



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

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 | 10 |
| .3. Resultados de la Gestión año 2018-2021 | 12 |
| .4. Desafíos para el período de Gobierno 2022 | 19 |
| .5. Anexos | 24 |
| .Anexo 1: Identificación de la Institución | 25 |
| .Anexo 2: Recursos Humanos | 29 |
| .Anexo 3: Recursos Financieros | 37 |
| .Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021 | 38 |
| .Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022 | 41 |
| .Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas | 42 |
| .Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas | 42 |
| .Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021 | 43 |
| .Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021 | 45 |
| .Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021 | 46 |
| .Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021 | 47 |
| .Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021 | 51 |
| .Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021 | 53 |

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Desde Ministerio de Justicia y Derechos Humanos nos hemos comprometimos 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, va 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 1874, 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 que traerá a los niños y niñas de nuestro país.

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 y 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. Hoy se encuentra en tercer trámite constitucional.

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 reinsertarse 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 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 la búsqueda para dar soluciones reales a problemáticas que parecían ser interminables.

Hernán Larraín Fernández
MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

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

Cuenta con una red de 475 Oficinas, desde Visviri hasta La Antártica chilena, y una dotación de 3.120 personas.

Manteniendo el desafío de modernizar la institución, el Servicio ha avanzado en la incorporación de tecnología para desarrollar nuevos servicios digitalizados, dando respuesta de esta forma a las demandas de los usuarios/as en materias de atención. En este contexto, durante el año 2021 se destaca la implementación de un **nuevo modelo de atención en oficinas** que se inicia con un motor de agendamiento a través de la página web institucional, el cual ha sido desarrollado íntegramente por profesionales de la institución y permite que las personas reserven una hora de atención para trámites tales como: cédula de identidad, pasaporte, vehículos, Apostilla; a esto se agrega la implementación de la entrega de códigos de activación de **Clave Única en forma remota** y el fortalecimiento de la **interoperabilidad** con otras instituciones públicas y privadas, con lo cual se facilitó la atención a las personas que requerían acceder a programas tales como: Comisaría Virtual, IFE, Me Vacuno, Retiro del 10% de Fondos Previsionales, establecidos por el gobierno en apoyo a los ciudadanos más afectados por la crisis sanitaria.

Asimismo, durante el año 2021, en el marco del seguimiento al Programa Visa Waiver, funcionarios/as del Departamento de Seguridad Interna (Homeland Security Office) de EE. UU., visitaron la oficina de Arica, para verificar in situ el proceso de solicitud de documentos de identificación. Con esto, nuestro país se mantiene como el único en Latinoamérica que forma parte de este programa.

Durante el año 2022 el Servicio de Registro Civil e Identificación enfrentará diversos desafíos, destacándose la implementación de la Ley de Matrimonio Igualitario y del nuevo Sistema de Identificación, así como el avanzar en materias de transformación digital.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

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

En el contexto del Programa de Transformación Digital, el Servicio de Registro Civil e Identificación ha realizado esfuerzos para incorporar tecnologías de alto estándar en materia de seguridad y disponibilidad de datos, con lo cual ha sido posible ofrecer más trámites y servicios remotos a los usuarios/as.

1.- Clave Única Remota.

El 6 de enero de 2021 fue lanzada la Clave Única Remota (CUR), modalidad que permite atender a través de videoconferencia a las personas interesadas en obtener un código de activación para generar su clave única. El código es enviado al correo electrónico indicado por la persona al momento de la atención y haciendo uso de peste, puede crear la clave-que es personal e intransferible- que le permitirá acceder a toda la oferta digital de trámites del Estado que utilizan este método de autenticación.

Al 31 de diciembre de 2021 se otorgaron 850.000 códigos de activación a través de atención remota (CUR), lo cual representa un 65% del total de solicitudes de atención recibidas en el periodo, las cuales alcanzaron a 1.3 Millones.

2.- Nuevo Modelo de Atención.

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

Al 31 de diciembre se tiene lo siguiente:

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

3.- Interoperabilidad.

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

| | |
|-------------------------------------|---|
| Comisaría Virtual | 25.1 millones de solicitudes individuales 19.7 millones de solicitudes institucionales. |
| Retiro 10% | 12 millones de verificaciones de identidad. |
| Control Sanitario Aeropuerto | 1.5 millones de consultas de identificación de pasajeros/as. |
| Me Vacuno | 17.1 millones de consultas de datos de personas y 8.1 millones de verificaciones de documentos. |
| IFE | 25.3 millones de verificaciones de documentos. |

4.- Digitalización de Trámites.

Para el Servicio de Registro Civil e identificación, ha sido fundamental continuar avanzando en implementar su oferta de trámites disponibles a través de medios digitales.

Actualmente, 63 de los 77 trámites que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Servicio, han sido digitalizados, lo cual equivale a un 81,8%.

Durante el año 2021, se digitalizaron los siguientes trámites:

- Inscripción en el Registro de Personas Jurídicas sin fines de lucro.
- Omisión de Antecedentes Penales.
- Inscripción en el Registro de Profesionales.
- Copia de documentos fundantes de la inscripción de vehículos.
- Cancelación de inscripción de un vehículo motorizado.
- Inscribir alteraciones de las características de vehículos motorizados.
- Eliminación de anotaciones en el Registro de Conductores.
- Inscripción de anotaciones de limitación al dominio de un vehículo motorizado.
- Certificado de Posesión Efectiva.
- Pase de sepultación para nacido muerto.
- Inscripción en el Registro Nacional de No Donantes.

