



Servicio de Registro Civil e Identificación

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24



## Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2023

— abril 2024 —



# CUENTA PÚBLICA

## SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Este año, cumplimos 140 años identificando a cada chilena y chileno, a cada habitante de este país. Trabajamos por un Chile en donde nadie sobre. Donde todos quienes formamos parte del Estado se unen y coordinan para entregar a sus habitantes, una mejor calidad de vida, donde la dignidad y el respeto sean los pilares para ir construyendo este camino para hacer de nuestro país, un mejor lugar para vivir, justo y solidario.

A través de sus 140 años de historia, nuestro Servicio, ha sabido enfrentar las dificultades y los desafíos que se le han encomendado, por lo mismo, tenemos la convicción de que seguiremos avanzando para hacer de Chile un país más justo y solidario para todas las personas que habitan esta larga franja de territorio.

Estamos presentes en cada acto vital de las personas. Presentes en cada familia, en cada hecho significativo de sus vidas. De esta forma, en cada ciudad o pequeña localidad, el Registro Civil se encuentra presente, porque somos un Servicio que avanza, junto con el Chile que avanza, convocando a todas y todos a subirse a este tren. Con los niños y niñas, con sus familias, con los trabajadores y trabajadoras.

*#IdentificaciónParaChile*

*#140AñosRegistrandolaIdentidadDeChile*

*#ChileAvanzaContigo*



**REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE**

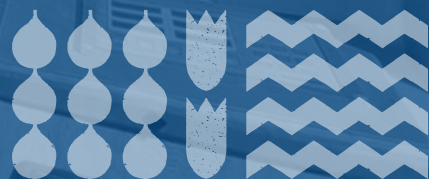


Servicio de Registro Civil e Identificación



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24

## PRESENTACIÓN



## **I. PRESENTACIÓN**

### **1. Nuestros principios orientadores**

La misión del Servicio de Registro Civil e Identificación nos define como el organismo público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos de sus vidas, a través de la entrega de un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

Nuestra visión estratégica nos encomienda y mandata a cumplir con los siguientes principios rectores:

- Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos de la institución.
- Mejorar los niveles de satisfacción de las personas.
- Facilitar el acceso de nuestros usuarios y usuarias a los productos o servicios que entrega el Registro Civil.
- Implementar acciones de fortalecimiento para la seguridad de la información.

Todo lo anterior se cumple gracias al gran compromiso de cada persona que forma parte de este gran y trascendental Servicio.

La presente Cuenta Pública da cuenta de los aspectos más relevantes de la gestión del Servicio durante el 2023, así como también, los desafíos propuestos para el 2024 y el futuro.

Con el fin de cumplir con nuestra misión institucional, contamos con una dotación de más de 3.200 mujeres y hombres, los que con su trabajo diario se traduce en la entrega anual de más de 68 millones de actuaciones, trámites y servicios a la ciudadanía. Labor que, bajo los principios y valores institucionales de Calidez, Calidad y Colaboración, nos inspiran a seguir desarrollando nuevas medidas que refuercen nuestro compromiso como Servicio Público fundamental para las personas y el país.

Nuestra institución constantemente se encuentra revisando y monitoreando sus canales de atención remotos y presenciales para incorporar en estos, las mejoras necesarias, con el objetivo de entregar soluciones en concordancia con las tecnologías disponibles y responder adecuadamente a los lineamientos de Gobierno en materia de cobertura territorial, equidad de género y acceso digno a los distintos beneficios y Servicios del Estado.

La presencia del quehacer del Registro Civil a nivel nacional se realiza a través de la gestión de los siguientes productos estratégicos:

#### **a) 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.

**b) 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 mortuatos.
- Solicitudes relacionadas con la Ley de Identidad de Género y cambio de orden de apellidos.

**c) Registro de Vehículos Motorizados**

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

**d) 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 Inhabilidades para trabajar con menores.
- Servicios de consulta al Registro de ADN.

**e) 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 solicitada en la página [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl)
- Tótem de autoatención



## 2. ¿Cómo nos organizamos?

Para cumplir con su misión, el Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con una Dirección Nacional, con sede en Santiago y 16 direcciones regionales.

Además, para abarcar el territorio nacional y asegurar el acceso a sus productos y servicios, la institución cuenta con 476 oficinas y suboficinas, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el sur, incorporándose el Chile insular con oficinas en las islas Juan Fernández y Rapa Nui.

Asimismo, para reforzar y complementar la presencia del Servicio en el país, se disponen de los siguientes canales de atención:

- Una oficina virtual [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl) disponible las 24 horas y los 365 días del año, donde se pueden solicitar certificados gratuitos y pagados, agendar horas para atención de trámites, bloquear documentos de identidad o licencias de conducir, realizar seguimientos de trámites, entre otros servicios.
- 102 maletas de atención en terreno organizadas en equipos móviles distribuidos en todas las regiones del país.
- Oficina marítima (lancha) denominada Civil Sur.
- Contact Center 600 370 2000.
- 300 módulos de autoatención ubicados en organismos tanto públicos como privados, en los que se puede obtener certificados gratuitos y pagados, y el código de activación para Clave Única.
- La aplicación para dispositivos móviles Civildigital, donde se pueden obtener certificados y acceder a información de oficinas.
- La aplicación Registro e Identidad, en la cual personas chilenas y extranjeras pueden obtener la reimpresión de su cédula de identidad.
- Presencia en el extranjero a través de 114 maletas de atención en los consulados (donde los chilenos residentes pueden realizar trámites como solicitudes de cédula de identidad y pasaporte) y la atenciones en terreno (actividades que se coordinan con la División para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX).

