a través de una integración digital con el Departamento de Extranjería y Migraciones del Ministerio de Interior. Asimismo, dispuso en nuestro sitio www.registrocivil.cl un portal de consulta, que permite a la persona extranjera conocer si se encuentra habilitada para poder requerir una solicitud, ya sea de primera cédula o de renovación.

Cabe destacar que en relación a este proceso, en 2021 se tramitaron 294 mil 108 solicitudes de cédulas de personas extranjeras, y se redujeron en 9 días hábiles los plazos respecto a los observados en 2020.



3.3 ClaveÚnica 100% en línea

El 6 de enero de 2021, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y el Servicio de Registro Civil e Identificación realizaron el lanzamiento oficial de la obtención de ClaveÚnica a través de una modalidad digital, esto es, sin necesidad de la asistencia presencial de los usuarios/as ya que para confirmar la identidad, se realiza una entrevista virtual previamente agendada.

Este aporte es especialmente significativo pues no solo beneficia a los usuarios/as del Servicio sino también a los de otras entidades públicas. Al respecto, el Estado entrega en la actualidad más de 1.000 trámites que requieren este tipo de autenticación virtual.

Al 31 de diciembre de 2021 se otorgaron 1,3 millones de entrevistas para obtención de códigos de activación a través de atención en línea .



3.4 Nuevo Modelo de Atención Presencial

Con miras de cambiar el modelo de atención, durante el 2021, el Servicio implementó un modelo de atención mixta en las oficinas, en el que se consideraron los canales remotos y presenciales de atención. Es decir, reservas de hora en línea y la atención espontánea, especialmente para cubrir urgencias.

La creación de este modelo está sustentado en dos cimientos fundamentales: mejorar la atención de los usuarios(as) y mejorar la calidad de vida de nuestros funcionarios/as. Respecto a los primeros, la finalidad del Servicio es cambiar la cultura del usuario(a), a través de un sistema de agendamiento web, para evitar que concurra a nuestras oficinas de madrugada a la espera de recibir un número de atención. Con este mecanismo, el ciudadano tiene la certeza que será atendido. Mientras que, para nuestros funcionarios/as, este sistema les permite organizar su jornada, conociendo de antemano la cantidad de atenciones que tendrán, evitando también, su exposición a episodios de violencia y agresiones.

El referido sistema permite a la persona planificar su asistencia a las oficinas para realizar trámites de cédulas de identidad, pasaportes, vehículos, rectificaciones, matrimonio y acuerdo de unión civil (AUC), y a los funcionarios les permite atender con más tranquilidad, seguridad y conocimiento de la demanda efectiva que llegará a la oficina día a día.

El proyecto se inició, el 1° de marzo de 2021, como Piloto en la Oficina Santiago, con el objeto de disminuir la afluencia de público que esperaba ser atendido, a través de la gestión oportuna de requerimientos y la clasificación de las filas de espera de acuerdo con los productos y actuaciones que se deseaban obtener, con señalética específica y funcionarios de apoyo.



El nuevo modelo de atención en oficinas considera el agendamiento a través del sitio web institucional, de horas de atención para trámites tales como: Cédula de Identidad, Pasaporte, Matrimonio y Acuerdo de Unión Civil (AUC), Solicitudes de Vehículos Motorizados y Apostilla.

Al 31 de diciembre de 2021 se pueden resumir en los siguientes hitos:

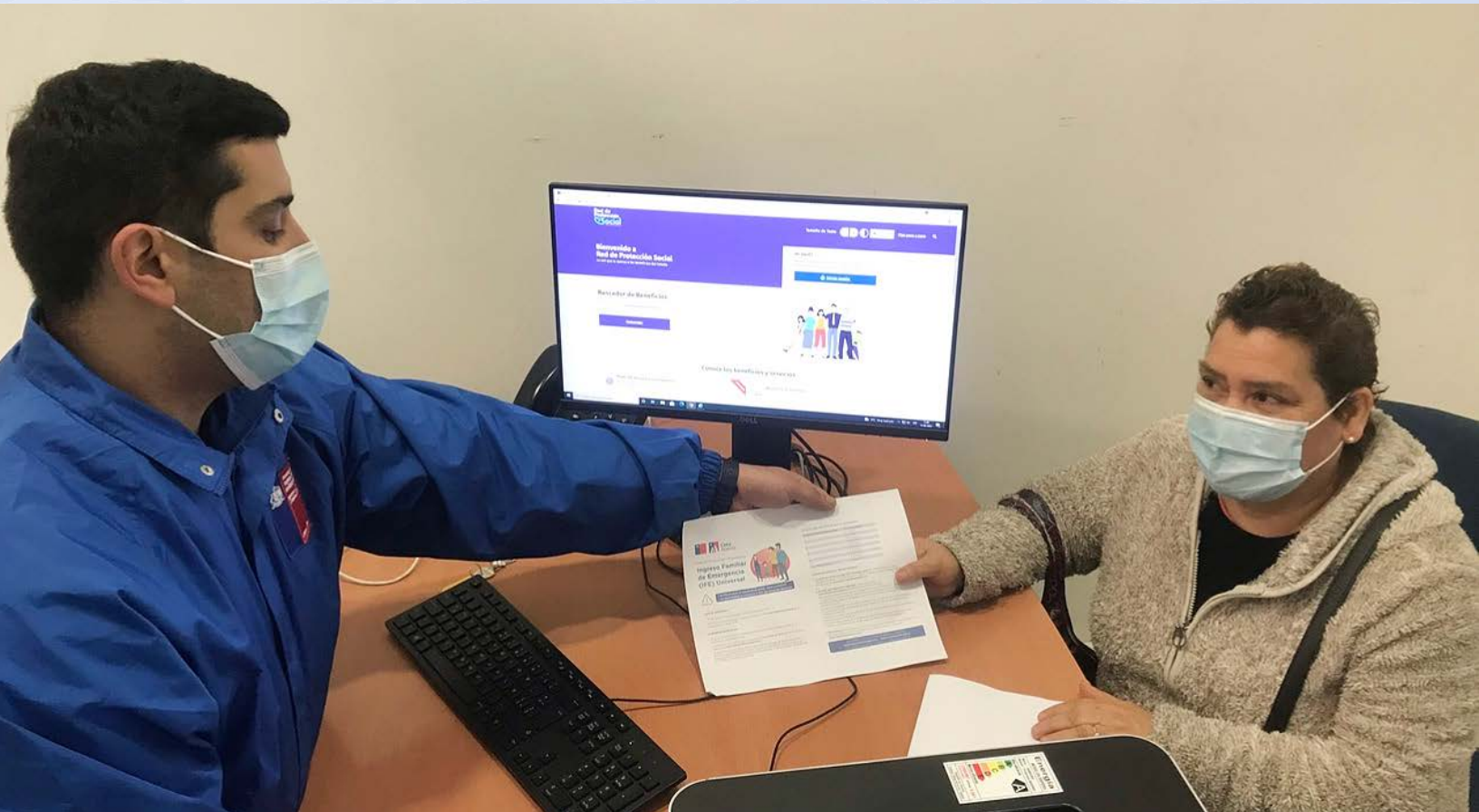
- Cédulas y Pasaportes: Se agendaron más de 1.7 millones de horas para solicitar Cédula de Identidad o Pasaporte.
- Matrimonio y AUC: Se agendaron más de 60 mil horas aproximadamente.
- Vehículos: Se agendaron más de 170 mil horas para realizar trámites de vehículos motorizados.
- Apostilla: Este agendamiento se implementó el 27 de diciembre de 2021 en la Oficina Bicentenario de la Región Metropolitana. Durante el 2022 se extenderá a las direcciones regionales.



