



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio de Justicia y  
Derechos Humanos

**Servicio de Registro Civil e  
Identificación**



# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

---

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tiene como misión contribuir al desarrollo del país a través de la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar el acceso a la justicia 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. Según lo establecido en su Ley Orgánica, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es “la Secretaría de Estado encargada esencialmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial, de fomentar y promocionar los derechos humanos y de ejecutar las acciones que la ley y el Presidente de la República le encomienden”.

Los objetivos estratégicos del Ministerio, que están en sintonía con los ámbitos de acción, corresponden a: Difundir y proteger los derechos fundamentales de todas las personas, velar por verdad, justicia, reparación, garantías de no repetición; Generar los mecanismos adecuados (Ordenamiento jurídico y coordinación entre instituciones del sistema de justicia) para la promoción y el acceso a la justicia, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos (niños, niñas y adolescentes, mujeres, migrantes, integrantes de pueblos indígenas, población LGBTQI+, personas privadas de libertad o en situación de discapacidad, entre otras); Desarrollar acciones que permitan una reinserción y rehabilitación social efectiva para las personas infractoras de ley, a través de una oferta programática; Mejorar las condiciones de funcionamiento del Sistema Penitenciario, mediante mejoras en la infraestructura de los recintos penales, y el perfeccionamiento del marco jurídico institucional.

La acción del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se enfoca en las personas, generando acciones que permitan garantizar un mejor acceso a la justicia, a través del diseño e implementación de políticas públicas, con un claro enfoque de equidad de género y de derechos humanos. Lo anterior, de la mano de una gestión que apunte a mejorar la eficiencia y eficacia por parte de sus Servicios Dependientes y relacionados.

El presupuesto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2022 se distribuyó en sus servicios, según se detalla en el siguiente cuadro:

TABLA 1: Presupuesto año 2022, sector Justicia y Derechos Humanos

Servicio	Presupuesto M\$	Ejecución M\$ (Gasto)
----------	-----------------	-----------------------

<b>Subsecretaría de Justicia</b>	234.547.940	230.895.036
<b>Subsecretaría de Derechos Humanos</b>	4.276.057	3.983.724
<b>Defensoría Penal Pública</b>	66.892.328	66.593.118
<b>Servicio de Registro Civil e Identificación</b>	236.536.090	235.308.212
<b>Servicio Nacional de Menores</b>	110.270.290	108.494.306
<b>Servicio Médico Legal</b>	56.289.926	57.193.692
<b>Gendarmería de Chile</b>	573.387.214	572.618.229
<b>Total Bruto</b>	<b>1.282.199.845</b>	<b>1.275.086.317</b>
<b>Menos transferencia Consolidable Sub.Jus y DPP</b>	<b>(819.316)</b>	<b>(819.315)</b>
<b>= Total Neto Partida</b>	<b>1.281.380.529</b>	<b>1.274.267.002</b>

Como Sector los principales logros alcanzados durante 2022 son los que a continuación se presentan:

## 1. Derechos Humanos

La Subsecretaría de Derechos Humanos tuvo como principal eje de trabajo la participación y el vínculo permanente con la sociedad civil, lo que se tradujo en 179 audiencias, 62 intervenciones públicas en seminarios, actos o conmemoraciones, seis seminarios y 70 encuentros participativos con víctimas o sus familiares. Los encuentros estuvieron enfocados en dos ámbitos: 19 se realizaron al alero de la Mesa de Reparación Integral, donde participaron más de 300 personas en total y otros 51 encuentros desarrollaron a propósito del Plan Nacional de Búsqueda, contando con la participación de más de 700 personas.

Destacan también, diversas actuaciones cuyo foco central es el cumplimiento de los estándares internacionales y la transversalización del enfoque de derechos humanos en las políticas públicas: tanto en el fortalecimiento de la capacidad institucional, como en los avances del área de promoción, que han puesto especial énfasis en la formación de funcionarios, funcionarias y servidores públicos en estas materias.

Con relación a los procesos judiciales vigentes ante los Tribunales de Justicia, por víctimas detenidas desaparecidas y ejecutadas políticas, para fines del mes de diciembre del año 2022, se tramitaban 623 causas. Se destaca la intervención de nueve procesos criminales que investiga el destino final de víctimas de desaparición forzada.

## En materia de Infancia y Adolescencia

Un foco relevante de la gestión del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos durante el año 2022 se centró en continuar con la tramitación del proyecto de ley que crea el Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil, que reemplazará al Servicio Nacional de Menores, y que se materializó con la promulgación de la Ley N° 21.527 en enero de 2023. Además de materializar este proyecto, el Ministerio continuó sus acciones tendientes a lograr una mayor protección de los derechos de los NNA a través de los Programas Mi abogado, La Niñez Se Defiende y la Ley de entrevistas videograbadas.

### a. Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

El 12 de enero de 2023 se promulgó la Ley N° 21.527, que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y perfecciona la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, con el fin de abordar con mejores estándares la atención de adolescentes y jóvenes que deben cumplir sanciones o medidas cautelares. El cuerpo legal dispone la creación de una Política de Reinserción Social Juvenil y de planes de acción a nivel nacional y territorial para su gestión.

El Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil mejorará y modernizará el rol que cumple el Estado, fortaleciendo acciones concretas de reinserción de las y los jóvenes en conflicto con la justicia penal, a través de una mirada especializada, sistémica e intersectorial. El cambio se materializará en la creación de una nueva institucionalidad y una especialización del sistema de justicia para la aplicación de medidas y sanciones penales a las y los jóvenes mayores de catorce y menores de 18 años, trabajando coordinadamente por la reinserción social y la seguridad pública.

El nuevo servicio se implementará gradualmente por zonas, partiendo en 2024 en la zona norte (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo), al año siguiente la zona centro-sur (regiones del Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes) y finalmente en la zona central (regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins). El nuevo Servicio estará funcionando totalmente el año 2026.

### a. Gestión del Servicio Nacional de Menores.

Durante el año 2022 el Sename atendió en sus centros y programas a ocho mil 489 adolescentes y jóvenes, siete mil 661 (90%) hombres y 828 (10%) mujeres. Para asegurar el derecho a la educación de adolescentes y jóvenes en centros privativos de libertad, la oferta consideró establecimientos de educación de adultos (de 18, nueve de ellos son de sostenedores particulares y nueve de dependencia municipal); convenio de servicios educativos vía concurso público para ejecución de reforzamiento pedagógico en seis centros, a través de 33 Proyectos de Apoyo Socioeducativo (ASE para centros privativos de libertad y medio libre).

#### a. Programa Mi Abogado.

Este programa tiene por objetivo garantizar una defensa jurídica especializada del sistema de protección de la niñez. Durante 2022, se atendió a 26 mil 544 niños, niñas y adolescentes, tanto en acogimiento residencial como en sistemas de cuidados alternativos.

Al alero de la entrada en vigor de la Ley 21.430, se fortaleció el trabajo coordinado con el intersector, promoviendo la protección integral de los NNA, especialmente con el Ministerio Público, el Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA).

Además, se continuó dando prioridad al abordaje de materias relevantes y contingentes a nivel país, como la niñez migrante, en especial aquellos NNA que ingresan al país sin compañía de adultos y la explotación sexual comercial de NNA (ESCNNA). En este último ámbito se destaca la sentencia condenatoria obtenida por el Programa en la región de Valparaíso, en contra de una red de explotación que involucraba a niñas en cuidado residencial.

Se destaca también la premiación recibida por el Programa por parte de la Red de Universidades por la Infancia (RUPI) y por el Observatorio de Infancias y Juventudes, ambos, reconociendo la labor y aporte del equipo en la defensa y promoción de los derechos humanos de niñeces y juventudes.

#### a. Programa La Niñez y Adolescencia Se Defienden

En septiembre de 2022, comenzó a implementarse en las Corporaciones de Asistencia Judicial el Programa “La Niñez y Adolescencia se defienden”, el cual tiene por objeto otorgar representación jurídica letrada, especializada y autónoma de todos los NNA, a fin de garantizar su efectivo acceso a la justicia y el debido proceso en los procedimientos administrativos y judiciales que intervenga, ya sea porque tengan intereses incompatibles con sus padres/madres, representantes legales o quienes los tengan legalmente bajo su cuidado, o porque enfrentan un proceso para la posible aplicación de una o más medidas de protección de sus derechos.

El Programa está dirigido a todos aquellos NNA que, encontrándose insertos en su medio, presenten vulneraciones de mediana o leve entidad, o sean parte de una causa contenciosa

que afecte sus intereses, proveyéndoles un servicio de protección especializada y reforzada de carácter general, al tenor de lo dispuesto en la Ley N° 21.430. Ello implica proveer de representación en juicio a todos los NNA involucrados en causas vigentes en las cuales no existe la designación de un curador ad litem, y, por otra parte, hacer frente a todos aquellos futuros procesos proteccionales y contenciosos en que se requiera la defensa jurídica dispuesta en la norma.

La cobertura de este programa se brinda a través de la instalación de 17 Centros Regionales Especializados en la Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes: uno en cada región, ubicados en las comunas asiento de Corte de Apelaciones, y dos en la Región Metropolitana. Tanto en estas unidades, como en los centros multimaterias de las Corporaciones de Asistencia Judicial se ubican los más de 350 funcionarios que se han incorporado para prestar servicios en esta línea especializada, de los cuales, 241 son profesionales del área legal y 62 trabajadores sociales, además de personal de soporte administrativo y de coordinación técnica.

#### a. Entrevistas videograbadas.

El año 2022 estuvo marcado por la coordinación y participación interinstitucional en actividades y acciones encaminadas a la implementación de la tercera y última etapa, la cual culminó el 03 de octubre de 2022, en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins y Los Lagos. En estas regiones se habilitaron 43 salas especiales, las que se suman a las 135 ya existentes en el resto del país. A partir de esta fecha la ley se encuentra vigente en todo el país.

Durante 2022 se registraron 21 mil 848 denuncias por delitos contemplados en el catálogo de la ley, ocho mil 471 entrevistas investigativas videograbadas y 589 declaraciones judiciales de NNA en juicios orales.

#### a. Protección de niños, niñas y adolescentes contra su explotación sexual.

El 30 de diciembre de 2022 fue publicada la Ley N° 21.522, que introduce un nuevo párrafo en el Título VII del libro II del Código Penal, relativo a la explotación sexual comercial y material pornográfico de niños, niñas y adolescentes, contemplándolos como víctimas de este delito, y no como un simple prestador de servicios, dejando atrás el erróneo término de prostitución infantil. La nueva ley crea, además, el delito que sanciona la transmisión por dispositivos tecnológicos de acciones o contenido sexual de menores de 18 años. En la iniciativa se aumentan las penas equiparándolas a otras formas graves de explotación.