### 3. Nuestra gestión 2023 en cifras

Durante 2023 el Servicio de Registro Civil e Identificación a través de todos sus canales de atención, realizó más de 68 millones de trámites, lo que representó un 8,7% de aumento sobre 2022.

#### a) Trámites por canal de atención

| CANAL            | 2022              | 2023              | VAR %        |
|------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Internet         | 38.326.285        | 41.616.346        | 8,6 %        |
| Oficina          | 17.259.307        | 17.409.990        | 0,9 %        |
| Aplicación Móvil | 6.617.698         | 8.026.767         | 21,3 %       |
| Tótems           | 941.517           | 1.607.613         | 70,7 %       |
| <b>TOTAL</b>     | <b>63.144.807</b> | <b>68.660.713</b> | <b>8,7 %</b> |

## b) Total de actuaciones por producto

| TRÁMITES                        | 2022              | 2023              | VAR %          |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| <b>Identificación</b>           | <b>8.996.191</b>  | <b>9.866.771</b>  | <b>9,7 %</b>   |
| <b>Solicitud</b>                | <b>4.601.118</b>  | <b>5.052.079</b>  | <b>9,8 %</b>   |
| Cédula Nacional                 | 3.442.920         | 3.928.283         | 14,1 %         |
| Cédula Extranjeros              | 484.430           | 450.994           | -6,9 %         |
| Pasaporte                       | 673.768           | 672.802           | -0,1 %         |
| <b>Entrega</b>                  | <b>4.395.073</b>  | <b>4.814.692</b>  | <b>9,5 %</b>   |
| Cédula Nacional                 | 3.335.688         | 3.741.098         | 12,2 %         |
| Cédula Extranjeros              | 389.365           | 413.799           | 6,3 %          |
| <b>Vehículos</b>                | <b>3.905.558</b>  | <b>3.362.440</b>  | <b>-13,9 %</b> |
| 1era Inscripción                | 574.254           | 425.932           | -25,8 %        |
| PPU                             | 575.857           | 426.564           | -25,9 %        |
| Transferencia                   | 929.583           | 870.261           | -6,4 %         |
| Declaraciones Consensuales      | 284.703           | 256.973           | -9,7 %         |
| Duplicados PPU                  | 95.383            | 115.831           | 21,4 %         |
| Anotaciones                     | 1.445.778         | 1.266.879         | -12,4 %        |
| <b>Registro Civil</b>           | <b>574.293</b>    | <b>622.369</b>    | <b>8,4 %</b>   |
| Nacimientos                     | 198.583           | 187.482           | -5,6 %         |
| Defunciones                     | 127.547           | 116.482           | -8,3 %         |
| Matrimonios                     | 68.576            | 64.564            | -5,9 %         |
| AUC                             | 7.784             | 10.249            | 31,7 %         |
| Otros Nacimiento                | 15.817            | 14.800            | -6,4 %         |
| Otros Defunciones               | 6.807             | 8.903             | 30,8 %         |
| Otros Matrimonio                | 3.006             | 3.800             | 26,4 %         |
| <b>Posesiones Efectivas</b>     | <b>165.225</b>    | <b>156.399</b>    | <b>-5,3 %</b>  |
| Posesiones Efectivas            | 118.504           | 107.453           | -9,3 %         |
| Modificación Posesión Efectivas | 46.721            | 48.946            | 4,8 %          |
| <b>Certificados</b>             | <b>48.292.579</b> | <b>53.681.827</b> | <b>11,2 %</b>  |
| Gratuitos                       | 39.693.783        | 45.175.985        | 13,8 %         |
| Pagados                         | 8.598.796         | 8.505.842         | -1,1 %         |
| <b>Otros</b>                    | <b>1.210.961</b>  | <b>970.907</b>    | <b>-19,8 %</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>63.144.807</b> | <b>68.660.713</b> | <b>8,7%</b>    |



