



SER
VEL

Servicio Electoral de Chile

CUENTA PÚBLICA 2019

Contenidos

4 Introducción

5 I. PRESENTACIÓN

6 II. SERVICIO ELECTORAL DE CHILE

7 III. CONSEJO DIRECTIVO

8 VI. DIRECCIÓN NACIONAL

9 V. HITOS MES A MES

14 Primera Parte: Gestión Institucional

15 I. REGISTRO, INSCRIPCIONES Y ACTO ELECTORAL

15 I.1 | División de Registros y Padrón Electoral

15 I.1.1 | Estado general del Registro Electoral

15 I.1.2 | Procesamientos del Registro

15 I.1.2.A | Incorporaciones y eliminaciones al Registro Electoral

16 I.1.2.B | Cambios de domicilio electoral realizados

16 I.1.2.C | Actualizaciones del derecho a sufragio

16 I.1.2.D | Rectificaciones de datos de electores

16 I.1.2.E | Número de habilitados e inhabilitados en el Registro Electoral

16 I.1.2.F | Variaciones de electores de nacionalidad extranjera

17 I.1.3. | Actividades destacadas

17 I.2 | División de Procesos Electorales

18 I.3 | Unidad Internacional

18 I.3.1 | Cambios de domicilio electoral en el extranjero

19 I.4 | Proyectos para modernizar la gestión

20 II. CONTROL DEL GASTO Y FINANCIAMIENTO ELECTORAL

21 II.1 | Preparación para enfrentar los nuevos procesos del calendario electoral 2020 y 2021

21 II.1.1 | Aplicación móvil de aportes

21 II.1.2 | Sistema de rendición en línea

21 II.1.3 | Sistema de gasto electoral

22 II.1.4 | Otras mejoras

24 III. PARTIDOS POLÍTICOS

24 III.1 | Procesamiento de afiliaciones y renunciaciones

25 III.2 | Padrón General de Afiliados

26 III.3 | Padrón General de Adherentes

26 III.4 | Antecedentes Notificación Afiliaciones

26 III.5 | Estado general de Partidos Políticos

27 III.6 | Estado de escrituras y modificación de estatutos de Partidos Políticos

28 III.7 | Fiscalización de Partidos Políticos

28 III.7.1 | Proceso de fiscalización

28 III.7.2 | Mejoras en la organización y procesos de la División de Fiscalización de Partidos Políticos

28 III.7.3 | Fiscalizaciones realizadas

29 III.7.3.A | Fiscalización del 10% de gasto en el fomento de participación de mujeres en política

30 III.7.3.B | Fiscalización de Transparencia Activa

30 III.7.3.C | Balances anuales

31 III.7.3.D | Fiscalización de la rendición de saldo del aporte Fiscal

31	III.8 Financiamiento de Partidos Políticos
32	III.9 Procedimientos Administrativos Sancionatorios (PAS)
33	III.10 Proyectos para modernizar la gestión
33	III.10.1 Mejora al procesamiento de Afiliaciones y Renuncias
33	III.10.2 Mejorar la eficacia y eficiencia de la fiscalización a Partidos Políticos para asegurar la transparencia de su financiamiento
33	III.10.3 Sistema de cálculo de la cuota trimestral de financiamiento de los Partidos Políticos
33	III.10.4 Elaboración de manuales de procedimientos y actualización de procesos de la subdirección de Partidos Políticos

34 IV. DIRECCIONES REGIONALES

34	IV.1 Trámites del electorado en las oficinas de las Direcciones Regionales
34	IV.2 Servel en terreno
35	IV.3 Nuevas circunscripciones electorales
36	IV.4 El rol de las Direcciones Regionales en el control del gasto y propaganda electoral

37 V. RELACIONES INSTITUCIONALES

37	V. 1 Internacionales
38	V.1.1 XX Conferencia de la Asociación de Organismos Electorales de América del Sur
39	V.2 Nacionales

40 VI. INVESTIGACIÓN, ESTADÍSTICAS Y DATOS ABIERTOS

40	VI.1 Indicadores de apertura de datos
----	---

41 VII. ATENCIÓN CIUDADANA

41	VII.1 Canales de atención
41	VII.1.1 Contactos ciudadanos
42	VII.1.2 Atención telefónica
42	VII.1.3 ChatBot
43	VII.2 Acceso a la información pública
43	VII.3 Archivo Histórico

44 VIII. COMUNICACIONES

44	VIII.1 Gestión de Prensa
45	VIII.2 Comunicación Digital
45	VIII.2.1 Visitas al sitio web en general
46	VIII.2.2 Cantidad de visitas a noticias publicadas
46	VIII.2.3 Servel en las redes sociales
47	VIII.3 Imagen institucional
47	VIII.4 Coordinación de eventos

48 IX. FORMACIÓN CIUDADANA Y EDUCACIÓN CÍVICA ELECTORAL

48	IX.1 Formación de Profesores en Educación Cívica Electoral y Formación Ciudadana
49	IX.2 Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral en terreno
50	IX.3 Elaboración de metodología, estrategias didácticas y recursos para la enseñanza y el aprendizaje
51	IX.4 Elaboración de sitio web

52 Segunda Parte: Gestión Interna

53 I. CONTROL Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

53	I.1 Definiciones institucionales
54	I.2 Herramientas de control de gestión
55	I.3 Consolidación de la cultura de riesgos

56	II. GESTIÓN DE PERSONAS
56	II.1 Estructura Organizacional
57	II.2 Dotación
57	II.3 Capacitación
58	II.4 Prevención de Riesgos
58	II.5 Actividades destacadas

60	III. GESTIÓN FINANCIERA
60	III.1 Situación financiera y presupuestaria
63	III.2 Indicadores de gestión
64	III.3 Modernización de la gestión financiera
65	III.4 Desarrollos de infraestructura

66 Tercera Parte: Plebiscito Nacional 2020

68	I. GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y LAS PERSONAS
69	II. UN NUEVO PROCESO ELECTORAL
70	III. LANZAMIENTO

72 Cuarta Parte: Desafíos 2020

74	I. ORGANIZAR HITOS ELECTORALES IMPECABLES
75	II. OPTIMIZAR Y AVANZAR EN LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS
76	IV. FORTALECER CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA
77	V. AVANZAR HACIA UNA CULTURA DE TRABAJO COLABORATIVA Y PARTICIPATIVA

INTRODUCCIÓN



I. Presentación

POR UN NUEVO TRATO

PATRICIO SANTAMARÍA MUTIS

Presidente del Consejo Directivo
del Servicio Electoral de Chile

El año 2019 fue para muchos un año que marcó nuestras vidas, la sociedad y la forma en que interactuamos. Fue un año donde vivimos un estallido social, con demandas de justicia, dignidad e igualdad. En el fondo, nada más ni nada menos que algunos de aquellos principios que sirven de sustento para la democracia. Es entonces, que debemos recordar y valorar la importancia de cuidarla y fortalecerla para que llegue con todas sus virtudes a la totalidad de los ciudadanos y ciudadanas. Con ese espíritu, desde el Servicio Electoral comenzamos un trabajo como facilitadores técnicos del Plebiscito Nacional que resolverá si se redacta una nueva Constitución, y de ser así, el tipo de órgano que estará encargado de dicha tarea.

En pleno cometido por llevar adelante los mandatos electorales extraordinarios que se le encomendaron a nuestra institución, una crisis sanitaria de gran envergadura comenzó a recorrer de forma arrasadora nuestro planeta: el coronavirus, o COVID-19, que nos planteó uno de los desafíos más importantes que ha enfrentado nuestra sociedad, cuidarnos desde la lejanía. Es en dichas circunstancias, que el trabajo del Servicio Electoral se vio fuertemente impactado, obligando la prudencia a recalendarizar varios de los eventos del ciclo electoral 2020-2021, entre ellos, el Plebiscito Nacional, que se encontraba en plena marcha en cuanto a sus preparativos. Pero todos esos desafíos fueron trabajados por nuestros directivos, funcionarios y funcionarias, quienes con impecable compromiso han optimizado las planificaciones y las formas de trabajo en un contexto de pandemia para, con el corazón y vocación de siempre, garantizar que en Chile cada persona elija el país que quiere.

Estos últimos tiempos sin duda nos dejarán marcados por el constante recuerdo de que debemos cuidarnos, cada uno de nosotros y todos en conjunto. La justicia social y la dignidad también se juegan en el plano de la salud, por su parte, ésta busca asegurar el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y sólo en democracia podemos impulsar que cada uno tenga una vida lo más próspera posible. Nuestro compromiso es seguir trabajando a la altura de lo que este ciclo histórico requiere.

II. Servicio Electoral de Chile



Edificio Institucional de Servel que en 2019 por primera vez fue abierto al público en el Día del Patrimonio Cultural.

El Servicio Electoral de Chile (Servel) es un organismo autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Ejerce la administración, supervigilancia y fiscalización de los procesos electorales y plebiscitarios; el cumplimiento de las normas sobre transparencia, límite y control del gasto electoral, y sobre los Partidos Políticos; y las demás funciones que señala la Constitución Política de la República y las leyes orgánicas que regulan su organización y funcionamiento.

MISIÓN

La misión del Servicio Electoral de Chile es contribuir a la democracia mediante la promoción de la participación ciudadana informada; el apoyo al rol de los partidos políticos y el ejercicio de los derechos de los independientes; la conformación del Registro y Padrón Electoral; la organización de los procesos electorales; el control del financiamiento, de los ingresos y gastos de las campañas electorales y de los partidos políticos, sancionando sus infracciones; la publicación de resultados preliminares y la preservación de la memoria electoral del país, a través de procesos eficientes que resguarden la probidad, aseguren la transparencia y el cumplimiento de la Constitución y las leyes.

VISIÓN

Ser reconocido como una entidad autónoma, moderna, innovadora e imparcial, que facilite el ejercicio de los derechos políticos de los electores, cumpliendo sus obligaciones legales con altos estándares de calidad y profesionalismo, otorgando seguridad y confiabilidad sobre los resultados de sus procesos.

VALORES

- Autonomía
- Imparcialidad
- Transparencia
- Probidad
- Eficiencia
- Proactividad

III. Consejo Directivo

El Consejo Directivo del Servicio Electoral es el órgano de la dirección superior del Servicio, compuesto por cinco consejeros designados por el Presidente de la República, previo acuerdo del Senado adoptado por los dos tercios de sus miembros en ejercicio.

Al Presidente del Consejo, o a quien en subsidio determine el Consejo, le corresponde la representación del Consejo Directivo en eventos protocolares nacionales e internacionales, así como las gestiones que se desarrollen ante cualquier entidad extranjera.

Corresponde también al Presidente del Consejo comunicar los acuerdos que adopte dicha instancia sobre las materias de su competencia al Director del Servicio, al Tribunal Calificador de Elecciones y a los Tribunales Electorales Regionales, según corresponda.



PRESIDENTE

Patricio Santamaría Mutis

Abogado, licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Doctor(r) en Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de la República, Uruguay. Ha prestado asistencia técnica en materias de Derecho y Política Electoral, asesoría legal ante Tribunales Electorales y el Tribunal Calificador de Elecciones, y ha sido asesor legislativo en la tramitación de leyes del ámbito económico, educacional y de la mujer. Además, fue Subsecretario General de Gobierno entre 2003 y 2005.



CONSEJEROS

José Miguel Bulnes Concha

Abogado, posee estudios en Business Law de la University of California, Santa Barbara, USA. Es socio del estudio Vial y Cía. y miembro del Departamento Judicial (Litigios).



