

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Servicio de Registro Civil e Identificación



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos del Servicio de Registro Civil e Identificación¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDIÓ DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Omar Morales Márquez, Director nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación	Jaime Gajardo Falcón, Ministro de Justicia y Derechos Humanos Ernesto Muñoz Lamartine, Subsecretario de Justicia Daniela Quintanilla Mateff, Subsecretaria de Derechos Humanos

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos que entrega la institución, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos, aplicando el enfoque de género como herramienta de análisis.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Fortalecimiento del Nuevo Sistema de Identificación, avanzando en un sistema robusto, moderno y en constante mejora (con altos estándares internacionales de seguridad (ISO 7816 e ISO 14443)), que ha permitido responder a las necesidades de la ciudadanía y el Estado, capturando mas de 4,3 millones de documentos de identidad y/o viaje, que, a 1 año de su implementación, alcanzó el mismo nivel de producción de un año habitual.	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

ACCIÓN 2

Ampliación cobertura programa Registro Civil Te Cuida, abarcando a todas las regiones del país y a un total de más de 300 oficinas del Servicio, lo cual incluye instalaciones de espacios de espera infantil, salas de lactancia, baños mudadores, entre otros.

ACCIÓN 3

Desarrollo Cápsulas informativas en sitio web institucional, referentes a temáticas de Pasaporte, Transferencia de Vehículos y Reimpresión de cédulas, las cuales explican didacticamente el paso a paso de cada trámite, acercando y habilitando de mejor manera a la ciudadanía al momento de realizar estos trámites.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

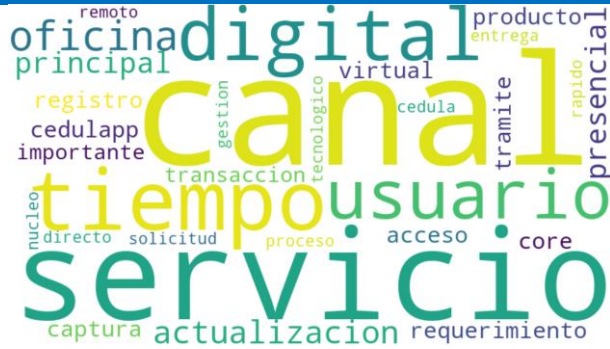
Las acciones definidas buscaron fortalecer el acceso oportuno y equitativo a los servicios y productos que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación. La consolidación del Nuevo Sistema de Identificación permitió asegurar la continuidad operativa y la calidad en la entrega de un servicio esencial para la ciudadanía. Asimismo, la ampliación del programa "Registro Civil Te Cuida" reforzó la atención y el acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad e históricamente excluidas, extendiendo su cobertura territorial a más de 300 oficinas a nivel nacional y promoviendo espacios de atención seguros y adecuados para distintos tipos de usuarios. Junto a estas mejoras presenciales, el desarrollo de cápsulas informativas de trámites en el sitio web institucional fortaleció el acceso a información clara y oportuna, contribuyendo a una experiencia usuaria más inclusiva y centrada en las personas, facilitando el trámite y disminuyendo potenciales problemas que ocurrían por falta de información.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Facilitar el acceso de las personas usuarias a los productos o servicios que entrega el SRCel, en igualdad de género, a través del fomento del uso de los canales virtuales disponibles.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Un 76,6% de los requerimientos fueron efectuados a través canales digitales, fortaleciendo el acceso remoto, disminuyendo los tiempos de tramitación y ahorrando tiempo al usuario que ya no debe acudir a la oficina para hacer el trámite.

**ACCIÓN 2**

Reimpresión de Cédulas por la aplicación "CedulApp" registró más de 231 mil solicitudes, facilitando una gestión más rápida y directa del trámite, ahorrando tiempo para el usuario que ya no debe realizar el proceso de captura en la oficina, sólo la entrega.

ACCIÓN 3

Como parte de la Modernización Tecnológica, se realizó una actualización del Core principal de Servicio, que constituye el núcleo de la base de datos que sustenta la gestión Registral. Esta actualización permite contar con una infraestructura más moderna, segura y flexible, fortaleciendo la interoperabilidad y mejorando la calidad de servicios que se entregan a la ciudadanía.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas se orientaron al fortalecimiento concreto de los canales virtuales del Servicio de Registro Civil e Identificación como una de las principales vía de acceso a sus productos y servicios. El uso de los canales virtuales es una herramienta muy importante para la ciudadanía, ya que refleja un ahorro importante de tiempo y de recursos al no tener que acudir a las oficinas de manera presencial. El incremento en la proporción de requerimientos efectuados a través de canales digitales reflejó una mayor adopción de estos medios por parte de las personas usuarias, generando eficiencia en la realización de trámites. En esta misma línea, la aplicación CédulApp se consolidó como un canal operativo en los productos de Identificación, evidenciado en el volumen de transacciones realizadas, facilitando la gestión de trámites sin necesidad de atención presencial para la captura. Asimismo, la actualización del Core

principal del Servicio, permite y robustece las transacciones tanto presenciales como digitales, asegurando la disponibilidad y permitiendo interacciones más ágiles de cara a la ciudadanía.

