



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Servicio de Registro Civil e Identificación

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	12
3	Resultados de la Gestión año 2019	14
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	19
Anexo 1	Identificación de la Institución	21
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	26
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	29
Anexo 6	Evaluaciones	30
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	31
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	33
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	34
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	40
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	48

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

El sello del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en estos 2 años de gestión institucional ha estado enfocado principalmente en mejorar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos y ciudadanas del país, pero también en el permanente avance de la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de justicia; la promoción, protección y difusión de los derechos humanos y el avance en un nuevo trato para la niñez.

A través de estos 4 ejes de acción institucional, logramos importantes avances durante el 2019, en lo que respecta al cumplimiento del programa de Gobierno del Presidente de la República, S.E. Sebastián Piñera y a los desafíos que nos establecimos al asumir esta administración. Algunos ejemplos son: el lanzamiento del Programa de Reinserción Social +R; el cierre del Cread Playa Ancha; los avances legislativos respecto a ley de Adopciones; la promulgación de la ley de Imprescriptibilidad de Delitos Sexuales y la entrada en vigencia e implementación de la ley de Identidad de Género, entre otros.

Para avanzar hacia una justicia moderna, oportuna y accesible para todos, impulsamos la creación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, una nueva institucionalidad pensada para jóvenes infractores de ley; la Modernización de la Carrera Funcionaria en Gendarmería; la Reforma al Sistema Notarial; y los anteproyectos que modernizan el Consejo de Defensa del Estado, el Sistema de Nombramiento de Jueces y el Ministerio Público, además de la Reforma Procesal Civil.

En el ámbito legislativo, destacamos las mejoras en materia de transparencia, fiscalización, probidad e idoneidad de los actores del sistema; la ley de imprescriptibilidad de delitos sexuales contra menores de edad, que permite a las víctimas acudir a la justicia sin la presión del tiempo y posibilita que interpongan acciones contra quienes resulten responsables; la creación del Registro Nacional de Mortinatos, que permite a padres y madres, que lo decidan de forma voluntaria, sepultar de manera individualizada a sus hijos que han muerto antes de nacer, y la entrada en vigencia de la Ley de Identidad de Género.

En relación al nuevo trato con la niñez, aumentamos las subvenciones a organismos colaboradores; se fortaleció el Programa Mi Abogado, a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial; se inauguraron nuevas residencias familiares; y se puso en marcha la implementación de la ley que regula las entrevistas video Grabadas (EVR) y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos asexuales, en al menos 6 regiones.

Otro ámbito destacado tiene que ver con la labor de promoción y protección de los Derechos Humanos, encomendada por el Presidente de la República, con el objeto de instalar una nueva cultura, que amplíe la percepción tradicional sobre los derechos humanos en Chile.

En esta línea de trabajo, durante el año pasado, la Contraloría tomó razón del primer Plan Nacional de Derechos Humanos de Chile, el cual ha sido perfeccionado durante nuestra administración y está siendo implementado por más de 53 organismos gubernamentales y autónomos, a través de más de 600 acciones que consideran el enfoque de derechos humanos. Asimismo, nuestra Subsecretaría de Derechos Humanos abordó e hizo propuestas para mejorar las condiciones de mujeres embarazadas privadas de libertad y de niños que viven con sus madres en recintos penitenciarios, cuyos frutos concretos esperamos ver prontamente.

Respecto del estallido social, clave fue el rol de coordinación interinstitucional que desempeñamos, parte del cual se desarrolló en el contexto de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, parte a través del Comité Interministerial de Derechos Humanos y, en otra gran medida, a través de las gestiones que directamente realizamos con la Subsecretaría de Derechos Humanos para promover el diálogo entre diversas instituciones, tanto para alcanzar acuerdos que garantizaran el respeto a los derechos humanos y al estado de derecho, como para garantizar la independencia y el correcto actuar de los organismos fiscalizadores, tanto nacionales como internacionales.

En cuanto a la crisis sanitaria desatada por el Coronavirus –además de los esfuerzos desplegados por mantener la continuidad de atención a la ciudadanía, cuidando al mismo tiempo la salud de nuestros funcionarios, directamente y a través de todos nuestros servicios dependientes o relacionados–, ella nos puso en la necesidad de impulsar con mucha rapidez soluciones concretas para los problemas cuyo combate trae aparejados. Es en este contexto que podemos recordar con orgullo la tramitación y aprobación –nuevamente, no exenta de polémicas– de la Ley de Indulto Conmutativo, a través de la cual logramos alejar de las cárceles a más de mil 500 personas pertenecientes a grupos de riesgo, tales como adultos mayores o madres con hijos menores de dos años.

También con ocasión de la crisis sanitaria y el Estado de Catástrofe, nos tocó interactuar con los diversos protagonistas del sistema para, en cosa de días, preparar un proyecto de ley que permitiera dar continuidad al servicio de justicia. Así, logramos la aprobación de un proyecto que estableció un régimen jurídico de excepción para los procesos, audiencias y actuaciones judiciales y modificó plazos para el ejercicio de ciertas acciones.

Por último, vale la pena recordar que el haber extendido la vigencia de la duración de las cédulas de identidad de chilenos y extranjeros que había vencido o estaban por vencer, fue una medida que logró descongestionar las oficinas del Registro Civil, resguardando de esa forma la salud tanto de los usuarios como de los funcionarios del Servicio.

Para implementar las acciones que nos propusimos, **el Ministerio dispuso de un presupuesto final** 2019 de \$1.378.339.000.000 millones de pesos, del cual se logró una ejecución presupuestaria de \$1.334.532.000.000, equivalente a un 96,8%.

En cuanto a hitos relevantes de **nuestros servicios dependientes o relacionados**, cuya labor es fundamental para el despliegue y cumplimiento de nuestra labor ministerial, durante el año 2019 destacamos:

Al Servicio Nacional de Menores, cuya labor estuvo enfocada en el cumplimiento de las acciones del Acuerdo por la Infancia. A partir de los ejes señalados, se establecieron un total de 94 medidas, de las cuales once se encuentran terminadas, 81 en proceso de implementación, y dos pendientes.

En este contexto, el Servicio Nacional de Menores, inició el rediseño de las modalidades de cuidado alternativo residencial y el fortalecimiento de la modalidad de acogimiento familiar, con la implementación de ocho nuevas residencias familiares; el aumento de la subvención para las residencias colaboradoras y los avances en el aumento de plazas adosadas para el trabajo con familias y con familias de acogida.

En **Gendarmería de Chile**, impulsamos un decidido plan en contra de la corrupción y el narcotráfico, marco dentro del cual, por ejemplo, se realizaron operaciones de inteligencia de especial relevancia, como la ocurrida en el CCP Colina 2, una de las cárceles más conflictivas del país, donde desbaratamos el denominado “Módulo Beta”, que entregaba privilegios inconcebibles a un grupo de internos vinculados al tráfico de drogas. También, en este contexto, podemos mencionar el mejoramiento de las medidas de seguridad en algunos recintos penales, con equipamiento de última generación, como drones y anti-drones.

En el Servicio de Registro Civil e Identificación, queremos relevar dos grandes hitos del 2019: en el mes de abril dejó de cobrarse por la emisión online de 9 certificados por los que antes se pagaba; y en los meses de noviembre y diciembre se incorporaron nuevos trámites que los usuarios pueden realizar en línea, como son el bloqueo definitivo de pasaporte, la solicitud hora para matrimonio civil o AUC, entre otros.

De la Defensoría Penal Pública valoramos el reconocimiento que obtuvo como institución a su buena gestión, a través del Premio Anual de Excelencia Institucional 2019, premio que entrega anualmente el Servicio Civil a las tres instituciones del Estado que se destacan por su eficiencia y la calidad de los servicios prestados.

Respecto del **Servicio Médico Legal**, podemos recordar la mayor exigencia a que se vio expuesto en razón del estallido social de octubre, en virtud del cual el Ministerio Público le solicitó aplicar el protocolo de Minnesota en las pericias tanatológicas de ciertos cadáveres y el protocolo de Estambul en ciertos casos de constatación de lesiones.

Con la puesta en marcha de la Ley de Entrevistas Videograbadas, el Servicio actualizó la normativa de atención sexológica a niños, niñas y adolescentes, para aportar a la disminución de la victimización secundaria.

Finalmente, uno de los logros más importantes del año pasado, fue sin duda la implementación del **Programa Mi Abogado, en las Corporaciones de Asistencia Judicial** (CAJ) el cual, durante 2019, otorgó defensa jurídica a 5 mil 663 niños, niñas y adolescentes que forman parte de la red de residencias del Sename, superando la cobertura proyectada para el año. Asimismo, las CAJ realizaron una destacada labor en materia de orientación e información en derecho; solución colaborativa de conflictos; patrocinio y representación en Juicio; prevención de conflictos; y atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

Respecto de los desafíos que aún prevalecen, **nuestra gestión 2020-2022** contempla una ambiciosa agenda legislativa, que incluye la tramitación de iniciativas como la creación del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, la reforma al sistema de adopción, y el Proyecto de Monitoreo Telemático para casos de violencia intrafamiliar. Además, de la modernización al Consejo de Defensa del Estado, la Reforma al Sistema de Nomenclatura de Jueces, el proyecto que Moderniza el Ministerio Público y la reactivación de la tramitación de la Reforma Procesal Civil.

Seguir profundizando la cultura de derechos humanos en el Estado y fuera de él, también es parte de las tareas que ocuparán nuestro quehacer institucional. Durante el año 2020 se continuará con la implementación de las acciones comprometidas en el Plan y se realizará la evaluación intermedia del mismo, cuyos resultados permitirán planificar la elaboración del segundo Plan.

Impulsar y sacar adelante proyectos que buscan mejorar el acceso a la justicia de la ciudadanía es una tarea fundamental. Por ello, seguiremos impulsando iniciativas que mejoren la atención de las personas y que acerquen la justicia a la gente, como lo son el anteproyecto de Mediación Civil y el proyecto que Reforma al

Sistema Notarial y Registral que moderniza procesos, reduce trámites y asegura un servicio más eficiente para los chilenos y chilenas.

Como Ministerio, estamos convencidos en que nuestra labor debe seguir con más empeño que nunca por hacer de Chile un país más justo, más solidario y más ciudadano.

Hernán Larraín Fernández

Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Servicio Servicio de Registro Civil e Identificación. Avances de la Gestión 2019

Subsecretaría de Justicia

En materia de gestión, durante el 2019 la Subsecretaría de Justicia enfocó su quehacer en el cumplimiento de los pilares estratégicos definidos por el Ministerio: Acceso a la Justicia, Nuevo Trato a la Niñez y Modernización Institucional

Tales ejes de acción, definieron no sólo nuestro quehacer y la de los Servicios dependientes y relacionados, sino que permitieron definir los objetivos institucionales y las acciones a implementar durante el período de gestión informado.

