



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Justicia y
Derechos
Humanos

**Servicio de Registro Civil e
Identificación**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	4
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	12
.3. Resultados de la Gestión año 2020	15
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	20
.5. Anexos	23
.Anexo 1: Identificación de la Institución	24
.Anexo 2: Recursos Humanos	28
.Anexo 3: Recursos Financieros	39
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	46
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	49
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	50
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	50
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	51
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	53
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	54
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	55
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	56
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	58

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Desde Ministerio de Justicia y Derechos Humanos nos hemos comprometido a contribuir al desarrollo del país a través de la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar un mejor acceso y la protección de los derechos de las personas, la reinserción social y la seguridad ciudadana, todo ello en un marco de respeto a los derechos humanos, es el compromiso que asumimos y por lo que hemos venido trabajamos desde el primer día de Gobierno.

La labor desplegada, en función de los objetivos trazados, la hemos enfrentado contra un desafío impredecible como lo es la pandemia. Durante estos años, nos hemos enfocado sobre los cuatro pilares fundamentales que han guiado nuestra hoja de ruta institucional, cumpliendo así con el programa de Gobierno, avanzando hacia un Chile justo. Estos ejes son: (i) acceso a la Justicia, (ii) nuevo trato a la niñez, (iii) modernización institucional y (iv) promoción y protección de los derechos humanos.

Esta administración se enfocó en mejorar, con una mirada desde la ciudadanía, la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar el acceso y la protección de los derechos de las personas. Creemos que son ellas, las llamadas a encabezar las transformaciones del sistema de justicia, en base a sus experiencias y necesidades primordiales, fortaleciendo los puntos bajos, para así, brindar un servicio esencial de primera calidad.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental, aun cuando tradicionalmente se ha entendido desde una perspectiva institucional y procedimental, incorporando el derecho a recurrir a tribunales, al debido proceso y a contar con un abogado, actualmente la comprensión de este derecho abarca otras dimensiones, como el empoderamiento legal, contar con servicios legales y judiciales centrados en las personas y la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

De acuerdo a esta nueva mirada, se hace imprescindible contar con una institucionalidad más moderna, accesible y coordinada que permita disponer de diversos mecanismos que procuren una efectiva protección de los derechos de las personas y resuelvan sus necesidades jurídicas.

Desde la perspectiva de nuestra institucionalidad, quisiéramos destacar resumidamente, la reactivación de la Reforma Procesal Civil que, a través de un nuevo Código Procesal Civil, una Ley de Mediación y modificaciones al Código Orgánico de Tribunales, que van a instalar una nueva Justicia Civil en Chile. En segundo lugar, con el propósito de mejorar y modernizar nuestro sistema judicial, en abril presentamos el

Proyecto de Ley que Modifica el Sistema de Nombramiento de Jueces; destacar la presentación, en enero pasado, del proyecto de ley que propone crear el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas que otorga una respuesta unificada y pertinente a las necesidades jurídicas de cada persona, a través de la entrega de asesoría, defensa y representación jurídica otorgada por personal profesional a los grupos más vulnerables de la población. En materia de justicia penal, esperamos presentar prontamente un Nuevo Código Penal, que reemplace al vigente desde 1.874, lo que quizás constituirá el hito jurídico normativo más importante en la materia desde entonces.

Aun cuando hemos avanzado en estas importantes reformas, también hemos debido enfrentar los desafíos que la pandemia mundial del COVID-19, ha generado para nuestro sistema de justicia, debiendo resguardar su adecuado funcionamiento.

Por ello, a pocos días de decretarse el primer estado de excepción constitucional por calamidad pública, ingresamos a tramitación el proyecto de ley que establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, ley publicada el 02 de abril del 2020 y que permitió dar continuidad al servicio de justicia, principalmente, en materias prioritarias como causas de violencia intrafamiliar, o aquellas que involucran vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otras. El establecimiento de un régimen jurídico de excepción permitió autorizar procedimientos judiciales que se tramitan por vía electrónica y la utilización de medios remotos para las audiencias que se requieran, por necesitarse de la intervención urgente del tribunal.

Resulta también relevante resaltar que, en el marco de las acciones adoptadas a raíz de la emergencia sanitaria, se logró, en abril de 2020, la publicación de la ley de Indulto Conmutativo. Ésta permitió que personas condenadas por delitos de baja peligrosidad, pudieran cumplir sus penas bajo arresto domiciliario, cuando correspondan a población de riesgo, tales como adultos mayores, mujeres embarazadas o madres con hijos menores de dos años, objetivo que se logró con éxito, al beneficiarse con esta medida alrededor de 1.800 personas privadas de libertad.

El segundo pilar del trabajo realizado a lo largo de esta administración ha sido generar un nuevo trato a la niñez: su protección y resguardo de sus derechos constituye un eje prioritario en la labor de este Gobierno y, especialmente, del Ministerio de Justicia y Derechos humanos.

Con este propósito hemos desarrollado numerosas iniciativas institucionales a lo largo del país, permitiendo con ello avanzar en el cumplimiento del Acuerdo Nacional por la Infancia, que estableció diversas medidas a cumplir en materia de derechos de los niños, niñas y adolescentes vulnerados.

En materia de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes quisiera relevar el rol que ha desempeñado el Programa Mi Abogado, el cual ha otorgado representación jurídica especializada e interdisciplinaria a niños y niñas que han sido separado de sus familias producto de haber sido víctimas de una vulneración grave en sus derechos, cumpliendo así, de los estándares impuestos por la Convención de Derechos del Niño.

Esta Defensa Jurídica se realiza bajo una serie de estándares técnicos y exigencias administrativas, que dan cuenta de un alto nivel, y es otorgada a través de una triada compuesta por un abogado, psicólogo y trabajador social, quienes en conjunto asumen su representación jurídica, manteniendo un contacto directo y permanente con ellos. Así, hemos corroborado de manera presencial en cada una de las regiones, el apoyo mediante un trabajo personalizado.

Al finalizar el [SENAME](#) luego de la creación del Servicio Mejor Niñez y la pronta creación del Servicio de Reinserción Social Juvenil, esperamos -con los muchos cambios introducidos en estos años- que el trato a la niñez vulnerada y vulnerable, así como a los infractores juveniles, haya experimentado una significativa mejoría en la restitución de sus derechos.

En materia legislativa, también hemos realizado esfuerzos relevantes para avanzar en un mayor resguardo de nuestros niños, niñas y adolescentes. En enero del 2019 se promulgó la ley que incorpora nuevos estándares al Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del [SENAME](#) y modificó el régimen de subvenciones. La aprobación del proyecto de ley que declara imprescriptibles los delitos sexuales contra menores de edad, marcó un hito mayor en materia de protección de la infancia en derecho penal.

En esta misma línea resulta fundamental avanzar en el proyecto de ley que excluye del beneficio de rebaja de condena a quienes hayan cometido crímenes de carácter sexual contra menores de edad. Complementando lo anterior, debemos destacar la implementación de la Ley 21.057, de entrevistas Videograbadas que, con el objeto de proteger en el proceso penal a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, establece un nuevo marco normativo que regula la toma de declaraciones y la formulación de preguntas inadecuadas, repetitivas y excesivas durante el proceso judicial. Finalmente, cabe señalar que uno de los proyectos emblemáticos en la reforma que se lleva adelante en materia de niñez y adolescencia, es el que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, el cual establece modificaciones a la ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, ya que con su aprobación terminaremos de reformar la institucionalidad de la niñez en nuestro país, reforzando la atención especializada que se requiere.

Esta iniciativa plantea un verdadero cambio en la forma en que se aborda la intervención respecto de los jóvenes en conflicto con la justicia, poniendo el énfasis en la especialización tanto de la respuesta del sistema penal como de la intervención

propiamente tal. Es por esto que el proyecto no sólo crea un nuevo Servicio, sino que plantea un modelo de intervención en su base orientado a lograr el abandono del delito y la plena integración social, modifica el sistema de financiamiento vigente, introduce modificaciones a la ley de responsabilidad penal adolescente y también introduce modificaciones a las leyes que rigen las instituciones que forman parte del sistema de justicia.

Avanzar hacia un Estado al servicio de las personas, con una especial focalización en las regiones del país, promoviendo reformas, mejoras, proyectos, inversiones e innovaciones necesarias para alcanzar tales propósitos, requiere de un trabajo minucioso y específico con las personas, pues son ellas, quienes nos muestran las fortalezas y debilidad del diario vivir en la modernización institucional del sector justicia.

En este sentido, ha sido fundamental no solo avanzar hacia una justicia más moderna y accesible, sino que, fortalecer y modernizar la gestión de los servicios dependientes y relacionados, para facilitar la vida de las personas, pues entendemos que ambas acciones deben elaborarse conjuntamente para que sean efectivas en la práctica.