## 1. Coordinación sistema penal y penitenciario

#### a. Infraestructura de recintos penitenciarios.

Durante 2022, Gendarmería realizó una serie de proyectos que permiten mejorar las condiciones de infraestructura de los establecimientos penitenciarios del país, beneficiando

las condiciones de vida y seguridad, tanto de la población penal como de los funcionarios. Así, se desarrollaron 587 proyectos por un total de siete mil 561 millones 977 mil pesos, los cuales tuvieron por objetivo subsanar deficiencias en redes sanitarias, eléctricas, estructurales, además de la adquisición de dos mil 778 literas, 24 mil 40 colchones ignífugos y 37 mil 176 frazadas ignífugas, con una inversión que asciende a dos mil 249 millones 195 mil pesos.

Además, se encuentra en proceso de habilitación el Centro Penitenciario Biobío, esperándose que esté habilitado durante el segundo semestre de 2023. De igual forma, se presenta un importante avance respecto al Centro Penitenciario la Laguna, ubicado en Talca, el cual iniciará durante este año su habilitación (más de 63 mil metros cuadrados, para un máximo de dos mil 300 personas privadas de libertad).

#### a. Reforma al sistema penitenciario.

Respecto al Proyecto +R, en el transcurso de 2022 se dio continuidad a los procesos de capacitación del proceso de licitación año 2020, que debido a la crisis sanitaria fue interrumpido. Por lo que población de los distintos subsistemas (cerrado, abierto y postpenitenciario) pudo acceder a las prestaciones que otorga esta iniciativa. De esta manera, un total de 68 cursos finalizaron a diciembre de 2022, lo que equivale a mil 115 cupos de capacitación laboral, aprobaron 822 personas capacitadas. Sumado a lo anterior, del proceso de licitación 2022, finalizaron 26 cursos equivalentes a 345 personas capacitadas en un oficio, de las cuales 162 aprobaron dicho proceso.

#### a. Plan de mejoramiento de las condiciones carcelarias de mujeres.

Las condiciones en que permanecen las personas privadas de libertad en los establecimientos penitenciarios del país constituyen uno de los temas más críticos desde el punto de vista del respeto de los derechos humanos, como ha sido expuesto en diversos estudios en la materia.

Uno de los ámbitos más invisibilizados respecto a las condiciones de reclusión es la situación de las mujeres privadas de libertad. Ellas son personas que se encuentran en una posición de vulnerabilidad extrema, como grupo estructuralmente desventajado en la sociedad en general y en el sistema penitenciario en particular, por lo que deben ser consideradas de manera urgente en el marco de una política penitenciaria con enfoque de género.

En enero de 2023, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos presentó el Plan de mejoramiento de las condiciones carcelarias de las mujeres privadas de libertad, el cual abordará medidas de corto, mediano y largo plazo bajo los ejes de condiciones materiales de reclusión, atención de salud, reinserción social y procedimientos penitenciarios asociados con la población femenina, con especial consideración de las mujeres embarazadas y/o con hijos e hijas menores de dos años, extranjeras, adultas mayores, con discapacidad, y pertenecientes a pueblos indígenas.

- a. Proyecto de Ley que modifica el Código Procesal Penal para que mujeres embarazadas y/o con hijos/as menores de dos años accedan a la sustitución de la privación de libertad.

Durante 2022, en conjunto con organizaciones de la sociedad civil, se redactaron indicaciones para complementar dicho proyecto de ley con el fin de mejorar las condiciones de vida de mujeres embarazadas, así como también de niños y niñas que nacen o viven sus primeros años dentro de los recintos penitenciarios. Estas han contado con prioridad legislativa y ya fueron revisadas en primer trámite por la Comisión de Derechos Humanos del Senado. Actualmente el proyecto se encuentra en la Comisión de Seguridad Pública con suma urgencia para continuar con su tramitación.

## Gendarmería de Chile.

En cumplimiento de su misión, Gendarmería de Chile atendió durante 2022 a una población promedio de 126 mil 203 personas en todo el territorio nacional, de las cuales un 37,08 por ciento pertenecen al subsistema cerrado (47 mil 710 internos e internas), un 48,38 por ciento al subsistema abierto (61 mil 57 penados) y un 13,82 por ciento al subsistema post penitenciario (17 mil 436 personas).

En materia de oferta laboral para personas condenadas a privación de libertad, en 2022 se registró un acceso de 21 mil 176 (mil 878 mujeres y 19 mil 298 hombres). En cuanto a la oferta laboral para personas condenadas a privación de libertad, durante 2022 se mantuvieron mil 27 plazas de atención en los Centros de Educación y Trabajo semiabiertos (889 para hombres y 138 para mujeres), y mil 52 plazas laborales en los Centros de Educación y Trabajo Cerrados (886 correspondientes a hombres y 166 a mujeres). Asimismo, se registró un total de dos mil 877 internos que finalizaron el año con capacitación laboral certificada (dos mil 608 hombres y 269 mujeres). Por otra parte, los programas de intervención laboral del subsistema postpenitenciario (PAP/PRL), atendieron a un total de mil 340 personas de las cuales el 48 por ciento (637) fueron colocadas en un puesto de trabajo.

