



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

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	30
.3. Resultados de la Gestión año 2023	31
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	44
.5. Anexos	46
.Anexo 1: Recursos Humanos	47
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	56
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	57
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	58
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	60
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	62

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tiene como misión promover una Justicia centrada en las personas, implementando políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia y el ejercicio efectivo de derechos y la igualdad de género, mediante una gestión centrada en la mejora continua, la protección y promoción de los derechos humanos, la reinserción social, la participación de actores internos y externos, y la prevención temprana de conflictos.

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, para velar por verdad, reparación, justicia, garantías de no repetición y que permitan asegurar una correcta prevención de todo trato que pueda ser calificado de cruel, inhumano y degradante.
- b. 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).
- c. Desarrollar acciones que permitan una reinserción y rehabilitación social efectiva para las personas infractoras de ley, a través de una oferta programática con perspectiva de género.

d. Mejorar las condiciones de funcionamiento del Sistema Penitenciario, mediante mejoras en la infraestructura de los recintos penales, y el perfeccionamiento del material jurídico y técnico penal.

El presupuesto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2023 se distribuyó en sus servicios dependientes y relacionados, según se detalla en el siguiente cuadro:

TABLA 1: Presupuesto año 2023, sector Justicia y Derechos Humanos

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS		
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EN BASE DEVENGADO AÑO 2023		
Servicio	Presupuesto Vigente M\$	Ejecución M\$ (Gasto)
Subsecretaría de Justicia	263.896.790	262.957.303
Subsecretaría de Derechos Humanos	5.408.381	5.251.801
Servicio de Registro Civil e Identificación	262.653.418	250.928.707
Servicio Médico Legal	60.580.615	60.497.963
Gendarmería de Chile	656.617.605	658.482.368
Servicio Nacional de Menores	124.576.198	122.330.241
Defensoría Penal Pública	74.190.180	73.333.738
Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil	796.841	578.191
Total Bruto	1.448.720.028	1.434.360.312
Menos transferencia Consolidable Sub.Jus y DPP	-881.587	-881.587
Total Neto Partida	1.447.838.441	1.433.478.725

Como Sector los principales logros alcanzados durante 2023 dicen relación con:

1. Agenda integral de promoción y protección de los derechos humanos en democracia

a. Derechos Humanos y Políticas Públicas

• Protocolo de Defensores de Derechos Humanos

Durante el año 2023, se realizaron diálogos con diversas organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de levantar información sobre el tipo de amenazas que han recibido los y las defensoras en el ejercicio de sus actividades; los actores relevantes en la materia; y el tipo de medidas que esperan. Posteriormente, fue abordado durante el 2023 el trabajo interinstitucional a través de la Comisión de Justicia Penal donde se logró generar un borrador conjunto del protocolo de defensores y defensoras de Derechos Humanos.

• Ley Antidiscriminación

El gobierno del presidente Gabriel Boric presentó una batería de indicaciones al proyecto de Ley que “Modifica y fortalece la Ley N°20.609, que establece medidas contra la discriminación” (Boletín N°12.748-17), con el propósito de generar una mejor articulación institucional y una serie de modificaciones, tanto en el aspecto procedimental de la acción de no discriminación arbitraria como en el área de la institucionalidad a cargo de la promoción de políticas. Así se presentaron dos paquetes de indicaciones. El primero fue el 29 de noviembre del 2022 y el segundo el 31 de julio de 2023.

• Plan Nacional de Derechos Humanos

La implementación de la segunda versión del Plan Nacional de Derechos Humanos (PNDH2) y del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas (PAN2), vigentes para el período 2022-2025, cuenta desde 2023 con una plataforma virtual. Esta plataforma facilita a las instituciones reportar el avance en sus acciones; además, permite a la ciudadanía monitorear el avance de los compromisos del Estado en materia de derechos humanos. En el año 2023, el porcentaje de acciones reportadas en el segundo ciclo aumentó un 35 por ciento, por lo que en el caso del PNDH2 el 97 por ciento de las acciones fueron reportadas, mientras que en el PAN2 fue de 84 por ciento.

- **Capacitación y Formación en Derechos Humanos**

Con el propósito de fortalecer la transversalización del enfoque de derechos humanos en los organismos estatales, durante el año 2023 se desarrolló el Programa de Formación en Políticas Públicas con enfoque de Derechos Humanos con prioridad para los puntos focales de derechos humanos. El programa ofreció tres cursos virtuales y seis talleres prácticos para la aplicación de los contenidos fundamentales. En cada taller participó un promedio de 50 personas.

b. Verdad, Justicia y Reparación

- **Agenda Legislativa de Derechos Humanos 50 años**

En el marco de la conmemoración de los 50 años del golpe de Estado, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos anunció en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia una agenda legislativa particular, con cinco proyectos en base a demandas históricas y factibilidad de avance legislativo.

- **Programa de Apoyo a Víctimas**

Así también, la Subsecretaría de Derechos Humanos instaló la Mesa de Reparación Integral (agosto 2022) y posteriormente el Programa de Derechos Humanos de Víctimas de Violencia Institucional o PVI (junio 2023), cuyas acciones realizadas a diciembre de 2023:

Acciones	Cantidad	Trabajo
Encuentros participativos	310 personas se identificaron como víctimas	Apoyo Instituto Nacional de Derechos Humanos regional
Construcción de registro de víctimas del Programa	676 víctimas	Mesa de Reparación Integral y el Programa de Derechos Humanos de Víctima de Violencia Institucional.
Derivaciones salud	118	PACTO (MINSAL) PAV (M. Interior)

Derivaciones Justicia	76	Corporación de Asistencia Judicial (M. de Justicia y Derechos Humanos); U. Academia Humanismo Cristiano
Derivaciones Sociales	33	ORASMI y DAS (M. Interior); Defensoría de la Niñez
Derivaciones Totales	227 víctimas	
Firma de convenios de colaboración	5 convenios firmados	FOSIS (24/10/2023); SENADIS (22/11/2023); U. Academia Humanismo Cristiano (01/12/2023); INDH (20/12/2023); Subsecretaría de Redes Asistenciales (27/12/2023).
Memorialización: Taller de mapa de la memoria	Puente Alto	Observadores de Derechos Humanos en la provincia Cordillera

• **Tramitación de causas judiciales.**

Con relación a los procesos judiciales vigentes en los Tribunales de Justicia, relativos a víctimas detenidas desaparecidas y ejecutadas políticas, en el marco del Programa de Derechos Humanos, podemos informar que, para diciembre de 2023, se tramitaban 541 causas. Respecto al estado procesal de dichas causas, o materia cuando la causa no es criminal, es el siguiente:

Estado/Materia	Nº de Causas
Sumario	250
Plenario	77
Sentencia definitiva de primera instancia	23
Sentencia definitiva de segunda instancia	93
Otras penales	17
Civil	35
Familia	13

Búsqueda de restos y/o identificaciones	33
TOTAL	541

- **Coordinación estatal por adopciones irregulares o forzadas en Chile**

Durante el año 2023 se llevó a cabo un trabajo de coordinación en la materia con diversas carteras de Estado tales como el Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, como asimismo se sostuvieron reuniones con agrupaciones que han trabajado en la materia a efectos de sistematizar las necesidades y enfocar la respuesta estatal en materia de Adopciones Irregulares y Forzosas. Así desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos durante el año 2023 se levantó un diagnóstico respecto a las adopciones irregulares o forzosas en Chile con miras a trabajar en la coordinación estatal en la materia.

c. Plan Nacional de búsqueda

El Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia es un instrumento de política pública de carácter permanente y alcance nacional, que forma parte del programa de gobierno y de los anuncios de la cuenta pública de los años 2022 y 2023. Su objetivo es esclarecer las circunstancias de desaparición forzada y/o muerte y destino de las personas víctimas de desaparición forzada, de manera sistemática y permanente, de acuerdo con las obligaciones del Estado de Chile y los estándares internacionales.

En el año 2023 se finalizó el proceso de elaboración del instrumento iniciado el 2022. En el proceso participativo hubo 67 encuentros en todo el país y participaron 775 personas, en 29 comunas de las 16 regiones, y se elaboró un informe final de participación, socializado en encuentros de retorno con los participantes en todas las regiones del país de forma telemática, presencial en la región metropolitana.

Como producto final, se elaboró el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, el cual fue presentado al Comité Interministerial de Derechos Humanos y aprobado en su decimonovena sesión, y luego lanzado oficialmente el 30 de agosto de 2023 en un acto público en la conmemoración del Día Internacional de las Víctimas de Desapariciones Forzadas. El 10 de noviembre de 2023 fue publicado en el diario oficial el Decreto Supremo N°98, del 6 de septiembre de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos

Humanos, que aprueba el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia.

2. Acceso a la Justicia

a. Sistema de Mediación Familiar

La Ley N° 20.286 eliminó a partir del año 2008, la voluntariedad en materia de mediación, asegurando para los conflictos de mayor frecuencia (Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa y Regular) una instancia de Mediación Familiar previa y obligatoria, ejecutada a través de un sistema de prestación de servicios de mediación licitado y de cobertura nacional.

Durante el año 2023, se iniciaron 162 contratos adjudicados entre Arica y Cabo de Hornos.

El Sistema de Mediación Familiar registró 304 mil 774 ingresos de causas durante 2023, de los cuales 163 mil 815 (53,75 por ciento) corresponden a ingresos espontáneos, 140 mil 401 (46,07 por ciento) son solicitudes Web, 519 (0,17 por ciento) corresponden a derivaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y 39 (0,01 por ciento) están asociadas a derivaciones de los Tribunales de Familia.

En cuanto a los resultados asociados al proceso de mediación durante 2023, las causas terminadas ascendieron a 279 mil 654, de las cuales 135 mil 550 (48,47 por ciento) resultaron frustradas al no realizarse ninguna sesión. De las 144 mil 104 causas en las que se inició un proceso de mediación, 99 mil 842 (69,28 por ciento), concluyeron con acuerdo, mientras que en 44 mil 262 (30,72 por ciento) la mediación se vio frustrada después de una o más sesiones conjuntas.

b. Programa de Representación Jurídica a Adultos Mayores

Este programa, creado en el año 2020, constituye una línea especializada de Defensa Jurídica Integral de Adultos Mayores de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Se trata de un servicio brindado a las personas mayores por una dupla compuesta por abogado y trabajador social, en cada región del país.