Alfredo Joignant Rondón

Sociólogo, doctor en Ciencia Política de la Université Paris I Panthéon-Sorbonne, Francia. Profesor titular de la Universidad Diego Portales. Entre 1998 y 2000 fue presidente de la Asociación Chilena de Ciencia Política.



Juanita Gana Quiroz

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Magíster en Gestión Pública de la Universidad de Harvard. Actualmente es docente del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.



Andrés Tagle Domínguez

Ingeniero Comercial y Licenciado en Ciencias de la Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es director y asesor de diversas sociedades, especialmente del sector seguros de vida. Ha sido director de Codelco, de la Polla Chilena de Beneficencia y asesor en materias electorales del Ministerio Secretaría General de la Presidencia entre 2010 y 2014.

Álvaro Castañón Cuevas | Secretario Abogado del Consejo Directivo

IV. Dirección Nacional

Al Director Nacional del Servicio Electoral le corresponde la dirección administrativa y técnica del mismo. Entre sus funciones y atribuciones está la de ser el representante legal del Servicio, la de cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo Directivo, dictar los reglamentos internos necesarios para el buen funcionamiento de la Institución, ejecutar los actos, dictar las resoluciones y celebrar las convenciones necesarias para el cumplimiento de los fines del Servel. Para ello, la Dirección Nacional cuenta con tres subdirecciones que son sus colaboradoras inmediatas. En cuanto al ejercicio del cargo, este dura cinco años, pudiendo ser renovado hasta por dos periodos consecutivos, según determine el Consejo Directivo.



DIRECTOR NACIONAL

Raúl García Aspillaga

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Desde enero de 2015 se desempeña en el Servicio, primero como asesor del Director de la época, y luego como secretario abogado del Consejo Directivo de Servel. En enero de 2017 asume la Dirección Nacional del Servicio.

SUBDIRECTORES

Elizabeth Cabrera Burgos

Subdirección de Registro, Inscripciones y Acto Electoral

Roberto Salim-Hanna Sepúlveda

Subdirección de Partidos Políticos

Guillermo González Leiva

Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral

DIRECTORES REGIONALES

Norma Herrera Macaya

Región de Arica y Parinacota

Rubén Carrasco Fuentealba

Región de Tarapacá

Edisson Moscoso San Martín

Región de Antofagasta

María Isabel Barón Cailly

Región de Atacama

Cristina Celis Rozas

Región de Coquimbo

Mauricio Serrano Romo

Región de Valparaíso

Verónica Clavería Hermosilla

Región de Metropolitana de Santiago

Rodrigo Díaz Oyarzún

Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

María Inés Parra Sepúlveda

Región del Maule

Juan Eduardo Toledo Cartes

Región de Ñuble

Juan Eduardo Toledo Cartes

Región del Biobío

Carlos Zurita Inostroza

Región de La Araucanía

Conrado Zülch Herrmann

Región de Los Ríos

René Schmidt Gebauer

Región de Los Lagos

Néstor Sepúlveda Hermosilla

Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

María Teresa Kuzmanic Pinto

Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

V. Hitos mes a mes



- **Presidente del Consejo Directivo de Servel recibió al General Director de Carabineros**

FEBRERO

El General Director de Carabineros, Mario Rozas Córdova, y el Presidente del Consejo Directivo de Servel, Patricio Santamaría Mutis, se reunieron para estrechar lazos entre las instituciones y coordinar el trabajo altamente esencial de seguridad en los procesos electorales.



- **Servel expuso en el Congreso sobre participación política de las mujeres**

MARZO

Fomentar la participación de la mujer como un trabajo constante fue el eje central de esta actividad que postuló desterrar los problemas de financiamiento y oportunidad de acceso de las mujeres en política.



- **Servel finalizó ciclo de talleres de fomento de la participación de las mujeres en la política**

MARZO

Culminó el desarrollo de talleres que abordaron el desafío de la participación de las mujeres en política; gasto electoral; estrategias de selección y apoyo de candidatas; y el fortalecimiento de capacidades de los mecanismos de género de los partidos.



- **Servel realizó saludo protocolar al nuevo presidente del Senado**

ABRIL

Destacando la colaboración mutua, el Presidente de Servel, Patricio Santamaría Mutis, se reunió con el Presidente del Senado, Senador Jaime Quintana Leal, así como con el vicepresidente del Senado, Senador Alfonso De Urresti Longton.



- **Servel creó nuevas circunscripciones electorales**

ABRIL | AGOSTO

Luego de evaluar los últimos procesos electorales, Servel creó 56 nuevas circunscripciones electorales (32 en el mes de abril y 24 en agosto) en las regiones de Tarapacá, Atacama, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, Valparaíso, Metropolitana y Biobío. Estas nuevas unidades territoriales favorecen el ejercicio del derecho a sufragio de más de 302 mil personas, quienes podrán votar más cerca de sus domicilios.



- **Servel denunció posibles delitos electorales en el llamado Caso Tragamonedas**

MARZO | JULIO

Servel determinó la eventual comisión de delitos electorales en este caso lo que derivó en una denuncia por parte del Servicio ante la Fiscalía durante el mes de marzo, con el fin que se sancionen delitos que dañan la confianza ciudadana y la política. En julio, Servel presentó una ampliación de denuncia para que el Ministerio Público investigue, además de personas naturales, a personas jurídicas.



- **Servel inauguró Plan Nacional de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral**

ABRIL

El Plan Nacional de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral se inauguró con una jornada participativa encabezada por el Presidente del Consejo Directivo de Servel, Patricio Santamaría Mutis, en el Liceo José Domingo Cañas de la comuna de Quilicura (región Metropolitana), en la que participaron cerca de 1.800 estudiantes.



- **Servel actualizó normativa sobre contabilidad y financiamiento de Partidos Políticos**

MAYO

El Servicio modificó la forma en que los Partidos Políticos deberán informar su contabilidad con directrices que serán exigibles en las cuentas y balances que presenten a partir de abril de 2020, relativas al balance 2019. Esta actualización surgió como una orientación a las colectividades en el uso correcto y transparente de los recursos públicos que reciben en el marco la Ley 20.900.



- **Seminario de Servel y la Fiscalía Regional de Maule abordó el financiamiento en la política**

MAYO

El Director Nacional de Servel, Raúl García Aspillaga, encabezó la actividad en conjunto con el fiscal regional de Maule, Julio Contardo, centrada en el financiamiento de la actividad política en Chile y los delitos cometidos en torno al desarrollo de los procesos electorales.



- **Servel se sumó por primera vez al Día del Patrimonio Cultural**

MAYO

Servel abrió sus puertas y expuso por primera vez votos y documentación histórica a más de 350 visitantes, quienes pudieron conocer los espacios más relevantes de su edificio, cédulas electorales (votos) históricas presidenciales y de plebiscitos, así como documentación nunca antes expuesta, para finalizar con votaciones simuladas.



- **Servel organizó y desarrolló plebiscito comunal de San Pedro de la Paz**

MAYO A SEPTIEMBRE

Servel estuvo a cargo del proceso plebiscitario convocado por la Municipalidad de San Pedro de la Paz con el fin de consultar materias relativas al Plan Regulador Comunal. El Plebiscito destacó por su impecable organización en donde se dispuso de 12 locales de votación, 243 mesas de sufragio instaladas, 729 vocales y 83.741 electores habilitados para votar.



- **Servel realizó propuesta de modificaciones legales**

MAYO | AGOSTO

El documento que compila un análisis técnico y las propuestas realizadas por Servel fue entregado al Ministerio Secretaría General de la Presidencia (mayo) y a la Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización de la Cámara de Diputados (agosto). En él se incluye la necesidad de legislar sobre personas de avanzada edad aún incluidas en padrones electorales, afiliados a partidos que no se reinscribieron y permanecen como afiliados con derechos partidarios suspendidos y sufragio de personas privadas de libertad que no estén inhabilitadas, entre otros.



- **Servel participó en conversatorio en torno al proyecto de ley de cuotas de género en elecciones de gobernadores**

JUNIO

El diálogo fue convocado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, y el Instituto para la Democracia y Asistencia Electoral, IDEA Internacional, y analizó el proyecto de “Ley de Cuotas de género en las elecciones de gobernadores y consejeros regionales, alcaldes y concejales”, así como el funcionamiento de los mecanismos de cuotas tanto en Chile como en América Latina.



- **Servel y Poder Judicial firmaron convenio para la entrega de información sobre sentencias**

JULIO

Esta alianza modernizó la forma en que hasta el momento se entregaba la información desde el Poder Judicial al Servel, la que comenzó a realizarse por medio de un servicio en línea, que recopila, concentra y proporciona a Servel la información correspondiente a personas con sentencias definitivas por delitos que merezcan pena aflictiva o calificadas por ley como conductas terroristas, declaraciones de interdicción y cumplimiento de condenas.



- **Servel participó de Seminario de la Reforma Electoral en Perú**

JULIO

Patricio Santamaría Mutis abordó la realidad chilena como experiencia electoral sobre requisitos para inscripción y causales de cancelación de las organizaciones políticas, lo que refleja una positiva valoración de la experiencia de nuestro país en estas materias, y del Servicio Electoral de Chile como una institución de prestigio en la región.



- **Servel inició su primer Curso de Educación Cívica Electoral**

AGOSTO

Inédito curso para 50 profesores de Historia y Geografía de distintas localidades de Chile, que participaron de forma presencial y con clases virtuales de la misión educativa y formativa en ciudadanía y participación que corresponde a Servel.



- **Servel y Tricel organizaron jornadas de normativa electoral**

AGOSTO

La actividad conjunta estuvo centrada en la actualización de los procedimientos electorales para abogados, estudiantes de Derecho, funcionarios de la Justicia Electoral como de los Tribunales Electorales Regionales y funcionarios de Servel, así como miembros de cuerpos intermedios, Municipalidades y Partidos Políticos.



- **Un centenar de mujeres participó de seminario sobre el rol femenino en la política del siglo XXI**

AGOSTO

La ciudad de Talca fue el escenario de la actividad que se organizó en el marco del convenio suscrito por Servel con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, cuyo objetivo fue establecer mecanismos para incrementar la participación femenina en cargos de elección popular.



- **Servel y Tricel organizaron la xx Conferencia de la Asociación de Organismos Electorales de América del Sur**

SEPTIEMBRE

La actividad, que reunió a representantes de los países que suscriben el Protocolo de Quito, tuvo como tema central las redes sociales y cómo estas influyen en los procesos electorales y la participación ciudadana. La cita concluyó destacando el importante desafío a la institucionalidad electoral de nuestro continente el tener que considerar estos canales de comunicación como mecanismos promotores de equidad política y responsabilidad en la gestión política.



- **Patricio Santamaría y Haroldo Brito asumieron la presidencia de la Asociación de Organismos Electorales de América del Sur**

SEPTIEMBRE

Los Presidentes del Servicio Electoral y el Tribunal Calificador de Elecciones fueron designados para ejercer conjuntamente la Presidencia del también denominado "Protocolo de Quito", creado en 1989 y que integran los órganos electorales de 10 países de Sudamérica. Su misión: fomentar la cooperación internacional para promover la democracia representativa, el voto libre, universal y secreto, así como los sistemas electorales eficientes y puros en sus respectivos países, entre otros.



- **Servel viajó a Buenos Aires para acercarse a chilenos residentes en Argentina**

OCTUBRE

Una delegación de Servel realizó un trabajo en terreno en ese país con el fin de aclarar dudas y ayudar con sus trámites electorales a cerca de un centenar de chilenos residentes, además de entregarles material informativo.