## 1. Defensoría Penal Pública.

Durante 2022, la Defensoría Penal Pública atendió un total de 267 mil 473 causas, de las cuales el 83 por ciento correspondieron a hombres y el 17 por ciento por ciento, a mujeres. Por otra parte, los defensores penal públicos participaron en 786 mil 122 audiencias efectivas.

Además, en este mismo periodo, la Defensoría procuró retomar la presencialidad en las audiencias tras la virtualidad adoptada durante la pandemia, priorizando la cobertura del servicio de defensa penal de manera presencial. Para ello se efectuaron coordinaciones con el Ministerio Público y los Tribunales de cada jurisdicción, en orden a llevar a cabo un adecuado ejercicio de la defensa técnica.



## 1. Servicio de Registro Civil e Identificación.

Durante 2020 y 2021, la modernización se convirtió en un compromiso ineludible para el Servicio de Registro Civil e Identificación. La pandemia evidenció la importancia de sus plataformas, masificó el uso del agendamiento digital de horas para diversos trámites, aumentó la demanda de certificados digitales y generó importantes desafíos de interoperabilidad con otras instituciones.

Por esta razón, durante 2022 se tuvo que profundizar aún más en el uso de las distintas plataformas, además de empezar a ocupar la capacidad instalada de las oficinas a medida que situación sanitaria así lo permitiera. Es así como, ahondando en la respuesta de los nuevos requerimientos, y con el objetivo de mejorar la atención a usuarios, se incorporaron aún más oficinas en las cuales se pudiera agendar citas para solicitudes de cédulas, pasaportes, trámites de vehículos, matrimonios, apostilla, cambio de orden de apellidos y matrimonio igualitario, facilitando el acceso y generando mejores condiciones para las/os usuarias/os. Además, se mejoró la visualización de estas durante el año, dándole más flexibilidad a los usuarios al momento de buscar horas y oficinas cercanas, y una forma más amigable para la búsqueda por parte de la ciudadanía. Por otro lado, durante el año se instalaron más de 300 tótems de autoatención para facilitar el acceso de la ciudadanía.

## 1. Servicio Médico Legal.

Durante 2022, el Servicio Médico Legal mantuvo su funcionamiento 24/7 a nivel nacional, acondicionando al contexto de pandemia su labor, para de esta manera, cumplir con los requerimientos de la ciudadanía, tribunales y fiscalías.

Con la finalidad de mejorar la atención de la ciudadanía y potenciando las coberturas a nivel nacional, regional y provincial, el SML avanzó en los siguientes proyectos de infraestructura: Reposición Servicio Médico Legal de Talca; Reposición Edificio Institucional SML Nacional; Reposición y Equipamiento SML Chillán; Proyecto Construcción Servicio Médico Legal de Cañete; Reposición de Equipos Tanatológicos SML Valdivia.

Otro aspecto importante para destacar para el periodo 2022 es el aumento presupuestario para la adquisición de equipamiento pericial por un monto de cuatro mil 40 millones 350 mil pesos; con dicho monto fue posible gestionar la renovación, modernización y potenciación tecnológica de bienes para el Servicio Médico Legal a nivel nacional.

**Hernán Larraín Fernández**  
**MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

Nuestra misión Institucional nos define como 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, lo anterior alineado fuertemente respecto de nuestra visión estratégica, la que nos encomienda ser capaces de:

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

Para cumplir con esta misión, el Servicio se estructura bajo un esquema jerárquico que se compone de la siguiente manera: una Dirección Nacional, apoyada por 4 SubDirecciones, 2 departamentos, un Gabinete, 2 unidades staff y 16 Direcciones Regionales, de las cuales físicamente depende el funcionamiento y operación de las más de 470 oficinas a lo largo de todo Chile; esto es, desde Visviri por el norte y hasta Villa Las Estrellas en la Antártida Chilena por el sur.

Con el fin de cumplir con nuestra definición institucional, es que atendemos a ciudadanos que requieren diariamente los más de 60 millones anuales de trámites, productos y/o servicios tanto en el ámbito de la Identificación como en el de Registro Civil, para lo cual contamos con una dotación de más de 3.200 mujeres y hombres, los que actúan en conformidad a nuestros propios principios o valores institucionales: Calidez, Calidad y Colaboración.



## 3. Resultados de la Gestión año 2022

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

---

#### a. Desarrollo e Implementación del “Registro de Deudores de Pensión de Alimentos”

A contar del 18 de noviembre de 2022, comenzó a regir la Ley N° 21.389, que crea el Registro Nacional de Deudores de Alimentos, esto con el objeto de promover el pago de las pensiones de alimento. Este Registro articula un sistema con medidas que favorecen el cumplimiento del pago; estimula una disposición más colaborativa por parte del deudor; y permite a ciertas entidades comunicar al tribunal competente la información relevante para el cobro de la pensión alimenticia.

El registro resulta vital, ya que fortalece las herramientas de recuperación de las deudas de alimentos, ampliándolas en virtud de la creación de este registro que genera deberes a distintos agentes, públicos y privados, de consultarlo, y de practicar las retenciones y pagos que correspondan a los alimentarios.

A enero de 2023, ya hay más de 21 mil registros en la base de datos del Servicio, habiéndose emitido más de 6 millones de comprobantes.