5.- Ley N°21.400, conocida como Matrimonio Igualitario

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

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

Durante el año 2021 el Servicio se ha preparado para atender a los usuarios/as una vez entre en vigor esta ley el día 10 de marzo de 2022, destacándose:

- Implementación de un nuevo sistema de agendamiento de peticiones de hora, en el cual se incorporan una serie de validaciones de requisitos que permitirán agilizar los trámites de Manifestación y Celebración del matrimonio.
- Generación de protocolos de atención en oficinas.
- Actualización de procedimiento que regula la celebración de matrimonio.
- Capacitación a oficiales civiles de todo el país.
- Definición de hitos comunicaciones en conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Publicación de información relevante sobre esta materia en la página web institucional.

6.- Módulos de Autoatención.

Actualmente, el Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con 195 tótems de autoatención, con una meta de ampliar la red hasta 300 módulos, de esta manera lograremos una mayor cobertura a nivel nacional, alcanzando un incremento de 54%.

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

Con fecha 19 de noviembre de 2021, a través de Resolución Exenta N°431, se “Readjudica licitación pública para la contratación del servicio del nuevo modelo de Sistema de Identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, ID N°545854-12-LR20” al oferente Idemia Identity & Security Chile.

Posteriormente, a través de Resolución Afecta N°01, del 3 de enero de 2022, con toma de razón el día 21 de enero de 2022, se aprobó el Contrato del Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, ID N°545854-12-LR20.

La etapa de implementación se encuentra en curso, en tanto que la entrada en operación del nuevo sistema está programada para enero 2023.

8.- Programa Visa Waiver.

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

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. En el año 2021 funcionarios/as del gobierno de EE.UU. visitaron la oficina de Arica, para verificar in situ el flujo del proceso de solicitud de documentos de identificación.

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 y extraviados.
- Atención en visitas anuales Homeland Security Office para inspección a dependencias y oficinas del Servicio a fin de verificar el cumplimiento de requisitos.

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

1.- Trámites Vehículos Motorizados.

Durante el año 2021 se realizaron alrededor de 579 mil Primeras Inscripciones, lo cual representa un aumento de 83,45% respecto del año 2020. En cuanto a las Transferencias de Vehículos, estas alcanzaron aproximadamente 1.7 millones, lo que equivale a un aumento de 48,47% respecto de 2020.

De las Primeras Inscripciones, un 32,18% (186 mil solicitudes) se aprobaron en un plazo de 8 días hábiles, en tanto que el 38,08% de las Transferencias fueron aprobadas en similar plazo (616 mil solicitudes).

2.- Productos de Identificación.

Durante el año 2021, el Servicio tramitó 3.2 millones de Cédulas de Identidad solicitadas en nuestro país y 40 mil Cédulas solicitadas en consulados de Chile alrededor del mundo.

El número total de cédulas tramitadas representa un aumento de 24,7% respecto del año 2020, lo que se atribuye a periodos de más apertura al tránsito de personas y, aunque se mantuvo la extensión de la vigencia de estos documentos tanto para chilenos como para extranjeros, la reactivación de la búsqueda de trabajo y la inscripción en programas sociales hacía necesario que las personas obtuvieran su documento.

De las cédulas tramitadas en el país, alrededor de 2.8 millones fueron tramitadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, lo que representa un 87,5% sobre el total.

En cuanto a pasaportes, durante el año 2021, en nuestro país se procesaron 413 mil solicitudes aproximadamente; y 44 mil en consulados de Chile alrededor del mundo. El total de solicitudes representa un aumento de 103,24% respecto del periodo 2020. La mayor cantidad de solicitudes procesadas se atribuye a la reapertura de fronteras.

De las solicitudes de pasaporte realizadas en nuestro país, el 92% fueron tramitadas en cuatro días hábiles o menos, es decir, 380 mil.

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

Durante el año 2021, se inscribieron 186 mil Nacimientos, lo cual representa una disminución de 9% respecto del año 2020, en que los nacimientos inscritos alcanzaron a 205 mil.

En cuanto a los matrimonios inscritos en 2021, éstos alcanzaron una cifra cercana a 55 mil, lo cual representa un aumento de 41% respecto del año 2020, en que los matrimonios inscritos alcanzaron 39 mil.

Respecto a las defunciones inscritas durante el año 2021, éstas alcanzaron un nivel de 141 mil, lo cual representa un aumento de 9,3% respecto del año 2020, en que las defunciones inscritas alcanzaron a 129 mil.

En relación con la Ley 21.120 de Identidad de Género, la cual permite que toda persona cuya identidad de género no coincide con su sexo y nombre registral pueda solicitar la rectificación correspondiente ante el Servicio de forma gratuita. Desde la entrada en vigor de la normativa el 27 de diciembre de 2019 al 31 de diciembre de 2021, se ha efectuado un total de 3.791 cambios de identidad de nombre y sexo registral.

4.- Emisión de Certificados.

Durante el año 2021, se emitieron alrededor de 46 millones de certificados; en oficinas el nivel fue de 4.7 millones y vía canal web, 41.4 millones. De esta manera, el canal web representa un 89,8% de los certificados emitidos.

En su compromiso de mejorar la calidad de vida de los usuarios/as, el Servicio ha dispuesto 17 certificados que, si son solicitados por soportes digitales, no tienen costo. Durante el año 2021, en el canal web, el 86,7% de los certificados emitidos corresponden a documentos gratuitos, esto equivale a 35.9 millones.