Particularmente **en materia de agenda legislativa**, destacan la publicación de al menos 5 reglamentos y 7 iniciativas legales que nos han permitido seguir avanzando en la modernización del ordenamiento jurídico y del sistema de justicia.

Parte de estas iniciativas legales, se han relacionado con ámbitos de protección de la infancia, como; la Ley N° 21.182, que regula el acceso a los registros de entrevistas investigativas videograbadas, la publicación de la Ley que crea un catastro nacional de mortinatos, facilitando su individualización y sepultación, logro que, permite a los padres de hijos fallecidos antes de nacer, si así ellos lo desean, sepultarlos de manera individualizada, evitando con ello el uso de la expresión N.N. y aquella iniciativa que modifica la Ley N° 20.032 y que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename y su régimen de subvención.

Importante en este ámbito es destacar los avances en materias de tramitación legislativa del **proyecto de ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, del proyecto de ley de reforma integral al sistema de adopción**, cuya propuesta pretende dar agilidad a sus procedimientos, con la incorporación de mecanismos más eficientes y plazos más acotados y la **tramitación del proyecto de ley que endurece penas principales y accesorias para delitos sexuales contra con menores** para robustecer la aplicación de las penas de inhabilitación contempladas actualmente en el Código Penal.

Desde el punto de vista del **funcionamiento del sistema judicial**, clave fue la gestión en 2019 de la Comisión de Coordinación de Justicia Penal, cuya labor no sólo permitió asegurar un adecuado funcionamiento del sistema de justicia penal, tras estallido social del 18 de octubre, sino que actualmente y en escenario de pandemia ha resguardado la protección de los derechos fundamentales tanto de los imputados y condenados como de los demás actores del sistema: jueces, policías, fiscales, defensores y gendarmes, entre otros.

En materia de **acceso a la justicia**, fundamental también resultó la labor y resultados obtenidos por el **Sistema Nacional de Mediación Familiar** que permitió, ante conflictos al interior de las familias como por ejemplo aspectos relacionados a pensiones alimenticias o régimen de visitas para los niños y niñas, atender, de manera gratuita, a cerca de 250 mil personas durante el año 2019, resolviendo en un plazo máximo de 60 días tales dificultades, sin la necesidad de contratar un abogado o desembolsar dinero por costos de procesos judiciales.

En este sentido, el Sistema Nacional de Mediación Familiar es un servicio que esta cartera de Estado le otorga a la ciudadanía para solucionar sus problemas o inconvenientes por la vía no judicial.

Respecto de los avances en **nuevo trato a la niñez**, como aspecto prioritario, resaltamos la promulgación de la ley que declaró imprescriptibles los delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes y la mayor cobertura territorial del Programa “Mi Abogado” que en 2019 atendió a cinco mil 663 niños, niñas y adolescentes, superando la cobertura proyectada para el año.

Además, durante el año 2019, se abrieron nuevas oficinas en las regiones de Arica y Parinacota, Maule, Los Ríos, Aysén y Magallanes, completando así diez regiones en total, y debiendo alcanzar la cobertura de todo el territorio nacional en 2020, es decir, un año antes de lo planificado inicialmente.

Otro hito destacable sobre la gestión 2019, es la continuación del proceso de cierre de CREAD en el país. A modo de resumen, señalar que el 2019 se cerró el Cread Playa Ancha, en Valparaíso, y este 2020 se cerró el Cread de Arica, Nuevo Amanecer en Concepción y Galvarino en Santiago.

Sobre **modernización de la Justicia**, resaltar la continua labor de esta Subsecretaría para seguir avanzando en los anteproyectos de modernización del Ministerio Público, Consejo de Defensa del Estado y Sistema de nombramiento de Jueces, que, junto con la incorporación de mejoras en infraestructura y tecnología en instituciones como el Registro Civil, Servicio Médico Legal y Gendarmería, forman parte de los desafíos que nos permitirán contar con un Estado más eficiente y al servicio de las personas.

Finalmente señalar que, durante este año, la Subsecretaría, en conjunto con los servicios dependientes y relacionados, desarrolló un plan de acciones denominado “Justicia te Cuida”, como una manera de responder a la realidad que se está viviendo en el país y en el mundo como efectos de la pandemia. De esta manera y bajo las recomendaciones del Ministerio de Salud, se pudo dar continuidad de servicios a la ciudadanía, resguardando el cuidado y la salud de nuestros funcionarios y funcionarias.

Subsecretaría de Derechos Humanos

Durante el año 2019, la Subsecretaría de derechos Humanos destaca entre sus logros el diseño del “Plan de formación estratégica en DD.HH. para promover el cumplimiento de acciones comprometidas en el Plan Nacional de Derechos Humanos en los servicios”. Con ello, un total de 1.669 funcionarios y funcionarias participaron del curso e-learning: “Introducción a los derechos humanos para funcionarias y funcionarios públicos”. A su vez, 304 personas participaron en instancias de formación en la RM, Región del Libertador Bernardo O’Higgins y la Región de Los Ríos.

Asimismo, se completa la tramitación del Plan Nacional de Derechos Humanos, lo que implicó la toma de razón de Contraloría para iniciar su implementación y la consolidación del sistema de reporte semestral de implementación del Plan Nacional con un 99 por ciento de información reportada y publicación de resultados en sitio web.

Respecto del ámbito legislativo, se aprueba y publica la Ley N° 21.171 que Modifica la Ley N° 4.808, sobre Registro Civil, y crea un Catastro Nacional de Mortinatos, facilitando su individualización y sepultación. La Ley busca hacer más digno el proceso de duelo gestacional para los padres y madres cuando su hijo o hija fallece antes de nacer o al momento del parto, sin haber sobrevivido al menos un instante separado o separada de su madre.

Se desarrolló la primera etapa del plan de evaluación de viabilidad del ejercicio de acciones judiciales, en casos de víctimas calificadas en los que no existe un proceso judicial penal y en que la Unidad Programa Derechos Humanos (UPDH) no ha sido parte. Se presentó un listado de 280 víctimas sin rol asociado que deberían pasar a la segunda etapa del proyecto a desarrollarse el año 2020.

Además, se abordó un trabajo colaborativo con otras áreas del Programa, con la conformación de la mesa de Protocolo por Daño o Vandalismo a Sitios de Memoria y se efectuaron mesas de trabajo intersectorial con querellantes particulares en casos emblemáticos tales como Colonia Dignidad, Polígono de Tiro de Linares y Operación Retiro de Televisores a fin de efectuar un trabajo coordinado y colaborativo.

Durante el año 2019, el Programa de Derechos Humanos, a través del Área Memoria Histórica, convocó a las organizaciones de la sociedad civil a postular al Fondo para Proyectos de Cultura y Sitios de Memoria en el mes de febrero, con monto a asignar de 120 millones de pesos. Se presentaron 66 proyectos, de los cuales trece fueron seleccionados, ocho en la Línea Cultura y cinco en la Línea Sitios de Memoria.

También se implementó la primera sesión del Comité Interministerial del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, además de la conformación y lanzamiento del Comité 360 de Derechos Humanos y Empresas, grupo multiactor integrado por gremios empresariales, organizaciones sindicales, organizaciones de la sociedad civil y la academia, que asesora al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en materia de derechos humanos y empresas.

Finalmente señalar que la Subsecretaría de Derechos Humanos continuó su trabajo de respuesta a requerimientos de internacionales en representación del Estado, dentro de los que se incluyen informes ante órganos de tratados; opiniones técnicas respecto a casos ante el sistema interamericano de derechos humanos; consultas y cuestionarios solicitados por procedimientos

Servicio de Registro Civil e Identificación

Durante el año 2019 el servicio tramitó cuatro millones cuatro mil 364 cédulas de identidad solicitadas en nuestro país y 31 mil 111 cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo, lo que representa un aumento de 1,26 por ciento respecto del año 2018.

De las tramitadas en el país, tres millones 419 mil 197 lo fueron dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, lo que representa un 85,39 por ciento del total.

En cuanto a pasaportes, durante el año 2019, en nuestro país se realizaron 451 mil 676 solicitudes; y 35 mil 730 en consulados de Chile alrededor del mundo. El total de solicitudes representa un aumento de 18,8 por ciento respecto del año 2018. De las solicitudes de pasaporte realizadas en nuestro país, 423 mil 895 fueron tramitadas en cuatro días hábiles o menos, lo que representa un 93,85 por ciento del total.

Por otra parte, durante el año 2019, se emitieron 31 millones 922 mil 336 certificados gratuitos a través de internet, lo que representa un aumento de 127,64 por ciento respecto del año 2018.

Un millón 299 mil 543 certificados se obtuvieron a través de los tótems, lo cual representa un aumento de 106,98 por ciento respecto del año 2018 (627 mil 851).

En tanto que, a través de la App CivilDigital, se emitieron 20 millones 806 mil 810 certificados, lo cual representa un aumento de 409,62 por ciento respecto del año 2018 (cuatro millones 82 mil 818).

En materia de registros especiales, en el contexto de la carga en línea de sentencias que realiza el Poder Judicial en el Sistema de Registro General de Condenas del Servicio, se logró implementar durante el año 2019 el proyecto de Eliminación de Oficio de Antecedentes Penales, lo que permitió la supresión de diez mil 121 causas penales, sin necesidad que las personas tuvieran que recurrir a solicitarlo.

La entrada en vigencia de la ley que reconoce y da protección la identidad de género exigió del Servicio el desarrollo del reglamento y el procedimiento para la rectificación de la partida de nacimiento de una persona, en lo referido a su sexo y nombre registral. Como consecuencia de lo anterior, se realizaron mil 458 solicitudes (reservas) para efectuar dicho trámite.

Señalar que el Servicio implementó en su página Web, la consulta respecto del registro de "Inhabilidades para trabajar con menores de edad", que permite a cualquier persona natural o jurídica que requiera contratar a una persona para algún empleo, cargo, oficio o profesión que involucre una relación directa y habitual con menores de edad, conocer si la persona consultada registra o no inhabilidades del artículo 39 bis del Código penal para trabajar con menores, con lo cual se ayuda a proteger su seguridad.

A febrero de 2020 el Registro de Inhabilidades para Trabajar con Menores, mantenía el registro de nueve mil 406 personas condenadas por delitos sexuales contra NNA y que poseen actualmente inhabilidades perpetuas o temporales para desempeñar cualquier trabajo u oficio que implique un trato directo con ellos.