Uno de los hitos relevantes en materia de modernización que hemos llevado adelante, lo ejecutamos en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Gracias al compromiso del Gobierno y al trabajo de sus funcionarios, entre 2018 y 2020 fortalecimos la obtención de documentos de manera no presencial. Para ello, aumentamos la cantidad de trámites que pueden realizarse digitalmente y mejoramos todos los canales de atención institucional: página web, aplicaciones móviles e inauguramos más de 195 Tótems de atención a lo largo del país (a los que debemos agregar 105 más que se instalarán este año para totalizar 300), de manera de hacer más accesible la obtención de documentos sin necesidad de acudir a una oficina. En esta línea, alcanzamos 48 trámites digitales y, además, dispusimos de 19 certificados gratuitos para la ciudadanía, ahorrando tiempo y recursos a las personas.

Lo anterior, significó triplicar la emisión de certificados digitales respecto de la atención presencial. Así, durante el año 2019, se emitieron más de 38 millones de certificados en línea y solo 10 millones en oficinas presenciales; y, durante el año 2020, más de 40 millones de certificados en línea y 4 millones presenciales. Esta modernización nos permitió enfrentar de mejor manera la emergencia sanitaria que vive el país, disminuyendo, de este modo, las aglomeraciones en las oficinas.

En el ámbito de inversión en infraestructura, destacamos los esfuerzos realizados en Gendarmería de Chile, para seguir mejorando las condiciones de habitabilidad de la

población penal del país. En esta línea, señalar que durante esta administración hemos ejecutado cerca de 100 proyectos, en 73 unidades penales del país, entre las que destacan: mejoramiento de redes eléctricas, conservación de instalaciones sanitarias, habitabilidad de los dormitorios y otras dependencias utilizadas por el personal del servicio.

Desde que, en el 2019, lanzáramos el “Programa +R: más reinserción, mayor seguridad”, hemos trabajado con el objeto de facilitar la capacitación e inserción laboral de personas privadas de libertad en todo el país, para infractores de ley jóvenes y adultos, con el objetivo de entregarles nuevas herramientas que les permitan reinserirse en la sociedad, mediante la colocación laboral, pero también con el anhelo de disminuir el riesgo de reincidencia delictual de cada uno de ellos. Al respecto, y gracias a alianzas público privadas, hemos desarrollado durante este período una serie de acciones que privilegian el acceso al trabajo y educación en las cárceles del país, entre las que destaca la implementación del convenio con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, para la adjudicación de becas laborales y la realización de cursos de capacitación intrapenitenciaria en las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía, beneficiando a más de 300 personas. Debemos señalar que, junto al organismo, también se ejecutaron capacitaciones en determinados oficios, lo que permitió que más de 700 internos fueran parte de esta actividad.

Otra de las instituciones en las que hemos implementado mejoras en materia de modernización en cuanto a su infraestructura, es el Servicio Médico Legal. Desde el año 2018, venimos implementado nuevos centros periciales en el país, aumentando a 42 las sedes médico legales. Estas nuevas instalaciones en Cañete, Los Ríos, Los Lagos y el inicio de las obras para una nueva sede en la región del Maule, la Sede de Chillán en la región de Ñuble, lo han hecho posible.

También fueron ampliadas y remodeladas las sedes regionales La Serena, La Araucanía y Los Lagos. En Temuco, mejoramos los espacios periciales, las áreas de atención y su equipamiento, dotando a la región con un edificio forense de alto nivel. Asimismo, la tecnología de punta fue incorporada, mediante nuevos equipos para los laboratorios de toxicología de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío dotándolos para la detección de sustancias como drogas y medicamentos.

En la actualidad, se encuentran en formulación para etapa de diseño (ingeniería, arquitectura y especialidades) 2 proyectos: Sede Arica en el norte e Illapel en la Región

de Coquimbo. Por otra parte, en etapa de ejecución próxima al inicio de obras civiles se hallan 3 iniciativas de inversión con financiamiento directo de la Subsecretaría de Justicia, que involucran las Sedes de Coyhaique en la [región de Aysén](#), Quillota-La Calera en Valparaíso, y finalmente el Edificio Central del SML Nacional en la Región Metropolitana.

Finalmente, uno de nuestros compromisos más relevantes ha sido la promoción y protección de los derechos humanos, eje prioritario para nuestro Gobierno y Ministerio, enfatizando el desarrollo de políticas públicas dirigidas a grupos de especial protección, como personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; mujeres; personas privadas de libertad; migrantes; LGBTIQ+; pueblos originarios y personas mayores.

El Plan Nacional de Derechos Humanos representa una herramienta de política pública que incorpora en las distintas reparticiones del Estado, el enfoque de derechos en el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas. La iniciativa fue elaborada en 2017, considerando un proceso de ajuste en 2018, finalizando en un instrumento con 608 acciones comprometidas por 42 instituciones del Estado.

En tal contexto, la Subsecretaría de Derechos Humanos ha consolidado seis reportes de avance del Plan, recopilando información sobre la ejecución de los compromisos. El último ciclo de reporte, desarrollado en noviembre de 2020, reflejó que el 21,5% de las acciones se encuentran finalizadas y el 62,2% en implementación. Solo un 8,7% no se habían iniciado y de 7,6% no se entregó reporte.

Durante el año 2020, se realizó la evaluación intermedia de la iniciativa, considerando que su implementación finaliza en diciembre de este año. En tal contexto, nuestra institución se encuentra elaborando la segunda versión del Plan, período 2022-2026, considerando tres ejes: (i) derechos universales, (ii) principio de igualdad y no discriminación y (iii) promoción de los derechos humanos, los que se dividirán en capítulos asociados a diversos temas.

Por su parte, el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas es una política pública que busca consolidar una cultura de respeto de los derechos humanos en la actividad empresarial. La iniciativa fue implementada entre agosto de 2017 y diciembre de 2020, siendo coordinada por la Subsecretaría de Derechos Humanos desde enero de 2019.

La iniciativa contempló 146 compromisos, distribuidos sobre la base de los tres pilares de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas (2011): (i) obligación del Estado de proteger los derechos humanos, (ii) responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos y (iii) acceso a mecanismos de remediación. La iniciativa finalizó con 89 acciones cumplidas (61%), 20 en implementación (14%), 24 (16%) finalizadas sin concretar y 13 (9%) no iniciadas, de un total de 146 medidas.

Como Ministro de esta Cartera de Estado, agradezco la oportunidad de poder colaborar para un Chile más accesible, más justo, con mayores oportunidades, primando la opinión de la ciudadanía en las decisiones del Estado

Hernán Larraín Fernández

Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Hernán Larraín Fernández
MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

2. Resumen Ejecutivo Servicio

A continuación se presentan los aspectos más relevantes de la gestión del Servicio del Registro Civil e Identificación durante el 2020, año que estuvo marcado por el comienzo de la pandemia mundial por COVID 19.

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, y acreditar actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

El año 2020 representó un gran desafío para la institución producto de la contingencia sanitaria, como servicio esencial nunca dejó de funcionar y se tuvo que adaptar a nuevas formas de otorgar atención. En forma presencial, por las medidas sanitarias que hubo que tomar en las oficinas: elementos de seguridad, aforos, distancias físicas, entre otras cosas; y en la ampliación de trámites no presenciales, promoviendo la utilización de servicios en línea.

El principal objetivo del Servicio de Registro Civil e Identificación es registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de éstas, administrando los siguientes productos estratégicos:

Documentos y servicios de identificación

- Cédulas de identidad para personas chilenas y extranjeras residentes.
- Pasaportes.
- Títulos de viaje y salvoconductos.
- Servicios de verificación de identidad.

Registro Civil, Posesiones Efectivas y Testamentos

- Inscripción y certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Acuerdo de Unión Civil, Testamentos y Posesiones Efectivas.

- Catastro nacional de mortinatos.
- Solicitudes relacionadas con la Ley de Identidad de Género.

Documentos y servicios de identificación

- Cédulas de identidad para personas chilenas y extranjeras residentes.
- Pasaportes.
- Títulos de viaje y salvoconductos.
- Servicios de verificación de identidad.

Registro Civil, Posesiones Efectivas y Testamentos

- Inscripción y certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Acuerdo de Unión Civil, Testamentos y Posesiones Efectivas.
- Catastro nacional de mortinatos.
- Solicitudes relacionadas con la Ley de Identidad de Género.