- **Servel participó del II Encuentro de Organismos Electorales y Estudios Democráticos en Panamá**

OCTUBRE

El encuentro congregó a expertos de organismos electorales de América del Sur, Asia, África y Europa que intercambiaron experiencias sobre los retos emergentes de las democracias, la investigación académica y los desafíos electorales. Servel aportó su enfoque bajo el tema de la inclusión de género como desafío para las democracias del siglo XXI.



- **Servel se actualizó en ciberseguridad y redes sociales en contextos electorales**

OCTUBRE

En su afán de constante capacitación y actualización, y con el objetivo de aportar conocimientos y herramientas que les ayuden en su relación diaria con las redes sociales y ciberseguridad, el Servicio Electoral organizó para sus funcionarios dos seminarios con destacados académicos e investigadores, abordando las tecnologías, sus innovaciones y vulnerabilidades, cuándo y cómo utilizarlas, y cómo protegerse de posibles ataques cibernéticos.



- **Servel realizó Curso en Escuela de Carabineros**

OCTUBRE

Servel desarrolló dos jornadas de Educación Cívica Electoral en la Escuela de Oficiales de Carabineros, donde se abordó didácticamente el proceso electoral, así como metodologías y estrategias para su enseñanza. La institución policial valoró la instancia y promovió la alianza que debe existir entre Carabineros y el Servicio Electoral de Chile.



- **Servel realizó el lanzamiento oficial del Plebiscito Nacional 2020**

DICIEMBRE

Los medios de comunicación fueron los principales invitados a este evento donde se les entregó toda la información necesaria con miras a la instancia electoral, además de las cifras de solicitudes del cambio de domicilio electoral que, luego del anuncio de Plebiscito, sobrepasaron las 367 mil. En la oportunidad se presentó el cronograma con las principales fechas del proceso, así como la imagen oficial del Plebiscito Nacional 2020.



PRIMERA PARTE

GESTIÓN INSTITUCIONAL

I. Registro, Inscripciones y Acto Electoral

La materialización de los procesos electorales a los que se encontraba convocada la ciudadanía, para el ciclo 2020-2021, incluido un proceso plebiscitario en la comuna de San Pedro de la Paz, durante el 2019 se vieron condicionados en el último trimestre del año, por los acontecimientos que se tradujeron en una convocatoria a Plebiscito Nacional 2020. La planificación, implementación y ejecución de los procesos relativos a la verificación de este proceso electoral, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, y aquellos que ya se encontraban en curso, exigieron redoblar los esfuerzos asociados a la mantención de los estándares de eficacia y eficiencia.

I.1 | DIVISIÓN DE REGISTROS Y PADRÓN ELECTORAL

Le corresponde como principal objetivo la actualización permanente de la totalidad de los datos que conforman el Registro Electoral y la determinación de Padrones Electorales.

I.1.1 | Estado general del Registro Electoral

El Registro Electoral contiene la nómina de todos los chilenos mayores de 17 años (nacidos en el país o en el extranjero, cumpliendo requisitos) y de los extranjeros que acrediten más de cinco años de avecindamiento en Chile.

Total del Registro Electoral 2019	15.020.463 electores
-----------------------------------	----------------------

I.1.2 | Procesamientos del Registro

De acuerdo con lo establecido en la Ley 18.556, durante el año 2019 se efectuaron un total de 3.024.976 actualizaciones al Registro Electoral, cuyas principales causales son las siguientes:

I.1.2.A | Incorporaciones y eliminaciones al Registro Electoral

Se produjeron 374.084 incorporaciones de nuevos electores en el Registro Electoral y, de igual forma, se eliminaron a 119.172 personas, ya sea por fallecimientos o porque dejaron de cumplir con alguno de los requisitos que exige la Ley.

Incorporación de chilenos	284.224
Incorporación de extranjeros	89.860
Eliminación por fallecimiento	116.260
Eliminación por pérdida de nacionalidad o avecindamiento	122



La ciudadanía ha valorado la actualización de datos electorales que Servel realiza permanentemente.

I.1.2.B | Cambios de domicilio electoral realizados

Las solicitudes de cambios de domicilio electoral ascendieron a 614.784, de las cuales 592.230 fueron a domicilios dentro del territorio nacional y 22.554 en el extranjero.

I.1.2.C | Actualizaciones del derecho a sufragio

Un total de 339.673 actualizaciones del estado de derecho a sufragio se procesaron durante el año, suspendiéndose a quienes se encontraban interdictos, acusados o condenados a delitos que merecían pena aflictiva y, a su vez, habilitando a quienes registraron el cumplimiento de sus condenas.

Pérdida del derecho a sufragio	20.104
Habilitación por cumplimiento de 18 años	311.312
Habilitación por cumplimientos de condena	8.257

I.1.2.D | Rectificaciones de datos de electores

Producto de modificaciones en las partidas de nacimiento o en los datos asociados a electores, se procesaron 6.511 rectificaciones a datos electorales en el Registro Electoral.

I.1.2.E | Número de habilitados e inhabilitados en el Registro Electoral

Luego de realizadas todas las actualizaciones, incorporaciones y eliminaciones, el Registro Electoral quedó con un total de 15.020.463 electores, de los cuales 14.753.183 se encontraron habilitados para emitir su sufragio y 267.280 inhabilitados.

Registro Electoral	15.020.463
Electores habilitados	14.753.183
Electores inhabilitados	267.280

I.1.2.F | Variaciones de electores de nacionalidad extranjera

En orden decreciente de cantidad de electores por nacionalidad, se presentan las variaciones para el período 2017 – 2019.

PAÍS	LÍNEA BASE PADRÓN ELECTORAL 2017	ELECTORES HABILITADOS 2019	DIFERENCIAL
Perú	111.521	131.372	17,80%
Argentina	23.513	27.064	15,10%
Bolivia	20.046	37.923	89,18%
Colombia	18.105	35.860	98,07%
Ecuador	13.115	15.160	15,59%
España	8.481	12.286	44,86%
Estados Unidos	7.649	8.381	9,57%
República Popular China	6.422	8.205	27,76%
Brasil	6.396	7.670	19,92%
Alemania	4.406	4.643	5,38%
Uruguay	3.980	4.433	11,38%

Cuba	3.977	4.439	11,62%
Francia	3.729	4.312	15,63%
Venezuela	3.441	5.240	52,28%
Italia	2.940	3.163	7,59%
México	2.858	3.644	27,50%
Corea	2.317	2.564	10,66%
República Dominicana	2.030	4.325	113,05%
Paraguay	1.798	2.465	37,10%
Canadá	1.615	1.735	7,43%
Japón	1.583	1.848	16,74%
Reino Unido	1.562	1.932	23,69%
Haití	1.180	3.499	196,53%
Suiza	1.027	1.086	5,74%
Australia	989	1.073	8,49%
India	985	1.132	8,49%
Países Bajos	889	972	9,34%

1.1.3 | Actividades destacadas

Con el objeto de mantener un Registro Electoral actualizado, durante el año 2019 se crearon 56 nuevas Circunscripciones Electorales a nivel nacional, lo que permitirá la aproximación de 307.253 electores a un lugar de votación más cercano a su domicilio. También, se materializó la suscripción de un convenio de colaboración para la recepción de información sobre sentencias penales, en forma automatizada con la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

1.2 | DIVISIÓN DE PROCESOS ELECTORALES

En relación con la planificación electoral 2020-2021, el trabajo de se centró en:

- Elaboración de cronogramas electorales.
- Levantamiento de bases de licitación pública para adquisición de: cédulas electorales; impresión variable; impresión fija; plantillas de no videntes; sobres plásticos; sobres de papel; cajas de cartón; sellos de seguridad y cintas adhesivas; además de materiales de oficina.
- Elaboración de formularios de control, cartillas informativas e instructivas.
- Determinación de recursos humanos y tecnológicos asociados a locales de votación (2.886 personal de enlace del Servicio Electoral, 5.466 ayudantes técnicos y 280 coordinadores territoriales. Total de personas acreditadas por el Servicio en locales: 8.632).
- Determinación Locales de Votación y Colegios Escrutadores, a funcionar en Chile y el Extranjero.
- Diseño y confección de materiales electorales.

Durante el año 2019 la División de Procesos Electorales también realizó el apoyo técnico a la Dirección Regional del Biobío en la planificación y organización de Plebiscito Comunal de San Pedro de la Paz, convocado por Decreto Alcaldicio 6.150 publicado en Diario Oficial el 30 de abril de 2019, y realizado de 29 de septiembre. Al respecto, se realizó la elaboración del cronograma electoral, las especificaciones técnicas para adquisición de materiales electorales, el diseño y control de estos, así como la generación de cartillas instructivas e informativas para organismos electorales.

Se determinó el funcionamiento de 245 Mesas Receptoras de Sufragios, 12 Locales de Votación y 3 Colegios Escrutadores, siendo habilitados 83.737 electores, de los cuales 14.957 sufragaron, según la sentencia de calificación y proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones (Tricel) del 5 de noviembre de 2019.

1.3 | UNIDAD INTERNACIONAL

Continuando con el compromiso adquirido de hacer del ejercicio del sufragio una realidad para los ciudadanos y ciudadanas que residen fuera de Chile, durante el año 2019 se realizaron importantes actividades para poner a disposición de ellos información electoral relevante y también la realización de los trámites que hacen posible su participación democrática.

En enero se formó parte del Comité Internacional Chile Somos Todos, organismo que agrupa a chilenos y chilenas residentes en diferentes países, donde se realizó una evaluación de las elecciones 2017.

Se elaboró un Plan de Capacitación Electoral, en cuyo marco se diseñaron diversas herramientas de capacitación, entre las cuales destaca el envío permanente de boletines informativos a los miembros de las 112 Juntas Electorales en el extranjero y a personal de Cancillería.

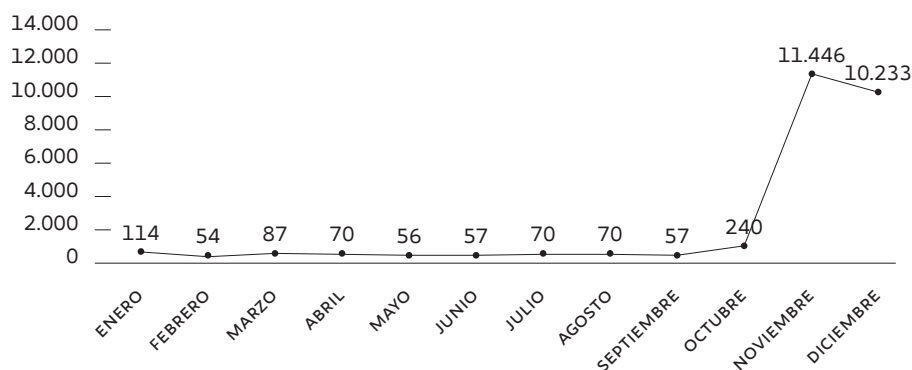
En septiembre de 2019, con el propósito de acercar Servel a los chilenos fuera del país, una delegación de funcionarios visitó Buenos Aires, Argentina, consiguiendo, en sólo una jornada, la realización de más de 80 trámites electorales presenciales.

Como parte de las funciones permanentes, se continuó con la actualización de Juntas Electorales; autorizándose por el Consejo Directivo de Servel, el cambio de 96 miembros.