Los certificados gratuitos en línea son:

- Nacimiento todo trámite.
- Nacimiento asignación familiar.
- Nacimiento matrícula.
- Matrimonio todo trámite con subinscripciones.
- Matrimonio todo trámite sin subinscripciones.
- Matrimonio asignación familiar.
- Acuerdo de Unión Civil.
- Informe de cese de convivencia.
- Defunción todo trámite.
- Defunción con causa de muerte.
- Defunción asignación familiar.
- Antecedentes para fines particulares.
- Antecedentes para fines especiales.
- Hoja de vida del conductor.
- Discapacidad.
- Personalidad jurídica sin fines de lucro.
- Vigencia de directorio personalidad jurídica sin fines de lucro.

4. Desafíos para el período de Gobierno 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:

1.- Modelo de Atención en Oficinas.

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

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

En 2022 se incorporará agendamiento para Cambio de Orden de Apellidos, Matrimonio Igualitario y Posesiones Efectivas. Además, se ampliará el agendamiento de Apostilla a las direcciones regionales del Servicio.

Además, se incorporarán mejoras a través de un modelo integral de atención a fin de implementar un servicio omnicanal, el cual se basará en 6 pilares:

- Canales integrados y consistentes,
- Usuarios/as informados y preparados,
- Atención continua,
- Atención personalizada,
- Demanda anticipada,
- Reducción de gestiones presenciales.

2.- Transformación digital.

Aumentar la oferta de trámites disponibles en modalidad digital-para la ciudadanía y las instituciones que así lo requieran, de los productos y servicios de la institución, con el fin de facilitar la vida de los ciudadanos y de contribuir a la política de transformación digital del Estado.

Durante el periodo 2019-2021 se produjo un avance relevante en materia de digitalización incorporando 26 trámites disponibles para personas naturales y jurídicas a través de mecanismos no presenciales de atención. Para dar

continuidad a la transformación digital del Servicio, durante el año 2022 se incorporarán los siguientes trámites:

- Transferencia de dominio de vehículos motorizados mediante declaración consensual.
- Inscripción en el Registro de Prendas sin desplazamiento.
- Eliminación de antecedentes penales.
- Alzamiento de limitaciones al dominio de un vehículo motorizado.
- Inscripción de defunción.

Para estos efectos se trabajará en la mejora de los siguientes sistemas, de manera que soporten la atención vía canales digitales y puedan incorporarse nuevos trámites adicionales a los ya mencionados:

- Inscripción automática de nacimientos y defunciones.
- Transferencia de dominio de vehículos motorizados mediante declaración consensual
- Nuevo proceso de cedulación para extranjeros
- Registro de Matrimonio
- Multas de Tránsito No Pagadas,
- Registro de No Donantes,
- CODIS,
- Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro,
- Registro de Prendas sin Desplazamiento,
- Registro de Posesiones Efectivas,
- Registro de Nacimiento,
- Registro de Defunción,
- Registro de Acuerdos de Unión Civil.

3.- Interoperabilidad.

El objetivo es identificar rápida y eficientemente a las personas que requieren de trámites relacionados con la gestión de la pandemia o programas de apoyo en situaciones de vulnerabilidad, entregados por distintas instituciones tanto públicas como privadas, como por ejemplo el Ministerio de Salud, Ministerio del Interior, Ministerio de Desarrollo Social y Administradoras de Fondos de Pensiones, entre otras.

El desafío es continuar con el proceso de modernización y conversión de la interoperabilidad a las nuevas tecnologías, para optimizar los recursos informáticos de manera de abarcar a todas las instituciones públicas.

4.- Aumentar y mejorar los módulos de autoatención que permiten obtener certificados y clave única.

Se plantea el aumentar en un 54% la cobertura de los módulos de autoatención, reemplazando los existentes por dispositivos con mejor

tecnología, incrementando además el número de equipos hasta llegar a 300, distribuidos a lo largo de todo el país en lugares estratégicos y de gran afluencia de público, de manera de facilitar el acceso a certificados y a la obtención del código de activación de Clave Única.

5.- Implementación del Nuevo Sistema de Identificación.

Contar con un nuevo modelo de identificación que permita tener el control sobre los procesos y la base de datos que contiene la información de identidad de las personas es el principal objetivo de este proyecto, lo cual se traduce en que el Servicio de Registro Civil e Identificación será quien administrará la base de datos, la cual estará encriptada e interoperará bajo un ecosistema que controlará los accesos y usos de la información por medio de medidas de resguardo y seguridad que consideran-entre otras-herramientas de auditorías focalizadas.

El contrato del Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación se aprobó mediante Resolución Afecta N°01, del 3 de enero de 2022, con toma de razón el día 21 de enero de 2022.

La etapa de implementación se encuentra en curso, en tanto que la entrada en operación del nuevo sistema está programada para enero 2023, y considera que la solución modular completa (atención a usuarios, fabricación, back office, control y auditoría, etc.) se integren con la base de datos del Servicio, de manera que sería este quien administrará y custodiará la información de las personas.

6.- Implementación de nuevas leyes.

- Ley 21.334. Sobre determinación del orden de los apellidos, entró en vigor el 11 de enero de 2022. El objetivo es regular la determinación del orden de los apellidos por acuerdo de los padres y también la posibilidad para que las personas mayores de edad puedan rectificar administrativamente ante el Servicio de Registro Civil e Identificación, el orden de sus apellidos en su partida de nacimiento. Entre el 11 y el 24 de enero se recibieron 1.527 solicitudes.
- Ley 21.400. El nuevo texto legal busca regular en igualdad de condiciones, el matrimonio de personas del mismo sexo, terminando con la discriminación estructural vigente, otorgando así un acceso igualitario al matrimonio civil. Esta ley entra en vigor el día 10 de marzo de 2022.