Registros Vigentes a ene-23	21.813	Cantidad de Cuentas Creadas	31.191
Inscripciones	21.561	Instituciones Enroladas Vigentes	1.858

Cancelaciones	252	Cantidad de Certificados de Deudas Emitidos	7.945
		Cantidad de Comprobantes Emitidos	6.208.535

#### a. Implementación Ley 21.400, “Modifica Ley de Matrimonio”

El 10 de diciembre de 2021 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 21.400, que modifica diversos cuerpos legales para regular, en igualdad de condiciones, el matrimonio entre personas del mismo sexo. Del mismo modo, da reconocimiento en materia de filiación a las familias homoparentales. Además, se disponen los regímenes patrimoniales que regulan las relaciones económicas de las parejas del mismo sexo entre sí y para con terceros.

Al momento de entrada en vigencia de esta ley, Chile se convirtió en el 25° país que ha reconocido el matrimonio igualitario en el mundo. El año 2022 y a partir del 10 de marzo de 2022, el Servicio celebró 1.894 matrimonios igualitarios en el país.

#### a. Solicitud al Registro de Vehículos Motorizados (RVM)

A fines de 2022, se implementó el portal de RVM en el cual las/os usuarias/os, personas naturales usando su Clave Única, pueden realizar distintos trámites respecto de los vehículos de su propiedad e inscritos a su nombre, sin la necesidad de concurrir a una oficina. Estos trámites son la Cancelación de inscripción de un vehículo motorizado; Inscripción de anotaciones de limitación al dominio de un vehículo motorizado; Inscripción alteraciones de las características de vehículos motorizados; y la copia de documentación fundantes de la inscripción de vehículos requeridas ante la oficina electrónica del RVM.

Con esta medida, se sigue trabajando para descongestionar las oficinas y permitir que la ciudadanía cada vez tenga más opciones para poder realizar los trámites con el Servicio a través de sus distintas plataformas.

Trámite	2022	2023	Total
Alteración de Características	67	7	74
Cancelación	56	8	64
Copia de Documento Fundante	8.293	101	8.394
Prenda	4	0	4
Prohibición de Actos	2	0	2
<b>Total general</b>	<b>8.422</b>	<b>116</b>	<b>8.538</b>

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

---

### **a. Implementación Ley 21.334, “Cambio de Orden de los Apellidos”**

A contar del 11 de enero de 2022, comenzó a regir la Ley N° 21.334 sobre la determinación del orden de los apellidos por acuerdo de los progenitores, y que permite a las personas escoger el orden de los apellidos. Esta ley entrega la decisión a los progenitores respecto del orden de los apellidos de su primer hijo o hija, lo que se extiende al resto de los hijos en común que inscriban con posterioridad. La norma, además, contempla el cambio de orden de los apellidos de personas mayores de edad y de hijos e hijas menores de edad ya inscritos, el cual podrá ser realizado durante el plazo de un año a contar de la entrada en vigencia de la ley.

El derecho para la determinación del orden de los apellidos, sea que se ejerza al momento de la inscripción de un recién nacido primogénito(a), o de una rectificación de partida de una persona mayor de edad, se podrá ejercer solo una vez ante el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Al 31 de diciembre de 2022, respecto del proceso de cambios de apellidos, el Servicio ha atendido un total de 41.588 solicitudes de rectificación administrativa.

### **a. Implementación protocolo de “Renovación Cédula vía Web”**

El 14 de septiembre de 2022 se efectuó el lanzamiento de la plataforma para permitir la renovación de Cédulas Nacionales Vía Web, que admite que las Cédulas Nacionales, bajo ciertas condiciones, puedan renovarse vía la página Web del Servicio sin la necesidad de acudir a la oficina para solicitar la cédula. En una primera instancia y por medidas de seguridad, es obligatorio que al momento de retirar la cédula, la/el usuaria/o concurra a la oficina para activarla biométricamente.

Este proyecto permitió descongestionar en gran parte las oficinas, permitiendo que los tiempos involucrados para estas actuaciones en oficinas ahora fueran ocupados en horas para otras actuaciones de Identificación. Esto es especialmente importante, debido a la gran demanda que se generó en las oficinas producto de los aplazamientos de fechas de vencimiento de cédulas que se entregaron en pandemia y que efectivamente caducaban en gran parte durante 2022, lo que incluye además el caso de los pasaportes debido a la apertura de fronteras que efectuó el país.

A enero 2023, se registran más de 83.600 renovaciones por esta vía, promediando 588 por día:

**a. Consulta al “Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro”**

Se desarrolla e implementa una plataforma interoperable que habilita a las secretarías municipales de todo el país para realizar los trámites desde las mismas secretarías hacia el Servicio, evitando la presencia de usuarios en las oficinas comunales.

Esta nueva plataforma realiza validaciones automatizadas respecto de plazos legales e identificación de los miembros de un determinado directorio.

Dicha implementación ha permitido disminuir significativamente el plazo de constitución de una persona jurídica, bajando de 45 a 10 días hábiles, constituyéndose como uno de los mayores beneficios a la ciudadanía, solicitud que de aprobarse permite automáticamente disponer del respectivo certificado requerido por el ciudadano para iniciar las postulaciones a fondos concursables.

Consecuencia de lo anterior, es que esta nueva herramienta ha permitido reducir drásticamente reclamos, consulta y atenciones en oficinas presenciales.