1.3.1 | Cambios de domicilio electoral en el extranjero

Entre enero y octubre de 2019, se procesaron 875 cambios de domicilio hacia el exterior. En noviembre y diciembre, se produjo un aumento significativo de éstos, llegando a un total de 21.679 cambios.

CAMBIOS DE DOMICILIO ELECTORAL HACIA EL EXTRANJERO





El trabajo en terreno de Servel ha acercado la Institución a la ciudadanía, respondiendo sus principales inquietudes y facilitando el acceso a trámites.

I.4 | PROYECTOS PARA MODERNIZAR LA GESTIÓN

Dentro de los proyectos e iniciativas que incorpora la optimización de los procesos del Servicio Electoral, destacan:

- Innovación en compras de materiales electorales: sobres confeccionados en plástico compostable y packs de materiales de oficina.
- Mejoras en el sistema de control de compras y logística de materiales electorales.
- Levantamiento de la capacitación de vocales a través del personal dispuesto en los locales de votación.
- Desarrollo de Sistema web de Declaración de Candidaturas, que permite a Partidos Políticos, Pactos Electorales y Candidaturas Independientes (no patrocinios), realizarlas a través de Internet.
- Incrementos en las medidas de control incorporando en el proceso de armado de cajas, el pesaje de las mismas, como un elemento complementario a los controles a través de Formulario 59 (cantidad y tipo de materiales electorales en cada caja).
- Desarrollo de una aplicación para teléfonos móviles que busca entregar información electoral dirigida especialmente a los chilenos que viven en el exterior.

Además, se inició el desarrollo de otros dos proyectos que van en la línea de agilizar y conferir seguridad a procesos de alta sensibilidad, como son la designación de vocales de mesa y la transmisión de las actas de resultados desde el extranjero.

II. Control del Gasto y Financiamiento Electoral

El artículo 73 de la Ley Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral (DFL N° 5/2017), otorga a la Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral la potestad de fiscalizar y controlar el cumplimiento de las normas sobre aportes y gastos electorales, campañas y propaganda electoral.



Los equipos de fiscalizadores se despliegan asegurando que la propaganda electoral se ajuste a lo establecido por Ley.

Durante 2019, la Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral, a través de la División de Fiscalización del Gasto y Propaganda Electoral, implementó y sistematizó la ejecución de fiscalizaciones estableciendo una metodología de trabajo específica, basada en cuatro propósitos fundamentales:

- Asegurar que el despliegue de la propaganda electoral se realice dentro de los plazos, términos y condiciones establecidos en la Ley.
- Confirmar que el origen de los recursos de campaña provenga de fuentes permitidas y que los aportes no superen los umbrales establecidos en la Ley.
- Verificar que el destino de los recursos estatales sea utilizado para el financiamiento de campañas y que los gastos electorales no superen los límites establecidos en la Ley.
- Asegurar las condiciones legales que permiten a la ciudadanía conocer quienes financian la política.

Los principales resultados en los que se expresan los objetivos anteriores son:

- Atención de denuncias ciudadanas: Tienen por objetivo comprobar la veracidad de los hechos denunciados de forma oportuna, propender al cumplimiento y reparación de las infracciones, mediante acciones correctivas, si fuera del caso, y obtener información, previa a la formalización de cargos, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

DENUNCIAS 2019 CON TRAMITACIÓN EFECTUADA DURANTE 2019		
CANAL DE INGRESO	TOTAL	(%)
Portal de Denuncias Ciudadanas	23	74%
Presenciales (*)	8	26%
Total Denuncias	31	100%

(*) En Direcciones Regionales, Oficina de Partes Central, Subdirección Control de Gasto y Financiamiento Electoral

CLASIFICACIÓN AL 31/12/2019	CANTIDAD
En tramitación	16
Declaradas Inadmisibles al 31/12/2019	12
Declaradas Admisibles al 31/12/2019	3 (*)
Total denuncias 2019	31 (**)

(*) Las tres denuncias declaradas admisibles dieron origen a la apertura de dos PAS.

(**) El 78% de las denuncias, se recibieron durante el segundo semestre del 2019.

RECEPCIÓN DENUNCIAS		
	CANTIDAD	(%)
FEBRERO	1	3%
MARZO	1	3%
ABRIL	1	3%
MAYO	4	13%
JULIO	5	16%
AGOSTO	5	16%
SEPTIEMBRE	7	23%
OCTUBRE	4	13%
NOVIEMBRE	1	3%
DICIEMBRE	2	7%
TOTAL	31	100%

- Fiscalizaciones programadas: Buscan atender de modo eficiente los objetivos estratégicos definidos en la política de fiscalización del Servicio Electoral, atender los riesgos críticos definidos por la Subdirección y monitorear el gasto electoral efectuado por las candidaturas y Partidos Políticos en el desarrollo de sus campañas.

II.1 | PREPARACIÓN PARA ENFRENTAR LOS NUEVOS PROCESOS DEL CALENDARIO ELECTORAL 2020 Y 2021

Con el objetivo de enfrentar el ciclo electoral 2020 – 2021, de manera óptima frente a los estrictos plazos que fija el marco normativo, la Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral trabajó en el diseño de nuevas herramientas tecnológicas de cara a los procesos que deben enfrentar los administradores electorales generales, candidatos y sus administradores electorales, así como ciudadanas y ciudadanos.

II.1.1 | Aplicación móvil de aportes

Con la finalidad de facilitar el canal de recaudación de aportes de campañas se trabajó en una aplicación para dispositivos móviles, con el objetivo de optimizar el cumplimiento del proceso de aceptación y rechazo de los aportes. De manera simple, rápida y segura, se buscó mejorar la experiencia usuaria y canalizar de manera eficiente los aportes a las cuentas bancarias electorales de las distintas candidaturas y Partidos Políticos.

En una segunda etapa, se espera que esta aplicación sirva como un escritorio virtual móvil respecto de materias de financiamiento y gasto electoral, con la finalidad que pueda efectuar una revisión de la trazabilidad del estado en el que se encuentra el proceso de revisión de la contabilidad electoral de la respectiva candidatura y/o Partido Político.

II.1.2 | Sistema de rendición en línea

Uno de los pilares en los que descansa el marco normativo que regula el financiamiento y gastos electorales, es la transparencia en el proceso de rendición de las cuentas de ingresos y gastos. Con la finalidad de facilitar este proceso, se actualizó el sistema de rendición de cuentas electorales en línea, en orden a mejorar la experiencia usuaria, perfeccionando la carga de información en los formularios de ingresos y gastos electorales, incorporando un set de formularios de valorizaciones de gastos para su llenado en línea y el registro automático de todos los aportes efectivos canalizados a través del sistema de recepción de aportes. También, destaca la incorporación de un minisitio en el que el candidato encontrará todas las notificaciones realizadas por la División de Fiscalización en el marco de los procesos electorales.

II.1.3 | Sistema de gasto electoral

Uno de los principales desafíos que la Subdirección asumió el año 2019, estuvo orientado al diseño de procesos que den cumplimiento a los distintos plazos que establece el marco normativo. Uno de ellos, está relacionado con el período de revisión de la contabilidad electoral de cada uno de los candidatos y Partidos Políticos que participan en un proceso electoral.



Los fiscalizadores cumplen uno de los objetivos estratégicos de la Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral.

La gran cantidad de participantes, como el gran volumen de documentación que respaldan sus gastos de campaña y que se presenta para revisión, hacían necesaria la incorporación de nuevas tecnologías con el fin de poder cumplir, en tiempo y forma, con el marco normativo. Así, durante el año 2019, se desarrolló el Nuevo Sistema de Gasto Electoral, el cual apoyará el proceso de revisión de la contabilidad electoral en línea, con toda la documentación respaldada y almacenada dentro del mismo sistema. Esto permitirá ejecutar el proceso de revisión de cuentas de manera más efectiva y eficiente.

II.1.4 | OTRAS MEJORAS

A contar del año 2017, se puso en marcha una plataforma electrónica integral, que centraliza la recepción, almacenamiento y gestión de las denuncias ciudadanas y fiscalizaciones, además de la tramitación de los Procedimientos Administrativos Sancionatorios (PAS), respecto a infracciones relativas a normas de propaganda y gasto electoral. Esta herramienta alinea al Servicio Electoral con la política de modernización del Estado, dando señales de compromiso y entregando nuevos canales digitales a la ciudadanía e instituciones públicas, para ingresar requerimientos de manera electrónica.

En virtud de los resultados obtenidos, en base a la experiencia de las Elecciones Generales 2017, se gestó en el año 2019, un levantamiento y diagnóstico a los subprocesos internos de carácter crítico que se desarrollan dentro de la plataforma electrónica de tramitación, tales como el proceso de admisibilidad de las denuncias y tramitación de los PAS.

También, se identificó la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la comunicación entre el Servicio Electoral, los candidatos, sus administradores electorales y la ciudadana, con el objeto de dar cumplimiento a la misión institucional. Lo anterior, con la intención de mejorar los plazos de respuesta, lo que conlleva a aplicar mejoras específicas en las etapas de ingreso de denuncias ciudadanas, proceso de admisibilidad y tramitación del PAS.

Las mejoras introducidas a la plataforma se clasifican de la siguiente manera:

INGRESO DE DENUNCIAS CIUDADANAS	
MEJORA	BENEFICIOS
Incorporación de Clave Única para el ingreso de denuncias ciudadanas mediante portal web.	• Acreditar la identidad del denunciante. • Una vez individualizado el denunciante, se precargan en el formulario los datos que la clave única proporciona del usuario como nombres, apellidos, R.U.N., etc. • Propiciar el ingreso de denuncias, donde el usuario se responsabilice respecto a la forma y fondo en que presenta los antecedentes.
Implementación de campos obligatorios en Formulario de ingreso de Denuncias Ciudadanas.	• Campos obligatorios, según lo señalado en el artículo 75, numeral 1°, de la ley 18.556, donde se detallan los requisitos de interposición de una denuncia. • Disminuir la tasa de inadmisibilidad de denuncias, por no cumplir con los requisitos de interposición.

GESTIÓN INTERNA DE LA DENUNCIA CIUDADANA

MEJORA	BENEFICIOS
Ingreso de denuncias presenciales al sistema electrónico.	- Almacenamiento integral de todas las denuncias en la plataforma electrónica, independiente de que hayan ingresado por canal presencial. - Aplicativo disponible en Direcciones Regionales, disminuyendo los plazos de disponibilidad de la información, evitando esperar que lleguen al nivel central los antecedentes para su respaldo digital.
Clasificación de denuncias según estado de tramitación.	El analista de la información podrá visualizar las denuncias según su estado (en análisis, en gestiones o finalizada), permitiendo organizar de mejor forma el trabajo y focalizar la gestión en aquellas denuncias que se encuentran pendientes de análisis.
Generación automática de actos administrativos (Resoluciones).	Aplicativo que permite al usuario interno generar resoluciones de forma automática, disminuyendo los plazos asociados a la elaboración del acto administrativo.

TRAMITACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

MEJORA	BENEFICIOS
Bandeja de notificaciones a perfiles internos de las Direcciones Regionales.	- Alertas de solicitudes pendientes (fiscalización en terreno o certificaciones), respecto a gestiones solicitadas en el marco de un PAS. - Minimizar plazos de respuesta, ante requerimientos que realice un fiscal de una investigación.

ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA

MEJORA	BENEFICIOS
Mantenedor de firmas avanzadas.	Independencia de la División de Tecnologías de la Información, en cuanto a la administración de las firmas avanzadas que posee el sistema.
Reportería de datos estadísticos.	- Contar con información actualizada y automatizada respecto al ingreso de denuncias y tramitación PAS. - Mejoras en los tiempos de respuesta, ante solicitudes de información, que realicen clientes internos, externos y ciudadanía.

Desde esta perspectiva, la Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral realizó un trabajo enfocado en una modalidad de mejora continua, centrando sus esfuerzos tecnológicos y administrativos en crecer de acuerdo con los estándares actuales de la modernización del Estado, y en consonancia con las necesidades de la ciudadanía. Estas mejoras serán culminadas y puestas a prueba ad-portas de los procesos electorales 2020.

III. Partidos Políticos

El trabajo de Servel con los Partidos Políticos ha sido incesante buscando la mayor transparencia en el actuar en conjunto.



La Subdirección de Partidos Políticos es la encargada de fiscalizar y controlar el cumplimiento de la normativa sobre transparencia, elecciones internas, aportes y gastos de Partidos Políticos. Está compuesta por dos divisiones: División de Registro y Funcionamiento de Partidos Políticos y División de Fiscalización y Financiamiento de Partidos Políticos.

Durante el año 2019, esta Subdirección debió enfrentar el desafío de actualizar la forma en que los Partidos Políticos deben informar su contabilidad, con directrices exigibles en las cuentas y balances a partir de 2020.

III.1 | PROCESAMIENTO DE AFILIACIONES Y RENUNCIAS

El procesamiento de afiliaciones y renuncias a Partidos Políticos estuvo marcado por el importante aumento de desaflitaciones producidas en los meses de octubre y noviembre, así como el crecimiento de las afiliaciones a Partidos Políticos constituidos y en formación durante el mes de diciembre.

INFORME DE AFILIACIONES Y RENUNCIAS TRAMITADAS POR MES

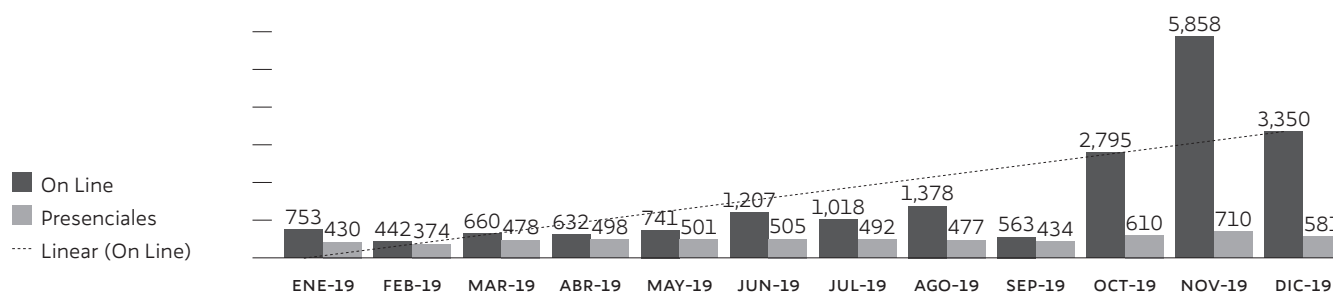
	AFILIACIONES RECIBIDAS PARTIDOS CONSTITUIDOS	AFILIACIONES RECIBIDAS PARTIDOS EN FORMACIÓN	DESAFILIACIONES RECIBIDAS	RENUNCIAS RECIBIDAS	ADHERENTES	TOTAL
ENERO	10.365	0	87	1.181	170	11.803
FEBRERO	3.957	0	0	816	56	4.829
MARZO	3.591	0	0	1.208	15	4.814
ABRIL	1.226	0	255	1.130	34	2.645
MAYO	1.453	0	0	1.242	3	2.698
JUNIO	447	0	25.747	1.712	2	27.908
JULIO	1.850	0	15	1.510	3	3.378
AGOSTO	1.910	0	8	1.855	24	3.797
SEPTIEMBRE	1.312	0	0	997	12	2.321
OCTUBRE	1.763	0	39.198	3.405	25	44.391
NOVIEMBRE	675	3.378	137.481	6.568	6	148.108
DICIEMBRE	11.486	11.576	1	3.931	0	26.994

En el caso de las renunciaciones a Partidos Políticos, el trámite realizado por medio de Internet superó al presencial, diferencia que aumentó considerablemente durante los últimos meses del año.

RENUNCIAS SEGÚN CANAL

	ON LINE	PRESENCIAL	TOTAL
ENERO	753	430	1.183
FEBRERO	442	374	816
MARZO	660	478	1.138
ABRIL	632	498	1.130
MAYO	741	501	1.242
JUNIO	1.207	505	1.712
JULIO	1.018	492	1.510
AGOSTO	1.378	477	1.855
SEPTIEMBRE	563	434	997
OCTUBRE	2.795	610	3.405
NOVIEMBRE	5.858	710	6.568
DICIEMBRE	3.350	581	3.931

RENUNCIAS SEGÚN CANAL



III.2 | PADRÓN GENERAL DE AFILIADOS

El Padrón General de Afiliados a Partidos Políticos cerró el año 2019 con 1.187.971 registros, de los cuales 467.422 corresponden a nuevos afiliados, 62.817 a ratificados y 657.732 a suspendidos, con el desglose mensual que se muestra a continuación.

PADRÓN GENERAL DE AFILIADOS

	NUEVOS	RATIFICADOS	SUSPENDIDOS	TOTAL
ENERO	467.422	62.817	657.732	1.187.971
FEBRERO	469.746	65.054	656.293	1.191.093
MARZO	471.405	65.437	654.741	1.191.583
ABRIL	460.522	65.475	618.397	1.144.394
MAYO	460.668	65.468	617.102	1.143.238
JUNIO	434.599	65.243	615.652	1.115.494
JULIO	436.585	65.211	614.183	1.115.979
AGOSTO	436.046	65.099	613.824	1.114.969
SEPTIEMBRE	436.880	65.191	611.064	1.113.135
OCTUBRE	435.863	64.991	570.208	1.071.062
NOVIEMBRE	432.307	64.647	502.443	999.397
DICIEMBRE	467.422	62.817	657.732	1.187.971

III.3 | PADRÓN GENERAL DE ADHERENTES

Respecto de los adherentes a Partidos Políticos, salvo una leve baja de registros durante el mes de marzo, no se sufrieron mayores cambios.



En 2019 Serval actualizó el método contable exigible a los Partidos Políticos a partir del año 2020.

	ADHERENTES
FEBRERO	2.630
MARZO	2.496
ABRIL	2.530
MAYO	2.533
JUNIO	2.535
JULIO	2.538
AGOSTO	2.562
SEPTIEMBRE	2.574
OCTUBRE	2.599
NOVIEMBRE	2.577
DICIEMBRE	2.577

Nota

El total de adherentes informados a la fecha corresponde a los siguientes Partidos Políticos constituidos: Socialista, Comunista, Humanista, Demócrata Cristiano y Revolución Democrática.

III.4 | ANTECEDENTES NOTIFICACIÓN AFILIACIONES

El siguiente gráfico presenta la cantidad de solicitudes de afiliación mensual recibidas que informan algún correo electrónico y las que no entregan dicho dato. Al respecto, cabe destacar que la notificación se realiza cuando la afiliación ha sido debidamente acreditada.

	NO ACREDITADAS	ACREDITADAS CON CORREO	ACREDITADAS SIN CORREO	TOTAL (**)
MAYO (*)	122	274	187	583
JUNIO	89	209	103	401
JULIO	227	952	470	1.649
AGOSTO	272	776	591	1.639
SEPTIEMBRE	175	655	369	1.199
OCTUBRE	225	831	465	1.521
NOVIEMBRE	81	373	163	617
DICIEMBRE	103	220	285	608

Notas

(*) Se comenzó a solicitar informar a partir de este mes.

(**) No están consideradas aquellas notificaciones que son realizadas producto de las afiliaciones online.

III.5 | ESTADO GENERAL DE PARTIDOS POLÍTICOS

A inicios del año 2019, el número de Partidos Políticos constituidos según la normativa de Serval llegaba a un número de 20, mientras que 3 se encontraban en trámite de constitución. A diciembre del mismo año, la cantidad de Partidos Políticos legalmente constituidos era la misma, pero aumentó el número de Partidos en trámite de constitución a 4 y se agregaron a las estadísticas de Partidos en formación: 10.

ESTADO GENERAL DE PARTIDOS POLÍTICOS

	CONSTITUIDOS	EN TRÁMITE DE CONSTITUCIÓN	EN FORMACIÓN	EN TRÁMITE DE FUSIÓN	TOTAL
ENERO	20	3	0	0	23
FEBRERO	20	4	1	0	25
MARZO	20	4	1	0	25
ABRIL	19	4	2	0	25
MAYO	19	5	3	0	27
JUNIO	19	6	5	0	30
JULIO	20	4	6	0	30
AGOSTO	20	2	10	0	32
SEPTIEMBRE	20	3	10	0	33
OCTUBRE	20	3	10	0	33
NOVIEMBRE	20	4	9	0	33
DICIEMBRE	20	4	10	0	34

A comienzos de 2019 no existían partidos en formación. Los partidos en formación al 31 de diciembre de 2019 alcanzaron los 10, estos son: Unión Patriótica, Republicano de Chile, Convergencia Social, Fuerza Nacional, Partido Nacional Ciudadano, Partido Trabajadores Unidos, Unidad Cristiana Nacional, Nueva Clase Media, Unidos en la Fe y Partido de Trabajadores y la Ecología.

En enero de 2019 sólo existían 3 partidos en trámite de constitución: Movimiento por la Tierra, el Trabajo y la Libertad; partido Por mi Patria; y Partido Político Chile Feminista. A fines del año 2019 se mantenían los dos primeros colectivos, y se agregan Convergencia Nacional de Chile y Partido de la Gente.

III.6 | ESTADO DE ESCRITURAS Y MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS DE PARTIDOS POLÍTICOS

Durante 2019 se realizaron una serie de actividades relacionadas con la revisión de reglamentos, estatutos y escrituras, entre otros, que se agrupan de la siguiente forma.

TIPOS DE TRÁMITES, RESOLUCIONES Y ACTIVIDADES

Revisión Reglamento de Elecciones Internas	1
Revisiones, archivos y solicitudes de inscripción de partidos en trámite	11
Solicitudes de reforma de estatuto o revisión de los mismos	7
Reforma de escritura	1
Revisiones proyecto de partido	6
Solicitud de inscripción de Partido en trámite	2

III.7 | FISCALIZACIÓN DE PARTIDOS POLÍTICOS

De acuerdo con las obligaciones establecidas en el artículo 74 de la Ley 18.556, sobre el Sistema de Inscripciones Electoral y Servicio Electoral, a la Subdirección de Partidos Políticos le corresponde fiscalizar y controlar el cumplimiento de la normativa sobre transparencia, elecciones internas, aportes y gastos de partidos políticos, y en general todas las obligaciones establecidas en la Ley 18.603. En ese contexto la labor de fiscalización se enmarca en un proceso de análisis crítico, metodológico y sistemático, y de examen de todas las actuaciones y operaciones de sistema ejecutados por los Partidos Políticos.

III.7.1 | Proceso de fiscalización

El proceso consta de tres etapas denominadas: planificación, ejecución y seguimiento. La primera consiste en un proceso metódico y continuo, mediante el cual se establecen las fiscalizaciones a realizar, junto a las respectivas materias. Por su parte, la etapa de ejecución comprende la realización de los procedimientos establecidos para el trabajo de campo, la confección del informe preliminar y final de la fiscalización previo análisis de los respectivos descargos del Partido Político a cada una de las observaciones formuladas. Finalmente, el seguimiento consiste en la verificación del cumplimiento y/o realización de las acciones correctivas respecto de las observaciones detectadas.