Servicio Médico Legal

En cifras, el Servicio Médico Legal, a nivel nacional, realizó quince mil 72 peritajes tanatológicos; 21.965 pericias clínicas de constatación de lesiones y sexología forense; 6.499 pericias de salud mental, y 153.784 peritajes de laboratorio. Dispuso, para investigaciones criminales de búsquedas de coincidencias genéticas, 86.268 perfiles, distribuidos en cinco registros del sistema. Además, se tomaron 14.366 muestras biológicas.

Entre otros avances, destacamos:

- Con la puesta en marcha de la Ley N° 21.057, en octubre de 2019, el Servicio Médico Legal actualizó la normativa de atención sexológica a niños, niñas y adolescentes, considerando que uno de los puntos centrales de la ley es disminuir la victimización secundaria.
- Durante 2019 se realizaron videoconferencias con los equipos de sexología de las sedes de Arica y Parinacota, Iquique, Maule, Punta Arenas y Coyhaique, considerando que éstas son las regiones donde en una primera etapa comenzará la implementación de esta Ley.
- Durante 2019 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Unidad de Derechos Humanos del Servicio Médico Legal y el Ministerio Público estuvieron trabajando en la implementación de un banco de datos genético que colabore en la investigación de adopciones irregulares sucedidas en Chile, a petición de distintas agrupaciones, tanto de padres como de hijos, en búsqueda de sus familiares consanguíneos.

Para el año 2020, el SML cuenta con un portafolio de iniciativas de infraestructura y de dotación de equipos y equipamiento, para el desarrollo de las sedes en todo Chile, considerando una inversión anual de 70 mil millones de pesos.

Gendarmería de Chile

En cumplimiento de su misión, Gendarmería de Chile estuvo a cargo durante el año 2019 de una población promedio de 139 mil 590 personas en todo el territorio nacional, de las cuales un 30,12 por ciento pertenecen al Subsistema Cerrado (42 mil 046 internos), un 45,73 por ciento al Subsistema Abierto (63 mil 829 penados), un 18,77 por ciento al Subsistema Post penitenciario (26 mil 207) , un 4,75 por ciento con beneficios del Subsistema Cerrado (seis mil 633) y un 0,63 por ciento al subsistema semi abierto (875).

En cuanto al acceso al trabajo, 17 mil 668 personas condenadas privadas de libertad optaron a trabajo en alguna modalidad penitenciaria de manera sistemática en los distintos establecimientos penales del país. De esta cifra de trabajadores, el 7,8 por ciento (mil 372) correspondieron a mujeres y el 92,2 por ciento (16 mil 316) a hombres.

Respecto de la formación y capacitación laboral, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de empleabilidad de los privados de libertad, durante el año 2019 un total de cuatro mil 596 internos accedieron a actividades de formación o capacitación laboral, de los cuales el 69,8 por ciento (tres mil 206) obtuvo capacitación laboral certificada en rubros como construcción y obras civiles, panadería, repostería y mueblería, entre otros. Del total de condenados con capacitación certificada el 87,6 por ciento (dos mil 807) correspondieron a hombres y el 12,4 por ciento (399) a mujeres.

Sus mejoras en habitabilidad e infraestructura se vieron reflejadas en la entrega de seis mil 949 literas, 3.620 casilleros, 35 mil 528 colchones, 41 mil 512 frazadas ignífugas y mil 100 colchones ignífugos a la población penal. Además, se concretó el Plan de Mejoramiento Centrales de Alimentación, mediante la gestión de trece proyectos, en seis regiones y doce unidades penales, por un monto total de 707 millones 023 mil pesos los que generaron mejoras en centrales de alimentación, con el fin de resolver problemas sanitarios observados por las autoridades.

Se avanzó en la ejecución de obras para la "Construcción del Recinto Modelo de Educación y Trabajo La Laguna" en Talca, que considera mil 852 plazas, con una superficie de 63.570 metros cuadrados y una inversión total estimada de 111 mil 789 millones 533 mil pesos. Se finalizó la primera parte del diseño de ingeniería y especialidades para la "Construcción del Recinto Modelo de Educación y Trabajo El Arenal" en Copiapó, que considera mil 710 plazas, con una superficie de 76 mil 575 metros cuadrados y una inversión total estimada de 128 mil millones de pesos. Se avanzó en el proceso de habilitación de la obra Construcción

Centro Penitenciario Femenino de Arica, obra cuya construcción finalizó el año 2018, y que considera 384 plazas femeninas, con una superficie de diez mil 84 metros cuadrados y una inversión total estimada de 27 mil 110 millones 575 mil pesos. Esta obra, ad portas de su inauguración, dará mejores condiciones de vida y permitirá un mejor proceso de reinserción a cientos de mujeres. Se dio inicio al proceso de habilitación de la obra "Reposición Centro Cumplimiento Penitenciario Concepción" (El Manzano), cuya construcción finalizó el año 2018, y que cuenta con un total de mil 608 plazas, con una superficie de 20 mil 690 metros cuadrados y una inversión total estimada de 29 mil 140 millones 841 mil pesos.

Cumpliendo el encargo recibido desde el Ministerio, Gendarmería de Chile comenzó a implementar el Plan Contra el Narcotráfico y la Corrupción, el cual considera el uso de nuevas tecnologías (drones, anti-drones, bloqueo de celulares e instalación de bodyscanners), mejoramiento de infraestructura (habilitación de mayor número de celdas de alta seguridad e instalación de mallas anti-lanzamiento en algunas unidades penales), tolerancia cero a la corrupción (creación de las unidades de Inteligencia y de Investigación Criminal, desvinculación inmediata de funcionarios involucrados en actos de corrupción e instalación de software de control de faltas y sanciones), tolerancia cero al narcotráfico (aumento de control de existencias y allanamientos, mediante un nuevo software de gestión; nueva ficha de clasificación penal de acuerdo a peligrosidad; y, reiterando, implementación de un nuevo software de monitoreo de faltas y sanciones) y, por último, profundizar y mejorar la coordinación interinstitucional con el Ministerio Público para la investigación y persecución de los delitos en que funcionarios de Gendarmería de Chile hayan participado.

Destacar que el año pasado, se desarrollaron una serie de iniciativas orientadas a reconocer a la Escuela de Gendarmería de Chile como una instancia de educación superior, de manera de dar cumplimiento a la Ley N° 21.091 y sus requerimientos previos establecidos y se establecieron 17 compromisos para Gendarmería de Chile, cuyos avances son permanentemente monitoreados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Dichos compromisos se enmarcan en seis ejes estratégicos: Condiciones de vida digna para las personas privadas de libertad; Reinserción social; Reconocimiento Escuela Institucional; Seguridad Penitenciaria; Bienestar Integral del personal penitenciario; Probidad y Transparencia.

Servicio Nacional de Menores

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre de 2019, fueron brindadas un total de 307 mil 161 atenciones a niños, niñas y adolescentes, de las cuales el 92,4 por ciento corresponden a atenciones del área de protección de derechos, el 7,4 por ciento al área de justicia juvenil y un 0,2 por ciento al área de adopción.

Durante el año 2019 se dio comienzo efectivo al proceso de cierre de los Centros de Reparación Especializados de Administración Directa (CREAD) y reemplazo por Residencias Familiares.

Un hito importante en esta materia ocurrió el 5 de marzo de 2019, fecha en la cual se dio cuenta al Presidente de la Corte Suprema del cierre definitivo del CREAD de Playa Ancha y que ya se encontraban en completo funcionamiento las cuatro residencias familiares que lo reemplazaron (Valparaíso, Quillota, Villa Alemana y de Viña del Mar)

Además, y en base a lo proyectado se inició el proceso de despeje de casos vigentes en los CREAD Galvarino y Pudahuel, en la Región Metropolitana, CREAD Arica de la Región de Arica y Parícuta y CREAD Nuevo Amanecer, de la Región del Biobío, procesos liderado por las Direcciones Regionales respectivas.

A partir del mes de agosto de 2019 se hizo efectivo el aumento del 75 por ciento de la subvención base de para las residencias de organismos colaboradores, de acuerdo con el compromiso de gobierno de doblar la subvención residencial en cuatro años. Estos recursos permiten mejorar las condiciones de vida de más de 5 mil niños, niñas y adolescentes que viven en casi 200 residencias de organismos colaboradores.

Durante el período se aumentaron mil 450 plazas de programas de familias de acogida, junto con un aumento de dos mil 700 plazas de programas adosados para el trabajo con familias, lo que se significa un aumento de un 20 por ciento de cobertura.

En 2019, por primera vez, el número de niños y niñas atendidos en familias de acogida fue mayor que el de atendidos en residencias, representando un 52 por ciento y un 48 por ciento, respectivamente. También se diseñaron dos nuevos programas que permiten diversificar y aumentar el número de familias de acogida: el

Programa de Captación y Selección de Familias de Acogida y el Programa FAE de Emergencia, que iniciarán su implementación durante el segundo semestre del año 2020.

Se instaló una Unidad de Fiscalía en la Dirección Nacional, con 7 funcionarios de dedicación exclusiva, focalizada en la gestión de sumarios por maltrato, logrando reducir el número total de sumarios en un 23 por ciento en sus primeros siete meses de funcionamiento.

Sename estableció un sistema integral de supervisión a proyectos, incorporando la revisión de ámbitos técnicos como financieros con herramientas presenciales y remotas, constituyendo comités a nivel regional y nacional. Con ello, se espera mejorar la oportunidad en la toma de acciones frente a dificultades en los proyectos.

Desde enero 2020 se han realizado mensualmente los análisis de los proyectos regionales. A su vez se implementó la actualización del Sistema de Registro de Intervenciones, a fin de fortalecer el monitoreo de la calidad de las intervenciones. Finalmente, se diseñó e implementó el Módulo de Rendiciones en Línea, el que permite visualizar y controlar en forma remota los gastos en que incurren los organismos colaboradores.

Defensoría Penal Pública

El año 2019 los defensores tuvieron representación en 333 mil 115 nuevas causas ingresadas, lo que significó un aumento del 4,2 por ciento respecto del año 2018.

Del total de ingresos de causas en 2019, el 63,9 por ciento lo hizo vía control de detención, porcentaje que aumenta en las defensorías regionales metropolitanas, que reportan sobre un 70 por ciento de ingresos por esta vía.

Dentro del total de más de 333 mil causas, los defensores atendieron a 268 mil 855 hombres (80,7 por ciento) y a 64 mil 260 mujeres (19,3 por ciento).

En cuanto a los delitos de mayor recurrencia, se encuentran:

- Lesiones, con 68 mil 554 causas.
- Delitos contra la libertad e intimidad de las personas, con 52 mil 197 causas.
- Hurto, con 46 mil 770 causas.
- Faltas a Ley de Tránsito, con 44 mil 061 causas.