Lo anterior implica los siguientes desafíos para el Servicio de registro Civil e Identificación: Implementación del nuevo sistema de agendamiento que incorpora validaciones de requisitos para agilizar los trámites de manifestación y celebración del matrimonio; poner en marcha los protocolos y procedimientos para la atención de los usuarios/as; mantener actividades de capacitación para Oficiales Civiles de todo el país y reemplazar funcionarios/as del Subdepartamento de Registro Civil que se hayan acogido a retiro, para completar la dotación que debe atender estas actuaciones.

- Ley 21.389. Crea el Registro Nacional de Deudores de pensiones de alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos. Fue promulgada el 10 de noviembre de 2021. Este nuevo registro será 100% en línea y considera cuatro tipos de operaciones, a saber: Inscripciones, Actualizaciones, Modificaciones y Cancelaciones; además, incorpora una serie de obligaciones legales a organismos públicos, privados y personas naturales, las que deberán consultar obligatoria y previamente el registro al momento de proceder de acuerdo con su función.

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

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

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

- Ley 21.325. Nueva Ley de Migración y Extranjería. El artículo 44 de este nuevo cuerpo legal, tiene por objetivo individualizar con un número de Rol Único Nacional (RUN) a las personas extranjeras que no cuentan con dicho número, a fin de que les permita interactuar ante la Administración del Estado, instituciones u organismos previsionales o de salud privada, o establecimientos de educación públicos o privados. Las entidades en convenio con el Servicio de Registro Civil e Identificación podrán solicitar la asignación de RUN en cualquier momento, independiente de la oportunidad en que se efectúe la asignación

de hora de atención y del enrolamiento. Este proyecto contempla estar operativo en marzo de 2022.

7.- Infraestructura.

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

5. Anexos

Índice

| | |
|---|----|
| .Anexo 1: Identificación de la Institución | 25 |
| .Anexo 2: Recursos Humanos | 29 |
| .Anexo 3: Recursos Financieros | 37 |
| .Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021 | 38 |
| .Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022 | 41 |
| .Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas | 42 |
| .Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas | 42 |
| .Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021 | 43 |
| .Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021 | 45 |
| .Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021 | 46 |
| .Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021 | 47 |
| .Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021 | 51 |
| .Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021 | 53 |

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 |
|------|--|
| 1 | 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 | Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales. |
| 2 | Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información. |
| 3 | 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. |
| 4 | Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias. |

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. | 2, 4, 1, 3 |

| 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. | 2, 4, 1, 3 |
| 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. | 2, 4, 1, 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. | 2, 4, 1, 3 |
| 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. | 2, 4, 1, 3 |

Cientes / Beneficiarios / Usuarios

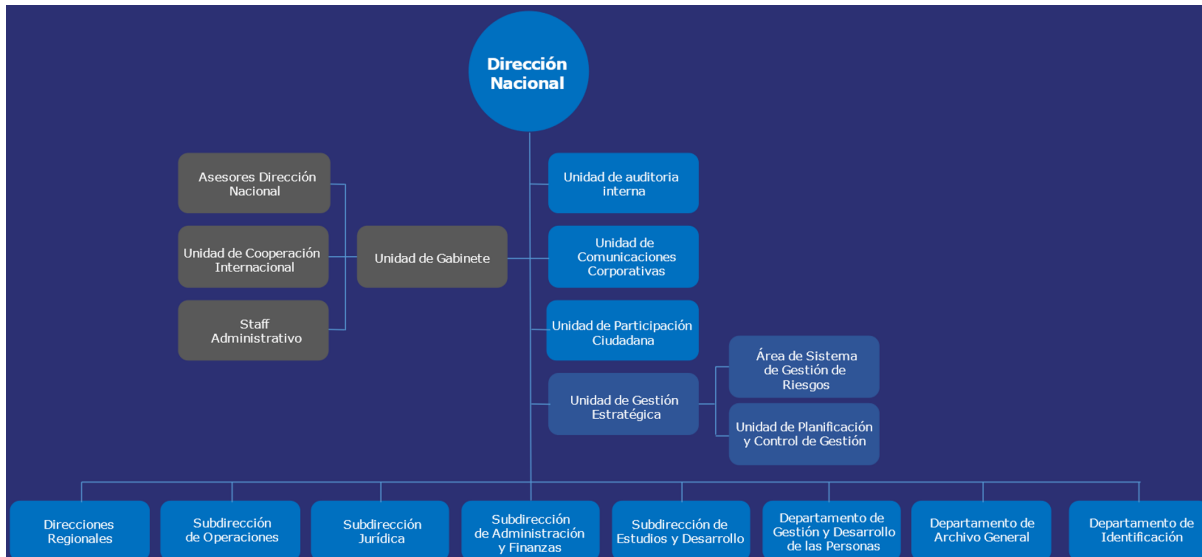
| Nro. | Descripción | Cantidad |
|------|---|------------|
| 1 | Personas Naturales. | 19.458.310 |
| 2 | Instituciones del Sector Público. | 356 |
| 3 | Organizaciones y Empresas del Sector Privado. | 213 |
| 4 | Personas Naturales - Usuarios del sistema de Identificación (cédulas y pasaportes). | 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 | Sergio Mierzejewski Lafferte |
| Subdirector de Estudios y Desarrollo | Rodrigo Vidal Kasija |
| Subdirector de Operaciones | Jorge Núñez Silva |
| Subdirectora Jurídica | Jenny Nicolás Turrys |
| Subdirector de Administración y Finanzas | Claudio Ruiz Navarro |
| Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas (s) | Mauricio Cancino Velásquez |
| Jefe Departamento de Archivo General (s) | Víctor Rebolledo Salas |
| Jefe Departamento de Identificación | Ricardo Salgado Benavente |
| Director regional, Región de Arica y Parinacota | Walter Muñoz Godoy |
| Directora regional, Región de Tarapacá | Ema Moreno Chamorro |
| Director regional, Región de Antofagasta | Ricardo Baeza González |
| Directora regional, Región de Atacama | Lucy Cepeda Acevedo |
| Director regional, Región de Coquimbo | Alfredo Villagrán Tapia |
| Director regional, Región de Valparaíso | Omar Morales Márquez |
| Director regional, Región Metropolitana de Santiago | Rubén Rivas Gutiérrez |
| Directora regional, Región del Libertador Bernardo O'Higgins | Paula Middleton Jorquera |
| Directora regional, Región del Maule | Sonia González Contreras |