III.7.2 | Mejoras en la organización y procesos de la División de Fiscalización de Partidos Políticos

En 2019 se materializó un importante número de acciones tendientes a mejorar tanto la organización de la División de Fiscalización y Financiamiento como a los procesos que sustentan dicha labor. Cabe destacar que se incorporaron nuevos profesionales Contadores Auditores que conforman la Unidad de Fiscalización.

En relación a los procesos de esta División, es posible mencionar las siguientes mejoras:

1. Rediseño e implementación de un nuevo sistema de fiscalización incorporando los procesos de planificación, ejecución y seguimiento.
2. Incorporación de informes preliminares y finales para cada una de las fiscalizaciones realizadas, con el fin de considerar la observación, el descargo del auditado y las conclusiones de Servel.
3. Incorporación de pruebas y procedimientos de auditoría estandarizados para cada una de las materias fiscalizadas.
4. Elaboración de un plan anual de auditorías, el cual contiene el detalle y cronograma de las fiscalizaciones a realizar.
5. Actualización del Instructivo del gasto destinado al fomento de la participación política de la mujer.
6. Instrucciones generales sobre la forma de llevar los libros contables y efectuar el balance denominado "Plan de Cuentas de Partidos Políticos".

III.7.3 | Fiscalizaciones realizadas

En el ejercicio de la función de fiscalización, durante el año 2019 la Subdirección de Partidos Políticos realizó un total de 121 fiscalizaciones, correspondientes a un cumplimiento de un 100% de su plan anual de fiscalización.

FISCALIZACIÓN	PLANIFICADAS	REALIZADAS	% CUMPLIMIENTO
Cumplimiento del 10% de Fomento a la Participación Política de la Mujer	19	19	100%
Transparencia activa	78	78	100%
Revisión de Balances	22	22	100%
Otros	2	2	100%
Total	121	121	100%

III.7.3.A | Fiscalización del 10% de gasto en el fomento de participación de mujeres en política

Esta fiscalización nace a raíz de la Ley 18.603, en la cual se señala que al menos un 10% del total aportado a cada partido deberá ser utilizado para fomentar la participación política de la mujer. Lo anterior se complementa con lo dispuesto en el inciso décimo del mismo artículo 40, donde se establece que, en el caso que el partido no haya cumplido con el porcentaje de gasto mínimo establecido para dicho propósito, le será descontado de sus respectivos aportes del año siguiente un monto equivalente a lo que le falte para cumplir el referido mínimo.

En el mes de julio de 2019 finalizó su revisión con los siguientes resultados:

PARTIDO	GASTO APROBADO	GASTO RECHAZADO	DESCUENTO
Unión Demócrata Independiente	\$101.946.238	\$2.915.274	\$1.601.450
Renovación Nacional	\$105.216.362	\$324.870	\$0
Partido Demócrata Cristiano	\$68.099.562	\$3.901.000	\$2.563.308
Partido Socialista de Chile	\$72.517.537	\$109.040	\$0
Partido Por la Democracia	\$49.296.422	\$1.595.674	\$553.740
Partido Comunista de Chile	\$54.641.168	\$641.350	\$0
Partido Humanista	\$23.382.901	\$2.784.077	\$424.068
Partido Radical de Chile	\$20.846.689	\$1.849.378	\$819.261
Partido Evolución Política	\$16.009.240	\$2.555.034	\$1.626.240
Partido País Progresista	\$47.957.393	\$5.663.975	\$0
Partido Revolución Democrática	\$23.010.840	\$309.400	\$0
Federación Regionalista Verde	\$11.643.995	\$86.256	\$0
Partido Ecologista Verde	\$19.381.534	\$0	\$0
Partido Poder Ciudadano	\$4.344.440	\$1.912.080	\$0
Partido Más Izquierda Ciudadana	\$0	\$2.444.467	\$2.444.467
Ex Partido Liberal de Chile	\$0	\$844.556	\$0
Partido Regionalista Independiente Demócrata	\$0	\$8.872.950	\$8.872.950
Partido Amplitud	\$0	\$965.866	\$0
Ciudadanos	\$0	\$2.886.827	\$2.886.827
Total	\$618.294.321	\$40.662.074	\$21.792.311

Detalle

- 100% avance de la fiscalización
- 18 partidos con gastos rechazados
- 1 partido aprobó todas sus operaciones
- \$40.662.074 en gastos rechazados
- \$21.792.311 en descuentos



Durante 2019 el Servicio Electoral realizó un total de 19 fiscalizaciones, las cuales dieron como resultado una cobertura del 100% de revisión de los gastos destinados a fomentar la participación política de la mujer, con la aprobación de un monto total de 618,3 millones de pesos y una restitución de fondos al Fisco por no haber alcanzado el mínimo legal o no haberse rendido los fondos por un monto de \$21.792.311.

III.7.3.B | Fiscalización de Transparencia Activa

La fiscalización de la Transparencia Activa en los Partidos Políticos se realiza en el marco de las facultades que le otorga la Ley 18.603 al Servicio Electoral sobre la materia, y se comenzó a aplicar en agosto de 2017. En esa fecha, junto al Consejo para la Transparencia, se capacitó a los Partidos Políticos acerca de la forma de cumplir los cánones de Transparencia Activa, de acuerdo con la normativa mencionada y con la instrucción N° 12 dictada por ese organismo.

Durante 2019 se realizó una cobertura de fiscalización del 100% de los Partidos Políticos, en el cumplimiento de los requisitos del Título VI “Del Acceso a Información y Transparencia” de la Ley 18.603, Orgánica Constitucional, cuyo resultado al final de 2019, significó un cumplimiento del 100% de las materias obligatoria de parte de los Partidos Políticos, con un total de 78 fiscalizaciones realizadas en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de 2019.

III.7.3.C | Balances anuales

De acuerdo con el artículo 41 de la Ley 18.603, los Partidos Políticos deben llevar un libro general de ingresos y egresos, uno de inventario y uno de balance, debiendo conservar la documentación que respalde sus anotaciones.

En relación con la obligación estipulada en el artículo 44 de la misma, las colectividades deben realizar un balance anual y remitir un ejemplar al Servicio Electoral que puede requerir al partido las informaciones y antecedentes necesarios en caso de estimarse la formulación de aclaraciones.

Durante el año 2019, de un total de 22 cuentas de Partidos Políticos con balance tributario a revisar, se realizó una revisión del 100%, con un cumplimiento del 100% del proceso. El resultado fue el siguiente:

- Balances finalizados y aprobados 11
- Balances finalizados y rechazados 11

TEMA	PERIODO DE FISCALIZACIÓN CONTEMPLADO	PARTIDO POLÍTICO	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
Revisión de balances	2 de mayo al 31 de diciembre de 2019	Partido Renovación Nacional	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Evolución Política	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Demócrata Cristiano	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Unión Demócrata Independiente	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Ecologista Verde	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Federación Regionalista Verde y Social	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Por la Democracia	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Igualdad	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Trabajadores Revolucionarios	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Regionalista Independiente Demócrata	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Humanista	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Revolución Democrática	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Radical de Chile	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Liberal de Chile	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Liberal del Norte	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido País Progresista	Finalizado – Rechazado	100%
		P. Izquierda Anticapitalista de los Trabajadores	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Unión Patriótica	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Ciudadanos	Finalizado – Aprobado	100%
		Partido Socialista de Chile	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Comunista de Chile	Finalizado – Rechazado	100%
		Partido Poder Ciudadano	Finalizado – Rechazado	100%
		PROMEDIO DE AVANCE		100%

III.7.3.D | Fiscalización de la rendición de saldo del aporte fiscal

En el mes de julio, se envió un oficio a los Partidos Políticos que no justificaron los gastos en enero de 2019. En el marco de la rendición del saldo de aporte fiscal, se notifica al Consejo de Defensa del Estado restituir ante la Tesorería General de la República un total de \$97.102.634.

III.8 | FINANCIAMIENTO DE PARTIDOS POLÍTICOS

El aporte de financiamiento público es la contribución en dinero que el Estado, a través de este Servicio, traspasa permanentemente, en forma trimestral, a los partidos que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 40 de la Ley 18.603, Orgánica Constitucional de Partidos Políticos.

La metodología del cálculo cuenta con una primera etapa en la que se determina el monto del aporte fiscal anual total y una segunda en la que este monto se distribuye por Partidos Políticos, dividido en cuatro partes iguales, a repartir trimestralmente.

PARTIDOS POLÍTICOS	MONTO				APORTES 2018 PAGADOS EN	APORTES 2019 PAGADOS EN	TOTAL APORTES
	ENERO	ABRIL	JULIO	OCTUBRE	2019	2019	2019
Renovación Nacional	\$268.128.891	\$268.040.173	\$268.491.006	\$273.895.742	\$-	\$1.078.555.812	\$1.078.555.812
Demócrata Cristiano	\$164.191.105	\$164.102.386	\$163.271.566	\$166.239.240	\$-	\$657.804.297	\$657.804.297
Por la Democracia	\$106.490.904	\$106.402.186	\$106.576.150	\$107.127.205	\$-	\$426.596.445	\$426.596.445
Unión Demócrata Independiente	\$240.857.598	\$240.768.880	\$240.418.988	\$245.184.285	\$-	\$967.229.751	\$967.229.751
Socialista de Chile	\$156.994.297	\$156.905.579	\$155.816.757	\$158.579.584	\$-	\$628.296.217	\$628.296.217
Radical de Chile	\$72.052.397	\$71.963.679	\$72.004.883		\$71.764.990	\$216.020.959	\$287.785.949
Comunista de Chile	\$85.524.129	\$85.435.411	\$85.886.245	\$87.009.389	\$-	\$343.855.174	\$343.855.174
Humanista	\$75.606.801	\$75.533.739	\$73.548.216	\$76.739.266	\$-	\$301.428.022	\$301.428.022
Evolución Política	\$80.964.002	\$80.875.284	\$80.512.997	\$81.529.219	\$80.655.828	\$323.881.502	\$404.537.330
Revolución Democrática	\$94.037.220	\$92.641.977	\$92.706.235		\$182.605.219	\$279.385.432	\$461.990.651
Federación Regionalista Verde	\$28.317.405	\$28.291.311	\$28.423.909	\$28.828.416	\$-	\$113.861.041	\$113.861.041
Izquierda Anticapitalista de los trabajadores	\$3.914.040	\$3.898.384	\$3.977.943	\$3.914.040	\$7.831.070	\$15.704.407	\$23.535.477
País Progresista	\$76.132.584	\$71.900.347	\$72.351.181	\$73.156.964	\$-	\$293.541.076	\$293.541.076
Ciudadanos	\$10.437.440	\$11.695.151	\$10.490.415	\$10.298.706	\$20.882.852	\$42.921.712	\$63.804.564
Regionalista Independiente Demócrata					\$43.043.042	\$0	\$43.043.042
Ecologista Verde	\$42.663.331	\$42.611.144	\$42.876.340	\$44.662.439	\$86.514.344	\$172.813.254	\$259.327.598
Poder Ciudadano	\$29.249.275	\$29.212.744	\$30.724.363	\$31.025.634	\$29.131.908	\$120.212.016	\$149.343.924
Igualdad	\$40.208.271				\$129.094.433	\$40.208.271	\$169.302.704
Liberal del Norte	\$10.931.906	\$10.916.250	\$10.995.808	\$11.096.456	\$-	\$43.940.420	\$43.940.420
TOTAL	\$1.586.701.596	\$1.541.194.625	\$1.539.073.002	\$1.399.286.585	\$651.523.686	\$6.066.255.808	\$6.717.779.494

Nota

El Partido Nuevo Tiempo no registra cobro de aporte durante 2019.