Registro de Vehículos Motorizados

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

Registro Penales

- Certificados.
-

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

Registros Especiales

- Inscripción en Registro de: Discapacidad, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales, Banco de Datos Personales para organismos Públicos, Multas de Tránsito No Pagadas, Ministros de Culto, Cursos para el Matrimonio, Registro de No Donantes, Registro de Acuerdos de Unión Civil, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.
- Certificados de Registros de: Discapacidad, Conductores, Profesionales, Multas de Tránsito No Pagadas, Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.

Otorgamiento de códigos de activación para ClaveÚnica.

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

Implementación Ley de Identidad de Género

Como materia gubernamental relevante en cuanto a implementación de nuevas normativas legales, el año 2020 fue el primer periodo de operación de las rectificaciones de sexo registral derivadas de la aplicación de la Ley N° 21.120, que Reconoce y da Protección al Derecho a la Identidad de Género publicada en el Diario Oficial 10 de diciembre de 2018, cuya entrada en vigor, fue el 27 de diciembre del 2019.

La implementación del proyecto significó para el Servicio un gran desafío producto de su importancia para el país, donde uno de los factores estratégicos fue la capacitación y sensibilización de los/as Oficiales Civiles y funcionarios/as, actividad en la que, además, se destacó la importancia de la reserva y confidencialidad de la información que estableció expresamente la citada ley, lo cual debe encontrarse en armonía en la forma de entregar la atención.

Para rectificar la partida de nacimiento los/as usuarios/as deben concurrir a una de las oficinas habilitadas para realizar una reserva de hora y fijar una fecha para la Audiencia Especial, ocasión en que se realizará la solicitud de cambio de nombre y sexo registral, y se solicitarán sus nuevos documentos (cédula de identidad y/o pasaporte).

Durante el año 2020, se efectuaron 2.242 cambios de identidad de nombre y sexo registral.

Año	Mes	Cambio sexo registral
2020	enero	571
2020	febrero	678
2020	marzo	399
2020	abril	54
2020	mayo	20
2020	junio	22
2020	julio	49
2020	agosto	64
2020	septiembre	80
2020	octubre	50
2020	noviembre	156
2020	diciembre	99

Transformación Digital

Al Servicio le ha correspondido un rol de relevancia en la implementación de la Ley N° 21.180, la que tiene por objeto “efectuar una transformación digital del Estado, incorporando el soporte y la tramitación electrónica en los procedimientos administrativos del Estado y la gestión documental. De esta forma, se pretende digitalizar trámites ante servicios públicos, simplificar y eliminar trámites que las personas realizan ante el Estado”. Esta normativa modificó a su vez la ley N° 18.290 de Tránsito, implicando

modernizar el Registro de Vehículos Motorizados a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación; en este sentido durante el año 2020 se mantuvieron los sistemas SPIEV que permite que automotoras en convenio tramiten las primeras inscripciones y STEV que les permite realizar las transferencias de vehículos, además se trabajó en la generación de un piloto del portal de vehículos orientado a usuarios para realizar directamente esos trámites (Primeras Inscripciones y Transferencias) sin la necesidad de acudir a una oficina del Servicio.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

1.- Productos de Identificación:

Durante el año 2020, el Servicio tramitó 2 millones seiscientos ocho mil 546 Cédulas de Identidad solicitadas en nuestro país y 22 mil 670 Cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo; lo que da un total de 2 millones seiscientos treinta y un mil 216.

El número total de cédulas tramitadas representa una disminución de 34,84 por ciento respecto del año 2019, lo que se atribuye al efecto de la contingencia sanitaria que provocó una menor cantidad de solicitudes, ello sumado a la extensión de la vigencia de estos documentos tanto para chilenos como para extranjeros.

De las cédulas tramitadas en el país, 2 millones 105 mil 508 fueron tramitadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, lo que representa un 80,02 por ciento sobre el total.

En cuanto a pasaportes, durante el año 2020, en nuestro país se procesaron 197 mil 882 solicitudes; y 26 mil 697 en consulados de Chile alrededor del mundo. El total de solicitudes representa una disminución de 54,03 por ciento respecto del periodo 2019. La menor cantidad de solicitudes procesadas se atribuye a la disminución de viajes al extranjero, a causa de las restricciones originadas por la pandemia del Coronavirus.

De las solicitudes de pasaporte realizadas en nuestro país, el 83,29 por ciento fueron tramitadas en cuatro días hábiles o menos, es decir, 164 mil 833.

Por otra parte, en el periodo de enero de 2021, se procesaron en el país un total de 263.908 solicitudes de cédulas de identidad y 22.160 pasaportes.

2.- Registro Civil - inscripción de nacimientos, matrimonios y defunciones.

Durante el año 2020, se inscribieron 192.982 Nacimientos, lo cual representa una disminución de -8,68% respecto del año 2019, en que los nacimientos inscritos alcanzaron a 211.322.

En cuanto a los matrimonios inscritos en 2020 alcanzaron la cifra de 37.641, lo cual representa una disminución de -38,89% respecto del año 2019, en que los matrimonios inscritos alcanzaron 61.598.

Respecto a las defunciones inscritas durante el año 2020, éstas corresponden a 126.328, lo cual representa un aumento de 15,01% respecto del año 2019, en que las defunciones inscritas alcanzaron a 109.844.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

El Servicio tiene variados desafíos con relación a su gestión futura, los que se relacionan especialmente a proyectos asociados a su modernización, esto a fin de mantener y mejorar la calidad de sus productos, y aumentar la oferta a través de canales no presenciales. A este respecto se pueden identificar los siguientes desafíos de relevancia:

- **Licitación e implementación de un Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados.**

La etapa correspondiente a la publicación de las bases para esta licitación fue realizada el 16 de junio de 2020 a través de Mercado Público. En la actualidad el proceso se encuentra en la fase de presentación de las ofertas de los proponentes con plazo al día 5 de abril de 2021, estimándose su adjudicación dentro de este período para iniciar la correspondiente implementación.

Los objetivos de este proyecto consisten en disponer de documentos de identidad (cédulas de identidad y pasaportes) más baratos y de una mayor calidad.

- **Mantención del convenio Visa Waiver.**

El programa de exención de visa para ingresar a los Estados Unidos conocido como Visa Waiver o Visa Waiver Program (VWP), permite a los ciudadanos chilenos poder ingresar a ese país sin necesidad de tramitar una visa. En la actualidad son 39 los países pertenecientes a este programa.

La vigencia de este convenio se ha prorrogado por un año y nuestro país es el único en Latinoamérica en tener este beneficio. Esto se obtiene por

un proceso que es permanentemente auditado por el gobierno norteamericano.

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

Chile es signatario de este beneficio desde 2014, periodo desde donde se han desarrollado los siguientes avances:

- Pasaporte Electrónico desde 1° septiembre 2013 (Requisito para WWP)
- Medidas de Seguridad de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en documentos de viaje y en dependencias
- Elaboración de nuevos Procedimientos sobre registros “X” (hechos vitales ocurridos en el extranjero) e Inscripción por Testigos que implementa controles para evitar fraudes
- Dictación de Ley N° 20.719 que estableció bloqueo presencial obligatorio de Pasaportes
- Comunicación Interpol sobre pasaportes bloqueados, robados, extraviados
- Atención en visitas anuales Homeland Security Office para inspección a dependencias y oficinas del Servicio a fin de verificar requisitos.

- **Consolidación de la Clave Única Remota.**

Recientemente, en enero de 2021 fue lanzada la Clave Única Remota, modalidad que permite a las personas solicitantes poder obtener códigos de activación de clave única a través de entrevistas no presenciales (videoconferencia). De esta forma los usuarios y usuarias ello, poder acceder a toda la oferta digital de trámites en el Estado, la que usa como estándar este medio de autenticación.

De esta forma, para su primer año de operación, se espera consolidar este mecanismo virtual de atención, evitando con ello la concurrencia presencial de usuarios lo que tiene asociados beneficios, como descongestión de oficinas, ahorro de tiempo, menores costos de traslados y menor probabilidad de contagio en la contingencia sanitaria.