| Cargo | Nombre |
|--|------------------------------|
| Director regional, Región de Ñuble | Carlos Villanueva Núñez |
| Directora regional, Región del Biobío | Leticia Herane Caro |
| Director regional, Región de la Araucanía | Juan de Dios Fuentes Vega |
| Director regional, Región de Los Ríos | Daniel Ceballos del Pino |
| Director regional, Región de Los Lagos | Richard Maraño Inzunza |
| Director regional, Región de Aysén | Rodrigo Aguilera Silva |
| Director regional, Región de Magallanes y La Antártica Chilena | Mauricio Peña y Lillo Correa |

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

| Tipo de Contrato | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Contrata | 2.073 | 98.15% | 995 | 96.79% | 3.068 |
| Planta | 39 | 1.85% | 33 | 3.21% | 72 |
| Total | 2.112 | 100.00% | 1.028 | 100.00% | 3.140 |

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

| Estamentos | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Técnicos | 1.099 | 52.04% | 489 | 47.57% | 1.588 |
| Directivos | 14 | 0.66% | 20 | 1.95% | 34 |
| Auxiliares | 0 | 0% | 1 | 0.10% | 1 |
| Profesionales | 216 | 10.23% | 180 | 17.51% | 396 |
| Administrativos | 783 | 37.07% | 338 | 32.88% | 1.121 |
| Total | 2.112 | 100.00% | 1.028 | 100.00% | 3.140 |

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

| Grupo de edad | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| | N° | % | N° | % | N° |
| 24 AÑOS O MENOS | 23 | 1.09% | 10 | 0.97% | 33 |
| ENTRE 25 y 34 AÑOS | 270 | 12.78% | 167 | 16.25% | 437 |
| ENTRE 35 y 44 AÑOS | 537 | 25.43% | 249 | 24.22% | 786 |
| ENTRE 45 y 54 AÑOS | 554 | 26.23% | 269 | 26.17% | 823 |
| ENTRE 55 y 59 AÑOS | 341 | 16.15% | 150 | 14.59% | 491 |
| ENTRE 60 y 64 AÑOS | 337 | 15.96% | 142 | 13.81% | 479 |
| 65 Y MÁS AÑOS | 50 | 2.37% | 41 | 3.99% | 91 |
| Total | 2.112 | 100.00% | 1.028 | 100.00% | 3.140 |

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

| Tipo de Contrato | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|------------------|------------|----------------|-----------|----------------|----------------|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Honorarios | 3 | 1.94% | 13 | 14.44% | 16 |
| Reemplazo | 118 | 76.13% | 59 | 65.56% | 177 |
| Suplente | 34 | 21.94% | 18 | 20.00% | 52 |
| Total | 155 | 100.00% | 90 | 100.00% | 245 |

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

| Función desempeñada | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº |
| Técnicos | 8 | 5.16% | 8 | 8.89% | 16 |
| Auxiliares | 0 | 0% | 1 | 1.11% | 1 |
| Profesionales | 3 | 1.94% | 8 | 8.89% | 11 |
| Administrativos | 144 | 92.90% | 73 | 81.11% | 217 |
| Total | 155 | 100.00% | 90 | 100.00% | 245 |

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

| Rango de Permanencia | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº |
| 1 años o menos | 0 | 0% | 2 | 15.38% | 2 |
| Más de un año y hasta 2 años | 1 | 33.33% | 1 | 7.69% | 2 |
| Más de 2 y hasta 3 años | 1 | 33.33% | 2 | 15.38% | 3 |
| Más de 3 años | 1 | 33.33% | 8 | 61.54% | 9 |
| Total | 3 | 100.00% | 13 | 100.00% | 16 |

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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|-------|--------|
| (a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección. | 110 | 0 | 107 |
| (b) Total de ingresos a la contrata año t | 227 | 34 | 131 |
| Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b) | 48,46% | 0,00% | 81,68% |

1.2 Efectividad de la selección

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|------|---------|
| (a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1 | 81 | None | None |
| (b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección | 110 | 0 | 107 |
| Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b) | 73,64% | % | 100,00% |

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|-------|-------|
| (a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t | 536 | 139 | 139 |
| (b) Total dotación efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.163 |
| Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b) | 16,78% | 4,39% | 4,27% |