Al 31 de diciembre de 2019, sólo permanecía retenido el tercer aporte del partido Poder Ciudadano, por un monto de \$ 32.227.104. Este aporte se reclamó por parte del partido ante el Tricel, ya que, según Servel, no correspondería realizarse dicho pago por haber mantenido el partido más de tres pagos retenidos, situación que se dictamina el año 2020 a favor de Servel.

III.9 | PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS (PAS)

De un total de 73 Procedimientos Administrativos Sancionatorios (PAS) realizados durante 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 61 correspondieron a infracciones relacionadas con el deber de los miembros de los órganos ejecutivos de realizar la Declaración de Interés y Patrimonio (DIP).
- 10 por el rechazo del balance contable del ejercicio 2018.
- 2 por Transparencia Activa 2018.

Los 71 finalizados corresponden a los 61 de DIP y 10 por rechazo de balances.

Se informaron un total de 58 casos como multas a la TGR (48 por DIP y 10 multas a Partidos por rechazos de balances).

PAS INICIADOS	PAS FINALIZADOS	MULTAS APLICADAS
73	71	58



La Subdirección de Partidos Políticos elaboró proyectos para mejorar los principales procesos de sus Divisiones.

III.10 | PROYECTOS PARA MODERNIZAR LA GESTIÓN

Durante el año 2019 se realizaron distintos proyectos orientados a producir mejoras en los principales procesos de la División de Registro Funcionamiento de Partidos Políticos y División de Fiscalización y Financiamiento que componen actualmente la Subdirección de Partidos Políticos. Las principales líneas de acción fueron:

III.10.1 | Mejora al procesamiento de Afiliaciones y Renuncias

Durante agosto se puso en marcha el nuevo Sistema de Afiliaciones y Renuncias. Esta herramienta tiene como objetivo desarrollar una mejora tecnológica al actual Sistema de Afiliaciones: i) Incorporando controles y alertas en diversas materias, e integración con otros sistemas. ii) Realizando una depuración más eficiente del registro de afiliados con los antecedentes del Registro Electoral. iii) Generando reportes en forma expedita y confiable y iv) Realizando rediseño de renuncias.

III.10.2 | Mejorar la eficacia y eficiencia de la fiscalización a Partidos Políticos para asegurar la transparencia de su financiamiento

Respecto al Sistema de Financiamiento de Partidos Políticos durante 2019, todos sus procesos terminaron con éxito según lo programado. Se continuó trabajado en operaciones de prueba, funcionamiento y poblamiento histórico de datos del año 2018. Asimismo, se realizaron mejoras en la emisión del módulo de informes de gestión. Finalmente, se realizó el poblamiento de los aportes de 2019 y cobrados en el mes de diciembre, correspondiente a los partidos que realizaron este ejercicio de forma manual.

III.10.3 | Sistema de cálculo de la cuota trimestral de financiamiento de los Partidos Políticos

Con el objetivo de modernizar y optimizar los requerimientos relacionados con el pago de aportes fiscales a los Partidos Políticos, durante el 2019 se desarrolló un sistema informático que permite automatizar el proceso de gestión de pago de aportes fiscales a los Partidos Políticos, mejorando los tiempos de procesamiento y pago de las cuotas. Entre las principales ventajas de esta nueva herramienta destacan: i) Automatización del cálculo anual de aporte a Partidos Políticos. ii) Automatización de la distribución trimestral de aporte a cada Partido Político iii) Solicitud en línea del pago de aportes iv) Información en línea y disponible para consulta de la ciudadanía y v) Integración con la Tesorería General de la República.

III.10.4 | Elaboración de manuales de procedimientos y actualización de procesos de la Subdirección de Partidos Políticos

Se trabajó en la redefinición y actualización de los principales procesos críticos de la Subdirección de Partidos Políticos y sus dos Divisiones, generando nuevas formas de trabajo mediante el documento Reglas de Negocio, la actualización de Registro Unidad, periodicidad del proceso de Depuración de Registro y mejoras en control y gestión interna, así como en el modelo de operación e infraestructura de soporte. A su vez, se realizaron auditorías internas y externas a los registros de la base de datos de afiliados y renuncias, para identificar inconsistencias, como también se analizaron algunos casos (hallazgos) o estadísticas relevantes para el registro de afiliados.

IV. Direcciones Regionales



Las Direcciones Regionales son pieza fundamental del trabajo de Servel a lo largo del país.

El acercamiento del sistema electoral a la ciudadanía mediante la facilitación de distintos trámites, sean estos resueltos en atención en las oficinas de las Direcciones Regionales o las salidas a terreno, constituye una de las actividades relevantes del Servicio Electoral.

IV.1 | TRÁMITES DEL ELECTORADO EN LAS OFICINAS DE LAS DIRECCIONES REGIONALES

Se presenta apertura del total de trámites solicitados en 2019 en las 16 Direcciones Regionales del territorio nacional.

Incorporaciones	161
Eliminaciones	1
Cambios de Domicilio Electoral	29.841
Actualizaciones al Derecho a Sufragio	80
Rectificaciones de datos electorales	5
Recepción de solicitudes de renuncia a Partidos Políticos	5.545
Solicitudes de consulta de afiliaciones a Partidos Políticos	3.508
Solicitudes de certificado de afiliaciones a Partidos Políticos	2.025

IV.2 | SERVEL EN TERRENO

Dentro de las gestiones de las Direcciones Regionales se encuentran las visitas a distintas localidades como una forma de acercar a Servel a la ciudadanía, disponiendo de trámites como las solicitudes de cambio de domicilio electoral, solicitudes de incorporación al Registro Electoral, respuesta a consultas y actualización en la condición de afiliación a los Partidos Políticos, entre otras.

REGIÓN	ATENCIÓNES CIUDADANAS EN TERRENO
Arica y Parinacota	113
Tarapacá	214
Antofagasta	15
Atacama	96
Coquimbo	41
Valparaíso	45
Metropolitana	69
O'Higgins	35
Maule	56
Ñuble	51
Biobío	98
La Araucanía	220
Los Ríos	37
Los Lagos	200
Aysén	51
Magallanes	24

IV.3 | NUEVAS CIRCUNSCRIPCIONES ELECTORALES

Con el fin de acercar y facilitar el ejercicio del derecho a sufragio a los electores, es que constantemente se están evaluando y creando nuevas circunscripciones electorales, en Chile y el mundo. A continuación, se presenta detalle de nuevas circunscripciones electorales creadas por región, durante el año 2019, lo que ha permitido seguir ampliando el sistema electoral.

REGIÓN	COMUNA	NUEVA CIRCUNSCRIPCIÓN ELECTORAL
TARAPACÁ	Iquique	Iquique Sur
	Iquique	Chanavayita
	Huara	San Lorenzo De Tarapacá
	Huara	Pisagua
	Pozo Almonte	La Tirana
ATACAMA	Copiapó	Paipote
	Copiapó	Los Volcanes
	Copiapó	El Palomar
	Tierra Amarilla	Los Loros
VALPARAÍSO	San Esteban	Río Colorado
	Papudo	Pullally
	La Ligua	Playa Los Molles
	La Ligua	Pichicuy
	Puchuncaví	Ventanas
	Viña del Mar	Reñaca Bajo
METROPOLITANA	Buin	Valdivia de Paine
	San Bernardo	Lo Herrera
	Buin	Alto Jahuel
	La Pintana	Observatorio
O'HIGGINS	San Vicente	El Tambo
MAULE	Curicó	Sarmiento
	Curicó	Los Niches
	Constitución	Costa Blanca
ÑUBLE	Cobquecura	Buchupureo
	Coelemu	Ranguelmo
	Coihueco	Coihueco Sur
BIOBÍO	Arauco	Punta Lavapie
	Arauco	Ramadillas
	Los Ángeles	Millantú
	Alto Biobío	Ralco Lepoy
	Alto Biobío	Cauñicú
	Curanilahue	San José de Colico
	Negrete	Coigue
	Los Ángeles	Paillihue
	Los Ángeles	Chacayal
	Los Ángeles	Salto del Laja

LA ARAUCANÍA	Temuco	Temuco Norte
	Temuco	Temuco Sur
	Temuco	Fundo El Carmen
	Victoria	Quino
	Victoria	Púa
	Loncoche	La Paz
LOS RÍOS	Panguipulli	Melefquén
	Lago Ranco	Ignao
LOS LAGOS	Osorno	Cancura
	Mauñín	La Pasada
	Ancud	Pilluco
	Quellón	Molulco
	Purranque	Crucero-Concordia
	Mauñín	Olmopulli
	Quinchao	Apiao
	Chonchi	Cucao
	Quinchao	Meulín
	Puerto Montt	Correntoso
	Lago Verde	Villa Amengual
AYSÉN	Coyhaique	Villa Ortega



Servel ha buscado implementar tecnología en la labor territorial de inspección de las Direcciones Regionales.

IV.4 | EL ROL DE LAS DIRECCIONES REGIONALES EN EL CONTROL DEL GASTO Y PROPAGANDA ELECTORAL

El ciclo electoral 2020 – 2021, impone un importante desafío en materias de fiscalización, en los distintos territorios electorales, relacionado con la propaganda, financiamiento y gasto electoral. Para ello, durante 2019 se inició un proceso de alineamiento de objetivos con las Direcciones Regionales para la correcta ejecución del plan de fiscalización definido para este periodo. Todo ello, se realizó mediante reuniones presenciales y por video conferencia con todos los equipos de trabajo regionales que implementarán, en todas las comunas de Chile, el ya citado plan de fiscalización.

Junto con lo anterior, los cambios tecnológicos que se están implementando tienen como uno de los objetivos principales incorporar el trabajo territorial, efectuado por las distintas Direcciones Regionales en el marco de las diversas actividades de inspección que se realizarán a contar del año 2020. Entre ellos destacan el levantamiento de hallazgos de manera georreferenciada, en línea, y a través de dispositivos móviles, lo que permitirá tener información en tiempo real de lo encontrado en los territorios electorales del país.

V. Relaciones Institucionales



Servel ha liderado el intercambio de experiencias y conocimientos técnicos con otros organismos electorales internacionales.

V.1 | INTERNACIONALES

La cooperación transversal entre organismos electorales de la región es una actividad que el Servicio Electoral ha asumido con especial liderazgo desde el año 1990, siendo esta una instancia de intercambio de experiencias, conocimientos técnicos y aporte a la integridad en los procesos electorales, procurando la promoción de los más altos estándares. La función de gestión internacional y representación protocolar en dichas instancias se encuentra radicada en el Presidente del Consejo Directivo del Servicio Electoral.

Durante el año 2019 el Servicio participó de un total de 10 Misiones de Observación Electoral Internacional, donde se pudo hacer un seguimiento técnico observando realidades y procesos, en países como: Ecuador, Panamá, Guatemala, Uruguay, Argentina, República Dominicana, Bolivia.