En 2023, a nivel nacional, esta línea especializada registró nueve mil 505 personas ingresadas, con un incremento de 2,2 por ciento respecto de las nueve mil 298 personas ingresadas en 2022. Se

brindó orientación jurídica en trece mil 815 casos, lo que representa un aumento de siete por ciento respecto de 2022 en que se registraron doce mil 912 casos orientados.

c. Implementación del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos

Durante el año 2023, se cumplió un año de funcionamiento de la Ley N° 21.389 que creó el Registro Nacional de Deudores de Pensión Alimenticia. Este Registro articula un sistema con medidas que favorecen el cumplimiento del pago; estimula una disposición más colaborativa por parte del deudor; y obliga a ciertas entidades a comunicar al tribunal competente la información relevante para el cobro de la pensión alimenticia.

Al 31 de enero del año 2024, se encuentran registradas 168 mil 707 personas, estas personas son deudoras de 263 mil 205 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudoras inscritas corresponde a 18 millones 461 mil 56 unidades tributarias mensuales.

d. Nuevo Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

Como parte de la agenda legislativa priorizada de Seguridad, el 27 de noviembre de 2023 se presentó una indicación sustitutiva al proyecto (Boletín N° 13991-07) para crear un Servicio Nacional cuyo propósito es facilitar el acceso a la justicia, proporcionando orientación legal, asesoría y representación jurídica a quienes no tienen medios para conseguirlas, especialmente a quienes pertenecen a grupos de especial protección.

3. Niños, niñas y adolescentes

• Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

En el mes de enero del año 2023 se publicó la ley N° 21.527, que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Se trata de un servicio especializado, con un alto nivel técnico y profesionalizado en su equipo humano, con los materiales necesarios para aplicar un Modelo de Intervención técnico y profesionalizado, con altos estándares de calidad que guiará los procesos de cumplimiento y progresión de las sanciones, y que se

constituye como una de las innovaciones más importantes para lograr una mejora sustantiva en relación con la gestión de la intervención con adolescentes y jóvenes que han infringido la ley penal.

Durante el año 2023 se trabajó la conformación de la nueva institucionalidad, a través de instalación y organización de distintas instancias necesarias para el adecuado funcionamiento de la reforma a partir del año 2024, a saber:

- **Entrevistas videograbadas**

El año 2023 estuvo marcado por la instalación definitiva del sistema en todo el país, así, durante 2023 se registraron 37 mil 25 denuncias por delitos contemplados en el catálogo de la ley, y se realizaron 16 mil 714 entrevistas investigativas videograbadas y mil 146 declaraciones judiciales de niños, niñas y adolescentes en juicios orales. Actualmente, existen 224 salas especiales, habilitadas a lo largo del país y un total de 607 entrevistadores acreditados en el Registro de entrevistadores a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

- **Programa Mi Abogado**

Este Programa tiene por objetivo contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo la protección del Estado, garantizando el acceso a la justicia e igualdad en la protección de la ley, a través del asesoramiento, representación y defensa jurídica especializada e interdisciplinaria, mediante un modelo de intervención en triada compuesto por un abogado, un trabajador social y un psicólogo, otorgando un acompañamiento integral al niño, niña o adolescente.

Durante el año 2023, Mi Abogado atendió a 27 mil 615 niños, niñas y adolescentes, que se encontraban tanto en acogimiento residencial por aplicación de una medida de protección judicial que resolvió su ingreso al sistema de cuidados alternativos, como aquellos con medidas de protección de carácter ambulatorio que por las características de la vulneración de los derechos (polivictimización) y la extensión y magnitud del daño causado, requiera su abordaje mediante el modelo de atención del Programa.

- **Programa La Niñez y adolescencia se defiende**

El Programa está dirigido a todos aquellos niños, niñas y adolescentes que, encontrándose insertos en su medio, presenten vulneraciones de mediana o leve complejidad, 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.

La cobertura del 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.

En el año 2023, ingresaron al programa 148 mil 883 niñas, niños y adolescentes, con un total de 159 mil 305 causas judiciales. En diciembre de 2023 estaban vigentes en el programa 124 mil 383 causas que involucran a 128 mil 482 niñas, niños y adolescentes. Esto representa un crecimiento exponencial respecto del último cuatrimestre de 2022, período en que se implementó el programa, registrándose el ingreso de 25 mil 869 niñas, niños y adolescentes y 29 mil 41 causas judiciales

4. Sistema Penal y Penitenciario

- **Política Penitenciaria:**

Durante el año 2023, el Ministerio de Justicia y DDHH se propuso impulsar la elaboración de una política penitenciaria integral que sea respetuosa de los derechos humanos y que permita dar respuesta a las necesidades y desafíos que enfrenta el sistema penitenciario para favorecer la reinserción social y contribuir a la seguridad pública considerando las nuevas formas que está adoptando la criminalidad en nuestro país. Para ello, se conformó una mesa de trabajo con la ACNUDH orientada a elaborar un diagnóstico institucional que pudiera servir de línea de base para el establecimiento de una hoja de ruta con medidas a corto, mediano y largo plazo.

- **Plan de condiciones carcelarias de mujeres privadas de libertad:**

En base a las propuestas del Plan de Gobierno y dentro del marco de la política penitenciaria que se encuentra trabajando este

Ministerio, es que, como primera medida, se desarrolla un plan de trabajo que aborda las condiciones carcelarias de las mujeres privadas de libertad, desarrollando acciones en cinco ejes prioritarios.

Durante el año 2023, se trabajó en materias de infraestructura uno de los ejes, entregándose las obras de mejoramiento de la sección materno infantil del CPF Santiago, en 2023 322 mujeres, 130 mujeres embarazadas 191 mujeres con hijos lactantes y 1 mujer embarazada con hijo lactante.

- **Modificación al Reglamento de Establecimientos Penitenciarios:**

Durante el año 2023, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el apoyo de la Universidad de Chile, diseñó una metodología de trabajo para realizar un proceso de consulta participativa a personas privadas de libertad pertenecientes a grupos de especial consideración, el que se implementó a través de la realización de talleres por distintas universidades públicas de todo el país, durante el segundo semestre.

- **Diseño de un modelo de medición de la reincidencia delictiva:**

El año 2023, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos coordinó la suscripción de un convenio de colaboración científica entre Gendarmería y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, para que esta institución pueda elaborar un sistema de medición de la reincidencia de las personas que egresan del cumplimiento de una condena en Gendarmería de Chile y de esta manera contar con una herramienta informática que permita trazar trayectorias delictivas a lo largo del tiempo.

- **Presentación de indicaciones al 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. (Ley Sayén)**

El proyecto busca mejorar las condiciones de mujeres embarazadas, así como también de niños y niñas que nacen o viven sus primeros años dentro de los recintos penitenciarios, particularmente restringiendo la procedencia de la prisión preventiva o imponiendo la sustitución de la pena privativa de libertad.

La iniciativa, que forma parte del Programa de Gobierno y que es uno de los desafíos reseñados en la Cuenta Pública del año 2022 respecto a las condiciones carcelarias en las que viven madres e hijo/as, y fue aprobada en sesión de 20 de junio de 2023 en la Comisión de Seguridad Pública del Senado.

5. Probidad y Agenda Antiabusos

a. Modificaciones al Sistema Notarial y Registral

Durante el año 2023 se culminó la tramitación del proyecto de ley que “suprime o modifica la intervención de notarios en trámites, actuaciones y gestiones determinadas”, publicándose en julio de dicho año, la ley N° 21.582, cuyo objeto es disminuir los trámites o diligencias que deben realizarse ante o por un notario.

b. Crimen Organizado

• Mesa de Trabajo en Crimen Organizado

En el marco del Plan Nacional Contra el Crimen organizado durante el año 2023 se realizó la adquisición de equipamiento por un total de tres mil 257 millones 26 mil pesos

En el mes de junio de 2023, se inicia proceso de licitación de Servicio Integral de bloqueo de dispositivos de telefonía móvil “Paño Pedro Montt”.

• Allanamientos mensuales en Gendarmería

Una medida eficaz en materia de seguridad de la población penitenciaria corresponde a la realización de diversos procedimientos de registro y allanamiento en los recintos penales a nivel nacional. De esta manera, en el año 2023, se efectuaron un total de once mil 762 operativos de carácter ordinarios como extraordinarios, los que dieron lugar a la incautación de 21 mil 649 armas blancas artesanales, siete mil 769 teléfonos celulares y 559 kilos con 431 gramos de diversas sustancias ilícitas.

• Prohibición de ingreso de celulares y sanciones

El 08 de septiembre de 2023, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.594, que sanciona la tenencia de elementos tecnológicos

que permitan a las personas privadas de libertad comunicarse con el exterior y que forma parte de la agenda de seguridad que ha priorizado el Gobierno. La nueva ley que tipifica como delito la tenencia de celulares en cárceles es una herramienta fundamental para impedir las comunicaciones inalámbricas no autorizadas, como telefonía, datos móviles o WiFi, para evitar la estafa o extorsión desde el interior de las cárceles. Así, a la fecha se han denunciado un total de mil 562 internos al Ministerio Público bajo esta nueva normativa por tenencia de teléfonos.

- **Aprobación de ley de delitos económicos**

El 17 de agosto de 2023, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos. Esta ley representa la modificación más intensa y significativa para el derecho penal económico de los últimos años, introduciendo un catálogo de delitos que por su naturaleza o por conexión con la actividad empresarial se consideran económicos y a los que les son aplicables un sistema de determinación y de sustitución de penas, de multas, inhabilidades y comiso, especialmente diseñado para este tipo de criminalidad. Además, modificó diversos cuerpos legales para adecuar la legislación penal y modernizarla, por ejemplo, mediante la incorporación al Código Penal de delitos contra el medioambiente.