• **Transformación digital**

Para el Servicio de Registro Civil e identificación, es fundamental continuar avanzando en implementar su oferta de trámites disponibles a través de medios digitales y en este contexto y como parte de los compromisos presidenciales, a continuación, se destacan los siguientes:

- Inscripción automática de nacimientos y defunciones.
- Transferencia de dominio de vehículos motorizados mediante declaración consensual
- Cancelación de inscripción de un vehículo motorizado
- Inscripción de anotaciones de limitación al dominio de un vehículo motorizado
- Inscripción en el Registro de Profesionales
- Inscripción en el registro nacional de no donantes
- Inscribir alteraciones de las características de vehículos motorizados
- Omisión de antecedentes penales
- Inscripción en el Registro de Personas Jurídicas sin fines de lucro
- Eliminación de Anotaciones en el Registro de Conductores
- Pase de sepultación para Nacido Muerto
- Informe de inscripción en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas
- Copia de documentos fundantes de la inscripción de vehículos
- Agendamiento de solicitud de rectificación por Ley de Identidad de Género.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	24
.Anexo 2: Recursos Humanos	28
.Anexo 3: Recursos Financieros	39
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	46
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	49
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	50
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	50
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	51
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	53
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	54
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	55
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	56
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	58

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.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
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

Nro.	Descripción
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.
2	Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.
3	Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
4	Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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, 4
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
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, 3, 4
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, 3, 4

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

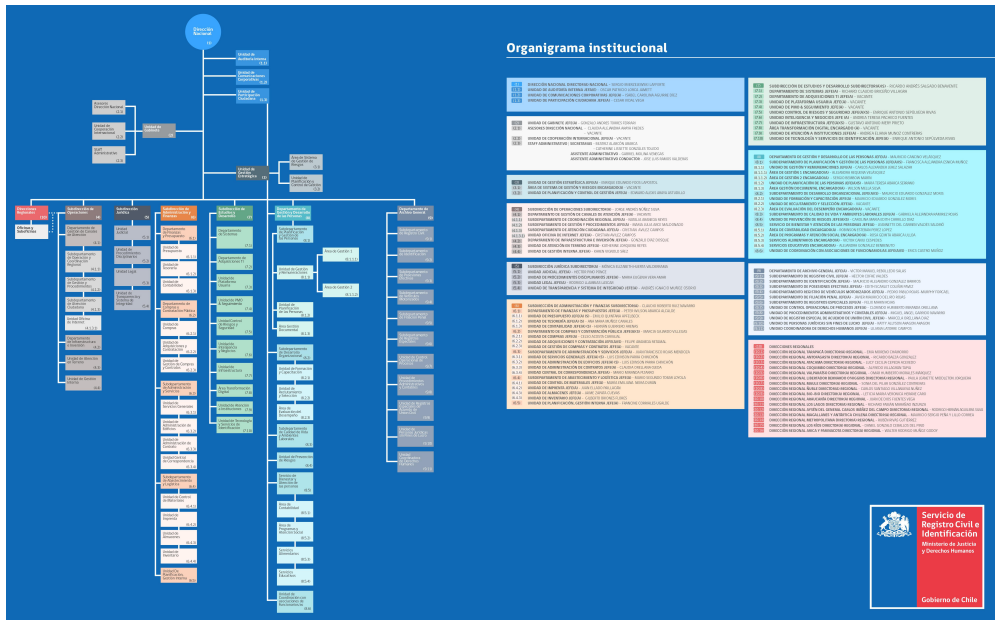
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Personas Naturales.	19.458.310
2	Instituciones del Sector Público.	356
3	Organizaciones y Empresas del Sector Privado.	213
4	Personas Naturales - Usuarios del sistema de Identificación (cédulas y pasaportes).	4.331.141
5	Personas Naturales - Usuarios de Registros Penales (Beneficios Penales)	23.856

Nro.	Descripción	Cantidad
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

No se ha cargado el Organigrama

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

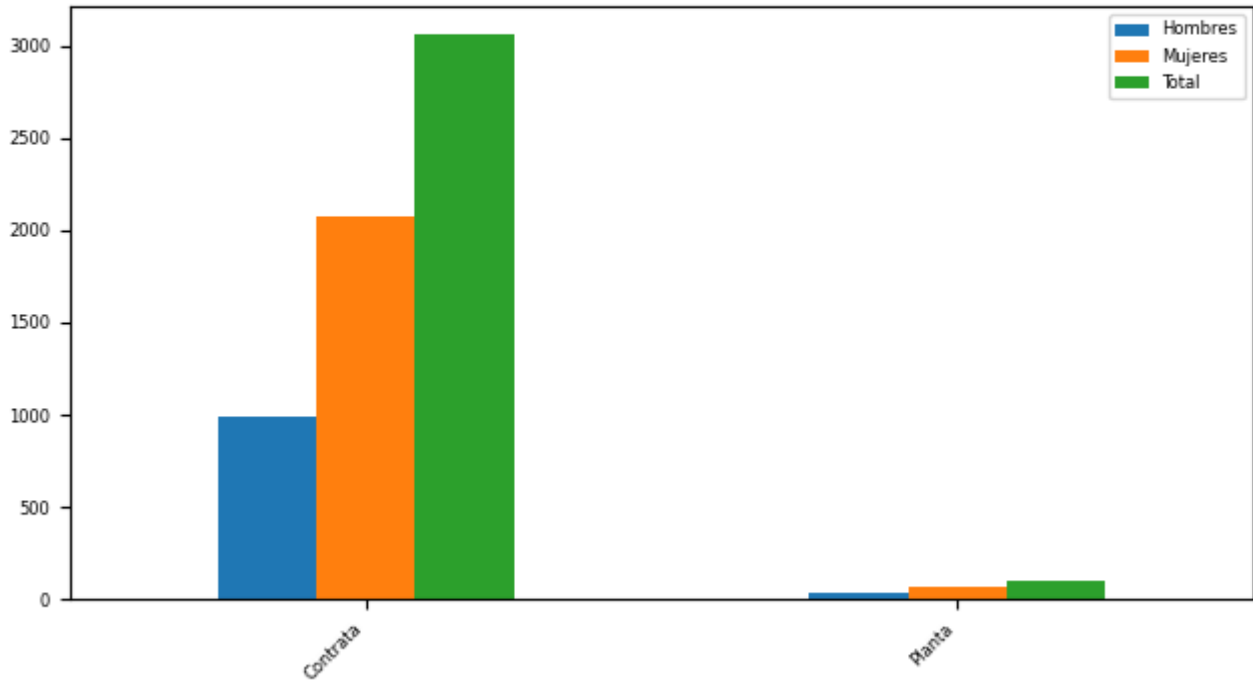


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional (S)	Sergio Mierzejewski Lafferte
Subdirectora Jurídica (S)	Mónica Valderrama Huerta
Subdirector de Operaciones (S)	Jorge Núñez Silva
Subdirector de Administración y Finanzas (S)	Cosme Aranda Gengler
Subdirector de Estudios y Desarrollo (S)	Enrique Sepúlveda Rivas

Anexo 2: Recursos Humanos

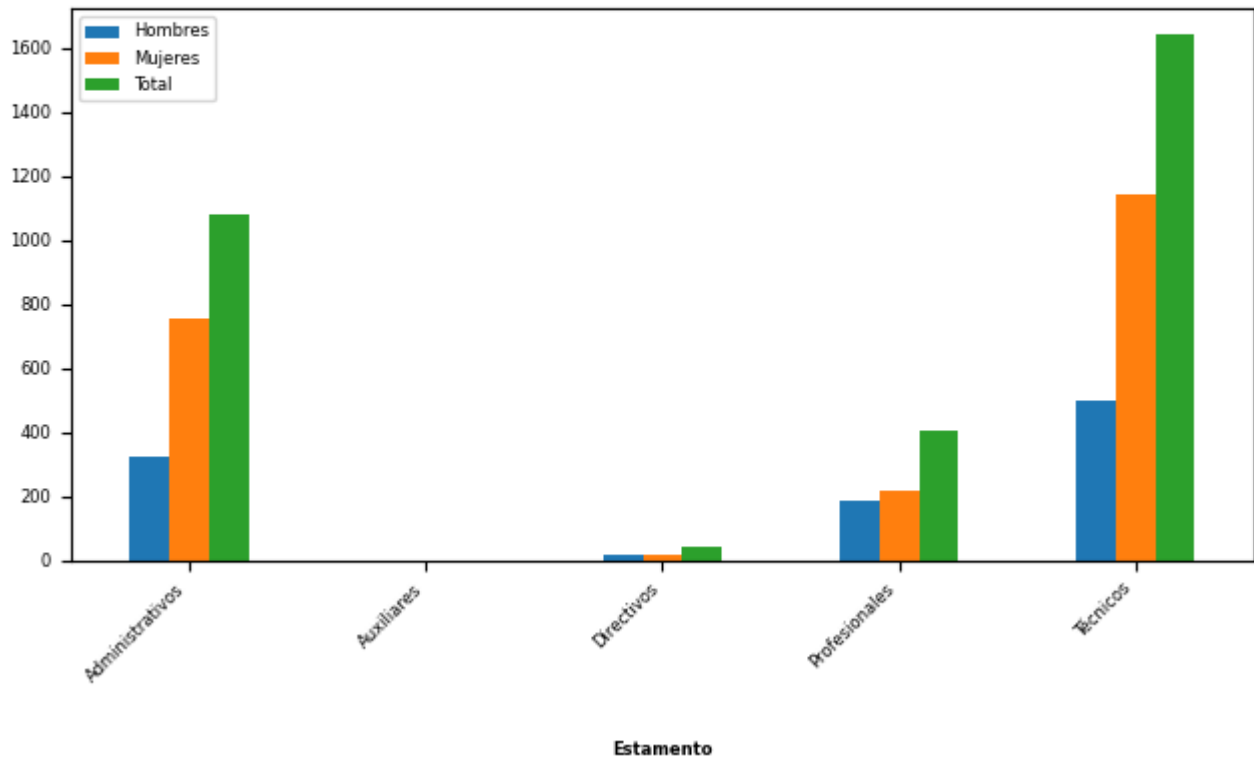
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