c) Nuestra gestión presupuestaria

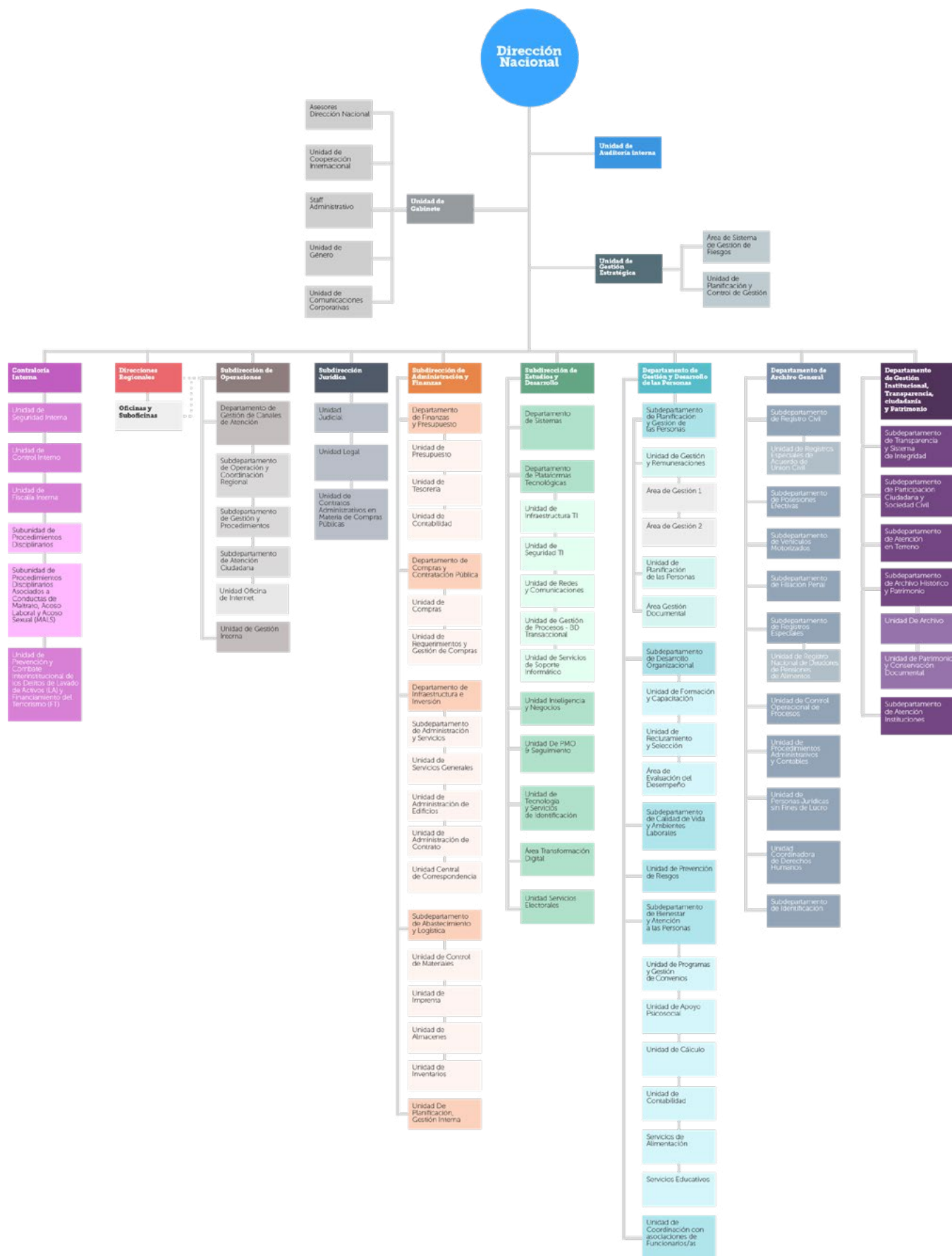
| CLASIFICACIÓN<br>ECONÓMICA | PRESUPUESTO<br>VIGENTE<br>EN MM\$ | EJECUCIÓN<br>ACUMULADA<br>A CUARTO<br>TRIMESTRE EN<br>MM\$ | % AVANCE EN<br>EJECUCIÓN |
|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|
| INGRESOS                   | 262.653.418                       | 224.815.964                                                | 85,6%                    |
| GASTOS                     | 262.653.418                       | 250.928.682                                                | 95,5%                    |
|                            |                                   |                                                            |                          |

#### 4. Misión cumplida: nuestras metas y compromisos 2023

Importante considerar que gracias al cumplimiento 100% del PMG, el Servicio puede postular al Premio Excelencia Institucional.



## 5. Organigrama







Servicio de Registro Civil e Identificación

**CUENTA PÚBLICA  
PARTICIPATIVA  
'24**

## **NUESTROS PRINCIPALES LOGROS**





II. NUESTROS PRINCIPALES LOGROS

1. Disminución de cédulas de identidad vencidas, para estar al día con mi identidad

En el último año, uno de los mayores desafíos que tuvo el Servicio fue afrontar y regularizar principalmente, a nivel nacional, la gran cantidad de cédulas de identidad vencidas, originadas por los decretos de extensión de vigencia que se realizaron durante la pandemia. Al inicio del 2023, se registraban un total de 3.210.214 cédulas vencidas.

Dentro de las medidas que se implementaron se encuentran las siguientes:

- Mejoramiento del sistema de reserva en la página web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl) lo que se traduce en la facilidad para poder agendar o anular la reserva con clave única, la disponibilidad de horas, los progenitores pueden reservar con su clave única a sus hijos menores de 14 años para solicitud de cédulas de identidad y pasaportes.
- Fortalecimiento y difusión de los canales digitales, con la Renovación de Cédulas Nacionales a través de Internet y la Reimpresión de Cédulas a través de la Aplicación Móvil.
- Atención especial los días sábados en las principales oficinas del país, lo que permitió la se realización de más de 78 mil solicitudes de cédulas de identidad y pasaportes.