6. Igualdad de género y protección de diversidades

- **Monitoreo Telemático en casos de violencia intrafamiliar**

En cuanto a la implementación de la Ley N° 21.378, durante el año 2023, se procedió a capacitar en monitoreo telemático a la totalidad de los jueces garantía del país; personal administrativo; Carabineros de Chile; Fiscales del Ministerio Público y Unidades regionales de Atención a víctimas y Testigos; Servicio Nacional de la Mujer y género, y otros organismos asociados. Asimismo, se procedió a la contratación del servicio y de la dotación autorizada.

- **Transversalización de una perspectiva de género en el Ministerio y sus Servicios**

Durante el 2023, el trabajo de transversalización de la perspectiva se continuó ejecutando a través de la Mesa Sectorial de Género del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, instancia que tiene por objetivo coordinar la implementación en materia de género en las Subsecretarías y servicios dependientes y relacionados de la cartera.

- **Sello de Igualdad de Género para Instituciones Públicas PNUD**

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos firmó un convenio de asistencia técnica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el fin de obtener el sello de Igualdad de Género para Instituciones Públicas.

Durante el año 2023 se realizó el diagnóstico de línea base que permitió conocer el estado de avance en igualdad de género en ambas Subsecretarías

7. Servicios Públicos del sector Justicia y Derechos Humanos

a. Corporaciones de Asistencia Judicial

En 2023, las Corporaciones de Asistencia Judicial brindaron atención a 573 mil 708 personas en los centros de atención, lo que representa un aumento de 6,9 por ciento en relación al año 2022 en que se brindó atención a 536 mil 732 personas. Entre junio de 2023 y enero de 2024, ingresaron a estas instituciones un total de 373 mil 720 personas.

b. Defensoría Penal Pública

Durante el año 2023, la Defensoría Penal Pública atendió un total de 283 mil 183 causas.

El 83 por ciento de las causas ingresadas correspondieron a atenciones de imputados adultos de defensa general, equivalente a 236 mil 147 causas. El restante 17 por ciento, 47 mil 36 causas, correspondieron a defensa especializada, distribuyéndose en once mil 936 de adolescentes, diez mil 885 de indígenas y 24 mil 215 de migrantes.

Por otra parte, en 25 mil 431 de las causas que ingresaron durante el año 2023, se decretó la medida cautelar de prisión preventiva, de éstas en el 71 por ciento corresponde a imputados adultos de defensa general, y el restante 29 por ciento a defensa especializada según la siguiente distribución: cinco mil tres imputados extranjeros, mil 375 imputados indígenas y mil 123 imputados adolescentes.

Teniendo presente que las discriminaciones sufridas por mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+ no sólo se dan en la aplicación de disposiciones procesales, sino también en las disposiciones penales, es que la Defensoría actualizó el Manual de Actuaciones Mínimas de defensa de géneros y un Modelo de Defensa Especializada de Igualdad de Géneros el que fue implementado en un piloto en algunas localidades de las Defensorías Regionales en el último trimestre de 2023,.

Otro hito relevante el año 2023, corresponden a los 10 años de la implementación del Proyecto Inocentes, que busca que las personas injustamente privadas de libertad cuenten con un lugar de reconocimiento permanente y público de su inocencia y que el sistema penal sea capaz de detectar los errores que llevaron a una condena injusta y así evitar su repetición.

Por otra parte, el Sistema de Registro, Comunicación y Atención Integral a Víctimas de Violencia Institucional Carcelaria registró 280 denuncias de violencia institucional carcelaria por hechos ocurridos durante 2023, de las cuales 20 corresponden a mujeres (quince condenadas y cinco imputadas) y 260 a hombres (177 condenados y 83 imputados). Por otra parte, durante 2023 se celebraron cuatro sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria de la “Mesa De Diálogo Y Actuación Intersectorial” (MEDAI), y se suscribió el “Protocolo de funcionamiento de la MEDAI”.

c. Gendarmería de Chile

En cumplimiento de su misión, Gendarmería de Chile atendió durante el transcurso del año 2023 a una población promedio de 138 mil 568 personas en todo el territorio nacional, de las cuales un 38,89 por ciento pertenece al subsistema cerrado (53 mil 888 internos e internas), un 48,77 por ciento al subsistema abierto (67 mil 578 penados) y un 12,34 por ciento al subsistema post penitenciario (17 mil 102 personas). Las cifras presentadas muestran un incremento de doce mil 357 personas, en relación a la población promedio atendida en el transcurso de 2022.

En materia de oferta laboral para personas privadas de libertad, en 2023 se registró un acceso de 23 mil 346 (dos mil 83 mujeres y 21 mil 263 hombres) personas a desarrollar actividad de trabajo y/o formación laboral en alguna de las modalidades contemplando establecimientos tradicionales y concesionados del país, y que refleja un incremento en comparación al año 2022, ya que en dicho periodo se registraron 21 mil 176 acceso a formación laboral.

Durante el 2023 se completó la cobertura del Sistema de Eliminación de Antecedentes penales, alcanzando 77 unidades de control a nivel nacional. Con un total de quince mil 553 personas adscritas, de las cuales tres mil 184 personas eliminaron sus antecedentes penales.

También durante el año 2023, se implementó en todos los Establecimientos Penitenciarios cerrados a nivel nacional, los módulos de intervención en el factor de riesgo “Asociación a pares antisociales y “Actitud y Orientación Pro criminal”.

En materia de Derechos Humanos, se realizaron jornadas de capacitación alcanzando un total de diez mil 20 participantes a nivel nacional, un número mayor al registrado en 2022, que ascendió a tres mil 558 participantes.

Durante el 2023, se sumó al uso de la plataforma de seguimiento de eventuales vulneraciones de derechos humanos, las regiones de Aysén y Atacama, y se elaboraron 192 informes de monitoreo.

Adicionalmente, durante el año 2023 se completó la implementación de la Cartilla de Derechos y Obligaciones condenados/as e imputados/as, en la totalidad de establecimientos penitenciarios del sistema cerrado a nivel nacional.

Gendarmería de Chile, ha reforzado iniciativas que apuntan al mejoramiento de las condiciones de salud física de la población penal del país, tales como facilitar el acceso al programa de prevención en VIH/SIDA, hepatitis B y C, y otras infecciones.

En materia de educación y cultura, en 2023, se desarrolló la actividad educacional de manera presencial, en la cual, catorce mil 768 personas privadas de libertad accedieron a mejorar su nivel educativo (mil 75 mujeres y trece mil 693 hombres), aprobando su año escolar el 46,95 por ciento de esta población (601 mujeres y seis mil 333 hombres). Durante 2023, un total de mil 56 internos (89 mujeres y 967 hombres) rindieron la PAES, de los cuales 150 obtuvieron puntaje igual o superior para postular a educación superior.

Acerca del sufragio de personas privadas de libertad y en el marco del plebiscito constitucional efectuado en diciembre 2023. De un padrón electoral de mil 307 personas a nivel nacional, votaron un total de 681 personas privadas de libertad, lo que equivale a un 52,1 por ciento.

En el mes de octubre de 2023, fue promulgada la ley 21.607 que posibilita la incorporación de la Escuela de Gendarmería dentro de aquellas instituciones de educación superior que el Estado reconoce oficialmente, e incorpora reglas especiales para su proceso de acreditación.

La Escuela de Gendarmería durante 2023 dio formación a un total de 370 gendarmes (247 hombres y 123 mujeres) y 48 subtenientes (24 hombres y 24 mujeres).

d. Servicio de Registro Civil e Identificación

- **Regularización de productos de identificación**

Durante el año 2023, uno de los mayores desafíos que tuvo el Servicio de Registro Civil e Identificación era afrontar y regularizar, a nivel nacional, la sobre demanda de productos de identificación (cédulas y pasaportes) originadas producto de los decretos de extensión de vigencia que se realizaron durante la pandemia.

Para esto, se realizaron varias medidas que lograron descongestionar en gran parte las oficinas, alcanzándose una cifra histórica de Cédulas y Pasaportes en un año con más de cinco millones de Productos de Identificación solicitados, lo que representa un 9,8 por ciento de aumento respecto el año anterior. También se logró pasar de una disponibilidad de horas en el agendamiento de entre cuatro a cinco meses para poder agendar a una disponibilidad de uno a diez días de espera.

Tabla 1. Productos de Identificación (Cédulas y Pasaportes) por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Oficina	4.300.494	4.647.909	8,1%
Aplicación Móvil	230.937	275.769	19,4%
Internet	69.687	128.401	84,3%
Total	4.601.118	5.052.079	9,8%

Gracias a estas y otras acciones, durante 2023 el Servicio de Registro Civil e Identificación a través de todos sus canales de atención a público, realizó más de 68 millones de trámites, lo que representó un 8,7 por ciento de aumento sobre 2022:

Tabla 2. Trámites por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Internet	38.326.285	41.616.343	8,6%
Oficina	17.259.307	17.409.990	0,9%
Aplicación Móvil	6.617.698	8.026.767	21,3%
Tótems	941.517	1.607.613	70,7%
Total	63.144.807	68.660.713	8,7%

Tabla 3. Trámites por Producto

Trámites	2022	2023	Var %
Identificación	8.996.191	9.866.771	9,7%
Solicitudes	4.601.118	5.052.079	9,8%
Cédula Nacional	3.442.920	3.928.283	14,1%
Cédula Extranjeros	484.430	450.994	-6,9%
Pasaportes	673.768	672.802	-0,1%
Entrega	4.395.073	4.814.692	9,5%
Cédula Nacional	3.335.688	3.741.098	12,2%
Cédula Extranjeros	389.365	413.799	6,3%