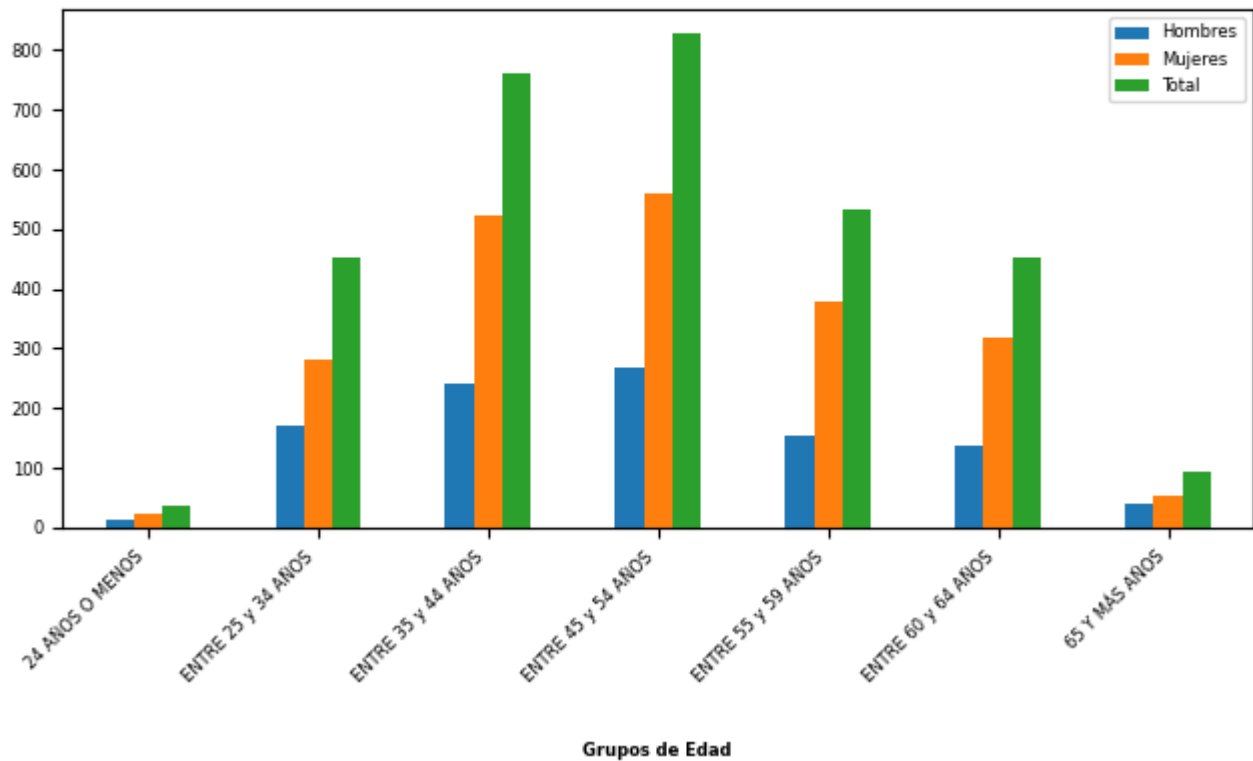
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	2.073	97,05	988	96,2	3.061	96,78
Planta	63	2,95	39	3,8	102	3,22
Total	2.136		1.027		3.163	
Porcentaje	67,53		32,47			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



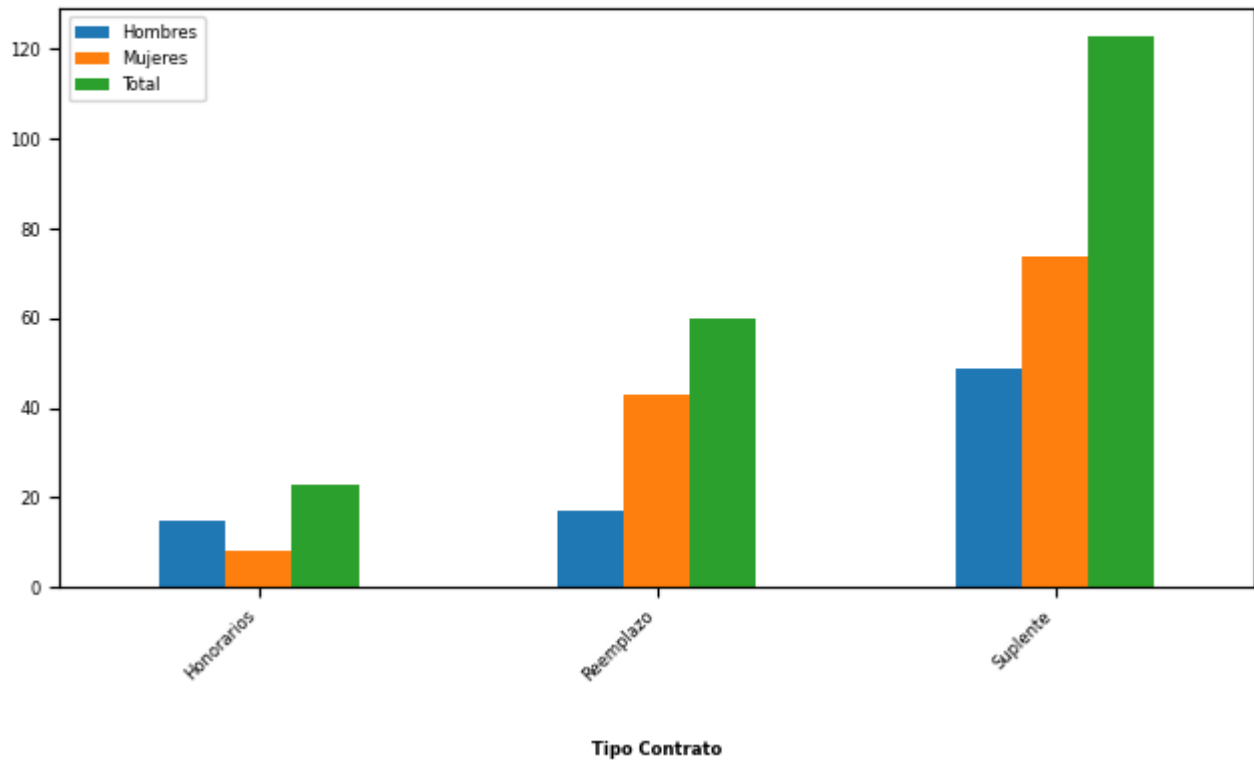
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	755	35,35	323	31,45	1.078	34,08
Auxiliares	0	0	1	0,1	1	0,03
Directivos	19	0,89	20	1,95	39	1,23
Profesionales	220	10,3	183	17,82	403	12,74
Técnicos	1.142	53,46	500	48,69	1.642	51,91
Total	2.136		1.027		3.163	
Porcentaje	67,53		32,47			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