Esta plataforma se encuentra operando en 335 de las 345 secretarías municipales del país.



Las Personas Jurídicas tramitadas a través de esta nueva plataforma ascienden hasta el 31-01-2023 a 18.867 solicitudes.

**a. Relanzamiento “Reimpresión de Cédulas Vía App. Móvil”.**

En agosto de 2022 se relanzó la Reimpresión de las Cédulas vía la Aplicación Móvil (App) “Registro e Identidad”, con una reestructuración de la App para que funcione de una manera más amigable para la/el usuaria/o, acompañado de un manual explicando el paso a paso.

Esto permite solicitar la reimpresión de las cédulas (tanto nacionales como extranjeras) a través de esta App mientras cumplan ciertos criterios. Esto permite que la/el usuaria/o no tenga que asistir a la oficina en una primera instancia en casos de pérdidas o deterioro de cédulas (por medidas de seguridad, es obligatorio que al momento de ir a buscar la cédula, la/el usuaria/o concurra a la oficina para activarla biométricamente).

Al igual que la Renovación de Cédulas vía web, este proyecto permite descongestionar en gran parte las oficinas, lo que es muy importante, debido al gran aumento de demanda que se tuvo en 2022 producto de la pandemia y de los motivos expuestos anteriormente.

Desde el relanzamiento hasta enero 2023, se registran más de 152.000 renovaciones por esta vía, promediando 1.229 por día. Además, versus 2021, se solicitaron más de 163.000 reimpresiones adicionales, lo que representó un 240% más:

Reimpresión Cédulas App	Total	Promedio Diario	
ago-22	32.056	1.457	
sept-22	26.438	1.322	
oct-22	24.156	1.271	

nov-22	21.449	1.021	
dic-22	22.362	1.065	
ene-23	25.988	1.238	
<b>Total</b>	<b>152.449</b>	<b>1.229</b>	

<b>Reimpr esión Cédulas App</b>	<b>Total</b>
2021	67.811
2022	230.937
Variación	163.126

Variación  
n % 241%

#### a. Programa Visa Waiver

Chile forma parte del Programa de Exención de Visa, también conocido como Visa Waiver Program, el que autoriza el ingreso a los Estados Unidos sin necesidad de visa a los ciudadanos de países que mantienen una baja tasa de inmigración ilegal, siempre que el motivo del viaje consista en turismo o negocios, y la duración de la estadía no supere los 90 días.

Actualmente el Servicio es parte integrante de la mesa de trabajo interministerial, que negocia el Convenio de Ejecución entre el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública de Chile respecto del Acuerdo entre el Gobierno de Estados Unidos de América y el Gobierno de Chile, en materia de Incremento de la Cooperación en la Prevención y Combate del Delito Grave.

El Servicio forma parte de esta mesa de trabajo, atendido que entre sus funciones se encuentra la identificación civil y penal de las personas, y respecto de sus registros, se comparte información con el FBI y próximamente con el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos.

Programa actualmente vigente y bajo el continuo control, seguimiento y cumplimiento de las obligaciones que las partes en acuerdo han conformado.

## **Premios y Reconocimientos**

### **• Premio Anual por Excelencia Institucional 2022**

El premio -establecido en la Ley 19.882- consiste en un incentivo económico equivalente al 5% de los haberes que sirven de base de cálculo para la asignación de modernización, destinado a funcionarias y funcionarios de planta, contrata y Código del Trabajo de las instituciones ganadoras. En la última versión, 26 servicios postularon, resultando ganadores IPS, JUNJI y el Registro Civil, con lo que más de 24.500 funcionarias y funcionarios de todo Chile recibirán este estímulo económico.

El jurado reconoció la iniciativa “Entrega de Clave Única 100% online”, para facilitar el acceso a la identificación digital. En 2022 se tramitaron 334.955 teleatenciones y en la encuesta de satisfacción de usuarios, fue el trámite digital mejor evaluado, con un 70,55% de satisfacción neta.

También se destacó su iniciativa “Registro Civil en el corazón del Estado”, que permitió desde una sola plataforma el acceso de las personas a

trámites en los servicios públicos y privados, en el contexto de pandemia. De esta forma se puede obtener la información en forma instantánea y rápida, permitiendo una respuesta más eficiente al usuario/a.

Como consecuencia de lo anterior y con el fin de responder de forma ágil y eficiente a ese tipo de demandas, es que se logró interoperar con instituciones que proveen los servicios de Comisaría Virtual, Control de Aeropuerto y Pase de Movilidad entre otros.

- **Encuesta Cadem 2022**

El Servicio de Registro Civil e Identificación permaneció dentro de las cinco instituciones públicas más destacadas en la encuesta Cadem 2022, su máxima aprobación de desempeño fue en noviembre de ese año con un 79% de aprobación.

**Porcentajes de aprobación de desempeño 2022.**

Mes	Porcentaje aprobación
Enero	73
Febrero	71
Marzo	73
Abril	-
Mayo	69
Junio	73
Julio	-

Agosto	70
Septiembre	74
Octubre	-
Noviembre	79
Diciembre	74

Ahora en relación a temas internos a nivel estructural, este Servicio implementó durante el año recién pasado los siguientes hitos.