Trámites	2022	2023	Var %
Pasaportes	670.020	659.795	-1,5%
Vehículos	3.905.558	3.362.440	-13,9%
1era Inscripción	574.254	425.932	-25,8%
PPU	575.857	426.564	-25,9%
Transferencias	929.583	870.261	-6,4%
Declaraciones Consensuales	284.703	256.973	-9,7%
Duplicados PPU	95.383	115.831	21,4%
Anotaciones	1.445.778	1.266.879	-12,4%
Registro Civil	574.293	622.369	8,4%
Nacimientos	198.583	187.482	-5,6%
Defunciones	127.547	116.943	-8,3%
Matrimonios	68.576	64.564	-5,9%
AUC	7.784	10.249	31,7%
Otros Nacimiento	15.817	14.800	-6,4%
Otros Defunciones	6.807	8.903	30,8%
Otros Matrimonio	146.173	215.628	47,5%
Otros AUC	3.006	3.800	26,4%
Posesiones Efectivas	165.225	156.399	-5,3%

Trámites	2022	2023	Var %
Posesiones Efectivas	118.504	107.453	-9,3%
Modificación Pos. Efectivas	46.721	48.946	4,8%
Certificados	48.292.579	53.681.827	11,2%
Gratuitos	39.693.783	45.175.985	13,8%
Pagados	8.598.796	8.505.842	-1,1%
Otros	1.210.961	970.907	-19,8%
Total	63.144.807	68.660.713	8,7%

- **Mejoramiento de modelo de atención integral**

El Registro Civil se encuentra trabajando en un Mejoramiento del Modelo de Atención Integral hacia la ciudadanía, en los que, durante el periodo, en 17 oficinas a lo largo del país se pilotearon distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia en las personas usuarias y aumentar su satisfacción en los distintos canales de atención.

- **Concurso nacional de buenas prácticas en género y cuidados**

Tomando en consideración el enfoque de género que forma parte de los objetivos institucionales del Servicio, durante el periodo se realizó el “Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados” que facilitó la entrega de servicios y productos a la ciudadanía, con énfasis en temáticas de cuidados y familia.

e. Servicio Médico Legal

- **Fortalecimiento Institucional:**

El Servicio Médico Legal, bajo la premisa de garantizar el permanente mejoramiento de su quehacer institucional, inició durante el año 2023 su plan de fortalecimiento institucional que se centra en cuatro ejes fundamentales:

- **Actualización Plan Estratégico Institucional**

En el marco de una política de mejora continua, el organismo forense inició el año 2023 un proceso de actualización y reformulación de su Plan Estratégico al objeto de ajustarlo al nuevo contexto nacional, así como a los nuevos lineamientos y prioridades gubernamentales e institucionales y su horizonte de aplicación es 2024-2025.

Para ello se consideran cinco objetivos estratégicos a través de los cuales se busca establecer las bases para reforzar al Servicio Médico Legal en el principal referente científico-técnico en materias medicolegales y forenses, tratando de garantizar un accionar de calidad, eficiente, oportuno e imparcial, estructurado, organizado y altamente valorado por la comunidad, aportando a una mejor administración de la justicia.

- **Plan de estandarización y certificación de procesos periciales**

Al cierre de 2023, el 80 por ciento de sus procesos ya tiene definido su estándar (16 de los 20 procesos definidos en el plan entre ellas pericias de Lesiones, Autopsias, Responsabilidad Médica, Psiquiatría, Psicología, entre otras), esperándose concluir con el 100 por ciento durante el primer semestre del 2024, estandarizando los procesos de ADN Filiación, Alcoholemia y Toxicología.

- **Plan de Infraestructura y fortalecimiento de la red forense**

Durante el año 2023, se continuó avanzando en la extensión de su cobertura y el fortalecimiento de su red forense nacional, con una serie de proyectos de infraestructura que

va en beneficio directo de quienes han sido víctimas de delitos y requieren justicia, contemplando mejoras para su labor forense y de atención a la ciudadanía.

Así, el proyecto de reposición del Edificio Central del Servicio Médico Legal Nacional contempló la construcción de un edificio de 24 mil 687 metros cuadrados, el cual dispondrá de todas las áreas técnicas y administrativas, Dirección Nacional, Dirección Regional, Subdirección Administrativa, Subdirección Médica e Instituto Carlos Ybar. La inversión total estimada del proyecto asciende a 78 mil 87 millones 762 mil pesos financiada con fondos sectoriales, finalizando su implementación en 2025.

Por su parte, el proyecto de reposición del Servicio Médico Legal en Talca contempló la construcción de una sede de mil 873 mil metros cuadrados, considerando áreas diferenciadas para Laboratorio de Alcholemias, Bioquímica, Tanatología, Clínica, Salud Mental y Administración. La inversión total estimada del proyecto asciende a cuatro mil 325 millones 614 mil pesos financiado a través del Fondo de Desarrollo Regional.

Durante 2023 se avanzó en la construcción del Servicio Médico Legal de Chillán, cuyas obras civiles culminarán este año. La construcción de 885 mil 80 metros cuadrados, considera las áreas de Tanatología, Clínica, Salud Mental y Administración. En 2023 se inició también el proceso de adquisición de nuevos equipos y equipamiento. La inversión total estimada asciende a tres mil 465 millones 819 mil pesos, financiado por el Fondo de Desarrollo Regional.

- **Plan de reducción de brechas periciales post pandemia.**

Desde el año 2023, el Servicio Médico Legal ha realizado un minucioso trabajo de recolección, construcción y análisis de información procedente de cada una de sus sedes, con el objetivo de elaborar un diagnóstico que permitió identificar las brechas existentes en el servicio.

Durante el año 2023-2024, se ha trabajado para reducir la brecha de salud mental logrando una reducción de un 22,6 por ciento de los casos que aún se encontraban pendientes.

• Actividad pericial

Durante el año 2023, el Servicio continuó con el desarrollo de sus actividades en materia de peritajes de Tanatología, Clínicos y de Laboratorio. Así, durante el año 2023 se realizaron un total de 148 mil 209 pericias, siendo las de laboratorio las que concentran la mayor parte de ellas, con el 78,8 por ciento del total efectuadas.

Pericias	2022	2023	Variación Anual
Peritajes de Tanatología	11.872	11.480	-3,3
Peritajes Clínicos	21.425	20.953	-2,2
Peritajes de Laboratorio	125.755	115.776	-7,9
Total	159.052	148.209	-6,8

A nivel de detalle, el Servicio Médico Legal ejecutó las siguientes pericias.

Pericias	2022	2023	Variación Anual
Autopsias	11.872	11.480	-3,3 %
Lesiones	11.410	11.622	1,9 %
Sexología	2.876	2.480	-13,8 %
Responsabilidad Médica (Ingresos)	409	436	6,6 %
Tránsito	190	293	54,2 %
Salud Mental y Peritajes Sociales	5.949	5.303	-10,9 %
Programa Alcohol y Drogas	591	819	38,6 %
Alcoholemia	103.960	94.571	-9,0 %

Pericias	2022	2023	Variación Anual
Toxicología	15.018	14.633	-2,6 %
Bioquímica	2.411	2.261	-6,2 %
Genética	3.242	3.207	-1,1 %
Histología	1.124	1.104	-1,8 %
Total	159.052	148.209	-6,8 %

• **Registro Nacional de ADN**

Sobre el Registro Nacional de ADN, durante el 2023 se ejecutaron un total de 28 mil 685 actividades, cuya descomposición es la siguiente.

Tomas de Muestras, análisis y Cotejos	2022	2023	Variación Anual
Tomas de Muestras	6.345	13.570	113,9 %
Total Huellas genéticas Determinadas	7.948	13.546	70,4 %
Informes de Cotejo Emitidos	387	515	33,1 %
Cotejos de Repetición	655	914	39,5 %
Cotejos con Resultado Positivo en BD	118	125	5,9 %
Cotejos Positivos en Reg. Evidencias con IC	42	15	-64,3 %
Total	15.495	28.685	85,1 %

f. Servicio Nacional de Menores

El Sename vive actualmente un proceso de cierre, el que se inició oficialmente el 1 de octubre de 2021, con la puesta en marcha del Servicio Nacional de Protección Especializada, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, que asumió las labores en materia

de protección de niños, niñas y adolescentes que llevaba la institución. Este proceso continúa con la creación del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (SNRSJ). La ley que crea dicho servicio (Ley N° 21.527) fue promulgada el 12 de enero de 2023 (SNRSJ) 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.

Considerando que el nuevo Servicio se implementará gradualmente por zonas, **durante 2023 el Sename atendió en sus centros y programas a nueve mil 119 personas adolescentes y jóvenes, con el siguiente detalle: ocho mil 352 (91,6 por ciento) hombres y 767 (8,4 por ciento) mujeres.**

Tabla N°1: Atenciones desagregadas por rango etáreo y género.

Sexo	Edad/Tramo	Atendidos				
		2019	2020	2021	2022	2023
Hombres	14 - 15 años	879	611	409	581	834
	16 - 17 años	3.729	2.757	2.154	2.318	2.913
	18 y más años	6.444	5.635	5.155	4.762	4.605
Total Hombres		11.052	9.003	7.718	7.661	8.352
Mujeres	14 - 15 años	163	78	42	50	88
	16 - 17 años	671	437	272	234	240
	18 y más años	873	757	666	544	439
Total Mujeres		1.707	1.272	980	828	767
Total general		12.759	10.275	8.698	8.489	9.119

Fuente: Senainfo.

Nota: Persona atendida se cuenta una vez en el periodo, para los casos que tienen más de una atención.

Tabla N° 2: Atenciones desagregadas por modalidad.

Modalidad		Total Año 2022	Total Año 2023
N° ATENCIONES PRIVATIVO DE LIBERTAD	CIP - Centro de Internación Provisoria	1.272	1.527
	CRC - Centro de Internación en Régimen Cerrado	428	450
	CSC - Centro Semicerrado	575	508
Total atenciones en Centros de Administración Directa		2.275	2.485
N° ATENCIONES MEDIO LIBRE	MCA - Medida Cautelar Ambulatoria	1.581	2010
	PLA - Programa de Libertad Asistida	945	949
	PLE - Programa de Libertad Asistida Especial	2.396	2.484
	PSA - Programa de Salidas Alternativas	721	723
	SBC - Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño	571	468
Total atenciones en Medio Libre		6.214	6.634
Total General de atenciones por año		8.489	9.119

Fuente: Senainfo.