Estas cuatro categorías dan cuenta de más del 57 por ciento del total de delitos del año.

La institución estuvo desplegada en 892 mil 463 audiencias efectivas y 269 mil 678 audiencias de control de detención. Las principales formas de término de las causas en 2019 fueron las salidas alternativas (28,6 por ciento), las condenas (25,9 por ciento) y la aplicación de facultades del Ministerio Público (14,7 por ciento)

Asimismo, dio inicio a la implementación de la Defensoría Regional de Ñuble, y atendió, a lo largo del país, a 15.559 imputados adolescentes; a 9.516 imputados indígenas, además de finalizar 28.387 requerimientos de defensa penal penitenciaria.

Durante el año pasado, la **Defensoría Penal Pública**, obtuvo el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) y el premio a la Innovación Cuenta Pública 2019.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

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

Su principal objeto es registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas, administrando los siguientes productos estratégicos: 1. Servicios y Documentos de Identificación, 2. Registro Civil, 3. Registro de Vehículos Motorizados, 4. Registros Penales y 5. Registros Especiales, los que contemplan, los siguientes subproductos: Cédulas de Identidad para Chilenos y Extranjeros Residentes, Pasaportes, Servicio de consulta al Registro de ADN, Registro de Nacimiento, Registro de Acuerdos de Unión Civil, Registro de Matrimonio, Registro de Defunción, Registro Nacional de Testamentos, Registro de Posesiones Efectivas, Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga, Registro General de Condenas, Registro Penal Adolescente, Registro de Discapacidad, Registro de Conductores, Registro de Violencia Intrafamiliar, Registro de Profesionales, Registro de Bancos de Datos Personales para Organismos Públicos, Registro de Multas de Tránsito no pagadas, Registro de No Donantes, Registro de Prendas sin Desplazamiento, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, Registro de Inhabilidades para trabajar con menores, otorgamiento de la Clave Única para trámites en el Estado, cuyos beneficiarios y beneficiarias son las personas naturales, Instituciones del Sector Público, Organizaciones y empresas del Sector Privado y desde diciembre de 2019 la implementación de la Ley N°21.120 de Identidad de Género a través de rectificaciones de partidas de nacimiento.

Para llegar a sus usuarios, la institución cuenta con 475 oficinas presenciales distribuidas a lo largo de todo el país, una oficina internet www.registrocivil.cl, un servicio de Call Center 600- 370 -2000, y más recientemente; 195 módulos de autoatención dispuestos en diferentes recintos de organismos tanto públicos como privados, y la aplicación móvil Civildigital APP desde la que se puede acceder a la obtención de diversos tipos de certificados directamente desde celulares.

Un hito relevante del año 2019 correspondió al aumento de la oferta gratuita de certificados a través de medios virtuales. A los previamente existentes se sumaron a contar de abril de 2019 los siguientes; Certificado de nacimiento para todo trámite, Certificado de matrimonio para todo trámite, Certificado de defunción corriente y con causa de muerte, Certificados de antecedentes para fines particulares y especiales, Hoja de vida de conductor, Certificado de discapacidad y Certificados de unión civil. Durante el periodo se emitieron 17.118.525 certificados gratuitos correspondientes a los tipos mencionados a través de canales remotos (App Civil Movil, Tótems y Sitio Web).

Otro hecho relevante del periodo 2019 fue la implementación a fines del mes de diciembre de la Ley de Identidad de Género, que implicó un cambio importante en materia registral. La ley permite que toda persona cuya identidad de género no coincida con su sexo y nombre registral solicite la rectificación gratuita en el Registro Civil, esto solo si es mayor de edad y no posee vínculo matrimonial vigente. Tras asistir a la audiencia especial la entidad estatal analiza los antecedentes y en un máximo de 45 días hábiles la persona tendrá su nuevo nombre y sexo registral, lo que se verá reflejado en su cédula de identidad.

Las personas que acceden al cambio mantienen el mismo RUN, además tampoco afecta la titularidad de los derechos y obligaciones patrimoniales, ni de aquellos provenientes al derecho de familia.

En materia de gestión, la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda decide apoyar, a partir del año 2019, al Servicio de Registro Civil e Identificación en un Programa de Modernización financiados con recursos BID. Durante el año 2019 se invirtieron MM\$714,4 con avances en Formulación del nuevo CORE registro de identidad, Diseño de la Interoperabilidad y Diseño del Repositorio de Archivos. La información de esta iniciativa se encuentra publicada en <http://modernizacion.hacienda.cl/proyectos>

En cuanto los compromisos a nivel gubernamental de digitalización de trámites, se realizaron avances importantes que permitieron a contar del año 2019 a los usuarios/as acceder en modalidad virtual a los siguientes trámites ; Bloqueo definitivo de pasaportes, Solicitud de hora para Matrimonio Civil o Acuerdo de Unión Civil, Reimpresión de Cédula de Identidad, Solicitud de inscripción de personas naturales y jurídicas que actúan en el ámbito de la discapacidad, Solicitud de hora para Inscripción del Matrimonio Religioso.

En cuanto a satisfacción de los usuarios, destaca el resultado del estudio de satisfacción neta que anualmente es encargado por el Ministerio de Justicia a una empresa especializada, seleccionada a través de licitación pública. Para 2019 se obtuvo un índice global de 87,17% de satisfacción neta, superando el 86,16% obtenido en el periodo anterior. Estos resultados son consistentes con los últimos estudios de percepción publicados por CADEM, que ubican al Servicio como una de las instituciones públicas mejor evaluadas del país.

Como desafíos institucionales para el periodo 2019-2022 se cuentan; el proceso de licitación para un nuevo sistema de identificación para proveer documentos y servicios relacionados con identidad y viajes, el avance hacia la masificación de servicios digitales con la aplicación de nuevos proyectos y medidas que tiendan a aportar en el cumplimiento de los lineamientos presidenciales en la materia, como lo será por ejemplo, la profundización de la interoperabilidad con otros organismos, con la finalidad de optimizar los procesos institucionales relacionados con los usuarios, con proyectos como la transferencia electrónica de vehículos motorizados.

En el ámbito internacional, el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile tiene una de las vicepresidencias del Consejo Latinoamericano de Registros Civiles, Identificación y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), y para el año 2019 le correspondió ser el país anfitrión para la reunión anual de este organismo, oportunidad en la que asistirán los representantes de los registros civiles de los países miembros, organizaciones internacionales y expertos en las materias para tratar temas afines a las instituciones, evaluar los avances de las distintas comisiones estableciendo consensos regionales.

3 Resultados de la Gestión año 2019

Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

1. Certificados emitidos a través de canal virtual.

El Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con tres modalidades de atención en línea: www.registrocivil.gob.cl, módulos de autoatención (tótem) y aplicación “CivildigitalApp”. En 2019 se entregaron 57.828.782 certificados gratuitos y pagados a través de estos medios de atención, resultados que son relevantes en el contexto de las políticas de gobierno tendientes a la virtualización de los trámites en el Estado.

Dentro de este ámbito, a través de la aplicación para dispositivos celulares “CivildigitalApp” se emitieron 20.806.810 certificados, representando un significativo aumento respecto al 2018 equivalente a un 409,60%. Por otra parte, de lo emitido en 2019 a través de esta aplicación móvil, el 99,41% correspondió a certificados gratuitos (20.684.614) y 0,59% a certificados pagados (122.196). Cabe señalar que, durante el año 2019 tuvo a disposición de los usuarios la emisión de certificados gratuitos del tipo: Nacimiento, para efectos de asignación familiar y matrícula, Matrimonio y Defunción para efectos de asignación familiar, Cese de Convivencia, y de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, de Vigencia y de Directorio, los cuales alcanzaron un total de 53.576.884 de documentos en vías no presenciales, lo que representa un aumento de 191,08% respecto de 2018.

2. Atención Call Center.

En cuanto a la atención del Call Center, el número de contactos recibidos durante el año 2019, a través de la línea 600 370 2000 alcanzó la cifra de 863.767 llamadas con un nivel de atención de un 87,74%. Cabe señalar que en este periodo el número de llamadas recibidas fue un 12,14% menor que en 2018 (770.271).

3. Módulos de autoatención Civil Digital.

El Servicio cuenta con 195 tótems desplegados a lo largo de todo Chile, en municipalidades, hospitales, intendencias, terminales de buses y aéreos, centros comerciales, centros comunitarios, entre otras localizaciones; en ellos se pueden solicitar la mayoría de los certificados que se emiten en la página web, y además se puede solicitar la clave única de servicios del Estado. Estos módulos de auto atención comenzaron a operar el 19 de octubre de 2017 con el fin de acercar los principales productos del Registro Civil e Identificación a la ciudadanía.

En 2019 por este medio de atención, se emitieron 1.299.543 actuaciones, de las cuales: 969.934 correspondieron a certificados gratuitos (74,64%), 37.414 a certificados pagados (2,88%) y 292.195 a códigos de activación de clave única (22,48%).

4. Sistema de Primera Inscripción en Línea de Vehículos- SPIEV

El sistema de Solicitud de Primera Inscripción Electrónica de Vehículos (SPIEV), es un proceso electrónico mediante el cual el trámite puede ser realizado en forma directa y electrónica por parte de las empresas automotoras del país.

Actualmente el sistema está operando en 5 empresas concesionarias, alcanzando un total de 93.699 primeras inscripciones electrónicas aprobadas en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados al 31 de diciembre de 2019, lo que representa un 25,18% del total de primeras inscripciones aprobadas en el periodo (371.988).

A partir de marzo de 2018, comienza en forma complementaria a operar el proceso de Anotaciones en plataforma electrónica, alcanzando un total de 5.538 registros. En 2019, esa cifra alcanzó las 8.097, lo cual representa un aumento del 46,21%

5. Atención Terreno.

La institución cuenta con equipos de Atención en Terreno en las 16 regiones del país, permitiendo establecer una mayor cobertura y cercanía con la población.

En 2019 se estableció un programa anual de solicitudes de cédulas de identidad en Atención Terreno, destinadas a seis grupos prioritarios: personas con discapacidad, personas mayores, estudiantes de enseñanza básica y media, personas pertenecientes a pueblos originarios, extranjeros residentes y usuarios pertenecientes a las comunas más vulnerables del país. De los 29.767 documentos comprometidos para estos grupos priorizados, se atendieron 38.514, lo que significó un 129,40% de cumplimiento.

Se debe considerar que una persona puede pertenecer a más de un grupo prioritario; tomando eso como base, se observa que el principal grupo atendido es el de los Adultos Mayores, con un 28%, seguido por Extranjeros Residentes (20%) y Escolares (19%).