3.5 Licitación de un Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados

Con fecha 19 de noviembre de 2021, se adjudicó la licitación pública para la contratación del Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, ID N°545854-12-LR20" al oferente Idemia Identity & Security Chile.

Uno de los objetivos del nuevo Sistema de Identificación es reducir el costo de los documentos, especialmente de los pasaportes. En este contexto, a contar del 1 de marzo de 2022, se redujo el costo de estos documentos en 20 mil pesos para la ciudadanía, rebaja que se mantendrá hasta que comience a regir el nuevo contrato asociado a este proceso, que implicará otra rebaja en el valor del pasaporte.



3.6 Interoperabilidad

Manteniéndose la situación de contingencia sanitaria, se potenció la interoperabilidad con otras instituciones, tanto públicas como privadas, que requerían identificar y verificar la identidad de las personas. De esta forma, se colaboró con los siguientes programas: Comisaría Virtual, Retiros de Fondos Previsionales (10%), Control Sanitario en Aeropuerto, Me Vacuno, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). Durante 2021 se realizaron, bajo este concepto, más de 108.8 millones de transacciones con otras instituciones, de acuerdo al siguiente detalle:

Interoperabilidad	Detalle
Comisaría Virtual	25.1 millones de solicitudes individuales. 19.7 millones de solicitudes institucionales.
Retiro 10%	12 millones de verificaciones de identidad.
Control Sanitario Aeropuerto	1.5 millones de consultas de identificación de pasajeros/as.
Me Vacuno	17.1 millones de consultas de datos de personas y 8.1 millones de verificaciones de documentos.
IFE	25.3 millones de verificaciones de documentos.
Pase de Movilidad	Mediante el código QR de la cédula de identidad es posible acceder en forma efectiva y con mayor seguridad a la verificación del pase de movilidad para toda la población documentada.



3.7 Programa Visa Waiver

Para mantener a nuestro país en el Programa de Exención de Visas del Gobierno de los Estados Unidos, se solicitó el cumplimiento de un Plan de Trabajo VWP 2019, compuesto de 5 objetivos, 3 de los cuales correspondió cumplir al Servicio de Registro Civil e Identificación:

- Identificar y prevenir prácticas corruptas en la gestión de identidad de la emisión de pasaportes.
- Mejorar la seguridad de la información personal identificable (IPI) mantenida en entidades públicas.
- Plan de medidas adicionales con el fin de aumentar los estándares en protección de datos.

Mediante Nota Diplomática N 108-22, de la Embajada de Estados Unidos, y luego de la visita del Departamento de Seguridad Nacional de esa nación en octubre de 2021 a nuestro país, el Gobierno de los Estados Unidos, se refiere a la participación de Chile en el Programa de Exención de Visa, apreciando y reconociendo el progreso del gobierno para abordar los objetivos descritos en el Plan de Trabajo VWP 2019, incluida la mejora de los estándares de protección de datos y la identificación y prevención de actos corruptos en prácticas de gestión de identidad y emisión de pasaportes. Se destacó además, la acción del Gobierno de Chile por salvaguardar su sistema nacional de producción de documentos de identidad y pasaportes, y por lo tanto, proteger contra riesgos de seguridad nacional y la seguridad de datos.

De lo señalado anteriormente se concluye que todos aquellos objetivos comprometidos por este Servicio fueron cumplidos exitosamente, siendo reconocidos por el Gobierno de los Estados Unidos.