2.2 Causales de cese o retiro

| Causales | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Funcionarios jubilados año t | 0 | 0 | 0 |
| Funcionarios fallecidos año t | 5 | 9 | 8 |
| Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t | 179 | 83 | 90 |
| Otros retiros voluntarios año t | 147 | 20 | 29 |
| Funcionarios retirados por otras causales año t | 205 | 27 | 7 |

| Causales | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Total de ceses o retiros | 536% | 139% | 134% |

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| (a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t | 81 | 8 | 131 |
| (b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t | 536 | 139 | 134 |
| Porcentaje de recuperación (a/b) | 15,11% | 5,76% | 97,76% |

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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| (a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t | 225 | 0 | 0 |
| (b) Total Planta efectiva año t | 74 | 102 | 72 |
| Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b) | 304,05% | 0,00% | 0,00% |

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

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| (a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t | 227 | 0 | 2 |
| (b) Total Contratos efectivos año t | 3.120 | 3.061 | 3.068 |
| Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b) | 7,28% | 0,00% | 0,07% |

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| (a) N° de funcionarios capacitados año t | 2.157 | 2.081 | 1982 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b) | 67,53% | 65,79% | 63,12% |

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|-------|
| (a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t) | 21.545 | 23.397 | 4642 |
| (b) Total de participantes capacitados año t | 947 | 792 | 431 |
| Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b) | 22,75 | 29,54 | 10,77 |

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|
| (a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t | 1 | 2 | 1 |
| (b) N° de actividades de capacitación año t | 351 | 244 | 270 |
| Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b) | 0,28% | 0,82% | 0,37% |

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| (a) N° de becas otorgadas año t | 0 | 0 | 0 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| 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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| (a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12 | 6.805 | 1.846 | 9343 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b) | 2,13 | 0,58 | 2,98 |

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

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| (a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12 | 1.297 | 182 | 1079 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b) | 0,41 | 0,06 | 0,34 |

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

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|
| (a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12 | 0 | 49 | 33 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b) | 0,00 | 0,02 | 0,01 |

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|-------|
| (a) N° de horas extraordinarias año t, / 12 | 16.366 | 11.022 | 2859 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b) | 5,12 | 3,48 | 0,91 |

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

| Listas | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|
| Lista 1 | 2.966 | 2.873 | 2873 |
| Lista 2 | 40 | 44 | 44 |
| Lista 3 | 2 | 2 | 2 |
| Lista 4 | 1 | 0 | 0 |
| (a) Total de funcionarios evaluados | 3.009 | 2.919 | 2.919 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 3.194 | 3.163 | 3.140 |
| Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b) | 94.21% | 92.29% | 92.96% |

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No) | Sí | Sí | Sí |

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| 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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|
| (a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t | 7 | 2 | 1 |
| (b) Total de ingresos a la contrata año t | 227 | 34 | 131 |
| Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b) | 3,08% | 5,88% | 0,76% |

9.2 Efectividad proceso regularización

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|-------|
| (a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t | 7 | 2 | 1 |
| (b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1 | 34 | 18 | 18 |
| Porcentaje de honorarios regularizados (a/b) | 20,59% | 11,11% | 5,56% |

9.3 Índice honorarios regularizables

| Variables | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|---------|--------|
| (a) N° de personas a honorarios regularizables año t | 27 | 20 | 16 |
| (b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1 | 34 | 18 | 18 |
| Porcentaje (a/b) | 79,41% | 111,11% | 88,89% |

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 81,7%

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

| VARIABLES | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Meta 2021 | % de Logro 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Valor efectivo (número) | 1,06 | 0,61 | 0,48 | 0,87 | 1,00 | 100,0% |
| Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t | 421,00 | 246,00 | 124,00 | 283,00 | 579,00 | |
| Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t | 3953883,00 | 4004364,00 | 2608546,00 | 3253587,00 | 5794240,00 | |

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

| VARIABLES | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Meta 2021 | % de Logro 2021 |
|---|----------|----------|---------|---------|-----------|-----------------|
| Valor efectivo (%) | 59,88 | 63,57 | 65,89 | 66,07 | 64,00 | 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 | 14284,00 | 14444,00 | 6053,00 | 6276,00 | 23170,00 | |

| VARIABLES | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Meta 2021 | % de Logro 2021 |
|--|----------|----------|---------|---------|-----------|-----------------|
| Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t | 23856,00 | 22721,00 | 9187,00 | 9499,00 | 36203,00 | |

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

| VARIABLES | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Meta 2021 | % de Logro 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Valor efectivo (%) | 97,04 | 82,03 | 54,67 | 32,18 | 92,00 | 35,0% |
| 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 | 499491,00 | 383429,00 | 172439,00 | 186185,00 | 279127,00 | |
| Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t | 514734,00 | 467411,00 | 315431,00 | 578660,00 | 303399,00 | |

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

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

| Variables | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Meta 2021 | % de Logro 2021 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Valor efectivo (%) | 92,98 | 91,88 | 80,01 | 84,92 | 92,06 | 92,2% |
| 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 | 3676359,00 | 3679259,00 | 2087074,00 | 2763057,00 | 5334177,00 | |
| Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t | 3953883,00 | 4004364,00 | 2608546,00 | 3253587,00 | 5794240,00 | |

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

| Año | Iniciativa | Estado de Avance |
|------------|-------------------|-------------------------|
|------------|-------------------|-------------------------|

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

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

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

| | |
|------------|---|
| Ministerio | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos |
| Servicio | Servicio de Registro Civil e Identificación |