En 2019 los equipos en terreno otorgaron 208.490 productos: 123.681 correspondieron a cédulas de identidad (incluidos los 38.514 documentos de grupos priorizados), 50.996 a códigos de activación de la clave única, 17.527a certificados y 16.286 a pasaportes.

6. Sistema de pago electrónico en oficinas.

Con el objetivo de optimizar los tiempos de atención y minimizando los riesgos de administración, custodia y transporte de dinero efectivo tanto a los usuarios(as) como al propio Servicio, durante el año 2019, el nivel de transacciones pagadas con este medio ascendió a M\$ 46.783.186 de las cuales M\$ 23.582.855 se cursaron en pagos con Tarjeta de Crédito, y M\$ 23.200.331 en pagos con Tarjeta de Débito.

Del total de transacciones pagadas con tarjetas, M\$ 5.290.676 corresponden a ventas realizadas a través de canal digital (APP's, Módulos, Inscripción Electrónica de Vehículos).

7. Transparencia, Probidad y Participación Ciudadana.

Transparencia Pasiva: Durante el año 2019, un **95,82 %** (3.165) de Solicitudes de Información Pública, fueron respondidas en el plazo de 15 días hábiles, sobre un total de **3.303** solicitudes recibidas.

Cuenta Pública: El día **29 de mayo de 2019** se llevó a cabo la ceremonia de rendición de la cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión realizada durante el año 2018. Esta actividad se llevó a cabo en **Auditorio del Servicio de Registro Civil e Identificación** y contó con la presencia de un gran número de autoridades, entre ellos, **COSOC, representante de Jefe Depto. de Extranjería y Migración, representante de la Dirección División de Organizaciones Sociales, Director del Servicio Electoral, representante del Director General CAJ, Seremi de Justicia, Jefe Oficina Planificación y Presupuestos de Ministerio de Justicia y DD.HH, Jefe Gabinete de la Corporación Asistencia Judicial, Jefe Nacional de Criminalística PDI y representante del Director de Carabineros.**

Esta actividad contó con una traductora simultánea en lengua de señas y transmisión en línea (streaming) para que quienes no asistieron pudieran ver la presentación.

Acciones en materia de probidad: Es posible destacar la actualización del **Código de Ética del Servicio de Registro Civil e Identificación**

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

1. Documentos y Servicios de Identificación.

Respecto del total de cédulas identidad tramitadas en 2019, corresponden a 4.004.364 efectuadas en nuestro país y a 31.111 solicitudes en consulados de Chile alrededor del mundo. Estas cifras, representan un aumento de 1,3% respecto del año 2018. Del total de cédulas tramitadas en el país, un 85,39% fue tramitado dentro del plazo de 5 días hábiles, esto es 3.419.197 cédulas de identidad, lo que representa una disminución respecto al periodo anterior, donde se alcanzó un 85,95%.

Durante el año 2019, se tramitaron 503.597 Cédulas de Extranjeros, lo cual representa un 12,58% del total de cédulas tramitadas. Por otro lado, se observa una disminución de 11,8% en cédulas de extranjeros tramitadas en el periodo respecto del año 2018, en que se tramitaron 570.989 documentos.

En el caso de los Pasaportes, durante el año 2019 se tramitaron 451.676 solicitudes en nuestro país y 36.846 solicitudes en consulados de Chile alrededor del mundo, lo que representó un aumento de 18,88%. Respecto de las solicitudes realizadas en nuestro país, el 93,85% de ellas fueron tramitadas en un plazo igual o menor a 4 días hábiles, es decir, 423.895.

2. Registro Civil

Durante el año 2019, se inscribieron 227.381 Nacimientos, lo cual representa una disminución de 5,82% respecto del año 2018, en que los nacimientos inscritos alcanzaron a 241.420.

Los matrimonios inscritos en 2019 alcanzaron la cifra de 64.484, lo cual representa una disminución de 2,57% respecto del año 2018, en que los matrimonios inscritos alcanzaron a 66.186.

En cuanto a las defunciones inscritas durante el año 2019, éstas corresponden a 111.889, lo cual representa un aumento de 2,40% respecto del año 2018, en que las defunciones inscritas alcanzaron a 109.267.

Respecto de estos registros, se emitieron 52.606.856 certificados, distribuidos de la siguiente manera: Sitio Web (52,01%), Tótems de autoatención (0,91%), App Civil Móvil (38,80%), Oficinas Presenciales (6,54%) y Convenios de conectividad (1,75%).

De la cifra total, 35.123.350 (66,77%) fueron gratuitos para nuestros usuarios y usuarias. Las Rectificaciones sobre este tipo de registros, totalizaron 37.888 en el período.

3. Posesiones Efectivas y Testamentos

En el año 2019, el total de Posesiones Efectivas inscritas alcanzó a 78.230, de las cuales el 93,18% fue tramitado en un plazo menor o igual a 43 días hábiles, lo que representa una leve disminución respecto al periodo anterior, que presentó un 93,39% tramitado en dicho plazo. Sin perjuicio de lo anterior, el volumen tramitado aumentó en un 6,40% respecto del año anterior.

Se registraron 6.515 Testamentos ingresados durante el año 2019, de los cuales un 99,1% fue inscrito en un plazo de 3 días hábiles, es decir, 6.604 Testamentos. Cabe destacar, que este registro mostró una disminución de 2,24% respecto del año 2018.

4. Registro de Vehículos Motorizados

Las solicitudes aprobadas al Registro Nacional de Vehículos Motorizados durante el año 2019 totalizaron 2.860.721, lo que implicó una disminución de 2,05% en relación al año 2018, lo que se asocia a la dinámica del mercado automotriz en el país.

En este registro, hay un indicador que merece ser destacado, que es el de las Primeras Inscripciones en el Registro de Vehículos Motorizados, donde el año 2019 de un total de 467.411 solicitudes aprobadas, el 82,03% fueron tramitadas en un plazo inferior o igual a 8 días hábiles, es decir 383.429 solicitudes. Este mismo indicador, tuvo un resultado de 97,04% para el año 2018.

La emisión de Certificados de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados y el Certificado de Inscripción (Padrón) para el año 2019, fue de 4.626.314, y de ese total 1.772.170 se emitieron en nuestras oficinas presenciales, 118.186 por convenios de conectividad y 2.735.958, a través del sitio web institucional, lo que refleja aumento de 6,44% respecto de 2018, en que se emitieron 2.570.421 certificados de este tipo a través de Internet.

5. Registros Penales

Durante el año 2019, el total de beneficios penales solicitados en oficinas del Servicio alcanzó a 22.721 y de éstos, el 63,57% se realizó dentro del plazo de 8 días hábiles, es decir, 14.444 solicitudes, resultado superior al del año 2018, en que se tramitó un 59,88% en ese plazo.

Este registro se encuentra asociado a la emisión de Certificados de Antecedentes para Fines Particulares y Especiales, que en 2019 alcanzó un total de 9.339.477, De estos, 4.702.658, esto es un 50,35%, fueron

obtenidos a través del Canal Virtual, haciendo uso de la Clave Única que asegura el resguardo y confidencialidad de la información.

También en materia de Registros Penales, durante 2019 en cuanto a carga en línea de sentencias penales en el Registro General de Condenas, de un total de 110778 sentencias condenatorias ingresadas a la base de datos del Registro General de Condenas, 92334 corresponden a carga en línea efectuada por los Tribunales de Justicia con competencia en materia Penal, representando el 83,35% del total de condenas. La carga manual corresponde a 18444 sentencias condenatorias, dictadas por Tribunales del antiguo sistema Procesal penal y los Juzgados Militares, correspondiendo al 16,65% restante. Esta carga en línea dispone de un plazo máximo de 4 días para ser traspasadas desde el momento en que se efectuó la carga en la base de datos, situación relevante dado están incluidas aquellas que contienen las inhabilidades para trabajar con menores.

6. Registros Especiales

Entre los registros especiales asignados a la institución, el Registro de Multas de Tránsito no Pagadas, es de alto interés por su incidencia en los requisitos necesarios para poder renovar anualmente permisos de circulación de vehículos.

La cantidad de ingresos al Registro de Multas de Tránsito no Pagadas durante el año 2019 fue de 3.631.184 multas registradas, lo que representa un aumento respecto al periodo anterior de un 34,76%.

También en el rubro de registros especiales, el Registro de Discapacidad, totalizó

52.504 inscripciones durante el año 2019, cifra superior en un 10,40% a las inscripciones registradas en el año 2018, que fueron 47.559.

Por otra parte, el Registro de Profesionales, totalizó 122.212 inscripciones durante el año 2019, cifra inferior a la registrada en el año 2018, donde alcanzó 272.880; lo cual representa una disminución de 55,2%

El Registro de Violencia Intrafamiliar, totalizó 8.905 inscripciones durante el año 2019, cifra inferior a las inscripciones registradas en el año 2018, que fueron 11.298, lo que significó una disminución de un 21,18%.

Asimismo, durante el año 2019, se ingresaron al Registro Nacional de Conductores, un total de 283.636 licencias de conducir, lo cual representa un aumento de 1,60% respecto del año 2018, en que se registraron 279.177 licencias de las 10 categorías existentes. Por otro lado, también respecto del Registro Nacional de Conductores, se ingresaron 499.773 resoluciones judiciales durante el año 2019, lo cual representa una disminución de 20,44% respecto del año 2018, en que se registraron 628.210 resoluciones judiciales.

7. Certificados emitidos

Se emitieron en el año 70.631.549 certificados, distribuidos de la siguiente manera: Sitio Web (50,99%), Tótem (1,43%), App Civil Móvil (29,46%), Oficinas Presenciales (15,23%) y Convenios de conectividad (2,90%). De la cifra total, 53.576.884 fueron gratuitos para nuestros usuarios y usuarias, lo que representa un 75,85%.

Total Certificados por Canal	Total	% respecto del total	Gratuitos	% Gratuitos
Web	36.014.624	50,99%	31.922.336	88,64%
Tótem	1.007.348	1,43%	969.934	96,29%
App	20.806.810	29,46%	20.684.614	99,41%
Oficinas Presenciales	10.755.636	15,23%		0,00%
Convenios de Conectividad	2.047.131	2,90%		0,00%
Total	70.631.549	100,00%	53.576.884	75,85%

8. Inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores

El Servicio de Registro Civil e Identificación, tiene a su cargo una Sección Especial que forma parte del Registro General de Condenas, denominada "Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad".

El objeto de la referida Sección Especial es registrar todas las inhabilitaciones establecidas en el artículo 39 bis del Código Penal, tanto temporales como perpetuas y que hayan sido impuestas por sentencias ejecutoriadas.