3.8 Participación ciudadana

Durante el periodo 2021, el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Servicio de Registro Civil e Identificación sesionó a través de plataforma digital en seis oportunidades. Además, en el ámbito de la participación, se desarrollaron 14 jornadas de Participación Ciudadana a nivel nacional, las cuales tuvieron como finalidad dar a conocer a la sociedad civil, a consejos de la sociedad civil comunales (COSOC) y a dirigentes de organizaciones funcionales y territoriales, los contenidos estratégicos del Servicio de Registro Civil e Identificación de interés ciudadano, así como informar sobre las nuevas tecnologías a disposición de la ciudadanía, y resaltar la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública.

Además, en actividades se trataron temas como el proceso de modernización del Servicio de Registro Civil e Identificación, la implementación en línea de la ClaveÚnica y de la solicitud de posesión efectiva. En estas jornadas participaron 1400 personas.



3.9 Participación en los procesos electorarios

El Servicio tuvo participación en los cinco procesos electorarios realizados en 2021, a través de sus expertos en identificación, cuya función es apoyar técnicamente en los casos donde exista duda acerca de la identidad de la persona votante.

Por otra parte, es relevante mencionar que el Servicio de Registro Civil e Identificación transfiere periódicamente información al Servicio Electoral, informando datos relacionados con inscripciones de defunción, condenas, personas que cumplen mayoría de edad y domicilios, los que resultan vitales para la actualización del registro electoral.

Al respecto, cabe recordar que nuestro Servicio pone a disposición del SERVEL, de conformidad con la Ley N° 18.556, los datos personales que conforman el Registro Electoral, mismo que se tienen como base para la formación del padrón electoral que debe elaborarse para cada acto electorario.



4. Principales resultados del período



4.1 Indicadores asociados a los principales productos

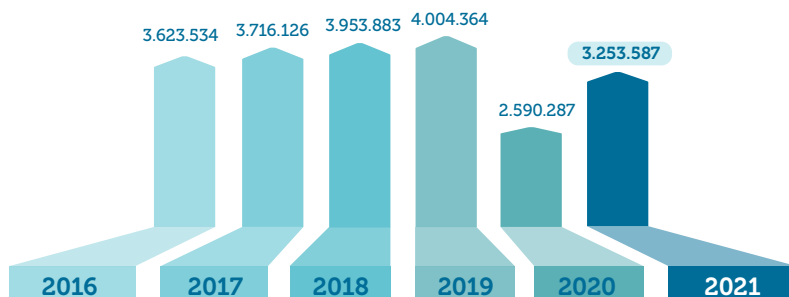
Cédula de identidad

Durante el año 2021, el Servicio tramitó alrededor de 3 millones 253 mil de cédulas de identidad solicitadas en nuestro país y 40 mil cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo.

El número total de cédulas tramitadas representa un aumento de 25,6% respecto del año 2020, lo que se atribuye a periodos de más apertura al tránsito de personas y, aunque se mantuvo la extensión de la vigencia de estos documentos tanto para chilenos como para extranjeros, la reactivación de la búsqueda de trabajo y la inscripción en programas sociales hizo necesario que las personas obtuvieran su documento.

De las cédulas tramitadas en el país, alrededor de 2.8 millones fueron dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, lo que representa un 87,5% sobre el total. Por otra parte, en el periodo se atendieron un total de 76 mil 610 cédulas a través de maletas de atención terreno, de dichas atenciones destacan 17.472 documentos solicitados por adultos mayores.

Cédulas chilenas y extranjeras tramitadas en Chile

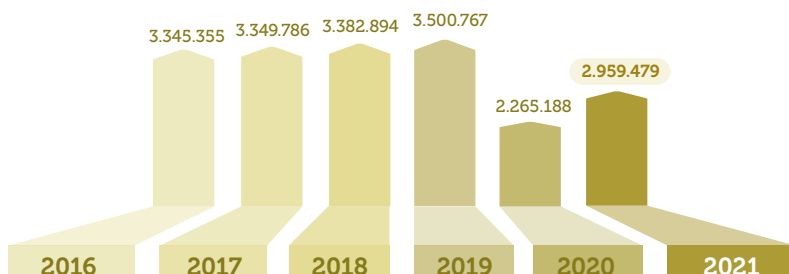


3.253.587

Período 2016 al 2021

Cédulas de identidad nacionales tramitadas en Chile

Período 2016 al 2021

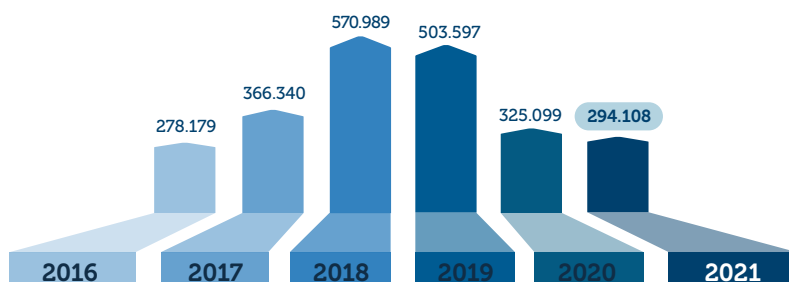


2.959.479

Período 2016 al 2021

Cédulas de identidad extranjeras tramitadas en Chile

Período 2016 al 2021



294.108

Período 2016 al 2021



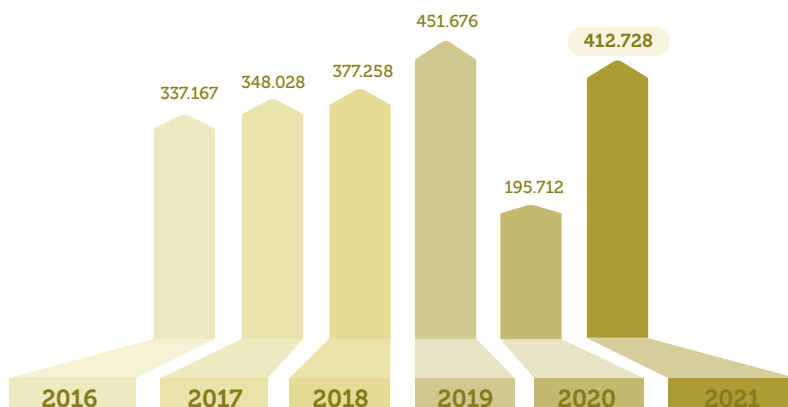
Pasaportes

En cuanto a pasaportes, durante 2021 se procesaron 412 mil 728 solicitudes en Chile, lo que representa una variación de un 110,9% respecto del periodo 2020 lo que se explica por el efecto inducido de una mayor movilidad de personas.