Estas medidas implicaron que se agendarán más de dos millones 595 mil horas para renovar cédulas de identidad y pasaportes, lo que permitió distribuir de mejor manera la demanda de este tipo de atenciones en las oficinas a lo largo del país, lo que se tradujo que durante el año 2023, se renovarón 2.076.271 cédulas de identidad. Sumado a la reimpresión, primeras solicitudes, entre otros se procesaron 4.647.909 cédulas de identidad, 672.802 pasaportes solicitados dieron un total de 5.052.032 de capturas de identificación. Este resultado es una cifra histórica ya que representa un 9,8% de aumento respecto el año anterior.

a) Cédulas de identidad y pasaportes solicitados por canal de atención

| CANAL                          | 2022      | 2023      | VAR %  |
|--------------------------------|-----------|-----------|--------|
| Oficina (pasaporte y cédula)   | 4.300.494 | 4.647.909 | 8,1 %  |
| Aplicación Móvil (solo cédula) | 230.937   | 275.769   | 19,4 % |
| Internet (sólo cédula)         | 69.687    | 128.401   | 84,3 % |
| TOTAL                          | 4.601.118 | 5.052.079 | 9,8 %  |

## 2. Mejorando nuestra atención a la comunidad

Con el objetivo de mejorar la atención a la ciudadanía, el Servicio implementó un Modelo de Atención Integral en 17 oficinas a lo largo del país.

En estas dependencias en modalidad piloto, se implementaron distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia en las personas usuarias y aumentar su satisfacción en los distintos canales de atención. Los resultados de estos pilotajes se evaluarán para incorporarlas en las atenciones de los distintos canales y se espera que tengan un impacto positivo dentro de la medición de satisfacción de usuaria del Servicio.

## 3. Un Registro Civil más inclusivo para todas y todos

Para el Estado de Chile son fundamentales las políticas que abordan materias de cuidados, inclusión, no discriminación y género, es por ello que el Fondo de Transversalización de Género, instancia creada por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), dispuso el financiamiento a instituciones públicas y privadas para la implementación de medidas para dar solución en materias de atención y promoción en la corresponsabilidad de los cuidados, entre otros ámbitos.

En virtud de lo anterior, nuestro Servicio realizó el "Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados". Se recibieron un total de 90 iniciativas resultando ganadoras 24, las que conformaron el Plan Piloto de Buenas Prácticas en Género y Cuidados del Registro Civil.

Este Plan Piloto tiene como propósito facilitar la experiencia de nuestros usuarios y usuarias en nuestro Servicio a través de la entrega de elementos, como kit de juegos didácticos y audífonos para personas con hipersensibilidad auditiva (antiruido), mejoras estructurales como implementación de espacios infantiles, salas de lactancia, baños con acceso universales, para madres y padres, cuidadores(as), niños(as) en respuesta a las distintas realidades de las personas que diariamente acuden a las 476 oficinas a nivel nacional. Es por eso que es tan importante poder contar con buenas prácticas que faciliten y mejoren la atención de las personas.

Es por ello que durante el 2023, se habilitaron espacios infantiles en 14 oficinas, además de salas de lactancia, entrega de material didáctico, alzadores infantiles, entre otros.

Cabe precisar que, en esta primera etapa de implementación, se abordarán 200 oficinas, lo que significa un 41,8% de la totalidad (de un total de 476 oficinas a nivel nacional).



#### 4. Asegurando la justicia de nuestros niños y niñas

Otro hito importante, es que se cumplió un año de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.389 que creó el Registro Nacional de Deudores de Pensión Alimenticia.

Este registro articula un sistema con medidas que favorecen el cumplimiento del pago de la pensión de alimentos, fortalece las herramientas de recuperación de las deudas de alimentos, y obliga a entidades a comunicar al tribunal competente la información relevante para el cobro de la pensión alimenticia y de practicar las retenciones y pagos que correspondan a los alimentarios.

Al 31 de diciembre del año 2023, se encuentran registradas 155 mil 220 personas, de las cuales 96,53% son hombres y 3,47% mujeres. Estas personas son deudoras de 245 mil 47 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudoras inscritas corresponde a 17 millones 490 mil 646 unidades tributarias mensuales. Del total de personas deudoras, 32 mil 187 han regularizado su situación y se ha cancelado su inscripción en el registro.





## 5. Registro Civil presente en la adversidad

Durante el 2023, nuestro Servicio se hizo presente en las zonas afectadas por los incendios y por las inundaciones que afectaron a la zona centro sur, para facilitar la obtención de cédulas de identidad para las personas que se vieron afectadas por estas catástrofes.

Los Equipos de Atención en Terreno, se trasladaron a las zonas afectadas para atender a los vecinos que perdieron sus documentos de identificación, medida que facilitó el acceso a los beneficios y medidas tendientes a paliar los efectos de este desastre.

En estas jornadas se atendieron solicitudes de cédulas de identidad, entre niños y niñas y adultos de todas las edades.

Además, nuestro Servicio participó en los operativos de regularización de títulos de dominio por emergencia, actividad coordinada por el Ministerio de Bienes Nacionales que se realizó en las regiones que sufrieron daños producto del sistema frontal, en la cual se atendieron solicitudes de cédula de identidad, documento que a la persona realizar los trámites necesarios para regularizar su propiedad y poder optar a los beneficios del Estado.



## 6. Inauguración Lancha Civil Sur

Esta oficina data del año 1999, la cual ha permitido acercar al Registro Civil a los sectores más recónditos y apartados de la región, muchos de los cuales solo tienen conexión vía marítima dada la difícil geografía. Por problemas técnicos, el 2018 esta embarcación dejó de funcionar, pero el 2022, bajo el Gobierno del presidente de la República, Gabriel Boric se obtuvieron los fondos sectoriales para refaccionarla y reanudar su funcionamiento, lo que significó una inversión total de 111 millones de pesos.