A partir del 10 de octubre de 2012, fecha de publicación del reglamento de la Ley, el Servicio habilita una consulta en su página Web, "Inhabilidades para trabajar con menores de edad", que permite a cualquier persona natural o jurídica que requiera contratar a una persona para algún empleo, cargo, oficio o profesión que involucre una relación directa y habitual con menores de edad, conocer si la persona consultada registra o no inhabilidades del artículo 39 bis del Código penal para trabajar con menores.

En el año 2019, se ingresaron 1.546 sentencias. Por otro lado, la cantidad de consultas realizadas en la "Sección de Inhabilidades", éstas alcanzaron a 1.667.402.

9. Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro

De conformidad al artículo 8° y 2° de las disposiciones transitorias de la Ley

20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y al artículo 1° del Decreto N° 84, de 2013, del Ministerio de Justicia, que contiene el Reglamento de la citada Ley, se señala que a partir del 17 de febrero de 2012, entró en vigencia el "Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro".

Desde la entrada en vigencia del Registro, nuestros usuarios(as) pueden concurrir a cualquiera de nuestras Oficinas distribuidas a lo largo del país y solicitar la inscripción de la constitución de las personas jurídica sin fines de lucro, su modificación, disolución o extinción de las mismas, además de inscribir o subinscribir, según sea el caso, las sentencias judiciales que disuelvan las asociaciones que remitan los Tribunales de Justicia al Servicio, los actos que determinen o modifiquen la composición de los órganos de dirección y administración de las personas jurídicas registradas, las resoluciones judiciales ejecutoriadas que dispongan el nombramiento de uno o más interventores y otros antecedentes que modifiquen o eliminen las menciones originales de la inscripción de persona jurídica, resultando inscritas de esta manera, al 31 de diciembre de 2019, un total de 311.740 personas jurídicas sin fines de lucro, fijando un plazo máximo de 15 días hábiles para proceder a su inscripción y/o modificación y demás mencionadas, en el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.

La región en que se ha realizado una mayor cantidad de inscripciones en el Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro es la Metropolitana (73.578), seguida por Valparaíso (34.227) y Araucanía (33.289).

10. Establecimiento de convenios con instituciones

El número de convenios suscritos por las diversas Instituciones con el Servicio de Registro Civil e Identificación a diciembre del año 2019 alcanza a 1.118 convenios, lo cual representa un incremento del 9,60% respecto del año anterior.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

1. Proceso de licitación de nueva plataforma de identificación.

La actual plataforma de identificación para proveer la emisión de documentos de identidad y viaje (cédulas de identidad y pasaportes) entre otros servicios, entró en producción en el mes de septiembre del año 2013. A su vez el contrato con la empresa que provee estos servicios tiene una duración de 10 años.

Dada la complejidad que involucra un proceso licitatorio de esta envergadura, se ha iniciado la elaboración de las correspondientes Bases de licitación. Dentro del periodo que comprende al año 2022, corresponderá efectuar el proceso de licitación y el inicio de la implementación del nuevo sistema.

Con fecha 31 de diciembre de 2019 se enviaron las Bases de Licitación Administrativas y Técnicas a toma de razón de la Contraloría General de la República.

2. Digitalización de trámites del Servicio de Registro Civil e Identificación

Consiste en modernizar las prestaciones del Servicio en el contexto de los desafíos presidenciales de digitalización. Para 2020 se contempla avanzar en los siguientes trámites:

- Posesión efectiva de herencias sin testamento
- Inscripción registro vehículos motorizados
- Transferencia de dominio de vehículos motorizados
- Solicitar informe de no matrimonio
- Inscripción para impartir cursos de preparación para el matrimonio.

3. Proyecto Adhesión del Servicio de Registro Civil e Identificación con Chile Atiende

Consiste en aprovechar la cobertura territorial de oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación para entregar 107 de los productos que presta Chile Atiende, lo que será realizado en forma gradual.

Para 2020 está contemplado ampliar el piloto desarrollado a fines del año pasado, para alcanzar 151 oficinas.

4. Mantención de la Visa Waiver

El programa de extensión de visas de Estados Unidos, más conocido como **Visa Waiver**, es el que permite que ciudadanos de determinados países, que son miembros de este Programa, ingresen a Estados Unidos por concepto de turismo, negocio y tránsito, y permanezca por un periodo máximo de 90 días, sin portar una visa, pero con autorización de viaje electrónica.

El Servicio de Registro Civil e Identificación desde septiembre del 2013, se encuentra otorgando el pasaporte electrónico, que contiene un chip integrado, número único alfanumérico, sin contacto, que almacena las características biométricas del titular, es decir: su foto, sus impresiones dactilares y su firma. Los pasaportes electrónicos son interoperables a nivel mundial y contienen una serie de medidas de seguridad de alto nivel e innovaciones de orden técnico que aseguran al máximo su inviolabilidad.

5. Implementación de Ley de Transformación Digital.

Esta nueva normativa establece la interoperabilidad dentro de las instituciones que conforman el Estado, para que no sea necesario requerir a los usuarios información que se encuentre dentro de la administración. Corresponde al Registro Nacional de Vehículos Motorizados ser un proceso líder a nivel de las instituciones del Estado.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°19.477 de 1996, que aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Misión Institucional

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr	Descripción
----	-------------

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 5 Modernizar y fortalecer los servicios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, garantizando calidad de atención y accesibilidad para todas las personas.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.	5	1,2,3,4,5
2 Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.	5	1,2,3,4,5
3 Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.	5	1,2,3,4,5
4 Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.	5	1,2,3,4,5

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

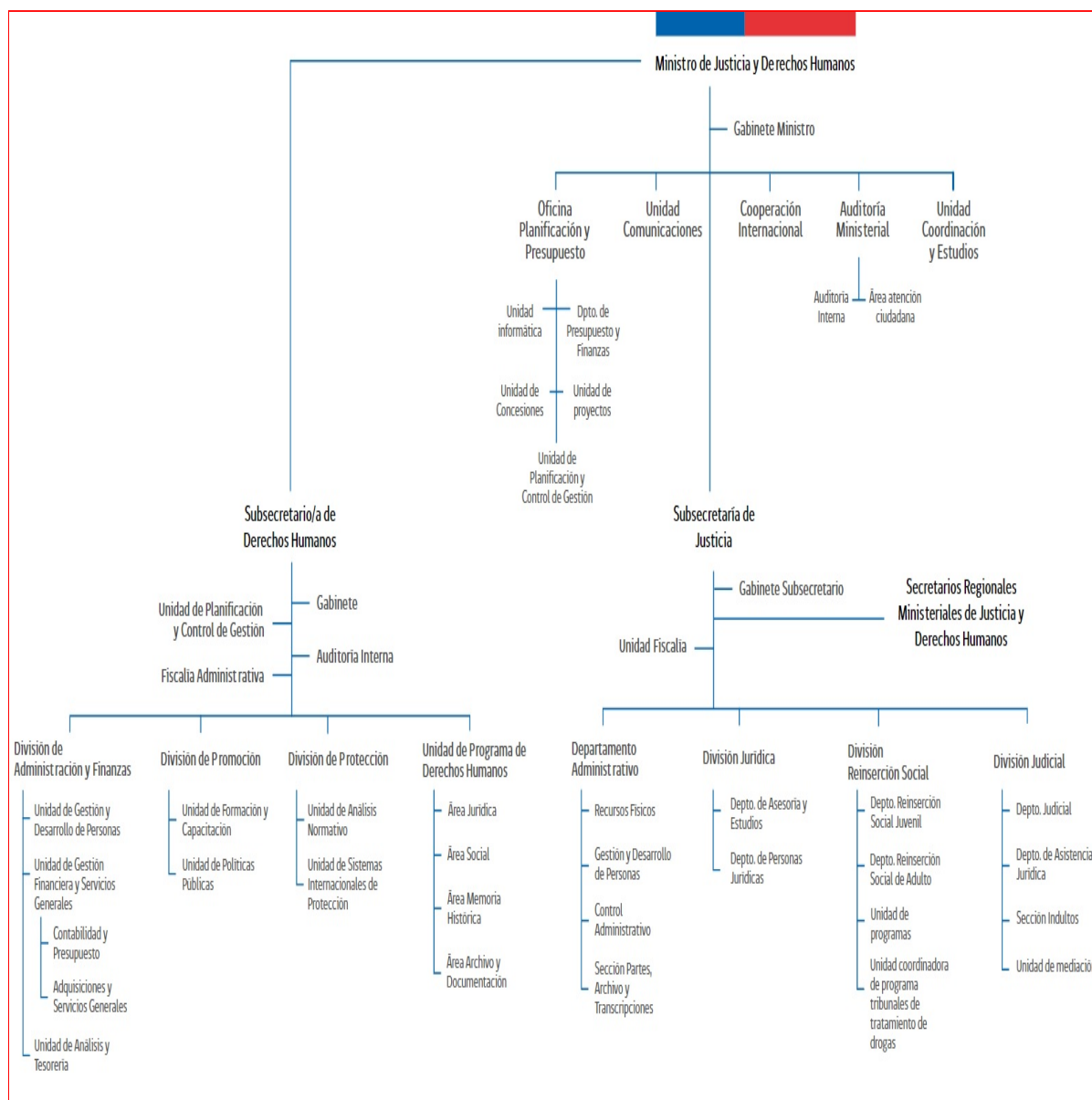
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1 Documentos y servicios de Identificación	Documentos públicos que contienen tanto datos civiles como biométricos de su titular, y con la cual se establece inequívocamente su identidad. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.	1,2,3,4

2	Registro Civil	Inscripción en los registros de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Unión Civil y registros asociados a derechos de herencia. Actualización de la base de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen. Otorgar certificados que den fe de la información contenida en los registros. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.	1,2,3,9
3	Registro de Vehículos Motorizados	Inscribir y mantener actualizadas la base de datos relativa a la propiedad y situación jurídica de los vehículos motorizados y de transporte de carga, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen. Entregar Placa Patente Única y duplicados. Inscribir, modificar y alzar los contratos de prenda sin desplazamiento que se registran. Otorgar certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en los registros. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.	1,2,3
4	Registros Penales	Llevar el Registro General de Condenas, el Registro Penal Adolescente y el Catastro de Aprehensiones, dejando constancia en él de la información que sea remitida por los Tribunales de Justicia. Entregar información que sea requerida por éstos y por las autoridades facultadas por ley. Otorgar certificados a las personas y/o autoridades, en los casos y circunstancias determinados por la ley. Otorgar beneficios penales.	1,2,5
5	Registros Especiales	Inscribir, mantener actualizadas las bases de datos relativas a los registros de: Discapacitados, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales, Banco de datos personales para organismos públicos, Multas de Tránsito No Pagadas, Ministros de Cultos, Cursos para el matrimonio y no donantes, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen. Entregar certificados que den fe de dicha información. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.	1,2,6,7,8