Nota: Persona se cuenta una vez en el periodo, para los casos que tienen más de una atención.

En materia de habitabilidad y seguridad, Los proyectos de mejoramiento y reparación realizados e iniciados en el año 2023 lograron mejoras en 31 mil 362 metros cuadrados, aproximadamente, de infraestructura en seis centros cerrados y un centro semicerrado.

Además, se realizaron trabajos con fondos nacionales de desarrollo regional, donde se destaca el proyecto “Conservación Centro Cerrado de Iquique”, con una inversión superior a los mil 200 millones de pesos.

En términos de salud, Durante el 2023, se mantuvo la estrategia de Prevención de Suicidio en centros y programas de justicia juvenil, mediante las Mesas de Promoción de Salud Mental y Prevención de Suicidio, desarrollando actividades prácticas que promuevan entornos saludables y protectores de la salud mental en los centros de administración directa. Mediante esta estrategia, se elaboraron planes de trabajos por las unidades de salud a nivel nacional, lo que permitió la elaboración y/o actualización de protocolos de clave azul y uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA) en los 18 centros de internación provisoria y de régimen cerrado.

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio de Registro Civil e Identificación se define como el Servicio Público por excelencia que hace posible a las personas demostrar su identidad y acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente; lo anterior alineado fuertemente con nuestra misión estratégica, la que se traduce en el cumplimiento de las siguientes tareas:

1. Contribuir al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, lo anterior a través de la innovación permanente, especialmente liderando el uso de tecnologías de vanguardia.
2. Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos que ofrece la institución, cuya consecuencia se traduce en mejorar los niveles de satisfacción de las personas.
3. Implementar acciones concretas, regulares y eficientes que permitan el aseguramiento de la información que administramos.

Para cumplir con esta misión, el Servicio se estructura bajo un esquema jerárquico que se compone de: una Dirección Nacional apoyada por cuatro Subdirecciones (Operaciones, Estudio y Desarrollo, Administración y Finanzas y Jurídica), 3 Departamentos, un Gabinete, 4 unidades staff y 16 Direcciones Regionales, de las cuales organizacionalmente depende el funcionamiento y operación de las 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.

Nuestra definición institucional permite que seamos capaces de atender a chilenos como extranjeros, tanto en Chile como en cualquier lugar del mundo, solicitantes que en su conjunto efectúan diariamente cerca de 60 millones de transacciones, lo que se traduce en trámites, productos y servicios en el ámbito de la Identificación como en el de Registro Civil, tarea que desarrollamos con una dotación de más de 3.200 mujeres y hombres, bajo los principios institucionales de Calidez, Calidad y Colaboración.

3. Resultados de la Gestión año 2023

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

REGULARIZACIÓN DE PRODUCTOS DE IDENTIFICACIÓN

En el último año, uno de los mayores desafíos que tuvo el Servicio de Registro Civil e Identificación era afrontar y regularizar, a nivel nacional, la sobre demanda de productos de identificación (cédulas y pasaportes) originadas producto de los decretos de extensión de vigencia que se realizaron durante la pandemia.

Para esto, se realizaron varias medidas entre las que destacaron:

- Fortalecimiento y difusión de los canales digitales, con la Renovación de Cédulas Nacionales a través de Internet y la Reimpresión de Cédulas a través de la Aplicación Móvil.
- Mejoramiento de la Agenda Web, en el cual, uno de sus principales avances fue disponer del agendamiento a través de la Clave Única, lo que permitió que más de catorce millones de personas quedaran habilitadas para poder agendar sus trámites sin inconvenientes. Además, se estableció que los menores de catorce años que no pueden acceder a reservar hora por no tener Clave Única puedan agendar a través de sus padres, ampliando así el universo de usuarios/as.

Sumado a lo anterior, para las personas con nacionalidad extranjera, se dispuso de un método de agendamiento que permite validar sus datos y así saber si están o no habilitados para obtener sus documentos.

Estas medidas implicaron que se agendarán más de dos millones 595 mil cupos de productos de Identificación, lo que permite que distribuir de mejor manera las disponibilidades de las oficinas a lo largo del país.

- Atención especial los días sábados en las principales oficinas del país, lo que permitió la realización de más de 78 mil capturas de productos de Identificación.

Estas medidas lograron descongestionar en gran medida las oficinas, alcanzándose una cifra histórica de Cédulas y Pasaportes en un año con más de cinco millones de Productos de Identificación, lo que representa un 9,8% de aumento respecto el año anterior. También se logró pasar de una disponibilidad de horas en el agendamiento de entre cuatro a cinco meses para poder agendar a una disponibilidad de uno a diez días de espera.

Tabla 1. Productos de Identificación (Cédulas y Pasaportes) por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Oficina	4.300.494	4.647.909	8,1%
Aplicación Móvil	230.937	275.769	19,4%
Internet	69.687	128.401	84,3%
Total	4.601.118	5.052.079	9,8%

Gracias a estas y otras medidas, durante 2023 el Servicio de Registro Civil e Identificación a través de todos sus canales de atención a público, realizó más de 68 millones de trámites, lo que representó un 8,7% de aumento sobre 2022:

Tabla 2. Trámites por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Internet	38.326.285	41.616.343	8,6%
Oficina	17.259.307	17.409.990	0,9%
Aplicación Móvil	6.617.698	8.026.767	21,3%
Tótems	941.517	1.607.613	70,7%
Total	63.144.807	68.660.713	8,7%

Tabla 3. Trámites por Producto

Trámites	2022	2023	Var %
Identificación	8.996.191	9.866.771	9,7%
Captura	4.601.118	5.052.079	9,8%
Cédula Nacional	3.442.920	3.928.283	14,1%
Cédula Extranjeros	484.430	450.994	-6,9%
Pasaportes	673.768	672.802	-0,1%
Entrega	4.395.073	4.814.692	9,5%
Cédula Nacional	3.335.688	3.741.098	12,2%
Cédula Extranjeros	389.365	413.799	6,3%
Pasaportes	670.020	659.795	-1,5%
Vehículos	3.905.558	3.362.440	-13,9%
1era Inscripción	574.254	425.932	-25,8%
PPU	575.857	426.564	-25,9%
Transferencias	929.583	870.261	-6,4%
Declaraciones Consensuales	284.703	256.973	-9,7%
Duplicados PPU	95.383	115.831	21,4%
Anotaciones	1.445.778	1.266.879	-12,4%
Registro Civil	574.293	622.369	8,4%
Nacimientos	198.583	187.482	-5,6%

Defunciones	127.547	116.943	-8,3%
Matrimonios	68.576	64.564	-5,9%
AUC	7.784	10.249	31,7%
Otros Nacimiento	15.817	14.800	-6,4%
Otros Defunciones	6.807	8.903	30,8%
Otros Matrimonio	146.173	215.628	47,5%
Otros AUC	3.006	3.800	26,4%
Posesiones Efectivas	165.225	156.399	-5,3%
Posesiones Efectivas	118.504	107.453	-9,3%
Modificación Pos. Efectivas	46.721	48.946	4,8%
Certificados	48.292.579	53.681.827	11,2%
Gratuitos	39.693.783	45.175.985	13,8%
Pagados	8.598.796	8.505.842	-1,1%
Otros	1.210.961	970.907	-19,8%
Total	63.144.807	68.660.713	8,7%

MEJORAMIENTO DE MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

Además, se está trabajando en un Mejoramiento del Modelo de Atención Integral hacia la ciudadanía, en los que, durante el periodo, en 17 oficinas a lo largo del país se pilotearon distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia en las personas usuarias y aumentar su satisfacción en los distintos canales de atención. El objetivo, es posicionar la experiencia y satisfacción usuaria como un elemento guía para decidir e implementar mejoras. Una de las medidas que se implementaron en el periodo, fue el pilotaje del Mejoramiento del Modelo de Atención Integral hacia la

ciudadanía. En este proceso, en 17 oficinas a lo largo del país, se pilotearon distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia usuaria de la ciudadanía e integrar los distintos canales dentro de la experiencia. Esto tiene como objetivo principal, posicionar la experiencia y satisfacción usuaria como un elemento guía para decidir e implementar mejoras. Los resultados de estos pilotajes se evaluarán para incorporarlas en las atenciones de los distintos canales y se espera que tengan un impacto positivo dentro de la medición de satisfacción de usuaria del Servicio.

CONCURSO NACIONAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN GÉNERO Y CUIDADOS

Tomando en consideración con el enfoque de género que tenemos dentro de los objetivos institucionales, durante el periodo se realizó el “Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados” que permitió la entrega de servicios y productos a la ciudadanía, con énfasis en temáticas de cuidados y familia. Ello permitió, entre otras medidas, entregar en distintas oficinas del país audífonos para personas con hipersensibilidad auditiva, instalación de espacios de espera infantil, adecuación de salas de lactancia, alzadores infantiles e instalación de dispositivos de cuidados para hijos e hijas de funcionarias y funcionarios. Las iniciativas seleccionadas fueron iniciativas postuladas por los mismos funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.

REGISTRO NACIONAL DE DEUDORES DE PENSIÓN ALIMENTICIA

Otro hito importante, es que se cumplió un año de funcionamiento la Ley N° 21.389 que creó el Registro Nacional de Deudores de Pensión Alimenticia. Este Registro articula un sistema con medidas que favorecen el cumplimiento del pago; estimula una disposición más colaborativa por parte del deudor; y obliga a ciertas entidades a comunicar al tribunal competente la información relevante para el cobro de la pensión alimenticia. El registro 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.

Al 31 de diciembre del año 2023, se encuentran registradas 155 mil 220 personas, de las cuales 96,53% son hombres y 3,47% mujeres. Estas personas son deudoras de 245 mil 47 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudoras inscritas corresponde a 17 millones 490 mil 646 unidades tributarias mensuales. Del total de personas deudoras, 32 mil 187 han regularizado su situación y se ha cancelado su inscripción en el registro.