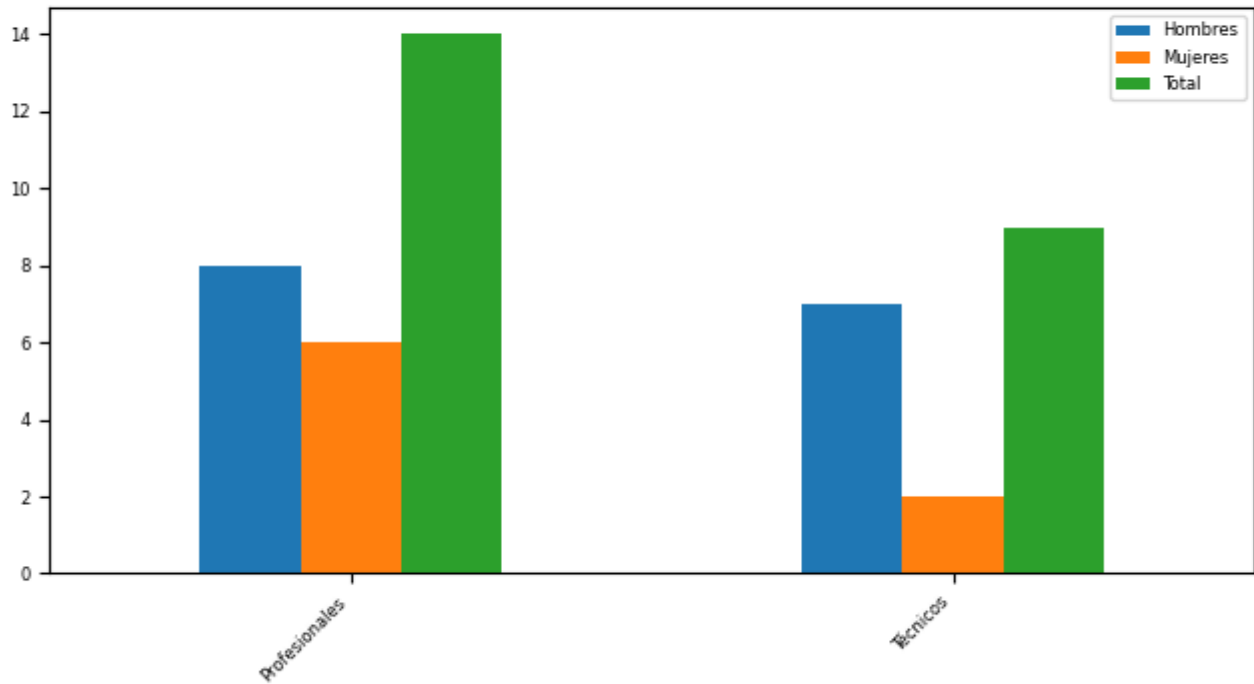
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	24	1,12	14	1,36	38	1,2
ENTRE 25 y 34 AÑOS	281	13,16	172	16,75	453	14,32
ENTRE 35 y 44 AÑOS	522	24,44	240	23,37	762	24,09
ENTRE 45 y 54 AÑOS	559	26,17	268	26,1	827	26,15
ENTRE 55 y 59 AÑOS	379	17,74	155	15,09	534	16,88
ENTRE 60 y 64 AÑOS	317	14,84	137	13,34	454	14,35
65 Y MÁS AÑOS	54	2,53	41	3,99	95	3,0
Total	2.136		1.027		3.163	
Porcentaje	67,53		32,47			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	8	6,4	15	18,52	23	11,17
Reemplazo	43	34,4	17	20,99	60	29,13
Suplente	74	59,2	49	60,49	123	59,71
Total	125		81		206	
Porcentaje	60,68		39,32			

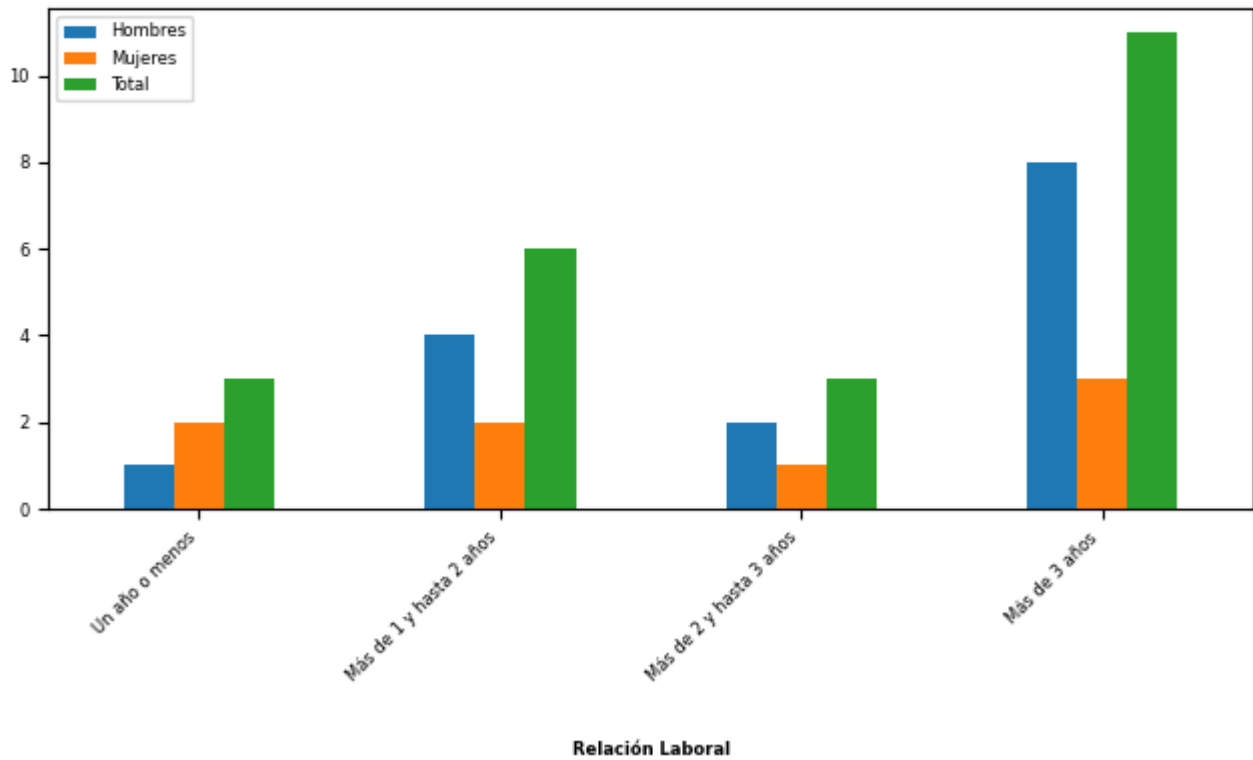
Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	6	75,0	8	53,33	14	60,87
Técnicos	2	25,0	7	46,67	9	39,13
Total	8		15		23	
Porcentaje	34,78		65,22			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	2	25,0	1	6,67	3	13,04
Más de 1 y hasta 2 años	2	25,0	4	26,67	6	26,09
Más de 2 y hasta 3 años	1	12,5	2	13,33	3	13,04
Más de 3 años	3	37,5	8	53,33	11	47,83
Total	8		15		23	
Porcentaje	34,78		65,22			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	133	110	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	151	227	34
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	88%	48%	0%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	120	81	0
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección			
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	90%	73%	%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	172	536	139
(b) Total dotación efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,47%	16,78%	4,39%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	4	5	9
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	109	179	83
Otros retiros voluntarios año t	20	147	20
Funcionarios retirados por otras causales año t	39	205	27

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	172	536	139

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	80	81	8
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	172	536	139
Porcentaje de recuperación (a/b)	46%	15%	5%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	225	0
(b) Total Planta efectiva año t	56	74	102
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	304,05%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	71	227	0
(b) Total Contratos efectivos año t	3.088	3.120	3.061
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	2,30%	7,28%	0,00%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	2.529	2.157	2.081
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	80,44%	67,53%	65,79%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	50.004	21.545	23.397
(b) Total de participantes capacitados año t	2.553	947	792
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	19,59	22,75	29,54

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	3	1	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	562	351	244
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))	0,53%	0,28%	0,82%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	6.783	6.805	1.846
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	2,16	2,13	0,58

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	898	1.297	182
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,29	0,41	0,06

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	425	0	49
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,14	0,00	0,02

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	16.863	16.366	11.022
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	5,36	5,12	3,48

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	2908	2966	2873
Lista 2	44	40	44
Lista 3	0	2	2
Lista 4	1	1	0
(a) Total de funcionarios evaluados	2.953	3.009	2.919
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.144	3.194	3.163
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	93,92%	94,21%	92,29%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	2	7	2
(b) Total de ingresos a la contrata año t	151	227	34
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	1,32%	3,08%	5,88%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	2	7	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	18	34	18
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	11,11%	20,59%	11,11%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	3	27	20
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	18	34	18
Porcentaje (a/b)	16%	79%	111%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	189.420.331	178.699.235	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	928.648	1.482.711	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	16.578	14.375	
INGRESOS DE OPERACIÓN	175.228.727	125.248.938	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.805.215	4.335.448	2
APORTE FISCAL	487.184	36.573.572	3
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	8.953.979	11.044.191	
GASTOS	184.782.974	183.714.707	
GASTOS EN PERSONAL	62.442.442	61.613.783	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	97.741.221	65.453.687	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2.723.877	2.266.257	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	920.777	503.177	
INTEGROS AL FISCO	13.048.788	43.583.206	6
OTROS GASTOS CORRIENTES	10.373	23.277	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	778.704	862.615	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	540.140	700.089	
SERVICIO DE LA DEUDA	6.576.652	8.708.616	
RESULTADO	4.637.357	-5.015.472	