Cientes / Beneficio / Usuarios

Nr.	Descripción	Cantidad
1	Personas Naturales.	19.458.310
2	Instituciones del Sector Público.	356
3	Organizaciones y Empresas del Sector Privado.	213
4	Personas Naturales - Usuarios del sistema de Identificación (cédulas y pasaportes).	4.331.141
5	Personas Naturales - Usuarios de Registros Penales (Beneficios Penales)	23.856
6	Personas Naturales- Usuarios inscritos en el Registro de Violencia Intrafamiliar	11.298
7	Personas Naturales- Usuarios inscritos en el Registro de la Discapacidad	47.559
8	Personas Naturales- Usuarios inscritos en el Registro de Profesionales	272.880
9	Personas Naturales- Usuarios de Registro Civil (Testamentos)	6.664

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

Cargo

Nombre

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 98,23 %

Nombre del Indicador

Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el año t

Producto Estratégico

Documentos y servicios de Identificación

Fórmula del Indicador

(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas en año t

Unidad de Medida

número

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	1,34	1,06	0,61	1,45	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Pasaportes tramitados en el año t

Producto Estratégico

Documentos y servicios de Identificación

Fórmula del Indicador

(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	98,23	97,53	93,85	94,50	99,30 %

Nombre del Indicador

Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas

Producto Estratégico

None

Fórmula del Indicador

Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	84,37	85,89	87,78	84,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t

Producto Estratégico

Registros Penales

Fórmula del Indicador

(Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas dur

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	54,71	59,88	63,57	55,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 8 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t

Producto Estratégico

Registro de Vehículos Motorizados
 - Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga.

Fórmula del Indicador

(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 8 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el año t/Total de solicitudes al Regis

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	97,46	97,04	82,03	94,50	86,80 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t

Producto Estratégico

None

Fórmula del Indicador

(Total de reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro

96,95	98,19	97,77	98,00	99,80 %
-------	-------	-------	-------	---------

Nombre del Indicador

Tasa de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 certificados emitidos, en año t

Producto Estratégico

None

Fórmula del Indicador

(Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en año t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en año t)* por cada 10.000 certificados emitidos en año t

Unidad de Medida

número

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	1,41	1,19	0,32	1,59	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro de plazo, contado desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t

Producto Estratégico

Documentos y servicios de Identificación
 - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.
 * Cédula de Identidad para chilenos

Documentos y servicios de Identificación
 - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.
 * Cédula de Identidad para extranjeros

Documentos y servicios de Identificación
 - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.
 * Cédula Chile Solidario para Chilenos

Documentos y servicios de Identificación
 - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.
 * Cédula de Chile Solidario para extranjeros

Fórmula del Indicador

(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro de plazo, contado desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	94,35	0,00	91,88	92,00	99,90 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	5	65,00%	65,00%
Gestión Eficaz	2	20,00%	20,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				65,00%	65,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	98%	99.00%	101.02%	15.00%	15.00%
Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	58.00%	Cumple	20.00%	20.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	50%	51.00%	102.00%	10.00%	10.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	12.00 días	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t	55.00%	63.57%	115.58%	15.00%	15.00%
Gestión Eficaz				20,00%	20,00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	76%	76.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	15.00%	15.00%
Eficiencia Institucional				15,00%	15,00%

Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	118.00%	84.75%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	14%	10.00%	140.00%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	71.67 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	18	3314	56	100%	8%
2	2019	18	3335	60	100%	8%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 2.782.149.000

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 764.000

% del gasto total en subtítulo 21

5 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

Durante el año 2019, el Servicio de Registro Civil e Identificación comprometió la realización de las siguientes actividades asociadas a Equidad de Género:

Medida	Actividad	Meta 2019	Compromisos	Grado de Implementación	Comentarios
1.-DISEÑO Y/O ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO	1.1) Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.	4 envíos	a) Presentar a la Comisión de Género propuesta de indicadores de desempeño que se medirán en el año 2020. Plazo= 30/06/19	100%	Realizado: 27 de junio se envió propuesta a Encargada de Género
			b) Enviar a la Comisión de Género, reportes de seguimiento de los indicadores de desempeño propuestos en la letra a), en los meses de: julio, septiembre y noviembre de 2019.	100%	Realizado: 26 de julio enviado el primer reporte. 25 de septiembre se envió el segundo reporte y el 27 de noviembre se envió el tercer reporte a Comisión de Género.

Medida	Actividad	Meta 2019	Compromisos	Grado de Implementación	Comentarios
2.- MEDIR INDICADOR (ES) DISEÑADOS EN 2018					Resultado= 63,57%
		No Aplica	Medir Indicador	100%	Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t = 14.444
	2.1) Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t				Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t= 22.721 Fuente: Módulo de Gestión

Medida	Actividad	Meta 2019 Compromisos	Grado de Implementación	Comentarios	
		No Aplica	Medir Indicador	100%	<p data-bbox="1161 283 1354 367">Resultado – MUJERES= 61,85%</p> <p data-bbox="1161 388 1354 829">Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t – MUJERES= 1.417</p> <p data-bbox="1161 850 1354 1081">Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t – MUJERES=2.291</p> <p data-bbox="1161 1102 1354 1161">Fuente: Módulo de Gestión</p>

Medida	Actividad	Meta 2019	Compromisos	Grado de Implementación	Comentarios	
					Caso Femenino/ Femenino	1
					Caso Masculino/ Masculino	2
	2.2) % de Acuerdos Unión inscritos diferenciados por contrayentes	de de Civil	Cálculo mensual Indicador y emitir informes cualitativos	Medir Indicador	100%	
					Caso Femenino/ Masculino	3
					Fuente: Estadísticas para la Gestión	
				Envío de Informe Cualitativo Abril, Julio y Octubre	100%	

Medida	Actividad	Meta 2019	Compromisos	Grado de Implementación	de Comentarios
4.- CAPACITACIÓN A FUNCIONARIAS/IOS.	4.2) Porcentaje de actividades de capacitación en materias de Equidad de Género ejecutadas en el año t.	3	Curso de Género ("Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres" por la vía E-learning, jornada sobre Mes de la Mujer y sobre Eliminación de la Violencia contra la Mujer	100%	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a lo establecido en el PAC, se han completado 3 de los 4 módulos del curso de Género por la vía E-learning. Durante noviembre finalizó el cuarto módulo. -En mayo se realizó jornada sobre Mes de la Mujer y en noviembre está planificada la jornada sobre Eliminación de la Violencia contra la Mujer (realizada el 27 de noviembre). • En el mes de junio se concretaron 4 visitas a recintos penitenciarios, siendo una de ellas el CPF de San Miguel. • En el mes de agosto, por motivo del día del niño/a, se repite visita al mismo Centro a petición de la jefa técnica, con el objeto de que las internas obtengan su cédula para ser visitadas por sus hijos/as por el Día del Niño/a. -En el mes de octubre se planifica realizar otras visitas.
	5.1.- Dar continuidad al trabajo colaborativo con Gendarmería de Chile (Genchi), en materias de Género, No Discriminación, Violencia contra la Mujer y/o Inclusión.	2 actividades	2	Visitas a recintos penitenciarios	100%
5.- INDICADORES DE DESEMPEÑO Y ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS QUE MIDAN IBB.					

Medida	Actividad	Meta 2019	Compromisos	Grado de Implementación	Comentarios
	5.2.- Difusión de decálogo de Buenas Prácticas Anti discriminatorias para la atención de los usuarios y usuarias del SRCel.	Emitir Decálogo	Decálogo aprobado, distribuido y difundido	100%	<ul style="list-style-type: none"> Con fecha 2 de octubre de 2019, se emitió la DN Circular N°17, a través de la cual se aprobó el Decálogo de Buenas Prácticas. La difusión del Decálogo se realizó el 22 de noviembre (Registro 21)

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

Boletín

10347-05

Descripción

Equipara el tratamiento de actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación respecto del Acuerdo de Unión Civil.

Objetivo

Se propone modificar el decreto con fuerza de ley N° 1.282, de 1975, del Ministerio de Hacienda, establece el monto de impuestos y exenciones en actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación, incorporar expresamente las actuaciones derivadas de la celebración del acuerdo de unión civil exentas del pago de impuestos, así como aquellas que se encuentran gravadas, indicando sus respectivos valores, con el objeto de equipararlas a aquellas actuaciones relativas al matrimonio.

Fecha de Ingreso

2015-10-20

Estado de Tramitación

Primer Trámite constitucional (Senado)

Beneficiarios Directos

Todas las personas que celebren un acuerdo de unión civil.

Boletín

10315-18

Descripción

Sistema de garantía de los derechos de la niñez.

Objetivo

La protección integral y el ejercicio de los derechos de los niños y niñas, reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales que hayan sido ratificados por Chile que se encuentren vigentes, y en las leyes.

Fecha de Ingreso

2015-09-24

Estado de Tramitación

Segundo Trámite constitucional (Senado)

Beneficiarios Directos

Todos los niños y niñas del país.

Boletín

10125-15

Descripción

Modifica la ley del Tránsito y la ley N° 18.287.

Objetivo

Modificar las leyes ya indicadas con el fin de adoptar medidas de seguridad y control en lo relativo a los

medios de pago del transporte público remunerado de pasajeros, establecer sanciones, crear un registro de pasajeros infractores y modificar normas procedimientos.

Fecha de Ingreso

2015-09-24

Estado de Tramitación

Trámite en Tribunal Constitucional

Beneficiarios Directos

Todos los habitantes del país

Boletín

10405-07

Descripción

Inscripción De Nacimiento, Reglamento Orgánico Del Servicio De Registro Civil e Identificación.

Objetivo

Modificar la norma del inciso 1° del artículo 111, esto es, que "Los nacimientos deberán inscribirse en el registro de cualquier circunscripción, especificando la comuna donde ha ocurrido el parto para efectos de lo dispuesto en el artículo 3°, numeral 1°, de la ley 4.808."

Fecha de Ingreso

2015-11-18

Estado de Tramitación

Primer trámite Constitucional

Beneficiarios Directos

Todos los habitantes del país.

Boletín

9822-07

Descripción

Modifica el Código Civil, en materia de apertura de testamento cerrado.

Objetivo

Facultar al tribunal a quien se pide la apertura del testamento cerrado para decretar o negar tal petición, con absoluto conocimiento de la existencia o inexistencia del instrumento mencionado en el Registro Nacional de Testamentos que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Fecha de Ingreso

2014-09-17

Estado de Tramitación

Cuenta del Proyecto pasa a Comisión, Constitución, Legislación y Justicia.

Beneficiarios Directos

Todos los habitantes del país.