Por otra parte, en los consulados de Chile en el exterior se procesaron un total de 43 mil 699 pasaportes.

Pasaportes tramitados en Chile

Periodo 2016 al 2021



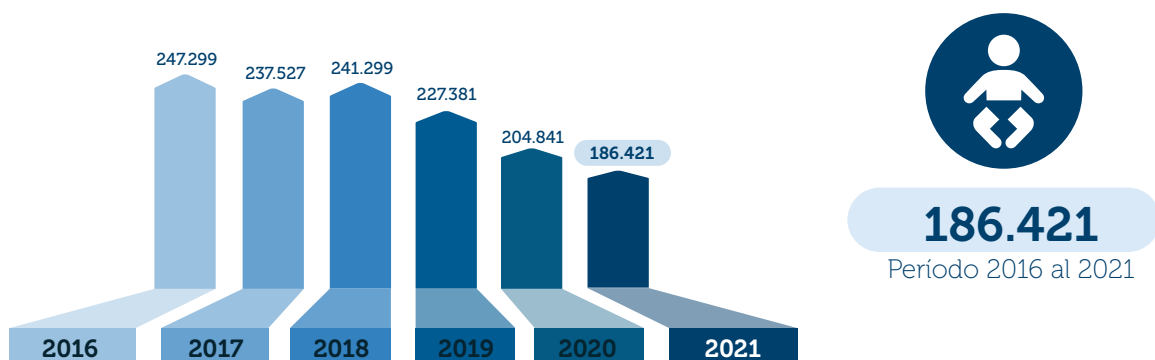
412.728

Período 2016 al 2021

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

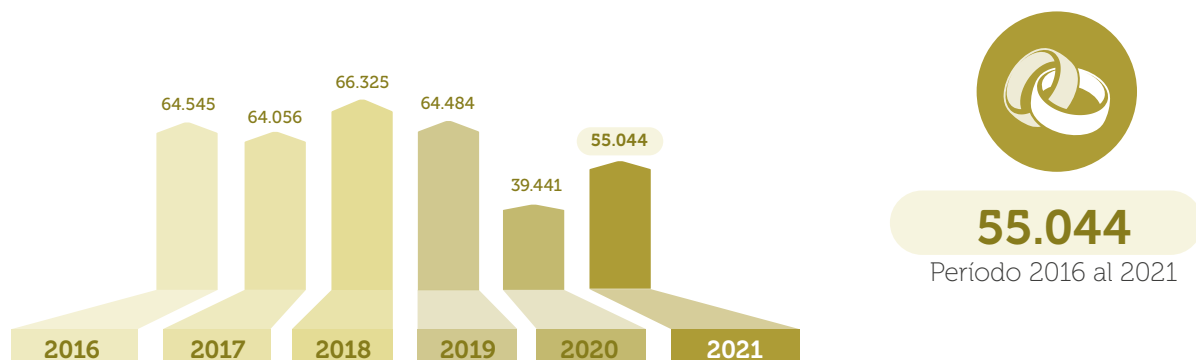
Inscripción de Nacimiento

Durante el periodo 2021, se inscribieron 186 mil 421 nacimientos, cifra que resultó un **9,0% menor respecto de 2020**.



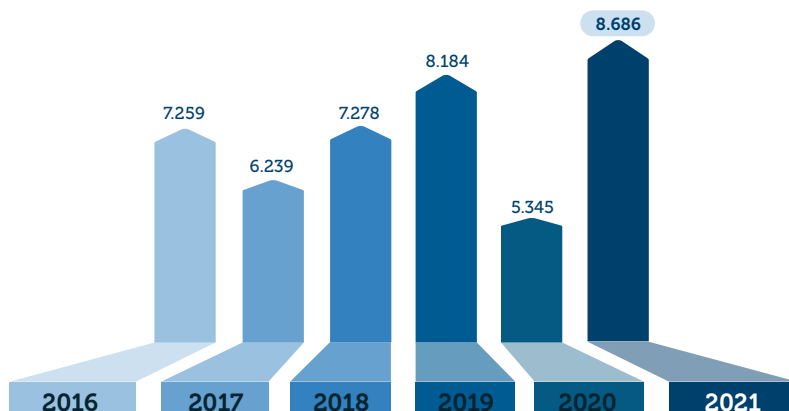
Inscripción de Matrimonio

En cuanto a los matrimonios inscritos en 2021, éstos alcanzaron la cifra de 55 mil 044, lo que significa un **incremento de 39,6% respecto de 2020**.



Acuerdos de Unión Civil

Por su parte los Acuerdos de Unión Civil (AUC) inscritos en 2021 fueron 8 mil 686, con un **incremento de 62,5% respecto de 2020**.