Dentro de las mejoras, que se incorporaron están, cambio de motores, un nuevo sistema de climatización, sistemas de seguridad en navegación, entre otros.

El 2023 se retomaron la celebración de Acuerdos de Unión Civil y Matrimonios a bordo de la oficina marítima, como sus recorridos por islas y sectores del archipiélago de Chiloé para entregar cédulas de identidad y clave única a los habitantes de dichas zonas, cumpliendo así con una labor social muy relevante para las personas que habitan en estos sectores apartados.

Durante el 2023, se realizaron 17 matrimonios y acuerdos de unión civil, mientras que se realizaron un total de cinco operativos en la zona, lo que significó que se realizarán 474 actuaciones.





## 7. Consolidando vínculos con la ciudadanía

El año 2023 se realizaron un total de 42 Jornadas de Participación Ciudadana a lo largo de nuestro país.

En cada encuentro el énfasis estuvo en dar a conocer materias relevantes del Registro Civil a la sociedad civil, como Posesiones Efectivas, Registro de Deudores de Pensión de Alimentos, Registro Nacional de Discapacidad, entre otras temáticas de gran interés, así como también recoger las inquietudes de los asistentes al funcionamiento y trámites del Servicio.

De esta forma, reafirmamos el compromiso de acercarnos a la comunidad y que la comunidad, conozca la importante labor que desarrolla el Registro Civil, generando instancias para entregar un mejor servicio a toda la ciudadanía.

A estas jornadas asistieron un total de 2.250 y se realizaron en todas las regiones del país.



## 8. Un Registro Civil a todo terreno

En la Plaza de la Constitución, fueron presentados los nuevos vehículos que renuevan la flota de civiles móviles del Registro Civil que permitirán entregar una mejor atención a la ciudadanía, para llegar a los puntos y rincones del país.

Se trata de 16 nuevos civiles móviles, que cuentan con un alto estándar en equipamiento, cuentan con sillas ergonómicas, con aire acondicionado, un generador eléctrico lo que significa un aumento de las medidas de seguridad de los funcionarios y funcionarias, lo que permite una mayor autonomía de funcionamiento para las atenciones en terreno de estos vehículos, mejor conexión a internet, puestos de trabajo y de atención más cómodos y espaciosos, lo que mejora la experiencia para las personas que son atendidas como para los funcionarios y funcionarias, entre otras.

Esto implicó una inversión de más de mil millones de pesos, lo que nos permite estar presentes y llegar a los lugares más apartados de nuestra geografía, como también desplegarlos a zonas que han sido afectadas por emergencias, tal como, incendios o inundaciones.

En estas oficinas móviles, el promedio de atenciones mensuales a nivel nacional, son de 17.000, y son principalmente solicitudes de cédulas de identidad, pasaportes y códigos de activación de Clave Única.





## 9. Mantenimiento Programa Visa Waiver

Nuestro país mantiene el Programa Visa Waiver, o Programa de Exención de Visa, de Estados Unidos. Esto luego de que ambos países firmaran el Acuerdo de Implementación bilateral para la Prevención y el Combate de Delitos Graves, que forma parte del plan de trabajo del mencionado programa.

El acuerdo firmado permite a las chilenas y chilenos viajar a Estados Unidos por hasta 90 días sin la necesidad de portar su visa, con una autorización de viaje electrónica, la cual tiene una validez de dos años.

El Servicio de Registro Civil es una de las instituciones que participa dentro de la comisión que debe cumplir con ciertos requisitos para mantener el programa.

La permanencia de Chile en este programa se relaciona directamente con la calidad y características tecnológicas y de seguridad de los pasaportes que se emiten, estando sujeto su continuidad en el programa a una evaluación y renovación anual.



## 10. En la senda de la excelencia

Nuevamente nuestro Servicio obtuvo el Primer lugar del sector de Servicios Públicos en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2023.

Este reconocimiento, refuerza y ratifica el trabajo que hemos venido desarrollando como institución, donde le foco ha sido entregar un servicio de calidad, oportuno y eficiente a cada una de las comunidades donde se encuentra una oficina del Registro Civil.

Desde el 2001 ProCalidad evalúa la satisfacción de los consumidores con las 134 empresas de servicio más grandes del país, dividiéndolas en dos categorías. Una característica relevante que se destaca en este reconocimiento es que las empresas no postulan para participar en él, sino que son los clientes quienes las eligen y premian.

Lo anterior, se ve reflejado con el reconocimiento ciudadano a través de la encuesta CADEM que durante el 2023, nos situó dentro de las instituciones más valoradas por parte de la ciudadanía.

Esto refuerza nuestro compromiso a seguir trabajando en el camino de la excelencia, tal como le hemos estado realizando estos 140 años de existencia.



## 11. En la memoria y reparación de nuestro país

El miércoles 30 de agosto, ad portas de la conmemoración por los 50 años del Golpe de Estado, el Presidente Gabriel Boric lanzó el Plan Nacional de Búsqueda de Víctimas de Desaparición Forzada, lo que se traduce en la implementación de una política pública permanente para esclarecer las circunstancias de desaparición y/o muerte y el destino final de las y los compatriotas víctimas de desaparición forzada, de conformidad con las obligaciones del Estado de Chile y los estándares internacionales.

En esta fundamental tarea para la sociedad, nuestro Servicio tiene la misión de recabar los antecedentes disponibles en los registros con el propósito de recopilar la información de aquellas personas calificadas como víctimas de desaparición forzada, cuya identidad no ha sido precisada.