Boletín

9591-17

Descripción

Modifica la ley N° 19962, que dispone eliminación de anotaciones prontuariales.

Objetivo

Reparar las dificultades prácticas que ha significado la aplicación de la Ley N° 19.962, en el sentido que sea la categorización como víctima por la Comisión Valech la que permita eliminar todo antecedente penal cuya fundamentación tenga relación con hechos cometidos entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990.

Fecha de Ingreso

2014-09-11

Estado de Tramitación

Primer Trámite constitucional (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Víctimas de atentados contra los derechos humanos durante el periodo indicado.

Boletín

9850-18

Descripción

Modifica la ley N° 19.947, de Matrimonio Civil, y el Código Civil, en el sentido de aumentar a dieciocho años la edad mínima para contraer matrimonio

Objetivo

Se propone modificar la ley de matrimonio civil, elevando a los dieciocho años la edad mínima para contraer matrimonio. Asimismo, se propone modificar el Código Civil, derogando las normas relativas al ascenso, ya que al no permitirse que los menores de edad contraigan matrimonio, carece de sentido mantener esta institución, que sólo se aplica a quienes no han cumplido la mayoría de edad.

Fecha de Ingreso

2015-01-08

Estado de Tramitación

Primer Trámite constitucional (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Todas las personas mayores de 18 años que deseen contraer matrimonio

Boletín

9474-07

Descripción

Modifica Código Penal, sancionando a quienes contratan a personas consignadas en el Registro Nacional de Pedófilos

Objetivo

Tiene por objeto establecer una sanción, instituir una responsabilidad para quienes son los empleadores de estas personas que aparecen en el registro de pedófilos, por admitir a estos hechores ya que denota un actuar negligente, toda vez que con la puesta en marcha de la ley 20.594, le asiste a los sostenedores, directores de establecimientos educacionales, como asimismo a los dueños de buses de transporte escolar una obligación adicional, consistente en contratar a personas idóneas, sin antecedentes vinculados a abusos sexuales contra menores, situación que es perfectamente posible con la sola consulta del referido registro de pedófilos.

Fecha de Ingreso

2014-07-23

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Niños y niñas menores de edad

Boletín

Refundidos 9438-07 9675-07 9358-07

Descripción

9438-07 Modifica D.F.L. N° 2.128, que Aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil, para permitir la inscripción de nacimiento, en el lugar de residencia de los padres y 9675-07 Modifica la ley sobre

Registro Civil, para uniformar los datos de las partidas de nacimiento con los contenidos en los documentos de identificación.

Objetivo

9438-07 El proyecto modifica el inciso 1° del artículo 111 del DFL 2128 del Registro Civil, otorgándoles a los padres la libertad de elegir el lugar donde inscribir a sus hijos, más allá del lugar del parto. Esta elección se reduce a lo siguiente: a) Se podrá inscribir en el lugar del parto. b) Se podrá inscribir en el domicilio de ambos padres, en el caso que vivan juntos o c) Se podrá inscribir el menor donde decida su madre o padre, prefiriendo la decisión de la madre, en caso que los padres se encuentren separados. 9675-07 El proyecto de ley pretende modificar el N°1 del artículo 3° de la Ley 4.808, incorporando un inciso 3° nuevo que señale: "Los datos que consten en cada partida de nacimiento deberán replicarse en los documentos de identificación de cada persona, cédula de identidad y pasaporte, en particular la comuna o localidad de nacimiento de la persona y el lugar de origen de ésta, de acuerdo a lo establecido en el inciso anterior

Fecha de Ingreso

2014-07-07

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Todas las personas que tengan inscrito su nacimiento en Chile y hayan obtenido cédula de identidad.

Boletín

9119-18

Descripción

Reforma integral al sistema de adopción en Chile.

Objetivo

Un proyecto de reforma integral del sistema de adopción vigente

Fecha de Ingreso

2013-10-08

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Todas personas que interesadas en adoptar

Boletín

9059-07

Descripción

Moderniza y fortalece el funcionamiento y la fiscalización del sistema registral y notarial

Objetivo

Establece la obligatoriedad de notarios y conservadores de usar los medios tecnológicos actualmente disponibles que mejoren tanto la rapidez en las transacciones jurídicas como la seguridad de las mismas, junto a un adecuado sistema de fiscalización de sus funciones que haga efectiva la fluidez y seguridad buscada y acerque a los usuarios del sistema la posibilidad de exigir el debido control de estas sensibles actividades. La iniciativa legal agrega a las medidas de publicidad ya existentes respecto de las interdicciones provisorias y definitivas contempladas en el Código Civil, la creación de un registro de interdictos, cuya administración estará a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Fecha de Ingreso

2013-08-12

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Notarías en general y todas las personas que realicen trámites en éstas.

Boletín
8970-06

Descripción

Ley de Migración y Extranjería.

Objetivo

El objeto del proyecto de ley y sus reglamentos es regular el ingreso, la estadía, la residencia y el egreso de extranjeros al país. Asimismo, esta ley regulará materias relacionadas con la vinculación y retorno de chilenos en el exterior que se indican en el Título respectivo. Estas disposiciones también serán aplicables a los Refugiados y a los solicitantes de dicha condición, así como a sus familias, en todas aquellas materias que la Ley N° 20.430 y su reglamento se remitan a las normas sobre extranjeros en Chile, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren actualmente vigentes. Establece normas sobre la solicitud de Cédula de identidad por parte de los Residentes temporales y definitivos. Asimismo señala que la Subsecretaría del Interior tendrá acceso a la información actualizada de las cédulas de identidad que el Servicio de Registro Civil e Identificación haya otorgado a los Residentes, con la identificación completa, nacionalidad, fecha de nacimiento y número de cédula y vigencia respectiva.

Fecha de Ingreso

2013-06-04

Estado de Tramitación

Segundo trámite constitucional (Senado)

Beneficiarios Directos

Extranjeros y chilenos que viven en el exterior.

Boletín
8466-07

Descripción

Modifica la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y otros textos legales que indica.

Objetivo

Masificar el uso de la firma electrónica avanzada, reforzar el marco legal del documento electrónico y de la firma electrónica y fortalecer la confianza en el sistema de firma electrónica avanzada y del principio de neutralidad tecnológica. Contempla la incorporación del certificado de firma electrónica en la cédula de identidad.

Fecha de Ingreso

2012-07-25

Estado de Tramitación

Tercer trámite constitucional (Senado)

Beneficiarios Directos

Todas las personas que obtengan cédula de identidad.

Boletín
10698-07

Descripción

Modifica la ley N° 19.477, orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, en materia de nombramiento del Director Nacional de dicho Servicio

Objetivo

La presente iniciativa parlamentaria establece un procedimiento para la nominación del Jefe del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de un proceso que por la relevancia del cargo, requiere que intervengan las máximas autoridades de la República como lo son el Presidente y el Senado, instancias que se encuentran investidas del suficiente peso político para la designación de la persona más idónea en el cargo.

Fecha de Ingreso

2016-05-17

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional. (Cámara de Diputados)

Beneficiarios Directos

Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Boletín

10396-18

Descripción

Modifica el decreto con fuerza de ley N° 2.128, que aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil y la ley N°17.344, para otorgar la opción de determinar el orden de los apellidos

Objetivo

La presente iniciativa legislativa tiene por objeto incorporar, por una parte, la posibilidad de la madre, del padre o de ambos, según el caso, de poder elegir el orden de los apellidos de sus hijos, eliminando la obligación de tener que inscribirlos necesariamente con el apellido del padre primero y luego con el de la madre.

Fecha de Ingreso

2015-11-12

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional

Beneficiarios Directos

Todas las personas que concurren a inscribir nacimiento de sus hijos.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

N° de ley

21145

Fecha de Promulgación

2019-02-20

Fecha de entrada en Vigencia

2019-03-12

Materia

MODIFICA LA LEY N° 19.451, SOBRE TRASPLANTE Y DONACIÓN DE ÓRGANOS, PARA PRECISAR LA VOLUNTAD DEL DONANTE FALLECIDO

N° de ley

21171

Fecha de Promulgación

2019-08-13

Fecha de entrada en Vigencia

2019-08-22

Materia

MODIFICA LA LEY N° 4.808, SOBRE REGISTRO CIVIL, Y CREA UN CATASTRO NACIONAL DE MORTINATOS, FACILITANDO SU INDIVIDUALIZACIÓN Y SEPULTACIÓN

N° de ley

21146

Fecha de Promulgación

2019-02-20

Fecha de entrada en Vigencia

2019-02-27

Materia

MODIFICA DIVERSOS CUERPOS LEGALES, CON EL OBJETIVO DE SIMPLIFICAR EL PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DE LAS ELECCIONES DE LAS JUNTAS DE VECINOS Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

N° de ley

21180

Fecha de Promulgación

2019-10-25

Fecha de entrada en Vigencia

2019-11-11

Materia

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

N° de ley

21170

Fecha de Promulgación

2019-07-19

Fecha de entrada en Vigencia

2019-07-26

Materia

MODIFICA EL TRATAMIENTO DE LAS PENAS DE LOS DELITOS DE ROBO Y RECEPCIÓN DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS O DE LOS BIENES QUE SE ENCUENTRAN AL INTERIOR DE ÉSTOS, Y ESTABLECE LAS MEDIDAS QUE INDICA

N° de ley

21140

Fecha de Promulgación

2019-01-24

Fecha de entrada en Vigencia

2019-01-31

Materia

MODIFICA LA LEY N° 20.032, QUE ESTABLECE SISTEMA DE ATENCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA A TRAVÉS DE LA RED DE COLABORADORES DEL SENAME, Y SU RÉGIMEN DE SUBVENCIÓN Y EL DECRETO LEY N° 2.465, DEL AÑO 1979, DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE MENORES Y FIJA EL TEXTO DE SU LEY ORGÁNICA

N° de ley

21192

Fecha de Promulgación

2019-12-04

Fecha de entrada en Vigencia

2019-12-19

Materia

LEY DE PRESUPUESTOS DEL SECTOR PÚBLICO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

Praxis Xperience Index (PXI)

🏆 Registro Civil obtiene primer lugar entre servicios públicos en encuesta que mide experiencia de clientes: Un nuevo reconocimiento recibió el Servicio de Registro Civil e Identificación por la atención brindada a sus usuarios(as), siendo la institución pública mejor evaluada en el ranking de experiencia de clientes Praxis Xperience Index (PXI) dentro de 121 entidades privadas y públicas. Los componentes que midió Praxis como experiencia de clientes son expectativas, intención, transacción y contexto, en un muestra de 300 casos de Arica a Punta Arenas en todas las comunas con más de 130 mil habitantes o cabeceras regionales.