Objetivos de Gestión

| Objetivos de Gestión | N° Indicadores comprometidos | % Ponderación Comprometida | % Ponderación obtenida |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------|
| 1.- Gestión Eficaz | 2 | 15 | 15 |
| 2.- Eficiencia Institucional | 3 | 35 | 35 |
| 3.- Calidad de Servicio | 4 | 50 | 50 |
| Total | 9 | 100 | 100 |

Detalle Compromisos

| N° | Indicador | Compromiso / Meta | Efectivo | Cumplimiento | Ponderación Comprometida | Ponderación obtenida |
|--------------------------------------|--|-------------------|--|--------------|--------------------------|----------------------|
| Objetivo 1: Gestión Eficaz | | | | | 15% | 15% |
| 1 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | 1,50 % | 0.74 % (24.00 / 3243.00)*100 | 202.70 % | 5 % | 5% |
| 2 | Medidas de Equidad de Género | 25,0 % | 25.00 % (2.0 / 8.0)*100 | 100.00 % | 10 % | 10% |
| Objetivo 2: Eficiencia Institucional | | | | | 35% | 35% |
| 3 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | 88,50 % | 88.49 % (79391025.00 / 89718862.00)*100 | 100.01 % | 15 % | 15% |
| 4 | Licitación con dos o menos ofertas | 55,0 % | 38.70 % (67.0 / 173.0)*100 | 142.12 % | 10 % | 10% |
| 5 | Índice de eficiencia energética. | Medir | 44.20 kWh/m2 4289768.8 / 97052.66 | Cumple | 10 % | 10% |

| N° | Indicador | Compromiso / Meta | Efectivo | Cumplimiento | Ponderación Comprometida | Ponderación obtenida |
|--------------------------------------|---|-------------------|--------------------------------------|--------------|--------------------------|----------------------|
| Objetivo 3: Calidad de los Servicios | | | | | 50% | 50% |
| 6 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t | 98,00 % | 99.09 % (32087.00 / 32381.00)*100 | 101.11 % | 10 % | 10% |
| 7 | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución | Medir | 39.00 % 62 -23 | Cumple | 20 % | 20% |
| 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 | 75,00 % | 81.33 % (61.00 / 75.00)*100 | 108.44 % | 10 % | 10% |
| 9 | 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 | 64,00 % | 66.07 % (6276.00 / 9499.00)*100 | 103.23 % | 10 % | 10% |

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

| 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 |
|--------------------|--|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| 18 | 188 | 3,333333333 | 100% | 2.414.277.000 |

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

| Medidas | Resultados |
|--|--|
| Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado. | a) Nivel básico: Se realizó una capacitación de 8 hrs., a 116 funcionarios/as del Servicio de Registro Civil e Identificación, a nivel nacional, en materias de Género y Políticas Públicas, en nivel básico, a través de la plataforma del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, en el curso “Chile Elige Equidad: Inducción a las Políticas Públicas”. b) Nivel Avanzado: Se realizó una capacitación de 16 hrs., a 33 funcionarias/os, Encargados/as de Género Regionales y/o subrogantes, en Igualdad y Equidad Género, en nivel avanzado, por intermedio de una consultora externa, se ejecutó el curso “Igualdad y Equidad Género, nivel avanzado”. |
| Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. | Conforme lo comprometido en las medidas de PMG Género implementadas en 2021, se realizaron 3 publicaciones en la página web institucional, www.registrocivil.cl , en el banner Gobierno Transparente, sección Otros Antecedentes- Datos de Interés Ciudadano, informes correspondientes a “Datos Registrales con Enfoque de Género”, con corte al 31/03/2021, 30/06/2021 y 30/10/2021. |

Iniciativas

| Iniciativa | Resultado |
|------------|-----------|
|------------|-----------|

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 14.140-07

Descripción Modifica la ley N°18.290, de Tránsito, y la ley N°19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, para incorporar tanto en la licencia de conducir como en la cédula de identidad, la información del grupo sanguíneo de su titular.

Objetivo Facilitar la atención médica de urgencia.

| | |
|-------------------------|---|
| Fecha de ingreso: | 2021-03-30 |
| Estado de tramitación: | Primer trámite constitucional, Cámara de Diputados. |
| Beneficiarios directos: | Todas las personas que requieran atención médica de urgencia. |

Boletín: 12.307-07

Descripción Eliminar cuarta de mejoras

Objetivo Fortalecer la libertad de testar eliminando la cuarta de mejoras

| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Fecha de ingreso: | 2018-12-11 |
| Estado de tramitación: | Primer trámite constitucional, Senado |
| Beneficiarios directos: | Todos los interesados en testar |

Boletín: 12.227-17

Descripción Modifica la ley N° 19.253, que Establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, para reconocer el derecho de los pueblos originarios a izar sus banderas

Objetivo Otorga a las personas indígenas el derecho a que los instrumentos públicos de identificación del Estado consignen la calidad de indígena y la etnia a la que pertenecen, cuando acompañen el certificado a que alude el artículo 3° de la ley N° 19.253, otorgado por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena

| | |
|-------------------------|--|
| Fecha de ingreso: | 2018-11-08 |
| Estado de tramitación: | Primer trámite constitucional, Cámara de Diputados |
| Beneficiarios directos: | Personas pertenecientes a pueblos originarios |

Boletín: 12.208-07

Descripción Especifica y refuerza las penas principales y accesorias, y modifica las penas de inhabilitación contempladas en los incisos segundo y final del artículo 372 del Código Penal

Objetivo Robustecer la aplicación de las penas de inhabilitación contempladas actualmente en el artículo 372 del Código Penal en los casos que dicha norma actualmente contempla

| | |
|-------------------------|---|
| Fecha de ingreso: | 2018-11-05 |
| Estado de tramitación: | Despachado. Control de constitucionalidad del Tribunal Constitucional |
| Beneficiarios directos: | Menores de edad, víctimas potenciales de delitos sexuales. |

Boletín: 12.104-07

Descripción Modifica la ley N° 19.585, en materia de determinación de filiación de los hijos naturales que hayan sido reconocidos mediante declaración ante el Servicio de Registro Civil, con anterioridad a la entrada en vigencia de la referida ley.