Esperamos cumplir exitosamente con esta tarea, con la participación de los oficiales civiles, quienes cuentan con la experiencia y el conocimiento de sus registros, del territorio donde trabajan y de las personas, vecinos y vecinas de las comunas en las que habitan.





## 12. Mejores espacios de atención para nuestros habitantes

El 2023 se inauguraron las siguientes oficinas

- Suboficina Hospital Juan Noé Crevani de Arica
- Taltal
- San Antonio
- Santo Domingo
- Curicó
- Huelpil
- Carahue
- Toltén
- Suboficina Hospital Regional Hernán Henríquez Aravena
- Panguipulli
- San José de Mariquina
- Suboficina Antofagasta Norte

Además, durante el año 2023 se realizaron en 160 oficinas, remodelaciones, intervenciones o trabajos a lo largo del país lo que permitió mejorar la calidad de atención de la ciudadanía lo que beneficia directamente a nuestros funcionarios y funcionarias.

Lo anterior, permite entregar un servicio con mejores condiciones de infraestructura, ya que se consideran aspectos de accesibilidad universal, mayor amplitud, luminosidad, lo que se traduce en altos estándares de calidad, tanto para la ciudadanía como para las funcionarias y funcionarios.



### 13. Comprometidos con la igualdad: ley de matrimonio

A un año de la implementación de la Ley de Matrimonio Igualitario, se realizó la primera evaluación sobre esta normativa. Para ello, la Unidad de Género del Registro Civil junto a la Fundación Chile Diverso y la Universidad de Talca, aplicaron el primer estudio sobre la experiencia de usuarios y usuarias sobre Ley 21.400 de Matrimonio, implementada en marzo de 2022.

El estudio se aplicó a través de una encuesta online a 960 personas de las regiones Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins y Los Lagos.

Dentro de los principales resultados, el 89,7% declara no haber sentido discriminación al momento de realizar este trámite. En el ámbito "reserva de hora" un 73% se declaró muy satisfecho, así como un 68,2% también indicó lo mismo respecto a la "ceremonia de manifestación", mientras que un 80,1% de las personas indicó sentirse muy satisfecha por la celebración del matrimonio.

Estos resultados indican que estamos en la dirección correcta como Servicio Público, en donde todas y todos deben ser atendidos con el mismo respeto, cuidado y dignidad. Este estudio nos permite también tomar herramientas para mejorar como entregamos este servicio. Y refuerza lo que queremos como Registro Civil, es que todas las personas, independiente de su visión, su orientación sexual, puedan tener y recibir una atención sin discriminación, digna y respetuosa.

Respecto a las mejoras que se pueden incorporar en este trámite, se encuentran reforzar la capacitación del personal del Registro Civil, estandarizar el tratamiento de los distintos casos que se presenten, así como también seguir sensibilizando a la ciudadanía en su conjunto, ya que el entorno también favorece tanto el trabajo del funcionario como de las personas que deciden casarse.

El desarrollo de este trabajo surgió a partir de las inquietudes planteadas por las diversas organizaciones de la sociedad civil en la Mesa LGTBICA+, dirigida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la cual tuvo por objetivo conocer y recoger las principales dificultades y/o oportunidades de mejora respecto a la implementación de las leyes dirigidas a ampliar los derechos civiles de la comunidad LGTBICA+. Y es este sentido, la aplicación de esta encuesta es una respuesta proactiva y comprometida para mejorar, evaluar y controlar la ejecución de una determinada política pública, con el objetivo de garantizar un trato justo y sin discriminación a la ciudadanía.

Entre enero y diciembre de 2023 continuamos con la implementación de la ley de matrimonio igualitario. Esto significó que a final del año 2023 y luego de dos años de puesta en marcha de esta ley se realizaron 4.631 matrimonios entre parejas homosexuales y 133.556 de parejas heterosexuales.





## 14. Un Servicio para todos y todas sin discriminación

El Servicio firmó el compromiso por la inclusión laboral de personas con discapacidad. Este convenio compromete al Registro Civil activamente en asegurar y concretar pasos para la igualdad de derechos y equidad para todas las personas, contando con el apoyo de SENADIS y del Servicio Civil para la implementación de distintas acciones tendientes a disminuir las inequidades en materia de discapacidad eliminando las barreras que impiden su incorporación plena en la sociedad.

Estas acciones tienen como objetivo impulsar iniciativas que permitan avanzar en la inclusión laboral de las personas con discapacidad, dirigidas para nuestros usuarios y usuarias y para todo nuestro personal.

Lo anterior, se implementará a través del "Programa Institucional de Inclusión de Personas con Discapacidad del Servicio del Registro Civil.





## 15. Perfeccionado a nuestros oficiales civiles para el Chile del futuro

Sobre la particularidad y especificidad de las materias que son responsabilidad del Servicio, una figura relevante es la del oficial civil, la cual se encuentra establecida en su Ley Orgánica.

La especificidad de las materias propias del Registro Civil es un patrimonio inherente y posee una riqueza invaluable, por lo que se hace perentorio se asegure que este conocimiento se encuentre siempre presente y disponible para nuestros/as funcionarios/as. Es por ello, que el trabajo del oficial civil cumple una labor fundamental, ya que son la cara visible de la institución y el contacto directo con la ciudadanía.