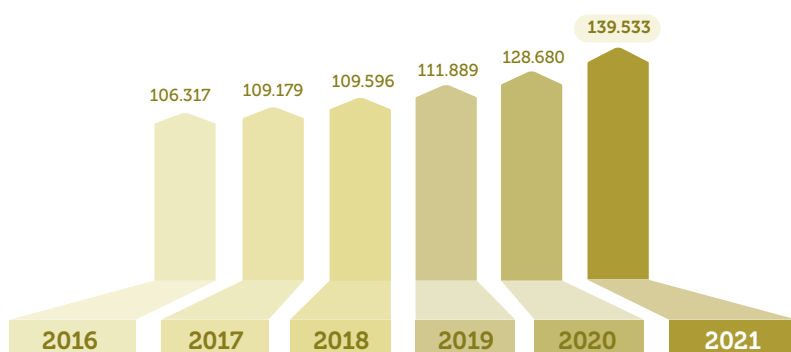


8.686

Período 2016 al 2021

Inscripción de Defunción

En materia de defunciones inscritas durante 2021, éstas corresponden a 139.533, representando un **aumento de 8,4% respecto de 2020**.



139.533

Período 2016 al 2021

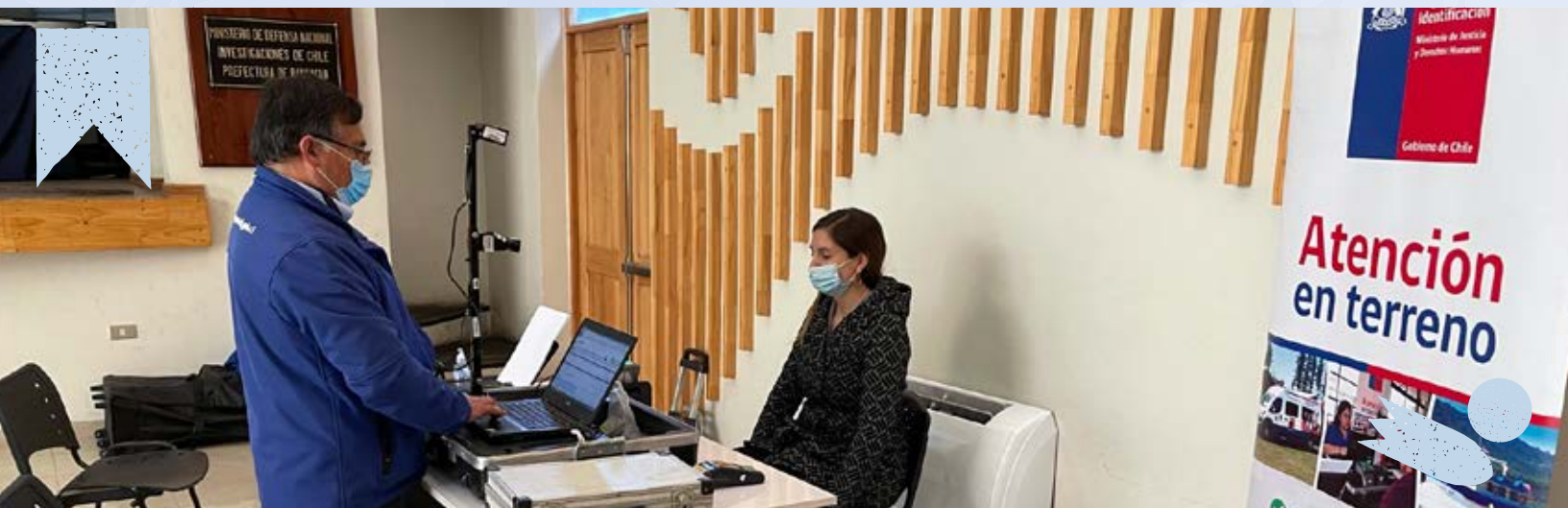


4.2 Ejecución presupuestaria 2021

El Servicio ejecutó en el periodo 2021 un 98% de su presupuesto de gastos, alcanzando una ejecución de M\$ 185.330.118.

Ejecución presupuestaria 2020

	Presupuesto vigente al 31/12/21	Ejecución al 31/12/21	% Avance	Saldo Presupuestario
M\$ 2021				
Total ingresos	189.150.781	210.971.755	111,5%	-
Total Gastos	189.150.781	185.330.118	98,0%	3.820.663



4.3 Índice de Satisfacción Neta 2021

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.

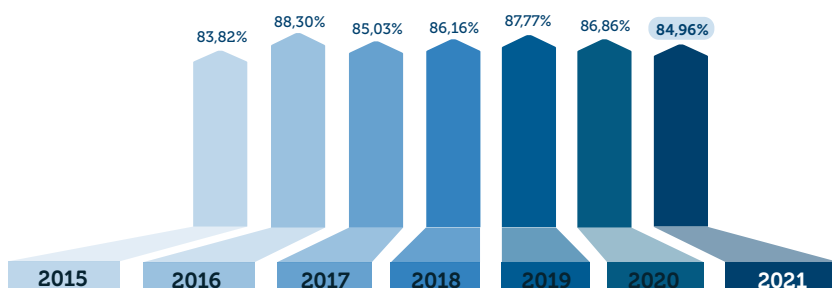
Conceptualmente el índice corresponde al porcentaje de usuarios satisfechos, descontando aquellos que se manifiestan insatisfechos.

El resultado de la medición efectuada en septiembre de 2021 alcanzó a un 84,96% de satisfacción neta.