Objetivo Darle efecto retroactivo a las normas que determinan la filiación, incorporadas por la ley 19.585, para que se tenga por determinada la filiación de aquellas personas que bajo el imperio de la ley anterior no tuvieran filiación determinada, pero que sí cumplen con los requisitos actualmente vigentes para determinar la filiación. Para ello se señala de forma expresa que las normas que regulan la determinación de la filiación tendrán efecto retroactivo en su aplicación, a partir de la fecha en que entre en vigencia esta ley.

| | |
|-------------------------|--|
| Fecha de ingreso: | 2018-09-11 |
| Estado de tramitación: | Segundo trámite constitucional, Senado |
| Beneficiarios directos: | Hijos no matrimoniales (naturales) reconocidos ante el Servicio de Registro Civil antes de 1952. |

Boletín: 12.092-07

Descripción Modifica sistema registral y notarial

Objetivo Modernizar el actual sistema notarial y registral estableciendo procesos que atiendan a la objetividad, publicidad y transparencia en el régimen de nombramiento y fiscalización de notarios, conservadores y archiveros y disminuyendo los niveles de discrecionalidad en sus designaciones. Asigna nuevas funciones al Servicio de Registro Civil e Identificación.

| | |
|-------------------------|--|
| Fecha de ingreso: | 2018-09-11 |
| Estado de tramitación: | Segundo trámite constitucional, Senado |
| Beneficiarios directos: | Toda la ciudadanía que realice trámites ante notarios. |

Boletín: 11.707-07

Descripción Modifica la ley N° 4.808, sobre Registro Civil, para permitir la inscripción de los hijos que mueren antes del parto.

Objetivo Dar respuesta a la necesidad de madres y padres de ver reconocida la identidad de su hijo, y la de su familia, al permitir

identificar legalmente al hijo que muere antes de nacer con los apellidos de sus padres, si éstos así lo desean.

| | |
|-------------------------|---|
| Fecha de ingreso: | 2018-04-10 |
| Estado de tramitación: | Primer trámite constitucional, Cámara de Diputados. |
| Beneficiarios directos: | Familias que han perdido un hijo antes de nacer. |

Boletín: 11.688-07

Descripción Modifica el decreto ley N°645, de 1925, Sobre el Registro General de Condenas, para sancionar el incumplimiento por parte de tribunales, de la obligación de remitir al Servicio de Registro Civil e Identificación, las sentencias condenatorias ejecutoriadas.

Objetivo Obligar a los tribunales a remitir las sentencias condenatorias penales, ejecutoriadas, al Servicio de Registro Civil e Identificación.

| | |
|-------------------------|---|
| Fecha de ingreso: | 2018-04-12 |
| Estado de tramitación: | Primer trámite constitucional. |
| Beneficiarios directos: | Víctimas de delitos y la sociedad en su conjunto. |

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

N° Ley: 21.325

Fecha de promulgación: 2021-04-11

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia: Ley de Migración y Extranjería.

N° Ley: 21.334

Fecha de promulgación: 2021-05-09

Fecha de entrada en Vigencia: 2022-01-11

Materia: Determinación del orden de los apellidos por acuerdo de los padres

N° Ley: 21.395

Fecha de promulgación: 2021-11-30

Fecha de entrada en Vigencia: 2022-01-01

Materia: Ley de Presupuestos del sector público correspondiente al año 2022

N° Ley: 21.389

Fecha de promulgación: 2021-11-10

Fecha de entrada en Vigencia: 2022-11-18

Materia: Registro de deudores de pensiones de alimentos

N° Ley: 21.400

Fecha de promulgación: 2021-12-09

Fecha de entrada en Vigencia: 2022-03-10

Materia: Matrimonio igualitario

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

1.- Primer lugar del sector servicios públicos en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD 2021.

PROCALIDAD es una organización sin fines de lucro creada el año 2001 por la consultora Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez, y se ha constituido en un benchmark independiente en Satisfacción de Clientes de referencia en Chile.

El premio otorgado al Registro Civil corresponde a la subcategoría servicios públicos, inserta en la categoría Contractual (empresas que tienen una relación con el cliente en base a un contrato).

2.- Encuesta Cadem 2021

El Servicio de Registro Civil e Identificación permaneció en el tercer lugar de las instituciones más destacadas en la encuesta Cadem 2021, su máxima aprobación de desempeño fue en junio con un 72% de aprobación y luego en los meses de enero, abril y noviembre con un 71%.

Las instituciones que obtuvieron los dos primeros lugares fueron Bomberos y el Colegio Médico.

| Mes | Porcentaje aprobación |
|----------------|------------------------------|
| Enero | 71% |
| Febrero | 63% |
| Marzo | 67% |
| Abril | 71% |
| Mayo | 69% |
| Junio | 72% |
| Julio | 70% |
| Agosto | 68% |
| Septiembre (*) | - |
| Octubre | 72% |
| Noviembre | 71% |
| Diciembre (*) | - |

(*) Sin medición