- **Creación de la “Unidad de Género”, dependiente de la Dirección Nacional**

A partir de junio de 2022, y en concordancia con los nuevos lineamientos que se han solicitado desde el gobierno, el Servicio decide crear la Unidad de Género al interior de su organigrama. Esta nueva unidad tiene como objetivo, transversalizar la perspectiva de género en todo su quehacer institucional.

Dentro de los hitos que se concretaron durante 2022, es posible mencionar: diagnóstico institucional identificando las inequidades, brechas y barreras de género; ejecución de focus group regionales; implementación de la 1ª Encuesta Nacional a las/os funcionarias/os; identificación de recomendaciones para incorporar al Protocolo de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual; Firma de convenio con Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para entrega de credencial de cuidadoras, y operativos en terreno a personas con dependencia; todos temas enmarcados dentro de la 1ª fase del proyecto, correspondiente a definir la Línea Base del Plan de Transversalización del enfoque de género.

- **Inauguración de nuevas oficinas para las localidades de:**

- La Calera (jun)
- Curicó (sep)
- Cochrane (oct)

- **Mejoramiento y Mantención de 124 oficinas**

Durante el ejercicio del año 2022, se realizaron más de 120 intervenciones a distintas oficinas del Registro Civil e Identificación, que permitió mejorar la calidad de atención, lo que beneficia tanto a nuestras/os funcionarias/os que trabajan en las oficinas y a la ciudadanía que atiende a ellas.

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

Los principales desafíos en cuanto al Plan de Acción del Servicio del Registro Civil e Identificación tendrán 3 enfoques: implementación del Nuevo Modelo de Identificación; continuidad de Modernización e Interoperabilidad con otras Instituciones.

Respecto al Nuevo Modelo de Identificación, el desafío de los próximos años es habilitar todos los sistemas internos necesarios y realizar el despliegue para que el Sistema de Identificación funcione en su mayor parte con los sistemas propios del Servicio. Esto implica una serie de Licitaciones e implementación y despliegue de las mismas, para que cuando se realice el cambio, el Nuevo Modelo funcione de manera correcta y sin impactos para la ciudadanía.

En cuanto a Modernización, el desafío es seguir en la línea que lleva el Servicio actualmente y en el marco del Plan de Modernización del Estado en el que se busca que los Servicios Públicos estén cada vez más digitalizados, continuar disponibilizando digitalmente cada vez más servicios a la ciudadanía.

Con interoperabilidad, el Servicio está buscando constantemente el trabajo colaborativo con otras instituciones con distintos organismos e instituciones. El último ejemplo de esto, fue la interacción que se tuvo con las distintas Instituciones en la implementación de la Ley de Deudores de Pensión Alimenticia. En este contexto, el Servicio seguirá buscando distintas etapas de colaboración e interoperabilidad con las distintas instituciones y organismos en pos del beneficio de la ciudadanía.

Estos 3 enfoques, son soportados en gran parte también por el Plan de Transversalización del Enfoque de Género que está programado en 3 fases (la primera ya en marcha) y está programada para que termine en 2026 y que generará una Política Nacional de Género del Servicio.

También, durante 2023, se proyectan 11 inauguraciones. A los ya inaugurados (Curicó y San José de la Mariquina en enero 2023, además de Huépil y SO Antofagasta, se proyectan para este año San Antonio, SO Quillota, Panguipulli, Taltal, Toltén, además de un Convenio con Ferrocarriles y la Lancha Civil Sur). Esto nos ayuda a seguir ofreciendo un servicio, cada vez más cercano a la ciudadanía.

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

---

### **a) Definiciones Estratégicas 2018-2022**

**Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución**

**Misión Institucional**

#### **Objetivos Ministeriales**

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

#### **Objetivos Estratégicos**

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

#### **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

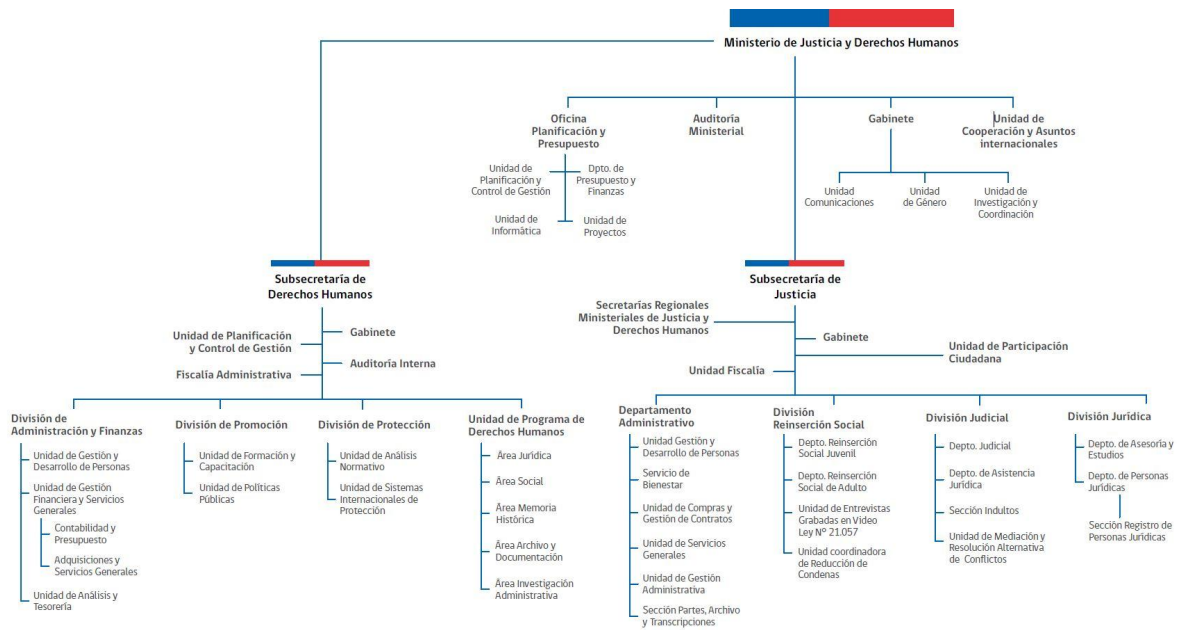
No se han cargado los Objetivos Estratégicos