Al 31 de enero del año 2024, se encuentran registradas 168 mil 707 personas, de las cuales 96,47% son hombres y 3,53% mujeres. Estas personas son deudoras de 263 mil 205 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudoras inscritas corresponde a 18 millones 461 mil 56 unidades tributarias mensuales. Del total de personas deudoras,

32 mil 658 han regularizado su situación y se ha cancelado su inscripción en el registro.

Estos resultados muestran que el Registro de Deudores de Alimentos está teniendo resultados en el debido pago de los alimentos, al ir fomentando el cumplimiento de los padres y madres que debían pensiones, esto gracias a un trabajo coordinado entre el Servicio de Registro Civil e Identificación e instituciones públicas y privadas que han disponibilizado y aplicado la ley en los casos establecidos.

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

Respecto del comportamiento de nuestros Productos Estratégicos durante el año recién pasado, es posible medir su uso a través de la cuantificación de solicitudes realizadas por nuestros usuarios, para cada uno de los servicios y trámites disponibles en nuestras plataformas de atención de público. Esta medición generó para el año 2023 la siguiente estadística:

Tabla 1. Trámites por Producto

TRÁMITES	2022	2023	Var %
Identificación	8.996.191	9.866.771	9,7%
Captura	4.601.118	5.052.079	9,8%
Cédula Nacional	3.442.920	3.928.283	14,1%
Cédula Extranjeros	484.430	450.994	-6,9%
Pasaportes	673.768	672.802	-0,1%
Entrega	4.395.073	4.814.692	9,5%
Cédula Nacional	3.335.688	3.741.098	12,2%
Cédula Extranjeros	389.365	413.799	6,3%
Pasaportes	670.020	659.795	-1,5%
Vehículos	3.905.558	3.362.440	-13,9%
1era Inscripción	574.254	425.932	-25,8%
PPU	575.857	426.564	-25,9%
Transferencias	929.583	870.261	-6,4%

Declaraciones Consensuales	284.703	256.973	-9,7%
Duplicados PPU	95.383	115.831	21,4%
Anotaciones	1.445.778	1.266.879	-12,4%
Registro Civil	574.293	622.369	8,4%
Nacimientos	198.583	187.482	-5,6%
Defunciones	127.547	116.943	-8,3%
Matrimonios	68.576	64.564	-5,9%
Acuerdo de Unión Civil (AUC)	7.784	10.249	31,7%
Otros Nacimientos	15.817	14.800	-6,4%
Otros Defunciones	6.807	8.903	30,8%
Otros Matrimonios	146.173	215.628	47,5%
Otros AUC	3.006	3.800	26,4%
Posesiones Efectivas	165.225	156.399	-5,3%
Posesiones Efectivas	118.504	107.453	-9,3%
Modificación Posesiones Efectivas	46.721	48.946	4,8%
Certificados	48.292.579	53.681.827	11,2%
Gratuitos	39.693.783	45.175.985	13,8%
Pagados	8.598.796	8.505.842	-1,1%
Otros	1.210.961	970.907	-19,8%

Total	63.144.807	68.660.713	8,7%
-------	------------	------------	------

Al ser comparados con la medición del año 2022, finalmente reportan un crecimiento total de un 8,7%, lo que se traduce en más de 5 millones de trámites.

REGULARIZACIÓN DE PRODUCTOS DE IDENTIFICACIÓN

En el último año, uno de los mayores desafíos que tuvo el Servicio de Registro Civil e Identificación era afrontar y regularizar, a nivel nacional, la sobre demanda de productos de identificación (cédulas y pasaportes) originadas producto de los decretos de extensión de vigencia que se realizaron durante la pandemia (4.800.000 capturas por regularizas).

Para esto, se realizaron varias medidas entre las que destacaron:

- Fortalecimiento y difusión de los canales digitales, con la Renovación de Cédulas Nacionales a través de Internet y la Reimpresión de Cédulas a través de la Aplicación Móvil.

- Mejoramiento de la Agenda Web, en el cual, uno de sus principales avances fue disponer del agendamiento a través de la Clave Única, lo que lo que permitió que más de catorce millones de personas quedaran habilitadas para poder agendar sus trámites sin inconvenientes. Además, se estableció que los menores de catorce años que no pueden acceder a reservar hora por no tener Clave Única puedan agendar a través de sus padres, ampliando así el universo de usuarios/as.

Sumado a lo anterior, para las personas con nacionalidad extranjera, se dispuso de un método de agendamiento que permite validar sus datos y así saber si están o no habilitados para obtener sus documentos.

Estas medidas implicaron que se agendarán más de dos millones 595 mil cupos de productos de Identificación, lo que permite que distribuir de mejor manera las disponibilidades de las oficinas a lo largo del país.

- Atención especial los días sábados en las principales oficinas del país, lo que permitió la realización de más de 78 mil capturas de productos de Identificación.

Estas medidas lograron descongestionar en gran medida las oficinas, alcanzándose una cifra histórica de Cédulas y Pasaportes en un año con más de cinco millones de Productos de Identificación, lo que representa un 9,8% de aumento respecto el año anterior.

También se logró pasar de una disponibilidad de horas en el agendamiento de entre cuatro a cinco meses para poder agendar a una disponibilidad de uno a diez días de espera.

Tabla 2. Productos de Identificación (Cédulas y Pasaportes) por Canal de Atención

Canal	2022	2023	Var %
Oficina	4.300.494	4.647.909	8,1%
Aplicación Móvil	230.937	275.769	19,4%
Internet	69.687	128.401	84,3%
Total	4.601.118	5.052.079	9,8%

MEJORAMIENTO DE MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

Además, se está trabajando en un Mejoramiento del Modelo de Atención Integral hacia la ciudadanía, en los que, durante el periodo, en 17 oficinas a lo largo del país se pilotearon distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia en las personas usuarias y aumentar su satisfacción en los distintos canales de atención. El objetivo, es posicionar la experiencia y satisfacción usuaria como un elemento guía para decidir e implementar mejoras. Una de las medidas que se implementaron en el periodo, fue el pilotaje del Mejoramiento del Modelo de Atención Integral hacia la ciudadanía. En este proceso, en 17 oficinas a lo largo del país, se pilotearon distintas iniciativas con el foco de mejorar la experiencia usuaria de la ciudadanía e integrar los distintos canales dentro de la experiencia. Esto tiene como objetivo principal, posicionar la experiencia y satisfacción usuaria como un elemento guía para decidir e implementar mejoras. Los resultados de estos pilotajes se evaluarán para incorporarlas en las atenciones de los distintos canales y se espera que tengan un impacto positivo dentro de la medición de satisfacción de usuaria del Servicio.

REGISTRO NACIONAL DE DEUDORES DE PENSIÓN ALIMENTICIA

Otro hito importante, es que se cumplió un año de funcionamiento la Ley N° 21.389 que creó el Registro Nacional de Deudores de Pensión Alimenticia. Este Registro articula un sistema con medidas que favorecen el cumplimiento del pago; estimula una disposición más colaborativa por parte del deudor; y obliga a ciertas entidades a comunicar al tribunal competente la información relevante para el cobro de la pensión alimenticia. El registro 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.

Al 31 de diciembre del año 2023, se encuentran registradas 155 mil 220 personas, de las cuales 96,53% son hombres y 3,47% mujeres. Estas personas son deudas de 245 mil 47 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudas inscritas corresponde a 17 millones 490 mil 646 unidades tributarias mensuales. Del total de personas deudas, 32 mil 187 han regularizado su situación y se ha cancelado su inscripción en el registro.

Al 31 de enero del año 2024, se encuentran registradas 168 mil 707 personas, de las cuales 96,47% son hombres y 3,53% mujeres. Estas personas son deudas de 263 mil 205 alimentarios y el monto total adeudado por las personas deudas inscritas corresponde a 18 millones 461 mil 56 unidades tributarias mensuales. Del total de personas deudas, 32 mil 658 han regularizado su situación y se ha cancelado su inscripción en el registro.

Estos resultados muestran que el Registro de Deudores de Alimentos está teniendo resultados en el debido pago de los alimentos, al ir fomentando el cumplimiento de los padres y madres que debían pensiones, esto gracias a un trabajo coordinado entre el Servicio de Registro Civil e Identificación e instituciones públicas y privadas que han disponibilizado y aplicado la ley en los casos establecidos.

COMPROMISOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Para el año 2023, el Servicio obtuvo resultados destacados para sus distintos compromisos, los cuales reflejan una gestión eficaz y un trabajo excepcional a lo largo del periodo.

A continuación, se presenta un resumen de cada uno de ellos:

Programa de mejoramiento de la gestión (PMG)

Este incentivo tiene su origen en la Ley N°19.553 de 1998, y tiene énfasis en el cumplimiento de objetivos anuales de gestión. Gracias al trabajo, esfuerzo y compromiso de los funcionarios y funcionarias de todo el país, se ha logrado un grado de cumplimiento global institucional de un 100%. Esto significa un porcentaje de Incremento por Desempeño Institucional de la Asignación de Modernización de un 7,6%.

Ley N°20.934 - Asignación de Productividad

Esta Asignación, creada por la Ley N°20.934 del año 2016, es aplicable a todo el personal de planta y contrata del Servicio, y contiene metas tanto a nivel nacional como a nivel central. Para este año, el nivel de cumplimiento de los respectivos equipos de trabajo es el siguiente:

Tabla 3. Resultados año 2023 Asignación de Productividad.

Equipos de Trabajo	Nivel de cumplimiento
Nivel Central	98,26%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	100%
Dirección Regional de Tarapacá	100%
Dirección Regional de Antofagasta	97,95%
Dirección Regional de Atacama	100%
Dirección Regional de Coquimbo	100%
Dirección Regional de Valparaíso	100%
Dirección Regional Metropolitana	97,53%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	100%
Dirección Regional del Maule	94%
Dirección Regional de Ñuble	100%
Dirección Regional de Biobío	99,35%
Dirección Regional de La Araucanía	100%
Dirección Regional de Los Ríos	100%
Dirección Regional de Los Lagos	100%
Dirección Regional de Aysén	100%
Dirección Regional de Magallanes	100%

Con estos resultados, se logró un 100% de la asignación máxima anual.