Es por ello, que se estableció elaborar un programa estandarizado de capacitación, que incorpore todas las dimensiones de aprendizaje que requieran los/las oficiales civiles para el ejercicio de sus funciones, permitiendo que quienes ejerzan este cargo accedan a la misma formación, con el fin de asegurar una atención correcta, oportuna y del más alto estándar de calidad.

Este programa ha sido un trabajo colaborativo, donde personas de distintos estamentos y cargos dentro del Servicio, aportaron con su conocimiento, experiencia y expertiz para implementar adecuadamente los objetivos planteados.

Por eso esta academia entregará una formación integral que contempla capacitación en materias propias del Servicio, habilidades conductuales y comunicacionales, como enfoques, perspectivas y herramientas relevantes para la gestión del oficial civil en distintos contextos: enfoque de género, inclusión, multiculturalidad, en situaciones de riesgo o catástrofes, entre otros, para entregar a los usuarios y usuarias, una atención con los mayores estándares de oportunidad, calidad, eficiencia y exactitud.



## 16. Juntos hacemos un mejor país

La presencia del Registro civil no solo se da en nuestras oficinas o en los diversos operativos de atenciones en terreno, sino que también en las distintas alianzas colaborativas y estratégicas con diversas entidades públicas como privadas.

Esto nos permitió durante el 2023, estar en diversos espacios y actividades a lo largo del país, acercando nuestros servicios a la comunidad.

De lo anterior, algunos ejemplos. Estuvimos presentes junto al Banco Estado en la Ruta de la Salud, alianza estratégica que como objetivo visitar distintos recintos hospitalarios de la Región Metropolitana, para atender los requerimientos en documentos de identificación del personal de salud, que por sus labores se les dificulta trasladarse a las oficinas del Servicio. Entre los recintos visitados durante el segundo semestre de 2023, estuvieron Sótero del Río, Salvador, San José, Félix Bulnes, Padre Hurtado y Luis Tisné.

Por otra parte, más de dos mil personas fueron beneficiadas con cédulas de identidad gratuitas gracias a la iniciativa “Cédulas Gratuitas para la Región de Arica y Parinacota”. Actividad que se realizó en conjunto con el Gobierno Regional (GORE).

También, en la Región de Tarapacá se realizó una alianza público-privada firmando un convenio con la Fundación Collahuasi que permitirá la entrega gratuita de cédulas de identidad, favoreciendo a estudiantes y personas en situación de vulnerabilidad.

En la región de Magallanes se inició la campaña “Mi primera cédula de identidad” en colaboración con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), donde funcionarios y funcionarias del Registro Civil visitaron distintos jardines de la zona para atender a 150 párvulos que podrán acceder juntos a sus padres a solicitar su cédula de identidad sin necesidad de concurrir a una oficina del Servicio.

Estas alianzas nos permiten llegar a las personas que más lo necesitan y nos enorgullece y nos invita a seguir avanzando, para la construcción de un país más justo, digno y solidario.



## 17. Mejoramiento de grados, trabajo en conjunto con funcionarios y funcionarias

Desde el año 2022, el Servicio viene trabajando con las asociaciones de funcionarios para aumentar los grados de las y los funcionarios. El año 2023 este trabajo en conjunto sobre la base del dialogo, entre el gobierno y las asociaciones, que representó un nuevo inicio de las relaciones laborales, continuó.

Este acuerdo permitió aumentar un grado a más de 600 funcionarios y se está trabajando para aumentar otro grado más durante este 2024







Servicio de Registro Civil e Identificación

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24

Cada voz  
más cerca de las personas

Servicio de  
Registro Civil  
e Identificación  
[www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl)

## LO QUE NOS IMPULSA A FUTURO



### III: LO QUE NOS IMPULSA HACIA EL FUTURO

#### 1. Nueva identidad para Chile y el mundo: nuevos documentos de identificación (cédula de identidad y pasaporte)

Dentro de principales desafíos que tiene el Servicio de Registro Civil e Identificación para el periodo 2024-2025, es la entrega de los nuevos documentos de identificación (cédula de identidad y pasaporte) los que incorporarán tecnologías de alto nivel que implicarán un elevado estándar de seguridad en la protección de información y datos de las personas. Estos documentos, serán la carta de presentación de los chilenos y chilenas tanto en el país como el mundo, ya que cumplirán con todos los estándares y medidas de resguardo para poder trasladarse tanto en el país como en el extranjero.

Lo anterior, ira acompañada de la implementación de los nuevos puestos de trabajo e infraestructura tecnológica, lo que además implicará avanzar en la modalidad de identificación digital.



## 2. Reafirmando nuestro compromiso por entregar una atención de excelencia

Este año, continuaremos trabajando por entregar una atención de excelencia y de calidad a la ciudadanía, por lo que seguiremos trabajando en el fortalecimiento del Modelo de Atención Integral, recogiendo la experiencia del plan piloto, con el fin de instaurar una forma de trabajo colaborativo y transversal a la organización para los procesos de mejora que se realicen en todas las subdirecciones, áreas y unidades en función de la experiencia. Y así, seguir ampliando la cobertura de este sistema de atención a más oficinas a lo largo del país.

Con esto, se establecerá un marco de trabajo y responsables claros para el proceso de mejora continua de la experiencia de atención de usuarias y usuarios.