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

- En usuarios(as) del canal presencial (oficinas) la satisfacción neta alcanza para 2020 un 89,97%
- En usuarios(as) del canal plataforma electrónica (página web), la satisfacción neta alcanza a 64,49%
- En cuanto a instituciones usuarias (convenios), tuvieron un resultado de 87,94%

A continuación, se presentan los resultados entre 2015 al 2021, para este índice:



84,96%
Período 2015 al 2021



5. Desafíos institucionales 2022

5.1 Implementación de cambio en orden de apellidos



Desde el 11 de enero de 2022 comenzó a regir la Ley N° 21.334 sobre la determinación del orden de los apellidos por acuerdo de los padres, que permite a las personas escoger el orden de los apellidos. Esta ley da la decisión a los progenitores respecto del orden de los apellidos de su primer hijo o hija, lo que se extiende al resto de los hijos(as) en común que inscriban con posterioridad. La norma además contempla el cambio de orden de los apellidos de personas mayores de edad y de hijos e hijas menores de edad ya inscritos, el cual podrá ser realizado durante el plazo de un año a contar de la entrada en vigencia de la ley.

El derecho para la determinación del orden de los apellidos sea que se ejerza al momento de la inscripción de un recién nacido primogénito o recién nacida primogénita, o de una rectificación de partida de una persona mayor de edad, se podrá realizar solo una vez ante el Servicio de Registro Civil e Identificación. Para ello la institución ha implementado un sistema de reserva de hora para facilitar la atención.

Al 1 de abril de 2022, respecto del proceso de cambios de apellidos, el Servicio ha recibido un total de 9 mil 710 solicitudes de rectificación administrativa.

5.2 Ley N°21.400 de Matrimonio Igualitario

La ley, publicada en el Diario Oficial el 10 de diciembre de 2021, otorga a las parejas del mismo sexo un acceso igualitario al matrimonio civil y da reconocimiento en materia de filiación a las familias homoparentales. Además, se disponen los regímenes patrimoniales que regulan las relaciones económicas de las parejas del mismo sexo entre sí y para con terceros.

Con la publicación de esta nueva ley, Chile es parte de las 25 naciones que permiten el matrimonio de personas del mismo sexo en el mundo, y ahora es el sexto país de América Latina.



Durante el 2021 el Servicio se preparó para atender a los usuarios/as desde la entrada en vigor esta ley el día 10 de marzo de 2022, destacándose:

- Implementación de un nuevo sistema de agendamiento de peticiones de hora, en el cual se incorporan una serie de validaciones de requisitos que permitirán agilizar los trámites de manifestación y celebración del matrimonio.
- Generación de protocolos de atención en oficinas.
- Actualización de procedimiento que regula la celebración de matrimonio.
- Capacitación a oficiales civiles de todo el país.

5.3 Nueva Ley de Migración y Extranjería



El artículo 44 de la Ley 21.325, dispone individualizar con un número de Rol Único Nacional (RUN) a las personas extranjeras que no cuentan con dicho número, a fin de que les permita interactuar ante la Administración del Estado, instituciones u organismos previsionales o de salud privada, o establecimientos de educación públicos o privados. Las entidades en convenio con el Servicio de Registro Civil e Identificación podrán solicitar la asignación de RUN. Este proyecto contempla estar operativo en el primer semestre de 2022.

5.4 Creación del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos

La Ley 21.389 que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos fue promulgada el 10 de noviembre de 2021. Este nuevo registro será 100% en línea y considera cuatro tipos de operaciones: inscripciones, actualizaciones, modificaciones y cancelaciones. Además, incorpora una serie de obligaciones legales a organismos públicos, privados y personas naturales, las que deberán consultar obligatoria y previamente el registro al momento de proceder de acuerdo con su función.



El registro se alimentará con las sentencias ejecutoriadas recibidas por los Tribunales de Familia, las que ingresarán mediante un sistema de carga informática.

Se debe tener presente que, el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos deberá estar disponible en consulta para una multiplicidad de agentes externos al Servicio de Registro Civil e Identificación e integrado internamente a los sistemas de pasaportes, licencia de conducir, Registro de Vehículos Motorizados, Registro de Prendas sin Desplazamiento y oficiales civiles.

El Reglamento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos se publicó en Diario Oficial el 18 de mayo, en tanto que el registro debe estar implementado el 18 de noviembre de 2022.

5.5 Implementación de un Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados



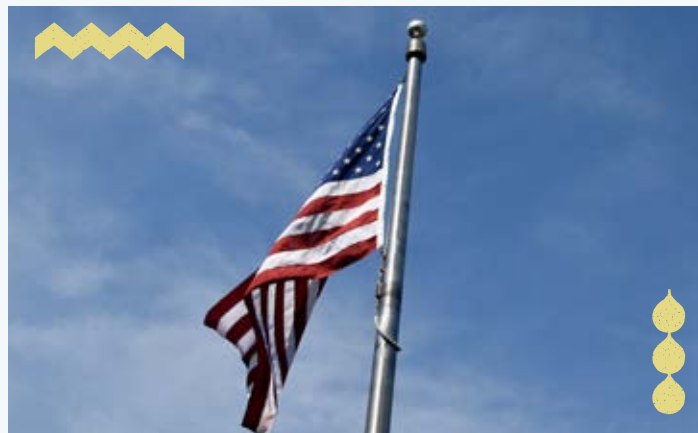
La etapa de implementación se encuentra en curso, en tanto que la entrada en operación del nuevo sistema está programada para el 2023, incluirá la emisión de nuevos formatos de cédulas de identidad y de pasaportes, de menor costo para la ciudadanía y de una mayor calidad al incorporar estándares actualizados de seguridad y confidencialidad.

Esta licitación tiene un costo de 226 millones de dólares (al valor de hoy) para los próximos 10 años, en comparación con los 700 millones de dólares que le ha costado al país la provisión de este servicio en los últimos 10 años.