Calidad y Satisfacción al Usuario (ISN)

El Índice de Satisfacción Neta es una medición realizada anualmente desde el año 2009, a usuarios del Servicio que interactúan con la institución a través de canales presenciales, web e institucionales. Para este año, los resultados obtenidos fueron de un 86,64%, aumentando así un 1,25% respecto al año 2022.

Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)

Este convenio se encuentra dispuesto en el artículo 7° de la Ley N°19.553 del año 1998, constituye una herramienta de gestión orientada a incentivar el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas institucionales. En el año 2023, el Servicio obtuvo un cumplimiento global del 100%, obteniendo así un porcentaje de incremento por desempeño del 8%.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN

Dentro de principales desafíos que tiene el Servicio de Registro Civil e Identificación para el periodo 2024-2025, está la puesta en marcha del Nuevo Sistema de Identificación que busca incorporar tecnologías de alto nivel que provean un elevado estándar de seguridad en la protección de información y permitan al Servicio controlar de manera eficaz y eficiente los diferentes módulos que componen este nuevo modelo. Para esto, se espera iniciar el despliegue de las estaciones de trabajo y la provisión de infraestructura para la base de datos durante el próximo periodo, además de avanzar en un método de Identificación digital.

ESCALAMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

También se continuará con el Escalamiento del Modelo de Atención Integral, recogiendo la experiencia del pilotaje, buscando formalizar una gobernanza de trabajo colaborativo y transversal a la organización para los procesos de mejora que se realicen en todas las subdirecciones, áreas y unidades en función de la experiencia. Con esto, se establecerá un marco de trabajo y responsables claros para el proceso de mejora continua de la experiencia. Todo esto, englobado junto a una gestión del cambio, para informar y adoptar los cambios de procesos y nuevos proyectos que desarrolla la institución.

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

Además, enmarcado dentro del Proyecto de Modernización Tecnológica, durante el periodo se buscará fortalecer el sistema de interoperabilidad para el sector público y privado a través de bases de datos de consulta y una nueva plataforma de interoperabilidad. Adicional a esto, se busca la modernización del core registral (front office) y mejoras a la atención ciudadana. Esto permitirá una mayor robustez de nuestros sistemas internos, lo que se traduce en una mayor estabilidad del sistema y mejoras en tiempos de respuesta de éstos.

PLAN ANUAL AUDITORÍA INTERNA

En el marco de la preocupación frente a eventuales hechos y denuncias que impactan las instrucciones asociadas a la “Probidad y Transparencia de los Actos en la Administración del Estado”, se ejecutará el “Plan Anual de Auditoría Interna del SRCel para el año 2024” considera en sus actividades, evaluar y examinar el cumplimiento normativo de control interno. El plan busca identificar la materialización de riesgos de alto impacto público, que afecten gravemente la imagen y reputación del Servicio, y por otra, sancionar en caso de ocurrir, conductas ilícitas cometidas por funcionarios públicos.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	47
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	56
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	57
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	58
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	60
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	62

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	2.020	99.12%	1.011	97.40%	3.031
Planta	18	0.88%	27	2.60%	45
Total	2.038	100.00%	1.038	100.00%	3.076

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	1.017	49.90%	458	44.12%	1.475
Directivos	7	0.34%	9	0.87%	16
Auxiliares	0	0%	1	0.10%	1
Profesionales	230	11.29%	209	20.13%	439
Administrativos	784	38.47%	361	34.78%	1.145
Total	2.038	100.00%	1.038	100.00%	3.076

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	8	0.39%	8	0.77%	16
ENTRE 25 y 34 AÑOS	267	13.10%	171	16.47%	438
ENTRE 35 y 44 AÑOS	555	27.23%	256	24.66%	811
ENTRE 45 y 54 AÑOS	585	28.70%	295	28.42%	880
ENTRE 55 y 59 AÑOS	296	14.52%	136	13.10%	432
ENTRE 60 y 64 AÑOS	286	14.03%	130	12.52%	416
65 Y MÁS AÑOS	41	2.01%	42	4.05%	83
Total	2.038	100.00%	1.038	100.00%	3.076

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	1	0.85%	5	8.62%	6
Reemplazo	115	98.29%	52	89.66%	167
Suplente	1	0.85%	1	1.72%	2
Total	117	100.00%	58	100.00%	175

Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	1	0.85%	0	0%	1
Profesionales	1	0.85%	6	10.34%	7
Administrativos	115	98.29%	52	89.66%	167
Total	117	100.00%	58	100.00%	175

Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

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	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	107	111	34
(b) Total de ingresos a la contrata año t	131	168	175
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	81,68%	66,07%	19,43%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	107	111	33
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	107	111	34
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	100,00%	97,06%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	134	207	208
(b) Total dotación efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	4,27%	6,65%	6,76%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	8	3	7
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	90	129	141
Otros retiros voluntarios año t	29	51	45
Funcionarios retirados por otras causales año t	7	24	15
Total de ceses o retiros	134%	207%	208%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	131	168	175
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	134	207	208
Porcentaje de recuperación (a/b)	97,76%	81,16%	84,13%

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	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	72	69	45
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	2	0	20
(b) Total Contratos efectivos año t	3.068	3.046	3.031
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	0,07%	0,00%	0,66%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	1982	2438	3144
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	63,12%	78,27%	102,21%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	4642	9664	17393
(b) Total de participantes capacitados año t	431	587	1071
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	10,77	16,46	16,24

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	270	281	358
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,37%	0,36%	0,28%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
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	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	9343	10098	8105
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	2,98	3,24	2,63

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	1079	795	972
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,34	0,26	0,32

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	33	197	165
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,01	0,06	0,05

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	2859	8973	10498
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,91	2,88	3,41

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	2873	3032	2939
Lista 2	44	22	31
Lista 3	2	0	2
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	2.919%	3.054%	2.972%
(b) Total Dotación Efectiva año t	3.140	3.115	3.076
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	92.96%	98.04%	96.62%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			SI

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	3	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	131	168	175
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,76%	1,79%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	3	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	18	16	11
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	5,56%	18,75%	0,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	16	11	11
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	18	16	11
Porcentaje (a/b)	88,89%	68,75%	100,00%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Cédula no binaria	No iniciado

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

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	100%	2.855.357

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Se realizaron en el periodo 2 actividades: Actividad N°1: Plan de Transversalización del enfoque de género 2022-2026. Para el lograr la tarea de transversalizar la perspectiva de género en todo el quehacer institucional, se crea el Plan de transversalización del enfoque de género 2022-2026, mediante la resolución Exenta N°521 de 202, basado en el Cuarto Plan nacional de Igualdad de género 2018-2030 vigente en nuestro país. Este Plan cuenta con tres fases o etapas: La primera etapa (1) correspondió al Levantamiento de la Línea base del Plan de transversalización, cuyo producto corresponde a los resultados del diagnóstico de brechas, barreras e inequidades de género, tanto al interior del Servicio como en las prestaciones a los usuarios/as. Basándonos en este resultado, se definieron las metas en el Plan de transversalización del enfoque de género que corresponde a la etapa (2) de implementación del Plan; y finalmente se realizará la etapa (3) de evaluación de la implementación de las metas del Plan, a través del seguimiento y monitoreo de los indicadores. El producto final del plan de transversalización es la elaboración de la Política de Género del servicio. Actividad N°2: Análisis de los indicadores del Plan de transversalización del enfoque de género y recomendaciones de la mesa. Respecto de los indicadores, se pudo apreciar avances significativos en la implementación de la dimensión N°1 Gestión estratégica del servicio, la cual se observa en estado óptimo en casi todas sus metas. Así mismo, la dimensión N° 5 Institución libre de violencia de género presenta avance en algunas de sus metas. Respecto a la dimensión N° 9 Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y la dimensión N°10 se aprecian con avance parcial. Por otro lado, las dimensiones N°2 Participación laboral de las mujeres, N°3 Brechas salariales de las mujeres, N°4 Formación tecnológica de las mujeres funcionarias, N°6 Institución con relaciones laborales interpersonales libres de discriminación y respetuosas, N°7 Institución con relaciones laborales libres de sesgos de género, N° 8 Gestión y desarrollo de las personas en el enfoque de género se observan sin avance o con nulo avance. Las metas y dimensiones del Plan de transversalización, fueron presentadas a la mesa institucional de género compuesta por las encargadas y subrogantes de género de cada región. Para dar cumplimiento a esta acción, se realizaron cuatro reuniones con la mesa Institucional de Género con fecha 27 de septiembre de 2023, 04 de octubre de 2023, 25 de octubre de 2023, 22 de noviembre de 2023, cuyo objetivo de trabajo consistió en generar una revisión y recomendaciones a las metas contenidas en el plan de transversalización, las cuales deben ser implementadas durante el periodo 2023- 2025.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Se capacitó en materia de igualdad de género avanzada de 16 horas, contemplando 3 módulos de contenidos y talleres. La capacitación fue dirigida a los y las oficiales civiles de nuestro servicio (50 oficiales civiles), y se encuentra enmarcada en el plan de transversalización del enfoque de género y en el Plan anual de capacitación del servicio (PAC 2023). Esta capacitación estuvo orientada a los objetivos del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, que consiste en mejorar las competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la Institución, a través de la entrega de conocimientos y estrategias metodológicas avanzadas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género diagnosticadas, pudiendo ser abordadas en el marco de la gestión institucional, desde el enfoque centrado en las necesidades de las personas, permitiendo avanzar hacia la igualdad de género.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se realizó una Charla en el mes de la no violencia, en el marco del plan de trabajo para la prevención, detección y derivación para casos de violencia intrafamiliar al interior del Servicio. Esta actividad se llevó a cabo a través de la plataforma de Zoom, con el objeto de convocar a la mayor cantidad de participantes. Se trabajó de manera colaborativa con los/as encargados/as de personas de cada una de las regiones, como así también, con los/as encargados/as de género a nivel país. La ejecución de la actividad estuvo a cargo del Subdepartamento de Bienestar y Atención a las Personas, en colaboración con la Unidad de Género. La relatoría fue realizada por el Sernameg, específicamente, de la Unidad Nacional en Violencia contra las Mujeres.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Se realizó un Estudio para evaluar la satisfacción de los usuarios/as que han contraído vínculo matrimonial bajo la ley 21.400. El Estudio surge de las preocupaciones planteadas por las organizaciones de la sociedad civil que han sido partícipes de la Mesa LGTBIIQA+, dirigida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Esta tuvo por objetivo conocer aquellos nudos críticos en la implementación de las leyes dirigidas a ampliar los derechos civiles de la comunidad LGTBIIQA+. Desde el Servicio de Registro Civil e Identificación se reconoció la necesidad de ofrecer una atención de calidad y libre de discriminación conforme a la Ley N° 21.400 (Matrimonio Igualitario), la que ha marcado un hito histórico al garantizar el derecho a casarse en igualdad de condiciones a parejas del mismo sexo. Sin embargo, para que este avance legal se traduzca en una experiencia plena y satisfactoria para los usuarios, es fundamental garantizar el acceso a servicios de calidad que comprendan y respeten las particularidades de estas uniones, con tal de evitar los obstáculos administrativos y las barreras adicionales que pudieran afectar a parejas del mismo sexo que deseen casarse.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
PROCESOS DE PROVISIÓN DE BIENES O SERVICIOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	Elaboración de un Plan Piloto de Cuidados, cuyo objetivo es diseñar e implementar un espacio sensible al género en 3 oficinas de atención al público a nivel nacional. Para el dar cumplimiento a la medida de procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género, se diseñó un plan piloto de cuidados del Servicio de registro civil, a través del "Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados", el cual estuvo a cargo de la Unidad de Género. Este concurso se financió con los fondos de transversalización del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género 2023 a través de la Resolución Exenta N°184 con fecha 5 de mayo de 2023 respalda el desarrollo del Plan de Piloto de Cuidados, la cual aprobó el "Convenio de Transferencia de Fondos y Ejecución de Fondos de transversalización de Género entre el Servicio de Registro Civil y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género". Tras finalizar el proceso de postulación para el Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Género y Cuidados, con un total de 90 iniciativas postuladas a nivel nacional. Tras el cierre de las postulaciones, se procedió a la sistematización de los resultados con el propósito de recopilar la información necesaria para su presentación ante el comité de expertos y expertas, quienes serían los/as encargados/as de seleccionar las iniciativas ganadoras. Se consideraron los criterios de: territorialidad, impacto en la ciudadanía y pertinencia, asignando puntaje a cada iniciativa, según el nivel de cumplimiento de cada uno de los criterios. Para ello, se utilizó una rúbrica de evaluación, en donde resultaron ganadoras 24 iniciativas a nivel nacional.