Notas:

- 1: 1. Existieron menores ingresos durante el año 2020, correspondientes a ventas de actuaciones del Servicio, debido a la pandemia que afectó al país, afectando principalmente a los documentos de identificación.
- 2: 2. El ingreso devengado muestra una leve alza por recuperación de licencias médicas durante el año 2020 en comparación al ejercicio del año anterior.
- 3: 3. Se requirió un mayor aporte fiscal, para compensar los reintegros a TGR por el pago centralizado de proveedores del Estado.
- 4: 4. El año 2020 tuvo un menor gasto de personal en el Servicio efecto generado por la menor ejecución de horas extraordinarias y viáticos, efecto de las restricciones causadas por la pandemia COVID-19.
- 5: 5. El menor gasto en el Subtítulo 22 durante el año 2020, se debe principalmente a la baja demanda de cédulas y pasaportes, debido a las restricciones sanitarias por las que pasó el país
- 6: 6. Durante el año 2020, la ejecución correspondiente a Impuestos es mayor, dado que se reintegraron a TGR los montos efectivos pagados por el sistema de pago centralizado.

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	155.860.810	184.112.026	178.699.235	5.412.791	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	508.711	1.208.711	1.482.711	-274.000	
	02		Del Gobierno Central	508.711	1.208.711	1.482.711	-274.000	
		004	Secretaría y Administración General de Hacienda (Programa 08)	508.711	1.208.711	1.482.711	-274.000	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	19.543	19.543	14.375	5.168	
	01		Arriendo de Activos No Financieros	19.543	19.543	14.375	5.168	
7			INGRESOS DE OPERACIÓN	153.627.257	131.325.922	125.248.938	6.076.984	
	02		Venta de Servicios	153.627.257	131.325.922	125.248.938	6.076.984	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.705.299	2.247.632	4.335.448	-2.087.816	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.632.014	1.632.014	3.020.980	-1.388.966	
	99		Otros	73.285	615.618	1.314.468	-698.850	
9			APORTE FISCAL	0	46.108.802	36.573.572	9.535.230	
	01		Libre	0	46.108.802	36.573.572	9.535.230	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	3.201.416	11.044.191	-7.842.775	
	10		Ingresos por Percibir	0	3.201.416	11.044.191	-7.842.775	
			GASTOS	155.860.810	194.320.481	183.714.707	10.605.774	
21			GASTOS EN PERSONAL	54.946.470	61.851.610	61.613.783	237.827	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	89.429.295	72.717.591	65.453.687	7.263.904	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	2.295.257	2.266.257	29.000	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	2.295.257	2.266.257	29.000	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	508.711	1.208.711	503.177	705.534	
	03		A Otras Entidades Públicas	508.711	1.208.711	503.177	705.534	
		001	Programa de Modernización del Estado	508.711	1.208.711	503.177	705.534	
25			INTEGROS AL FISCO	8.951.258	44.906.583	43.583.206	1.323.377	
	01		Impuestos	8.951.258	6.951.258	5.627.881	1.323.377	
	99		Otros Integros al Fisco	0	37.955.325	37.955.325	0	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	23.559	23.277	282	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	23.559	23.277	282	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.222.541	945.009	862.615	82.394	
	03		Vehículos	75.820	0	0	0	
	04		Mobiliario y Otros	255.682	167.139	166.204	935	
	05		Máquinas y Equipos	394.881	104.532	81.361	23.171	
	06		Equipos Informáticos	189.779	269.308	245.219	24.089	
	07		Programas Informáticos	306.379	404.030	369.831	34.199	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	802.535	1.173.666	700.089	473.577	
	02		Proyectos	802.535	1.173.666	700.089	473.577	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	9.198.495	8.708.616	489.879	
	07		Deuda Flotante	0	9.198.495	8.708.616	489.879	

c) Indicadores Financieros

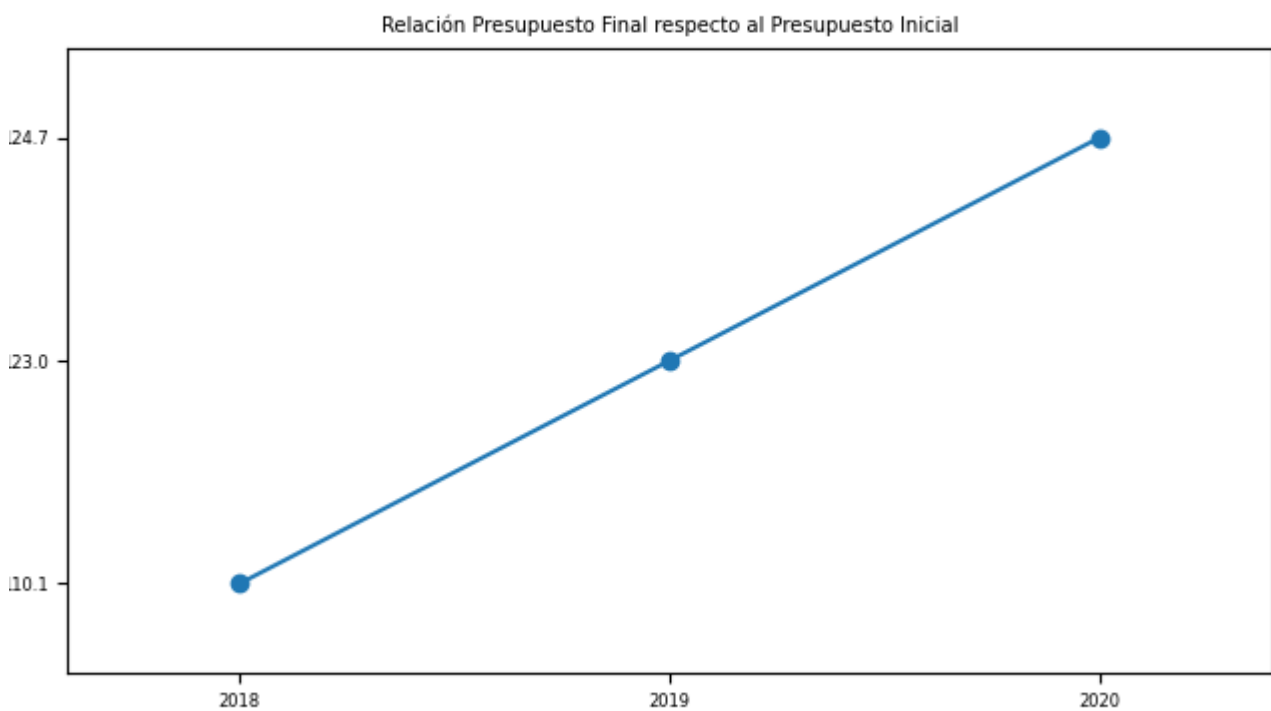
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
110.1	123.0	124.7