5.6 Mantención Programa Visa Waiver

El programa de exención de visa para ingresar a los Estados Unidos conocido como Visa Waiver Program (VWP), permite a los ciudadanos chilenos viajar a ese país por concepto de turismo, negocios y tránsito, y permanezcan por un período máximo de 90 días, sin portar una visa, pero con una autorización de viaje electrónica. En la actualidad son 37 los países pertenecientes a este programa.

Nuestro país es el único en Latinoamérica en tener este beneficio, proceso que es permanentemente auditado por el gobierno norteamericano.



La mantención de Chile en este programa se relaciona con la calidad y características tecnológicas y de seguridad de los pasaportes que se emiten, estando sujeto en la actualidad a una evaluación y renovación anual, donde además del Servicio, participan el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Policía de Investigaciones.

Dados los resultados obtenidos en el periodo 2021, el Programa de trabajo VWP 2022, contiene solo un compromiso que debe cumplir el Servicio de Registro Civil e Identificación, el que consiste en proporcionar al Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos el certificado de Autoridad Certificadora de Firma de País (CSCA) actualizado para validar los pasaportes electrónicos de los titulares de pasaportes chilenos.

5.7 Modernización del Servicio de Registro Civil e Identificación.



El proyecto de Modernización del Servicio, adscrito al programa de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda busca “reducir los costos de las transacciones de identificación y registro entre personas naturales y jurídicas y entre ellas con el Estado; asegurando con ello, la certeza jurídica y administrativa de las transacciones, con altos estándares tecnológicos de seguridad y protección de la información, y con capacidades, modelos de negocios y procesos para una operación sostenible en el tiempo entregando un servicio de calidad a las personas”.

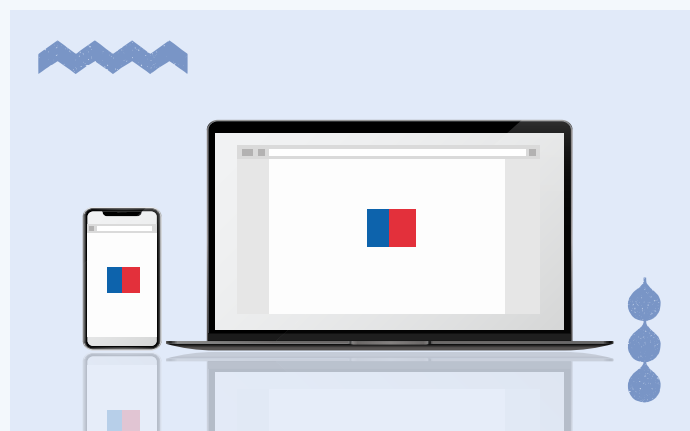
Dentro de este gran proceso de transformación e innovación tecnológica del Servicio, se encuentra el trabajo desarrollado en la arquitectura de sus bases de datos, tarea que se inició el año 2019.

Para el periodo 2022 – 2023 se espera desarrollar los siguientes proyectos en este ámbito:

5.8 Nuevo portal www.registrocivil.cl

Consiste en el rediseño del actual portal institucional del Servicio de Registro Civil, incluyendo mejoras como:

- Incorporar un gestor de contenidos para facilitar la búsqueda dentro del sitio.
- Desarrollar mecanismos que permitan uso de Firma Electrónica Avanzada (FEA).
- Contar con páginas web responsivas que se adapten a tamaño de pantalla de dispositivos móviles.
- Mejorar la administración de emisión de certificados gratuitos y pagados a través de la página del Servicio.
- Incorporar mecanismos inclusivos para la navegación del sitio, permitiendo a las personas con dificultades acceder más fácilmente a los contenidos y servicios.



5.9 Portal Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro

El objetivo del proyecto es disponer un nuevo portal para que los secretarios municipales puedan realizar la solicitud de inscripción de los antecedentes relativos a la constitución, modificación, disolución o extinción de las Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro.

Toda solicitud ingresada llegará a una oficina de partes electrónica donde será asignada, evaluada, aprobada o rechazada. Luego, según corresponda, se envía la resolución por correo electrónico automático desde la Unidad de Personas Jurídicas del Registro Civil, eliminando de esta forma los costos de transporte de valores, bodegaje y digitalización de documentos.

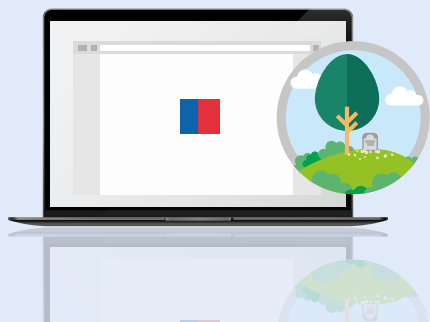


5.10 Registro de Prendas sin Desplazamiento



Actualmente el Registro de Prendas sin Desplazamiento (RPDs) cumplió más de 10 años en operación lo que hace necesaria su actualización para operar con los actuales navegadores y sistemas operativos de las instituciones usuarias, acorde con las nuevas tecnologías para brindar una mejor experiencia usuaria a través de un portal moderno, responsivo y eficiente.

5.11 Portal de Defunciones.



El desarrollo de este aplicativo permitirá agilizar el ingreso de inscripciones de defunción, con la colaboración de instituciones mortuorias quienes, a través de la suscripción de un convenio, tendrán acceso a un portal para realizar preingreso de datos y adjuntar documentos electrónicos, en base a los certificados médicos de defunción que los familiares pongan a su disposición. Este convenio será de libre acceso para todas las instituciones mortuorias que cumplan los requisitos establecidos por el Servicio.

A su vez, permitirá al Servicio emitir el respectivo pase de sepultación en forma digital, documento que contará con firma electrónica avanzada como autorización. Además, ingresados los datos necesarios, el Servicio recibirá el certificado médico y validará los datos, procediendo a realizar la inscripción de defunción, si los requisitos se cumplen en su totalidad. Lo anterior, evitará congestión en oficinas respecto de las personas usuarias e instituciones mortuorias que requieren esta actuación siempre urgente.