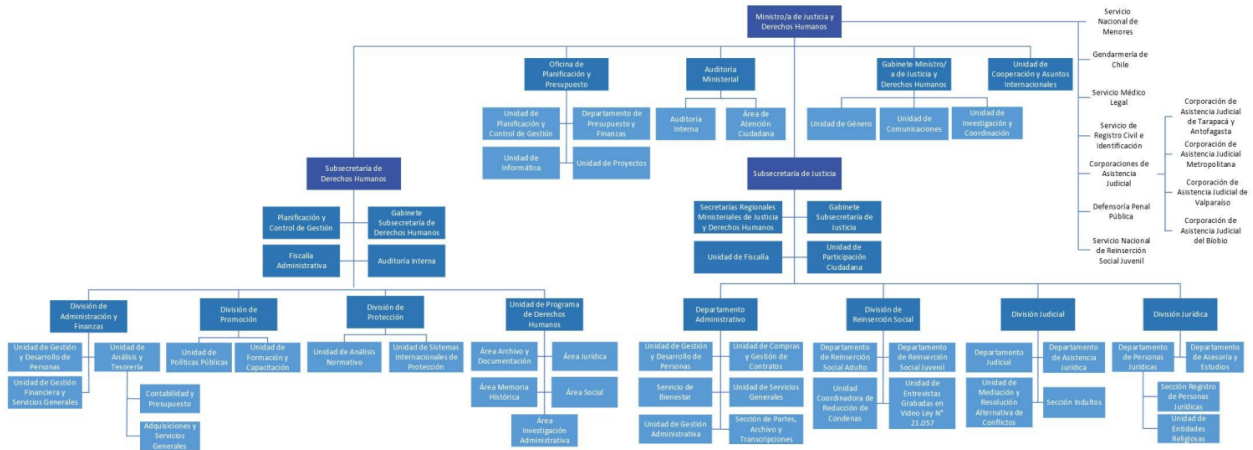
Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

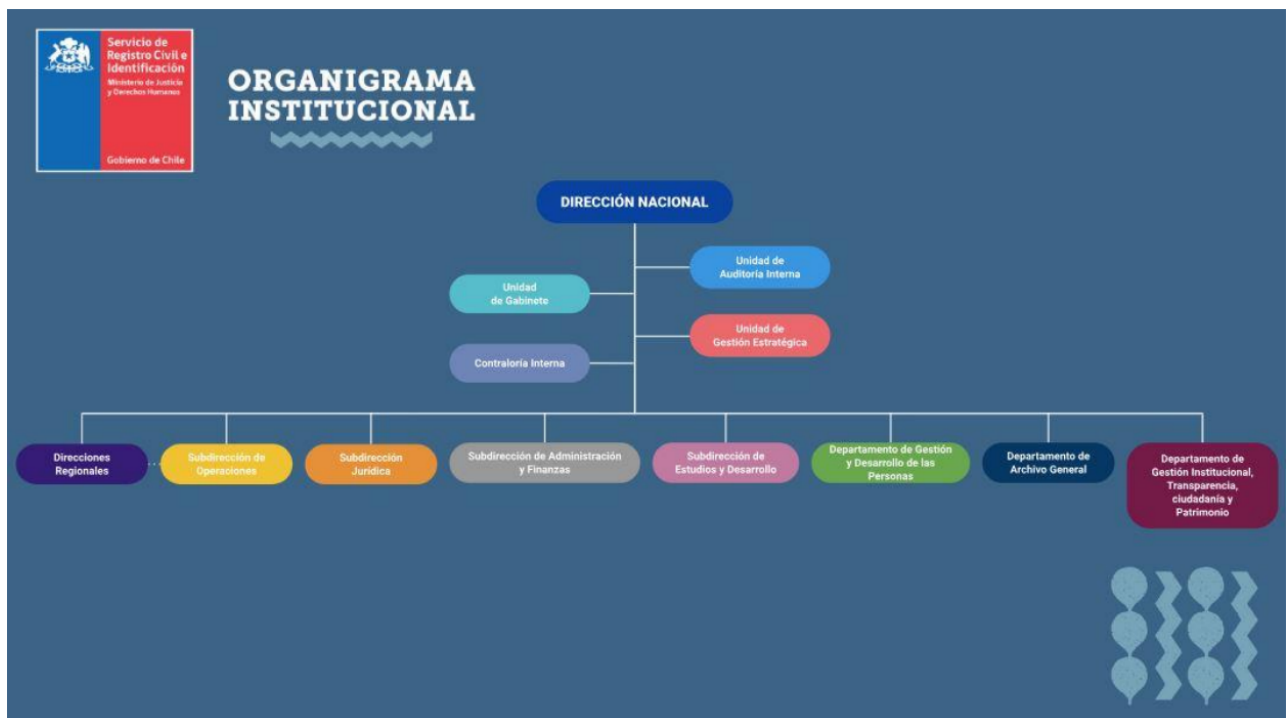
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Omar Humberto Morales Márquez
Jefe de Gabinete	Daniel Hernán Pizarro Vega
Jefe Contraloría Interna	Carlos Alberto Aedo Pereira
Jefe Unidad de Gestión Estratégica	Mauricio Cornejo Corvalán
Jefe Unidad Auditoría Interna	Mabel Oriana Toledo Cáceres
Subdirectora Operaciones (S)	Katherine Jorquera Reyes
Subdirector Jurídico (S)	Rodrigo Javier Llambías Lascar
Subdirectora de Administración y Finanzas	Sandra Edith Díaz Salazar
Subdirector de Estudios y Desarrollo	Daniel Teplizky Barahona
Jefe Dpto. de Gestión y Desarrollo de las Personas	Emmanuel Osses Valle
Jefe Dpto. Archivo General	Víctor Manuel Rebolledo Salas
Jefe Dpto. de Gestión Institucional, Transparencia, Ciudadanía y Patrimonio	Luis Cisternas Sánchez
Director Regional Arica-Parinacota	Walter Rodrigo Muñoz Godoy
Director Regional Tarapacá	Ema Moreno Chamorro
Director Regional Antofagasta	Marisol Astorga Fuenzalida
Director Regional Atacama	Lucy Cecilia Cepeda Acevedo
Director Regional Coquimbo	Daniela Andrea Jacob Villar
Director Regional Valparaíso	Rodrigo Eduardo Ureta Salazar
Director Regional Metropolitana	Jorge Zúñiga Cabezas
Director Regional O'Higgins	Felipe Eduardo Ascuí Urzúa
Director Regional Maule	Ricardo Augusto Baeza Gonzalez
Director Regional Ñuble	Carlos Santiago Villanueva Núñez
Director Regional Bio Bio	Sandra Paola Ibáñez Hinojosa
Director Regional Araucanía	Pedro Esteban Canihuante Cabezas
Director Regional Los Rios	Sahari Sayonara Yañez Barría
Director Regional Los Lagos	Richard Fabián Maraño Inzunza
Director Regional Aysén	Danilo Daniel Carrillo Mona
Director Regional Magallanes	Francisco Javier Vera Fierro