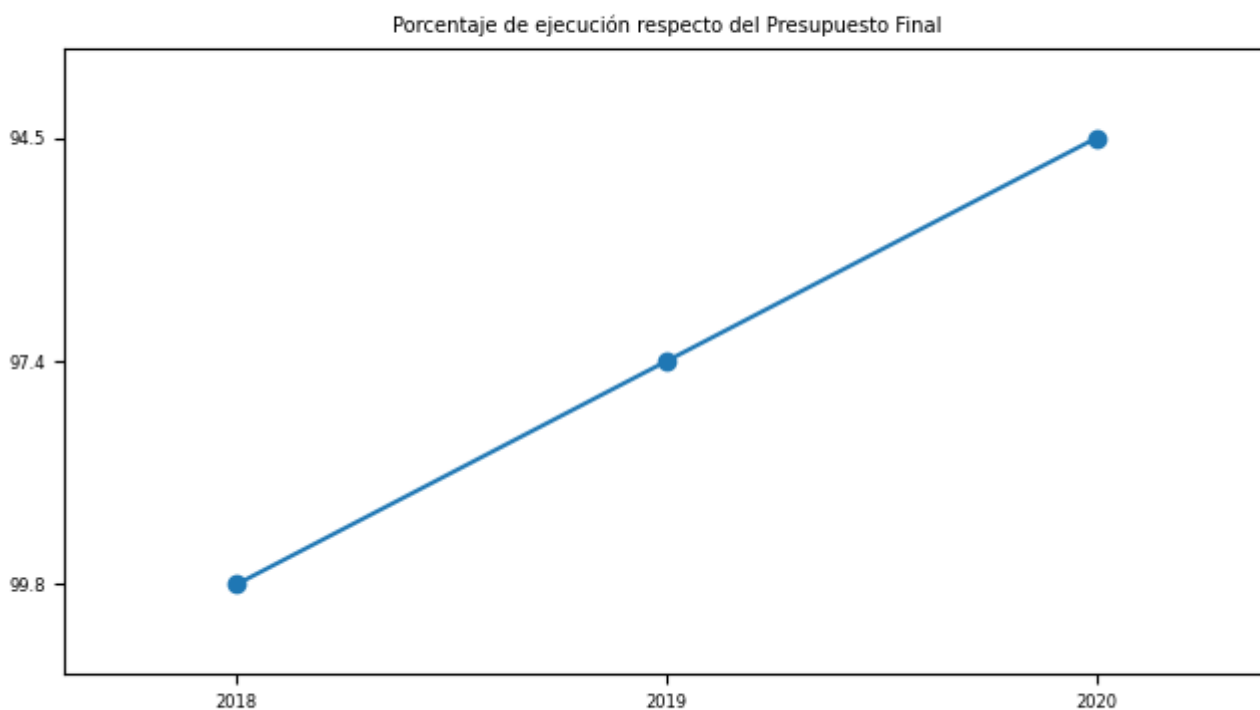


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99.8	97.4	94.5



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

No aplica

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
Reposición Oficina de Curicó		557.286		1. Es importante señalar, que el flujo financiero se vio afectado por: Paro de camioneros, cuarentena en la comuna de Curicó y temas vinculados a Dirección de Obras Municipales, al mismo tiempo se evidencia la necesidad de obras extraordinarias, lo cual modificará el monto contratado y el plazo de término.
Reposición Oficina de Mulchén		142.803		

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 85,1%

Documentos y servicios de Identificación

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

Fórmula de cálculo: (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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (número)	1,34	1,06	0,61	0,48	1,06	100,0%
Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t	499	421	246	124	457	
Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t	3.716.126	3.953.883	4.004.364	2.608.546	4.310.651	

Registros Penales

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

Fórmula de cálculo: (Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	54,71%	59,88%	63,57%	65,89%	60,0%	100,0%
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	11.897	14.284	14.444	6.053	14.292	

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t	21.744	23.856	22.721	9.187	23.821	

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

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

Fórmula de cálculo: (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 Registro de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	97,46%	97,04%	82,03%	54,67%	97,5%	56,1%
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	439.204	499.491	383.429	172.439	507.398	
Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t	450.641	514.734	467.411	315.431	520.409	

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

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

Fórmula de cálculo: (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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	94,35%	92,98%	91,88%	80,01%	95,1%	84,1%
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	3.506.291	3.676.359	3.679.259	2.087.074	4.099.430	
Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t	3.716.113	3.953.883	4.004.364	2.608.546	4.310.651	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

No aplica

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	Partida Presupuestaria	10
Servicio	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	Capitulo Presupuestario	2
Dotación	3.163		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	20	20,0
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15,0
3.- Calidad de Servicio	5	65	55,0
Total	10	100	90,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					20%	20,0%
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,60 %	1.26 % (42.00 / 3344.08)* 100	126.98 %	5	5,0
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (5 / 5)*100	100.00 %	15	15,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15%	15,0%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
3	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	Medir	73.15 % (66316302.00 / 90651836.00)*100	Cumple	5	5,0
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	13,50 %	12.85 % (23611431.00 / 183714707.00)*100	105.06 %	5	5,0
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	55.82 kWh/m2 5252461.96 / 94094.40	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					65%	55,0%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	98,50 %	98.94 % (21861.00 / 22096.00)*100	100.45 %	15	15,0
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	34.00 % 60 -26	Cumple	20	20,0
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	57,89 %	58.67 % (44.00 / 75.00)*100	0.00 %	10	None
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	16.81 días 3495091.00 / 207888.00	Cumple	5	5,0
10	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	60,00 %	65.89 % (6053.00 / 9187.00)*100	109.82 %	15	15,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					90,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

(1) Razones causa externa Indicador Satisfacción neta. Se debe a que, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa; obteniendo 0% de la ponderación asignada (20%). El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo, por tanto, se procede adicionar 20% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica. (2) Razones incumplimiento indicador Trámites digitalizados. Se debe a que, el servicio no informa transacciones para el trámite Inscripción de hijo de madre desconocida o abandonado, canal presencial (único canal de atención), durante el período ene-nov 2020, como lo exige el requisito técnico Nro 6.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2020	Nivel Central	422,0	6,0	100,0	8,0
2020	Departamento de Archivo General	481,0	6,0	100,0	8,0
2020	Región de Tarapacá	66,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Antofagasta	88,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Atacama	61,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Coquimbo	104,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Valparaíso	237,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	125,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región del Maule	175,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Bío Bío	233,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de la Araucanía	155,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Los Lagos	150,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	52,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Magallanes y Antártica Chilena	44,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Metropolitana	808,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de los Ríos	67,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Arica y Parinacota	51,0	3,0	100,0	8,0
2020	Región de Ñuble	75,0	3,0	100,0	8,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No se comprometieron acciones asociadas a esta medida para el periodo 2020.
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	No se comprometieron acciones asociadas a esta medida para el periodo 2020.
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Se generó un Plan de Trabajo en materias del Protocolo y/o Procedimiento de Maltrato, acoso laboral y/o sexual con perspectiva de género (MALS), contemplando como actividades la realización de una Campaña de sensibilización y prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual, Capacitaciones a 201 funcionarios/as respecto del procedimiento MALS, realización de una jornada de sensibilización en el mes de la mujer y un seguimiento y monitoreo de la aplicación de las etapas del procedimiento MALS en la institución.
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	Se desarrolló un curso básico en modalidad e-learning en materias de género, no discriminación, inclusión y/o herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres. En total participaron 332 funcionarios/as para esta actividad.
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	En cuanto a capacitación avanzada en materia de género, se realizó a través de modalidad remota el curso "Materias propias de género, inclusión y no discriminación: Implementación Ley 21.120 de Identidad de Género". En esta actividad participaron 100 personas.
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	No se comprometieron acciones asociadas a esta medida para el periodo 2020.
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	No se comprometieron acciones asociadas a esta medida para el periodo 2020.
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No se comprometieron acciones asociadas a esta medida para el periodo 2020.
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	Se publicaron en la página Web del Servicio, en la sección de Gobierno Transparente, apartado "dato de interés ciudadano" tres documentos que corresponden a datos registrales con enfoque de género, con fechas de corte a diciembre de 2019, mayo de 2020 y octubre de 2020 respectivamente.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21279

Fecha de promulgación: 2020-10-20

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-10-23

PRORROGA LA VIGENCIA DE LAS CÉDULAS DE IDENTIDAD PARA EL EFECTO DE PARTICIPAR EN LAS ELECCIONES O PLEBISCITOS QUE SE REALICEN HASTA EL TÉRMINO DEL PROCESO CONSTITUYENTE ESTABLECIDO DE CONFORMIDAD A LOS ARTÍCULOS 130 Y SIGUIENTES DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA

N° Ley: 21264

Fecha de promulgación: 2020-09-04

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-09-11

MODIFICA EL CÓDIGO CIVIL Y LA LEY N° 20.830, EN EL SENTIDO DE SUPRIMIR EL IMPEDIMENTO DE SEGUNDAS NUPCIAS

N° Ley: 21236

Fecha de promulgación: 2020-06-03

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-09-09

REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA

N° Ley: 21222

Fecha de promulgación: 2020-03-30

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-04-01

PRORROGA POR UN AÑO LA VIGENCIA DE LAS LICENCIAS DE CONDUCIR QUE EXPIREN DURANTE EL AÑO 2020

N° Ley: 21213

Fecha de promulgación: 2020-02-24

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-02-29

MODIFICA LOS CUERPOS LEGALES QUE INDICA PARA DELIMITAR LA INFRACCIÓN QUE CONSISTE EN CIRCULAR UN VEHÍCULO SIN DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE PAGO DE PEAJES O TARIFAS

N° Ley: 21289

Fecha de promulgación: 2020-12-04

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-12-16

LEY DE PRESUPUESTOS DEL SECTOR PÚBLICO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

Encuesta Cadem, "Plaza Pública".

Durante el año 2020, el Servicio de Registro Civil e Identificación se mantuvo como la tercera institución con mayor nivel de aprobación por parte de la ciudadanía respecto del trabajo que desempeña; logrando en el mes de octubre un nivel de aprobación de 72%, ocupando el tercer lugar después de Bomberos y Colegio Médico.