Dentro de los beneficios de implementar este portal se encuentran: generar pases de sepultación digitales, disponer de mecanismos de validación automáticos que prevengan errores y reducción de la carga de trabajo presencial.

5.12 Nuevo sistema para la Reforma Procesal Penal

Este proyecto busca desarrollar un portal web el cual reemplace el actual permitiendo el acceso de instituciones a toda la información contenida en los registros a cargo de este Servicio, de los supuestos imputados, sólo con la identificación del run o el nombre de la persona.

Las mejoras esperadas consisten en contar con un aplicativo responsivo que permita ser visualizado en múltiples dispositivos, permitiendo aprovechar las funcionalidades del dispositivo SIMCCAR (Carabineros de Chile) mediante el uso de smartphones y tablets. A su vez se espera que este sistema interactúe con otros registros propios como el de violencia intrafamiliar, inhabilidad para trabajar con menores, encargos de vehículos y acuerdo de unión civil, a fin de proporcionar información más completa a los usuarios institucionales.



5.13 Consolidación del modelo de atención en oficinas



El objetivo es potenciar el modelo de atención orientado a mejorar la experiencia del usuario/a en las oficinas del Servicio, a través del agendamiento web de hora para ciertos trámites, la clasificación de filas a través de señalética específica y facilitadores.

Esta modalidad de atención agrega valor a la experiencia de los usuarios/as, ya que el tiempo que deben dedicar a un trámite es más acotado, evitándose filas y tiempos de espera excesivos.

En 2022 se incorpora el agendamiento para cambio de orden de apellidos, matrimonio igualitario y posesiones efectivas. Además, se ampliará el agendamiento de Apostilla a las direcciones regionales del Servicio.

Asimismo, se incorporarán mejoras a través de un modelo integral de atención a fin de implementar un servicio omnicanal, el cual se basará en 5 pilares:

- **Habilitación SITE:** consiste en habilitar espacios con herramientas tecnológicas dentro de oficinas cabeceras regionales para redirigir a las personas usuarias a canales remotos para trámites como certificados, ClaveÚnica y otros servicios.
- **Habilitación de agenda:** robustecer un sistema de agendamiento para trámites de identificación, matrimonio y acuerdo de unión civil, vehículos, apostilla y cambio de orden de apellidos.
- **Layout de oficinas:** reducir la afluencia de público que espera ser atendido, a través de la gestión oportuna de requerimientos y la clasificación de las filas de espera, con señalética específica.
- **Facilitadores:** que ayudan a gestionar las filas.

5.14 Kioscos de Módulos de Autoatención (tótems)



Se aumentará en un 54% la cobertura de los módulos de autoatención, reemplazando los existentes por dispositivos con mejor tecnología, incrementando además el número de equipos hasta llegar a 300. Su ubicación será a lo largo de todo el país en lugares estratégicos y de gran afluencia de público, con el propósito de facilitar el acceso a certificados y a la obtención del código de activación de ClaveÚnica.

5.15 Infraestructura de oficinas

Para tener infraestructura adecuada para la atención de los usuarios/as, el Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con proyectos para intervenir 104 oficinas, por un monto que asciende a más de 9 mil millones de pesos.

Para el 2023 se presentará dentro del Proyecto de Presupuesto Exploratorio un plan quinquenal de reparación de inmuebles para todas las oficinas del país, por un monto de 6 mil millones de pesos, el cual permitirá una mejora general de la infraestructura nacional. La prioridad durante los primeros años es llegar a la mayor cantidad de personas usuarias, por lo cual, se focalizará en las regiones de mayor población.



Con el fin de abarcar las localidades más extremas y distantes del sur de Chile, se tiene contemplado la adquisición de una nueva Lancha Civil Sur, o en su defecto, realizar una reparación integral de la actual.

Asimismo, se tiene considerado trabajar en el ornato de las oficinas en todo el país, el cual tiene por objetivo contribuir al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de la infraestructura del Servicio. Se espera abordar aspectos como limpieza y orden de espacios, mejoramiento de la accesibilidad, archivo, seguridad, entre otros, orientados a mejorar la experiencia y satisfacción de las personas usuarias y funcionarias, ello sujeto a los recursos que se logren asignar en el proceso presupuestario.

5.16 Intensificar los mecanismos de participación ciudadana



Como parte relevante de la gestión institucional, resulta estratégico fortalecer e intensificar los mecanismos de participación ciudadana. En este ámbito se considera desarrollar las siguientes iniciativas:

- Instalar los Consejos de la Sociedad Civil en las 16 direcciones regionales, intensificando el sistema de participación a escalas locales.
- Realizar consulta ciudadana a nivel nacional sobre los servicios ofrecidos por la institución.
- Efectuar jornadas de Participación Ciudadana para 2022.

5.17 Modelo de gestión de desarrollo de personas

Para una adecuada gestión institucional, el Servicio de Registro Civil e Identificación proyecta avanzar en los siguientes ámbitos de la gestión de las personas:

- Asignación de dotación en donde exista la posibilidad de aumentar, tanto en oficinas a nivel regional como también a nivel central.
- Gestión del cambio en toda la institución.
- Continuar con los ejecutivos remotos, que han sido muy importantes en temas de pandemia.
- Desarrollo de carrera funcionaria.
- Todo lo anterior continuando con nuestra mesa de trabajo con nuestras asociaciones, que son parte importante para ir avanzando en todo lo relacionado con la gestión de personas.





Servicio de Registro Civil e Identificación

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