#### **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

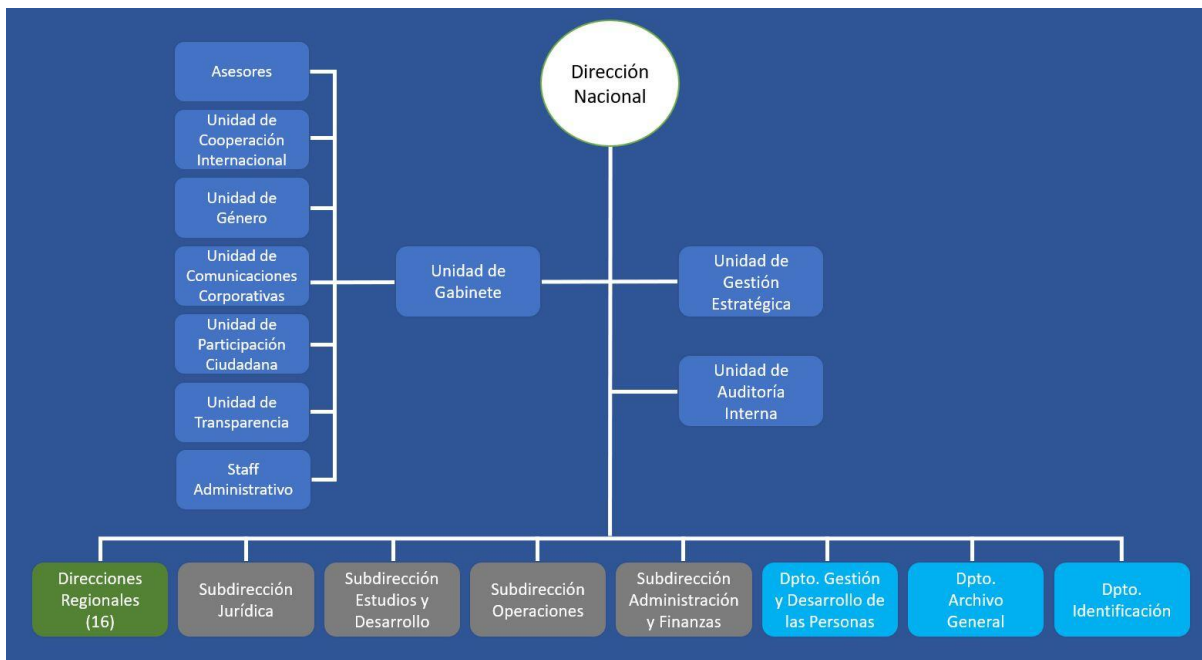
No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios



## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



## c) Principales Autoridades

---

Cargo	Nombre
Director Nacional	Omar Morales Márquez
Gabinete	Daniel Pizarro Vega
Unidad de Gestión Estratégica	Mauricio Conejeros Corvalán
Unidad de Auditoría Interna	Mabel Toledo Cáceres
Subdirector de Estudios y Desarrollo (S)	Daniel Teplizky Barahona
Subdirector de Operaciones	Jorge Nuñez Silva
Subdirector de Administración y Finanzas (S)	Peter Abarca Alcalde
Subdirector Jurídico (S)	Rodrigo Llambias Lascar
Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	Emmanuel Osses Valle
Jefe Departamento Archivo General	Victor Rebolledo Salas
Jefe Departamento de Identificación	Ricardo Salgado Benavente
Director Regional Arica-Parinacota	Walter Muñoz Godoy
Director Regional Tarapaca	Ema Moreno Chamorro
Director Regional Antofagasta	Ricardo Baeza González
Director Regional Atacama	Lucy Cepeda Acevedo
Director Regional Coquimbo	Daniela Jacob Villar
Director Regional Valparaíso (S)	Rodrigo Ureta Salazar
Director Regional Metropolitano (S)	Jorge Zúñiga Cabezas
Director Regional Ohiggins (S)	Felipe Ascui Urzua
Director Regional Maule (S)	Gisela Castillo Astaburuaga
Director Regional Ñuble	Carlos Villanueva Núñez
Director Regional Bio Bio (S)	Victoria Inés Fariña Concha
Director Regional Araucanía (S)	Verónica Durán Sepúlveda
Director Regional Los Ríos	Daniel Ceballos del Pino
Director Regional Los Lagos	Richard Marañoa Inzunza
Director Regional Aysén	Rodrigo Aguilera Silva
Director Regional Magallanes (S)	Arturo Aranda Harambour