Todo esto, englobado junto a una gestión del cambio, para informar y adoptar la transformación de procesos y nuevos proyectos que desarrolla la institución





### 3. Innovación para seguir en la vanguardia tecnológica

Además, enmarcado dentro del Proyecto de Modernización Tecnológica, durante el periodo se buscará fortalecer el sistema de interoperabilidad para el sector público y privado a través de bases de datos de consulta y una nueva plataforma de interoperabilidad.

Lo anterior, busca la modernización de nuestra base de datos y sistemas informáticos para mejorar a la atención ciudadana. Esto permitirá una mayor robustez, seguridad y protección de la información de nuestros sistemas internos, lo que se traduce en una mayor estabilidad de la operatividad del Registro Civil y mejoras sustanciales en los tiempos de respuesta de nuestros distintos servicios y trámites.



#### 4. Fortaleciendo el trabajo colaborativo a nivel latinoamericano en materia registral

El Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), es una instancia que tiene como objetivo brindar un espacio de cooperación e intercambio para el perfeccionamiento de los Registros Civil que lo integran, en materia de identidad, identificación y estadísticas vitales, y para compartir experiencias acerca de la relevancia de los sistemas de registro civil e identificación de los países que forman parte de este consejo.

Este 2024, se realizará en abril un encuentro de la mesa directiva de CLARCIEV en Santiago de Chile, lo que nos permitirá seguir actualizándonos en materia registral en la región y generar compromisos incorporar buenas prácticas en el funcionamiento y entrega de un mejor servicio, en materias tales como en sistemas de atención no presencial, interoperabilidad e identidad digital, para transformarnos en un referente mundial en procesos registrales.



## 5. Nuestro legado para el futuro: Museo Registro Civil

El Registro Civil ha materializado una gran iniciativa que permitirá contar con un espacio permanente para la difusión de su historia el resguardo de su patrimonio registral.

En noviembre de 2023, nuestro Servicio recibió las llaves de un inmueble fiscal por parte del seremi metropolitano de Vivienda y Urbanismo. La construcción está ubicada en el Barrio Lastarria, en la comuna de Santiago.

El edificio además de ser un inmueble de conservación histórica se encuentra ubicado en la Zona de Conservación Histórica Santa Lucía y en la Zona Típica Barrio Santa Lucía- Mulato Gil de Castro- Parque Forestal. Fue construido en 1922 y cuenta con más de 1200 metros cuadrados de construidos.

Esperamos que este espacio se transforme en un lugar donde la historia y el trabajo del Registro Civil perdure a través del tiempo, donde cada habitante de nuestro país puede conocer la evolución del principal sistema registral de Chile.





## 6. Registro Civil donde todos y todas son bienvenidos

Este 2024, continuaremos implementando el Plan Piloto de Buenas Prácticas en Género y Cuidados del Registro Civil, que tiene como objetivo facilitar la experiencia de para madres y padres, cuidadores(as), niños(as) en nuestro Servicio ampliando la cobertura de las oficinas para la entrega de kit de juegos didácticos y audífonos para personas con hipersensibilidad auditiva (antiruido), mejoras estructurales de nuestras dependencias como implementación de espacios infantiles, salas de lactancia, baños con acceso universales, alzadores infantiles, entre otros.

Nuestro objetivo es alcanzar la mayor cantidad oficinas a lo largo del país, del universo total de las 476 dependencias con que cuenta este fundamental y relevante institución para la ciudadanía, ya que para este Servicio es importante contar con buenas prácticas que faciliten y mejoren la atención de las personas.



## 7. Avanzar a oficinas con mayor capacidad de respuesta

La ley mandata al Servicio de Registro Civil e Identificación a estar presente en casi todo el territorio nacional es por ello que actualmente contamos 476 oficinas, sin embargo en 208 de ellas trabaja solo una persona. Son las llamadas oficinas unipersonales.

Para el 2025 queremos avanzar hacia una mejor cobertura de trámites, mejorando la calidad de atención para usuarios y mejorando las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias.

Tenemos como meta transformar las oficinas unipersonales en bipersonales, es decir, que tengan dos funcionarios, permitiendo así otorgar una mejor oportunidad de respuesta para la comunidad.

## 8. Nivelar condiciones de los oficiales civiles

Así como estamos trabajando para que el conocimiento que por años han acumulado los oficiales civiles el cual quedará plasmado en la Academia que estamos desarrollando. Durante el 2025 queremos comenzar a zanjar una gran deuda que hay con ellos: igualar sus condiciones laborales.

Los oficiales civiles son los encargados de cada oficina y por lo mismo avanzaremos en mejorar e igualar sus condiciones laborales, con el objetivo que los grados de cada uno de ellos sean más semejantes.

En muchas localidades el oficial civil es una autoridad local, incluso cumple el rol de ministro de fe en zonas donde no existen notarias. Mejorar sus remuneraciones y condiciones laborales es hacer justicia con ellos.

## 9. Recuperar cupos

Los últimos años un número no menor funcionarios y funcionarias se han acogido a retiro y esos cupos no han sido reemplazados, lo que ha ocasionado una carga mayor en los compañeros de trabajo que aún siguen desempeñando sus funciones.

En el 2025 se comenzará a trabajar en la reposición de esos cupos para que las oficinas y unidades afectadas vuelvan a tener el personal de siempre y puedan así cumplir con la excelencia en la prestación de servicio.