Adicionalmente, con la finalidad de promover y profundizar la reflexión y conocimientos en materia electoral, representantes de Servel participaron como expositores en distintos foros internacionales, dentro de los cuales se destacan:

- “Mesa Redonda sobre Registro de los Militantes de Partidos Políticos: Procedimientos, Riesgos y Oportunidades”, organizado por la Universidad del Rosario de Colombia.
- “Seminario Internacional Reforma Electoral Peruana”, organizado por el Jurado Nacional de Elecciones del Perú.
- “Reunión Académica Derechos Políticos y Observación Electoral”, organizado por el Centro de Asesoría y Promoción Electoral del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- “Conferencia la Regulación del Financiamiento de los Partidos Políticos y de la Propaganda Electoral: La Experiencia de Chile”, organizado por la Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo de El Salvador.
- “Encuentro de organismos electorales y estudios democráticos, Panamá 2019”, organizado por el Tribunal Electoral de Panamá y la Fundación Konrad Adenauer.

Por último, también se generó una colaboración conjunta con el Instituto Electoral Nacional de México para la postulación al Fondo Chile-México 2019. Esta iniciativa, permitirá el financiamiento de proyectos bilaterales de cooperación entre instituciones públicas que promuevan el desarrollo económico y social sostenible entre México y Chile.

v.1.1.1 | XX Conferencia de la Asociación de Organismos Electorales de América del Sur

Los días 5 y 6 de septiembre de 2019, en Santiago de Chile, se efectuó la XX Conferencia de la Asociación de Organismos Electorales de América del Sur (Protocolo de Quito). Hasta el Salón de Honor del Senado, en el Ex Congreso Nacional, llegó el Consejo Directivo del Servicio Electoral, encabezado por su Presidente, Patricio Santamaría Mutis, junto al Pleno del Tribunal Calificador de Elecciones, para recibir como Órganos Electorales de Chile, la Presidencia Pro-Témpore de la Asociación Suramericana.

En su vigésima Conferencia, el tema elegido por nuestro país fue: “Redes Sociales y Participación Ciudadana: ¿Cómo influyen en los procesos Electorales?”, debido a la importancia que hoy representan estas nuevas formas de interacción social en el continente y su influencia en los comicios electorales.

En el acto inaugural, junto al Presidente del Servicio Electoral participaron el Presidente del Tribunal Calificador de Elecciones, Haroldo Brito Cruz; y el Director Ejecutivo del Instituto Interamericano de Derechos Humanos y del Centro de Asesoría y Promoción Electoral, José Thompson; así como también, Presidentes y Magistrados de los quince Organismos Electorales que componen el Protocolo de Quito, autoridades nacionales, de las Fuerzas Armadas y funcionarios del Servel.

Durante su discurso, Patricio Santamaría hizo hincapié en la necesidad urgente de generar propuestas concretas respecto del uso de las redes sociales que ayuden a cautelar la integridad de los procesos electorales, agregando: “Como señala el trabajo sobre Redes Sociales y Democracia de la organización *Democracy Reporting*, las instituciones democráticas necesitan confianza y apoyo público para ser efectivas. Los tradicionales guardianes de la información y la búsqueda de la verdad, como los periodistas, cuya tarea continúa siendo irremplazable, están jugando un papel de menor relevancia en el debate público. Las redes sociales han expandido la democracia, dando voz a más gente y una opción a ser escuchados, pero, sin duda, las redes sociales también son manipuladas para socavar el discurso democrático”.

Para la vigésima reunión de la Asociación de Organismos Electorales de América del Sur, los Organismos Electorales de Chile prepararon un programa de trabajo que inició el jueves 5, con la Conferencia Magistral de Yolima Carrillo, Ex Presidenta del Consejo Nacional Electoral de Colombia, titulada “Redes Sociales: entre la libertad de expresión y el debido proceso”. Después fue el turno de Ángel Torres, Vicepresidente del Tribunal Contencioso Electoral de Ecuador, quien presentó la primera exposición temática del día “Influencia de las redes sociales y ejercicio de la democracia participativa en el Ecuador”.

Durante la tarde, las actividades de la Conferencia se iniciaron con la mesa redonda “El uso de las Redes Sociales en tiempos de elecciones: Experiencia de Chile”, en la cual expusieron Eduardo Arriagada, Decano de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile; Alfredo Joignant, Doctor en Ciencia Política y Consejero del Servicio Electoral; y Jorge Burgos, Abogado y Ministro del Tribunal Califica-

dor de Elecciones. Luego se dio paso a la segunda exposición temática, a cargo de José Arocena, Presidente de la Corte Electoral de Uruguay con su presentación “Las redes sociales en las campañas electorales del Uruguay”. El primer día trabajo finalizó con la última exposición temática: “Redes Sociales y efectos de proceso en el Referendo 2016”, a cargo de Lucy Cruz Vilca, Vocal del Tribunal Supremo Electoral de Bolivia.

La jornada de trabajo del día viernes 6 comenzó con la Conferencia Magistral de Lorenzo Córdova, Consejero Presidente del Instituto Nacional Electoral de México: “Impacto de las Redes Sociales en los procesos electorales: La experiencia de las elecciones generales de 2018 en México”. Luego, la Secretaría Ejecutiva del Centro de Asesoría y Promoción Electoral CAPEL, realizó la presentación de su informe, a cargo de su Director Ejecutivo, José Thompson. La jornada continuó con el trabajo de los delegados en la Sesión Plenaria, desde donde salieron los acuerdos, conclusiones y recomendaciones de la Conferencia, para culminar con el momento más solemne de la jornada: la firma de los acuerdos por todos los delegados asistentes.

Junto con la importancia para el Servicio Electoral de asumir la Presidencia Pro-Témpore de la Asociación, el Presidente del Consejo Directivo, Patricio Santamaría Mutis, señaló que la conferencia en comento tiene un especial simbolismo, pues en 2019 se celebraron los 30 años desde que se materializó su primer encuentro, precisamente en el mes de septiembre de 1989. Esta Asociación nació con el propósito de favorecer el intercambio de información, la observación mutua de las elecciones y un régimen consultivo internacional que permita el perfeccionamiento de los sistemas electorales y la promoción de la democracia representativa, a nivel de institutos electorales. “Con la XX Conferencia hemos reafirmado nuestro compromiso en seguir fortaleciendo las democracias al servicio de las personas, como lo hemos hecho por 30 años”, señaló Santamaría.

V.2 | NACIONALES

Durante el mes de septiembre Servel realizó un convenio con el Instituto Milenio Fundamentos de los Datos, con el objetivo de promover la colaboración recíproca en áreas de interés común. El resultado de este trabajo se tradujo en un acuerdo de mutua contribución y cooperación en la organización de estudios, congresos, seminarios y actividades similares sobre temas que revistan interés para ambas instituciones.

A mediados de 2019, Servel conformó un Comité de Datos, en el que participaron funcionarios de distintas unidades de la institución, el cual se centró en dos áreas de temáticas relevantes: Redes Sociales y Ciberseguridad. A partir del trabajo de estos equipos, se realizaron dos seminarios, los que contaron con la participación de destacados académicos de la Universidad de Chile, Universidad de Santiago, Universidad Central y Universidad Adolfo Ibañez, así como expositores de distintas instituciones, quienes entregaron su visión sobre redes sociales, noticias falsas, protección de datos y ciberseguridad en contextos electorales. Estos seminarios se realizaron los días 4 y 10 de octubre de 2019 en dependencias de la Universidad de Chile y del Museo Nacional de Bellas Artes.

VI. Investigación, estadísticas y datos abiertos



En 2019 se puso énfasis en la investigación e intercambio de datos que aporten al interés nacional.

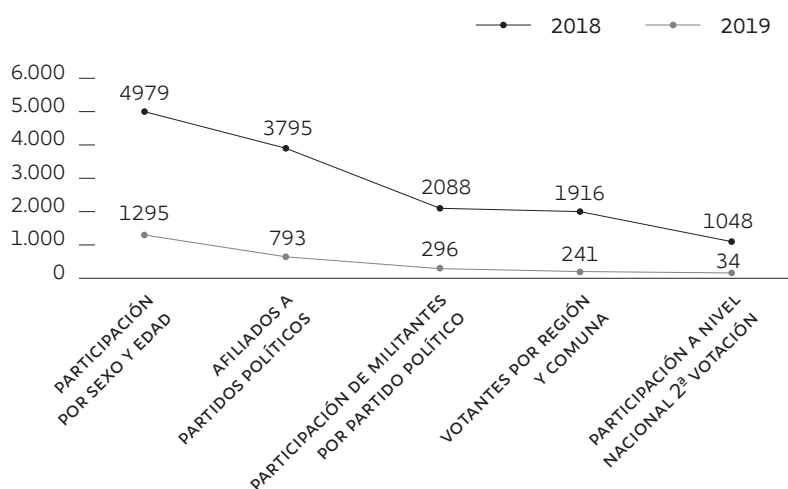
En el ámbito de la investigación, estadísticas y datos abiertos, Servel realizó un trabajo constante para poner a disposición de la ciudadanía aquellas cifras que puedan ser de interés general, así como útiles para académicos, periodistas e investigadores. Al respecto, algunas de las estadísticas más relevantes presentadas y actualizadas permanentemente en la sección de datos abiertos durante el año 2019 fueron:

- Estadísticas de aporte público trimestral recibido por cada Partido Político por año.
- Aporte público anual recibido por cada Partido Político.
- Registro de afiliados por partidos político y situación del afiliado (ratificado, nuevo o suspendido).
- Participación Electoral de militantes en las elecciones de 2017 1era votación.
- Estadísticas de financiamiento electoral en las elecciones de 2017 por tipo de aporte recibido, tipo de receptor (candidato o partido) y tipo de elección.

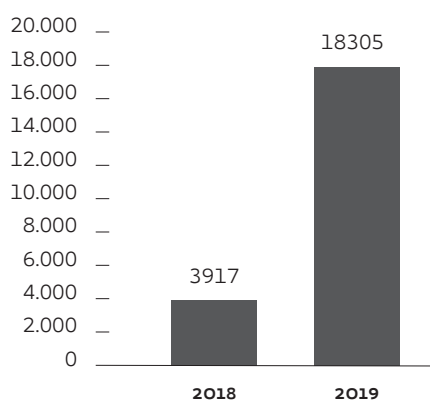
VI.1 | INDICADORES DE APERTURA DE DATOS

Los principales indicadores de gestión respecto a la información publicada, basada en los datos que más interés han generado en la ciudadanía durante el año 2019, fueron las estadísticas de participación por sexo y edad, con 4.979 visitas a la página web, estadísticas de afiliados a partidos políticos, con 3.795 vistas, estadísticas de participación de Partidos Políticos, con 2.088 vistas, y las estadísticas de votantes por región y comuna, con 1.916 vistas. Si se suma la cantidad de vistas que tuvo cada panel de estadísticas, éstas ascienden a 18.305.

ESTADÍSTICAS MÁS CONSULTADAS EN DATOS ABIERTOS



TOTAL DE VISUALIZACIONES ESTADÍSTICAS DATOS ABIERTOS



El total de visualizaciones de cada panel de estadísticas tuvo un incremento de un 367% respecto de año anterior 2018.

VII. Atención ciudadana

Con el propósito de dar respuesta a la demanda de sus usuarios, Servel desarrolló una estrategia de atención a través de diferentes canales que permiten a la ciudadanía resolver consultas, presentar reclamos, realizar solicitudes de acceso a la información y acceder a información permanente, lo que permitió contribuir a una ciudadanía informada y a estrechar lazos. Los principales resultados obtenidos en 2019, fueron:

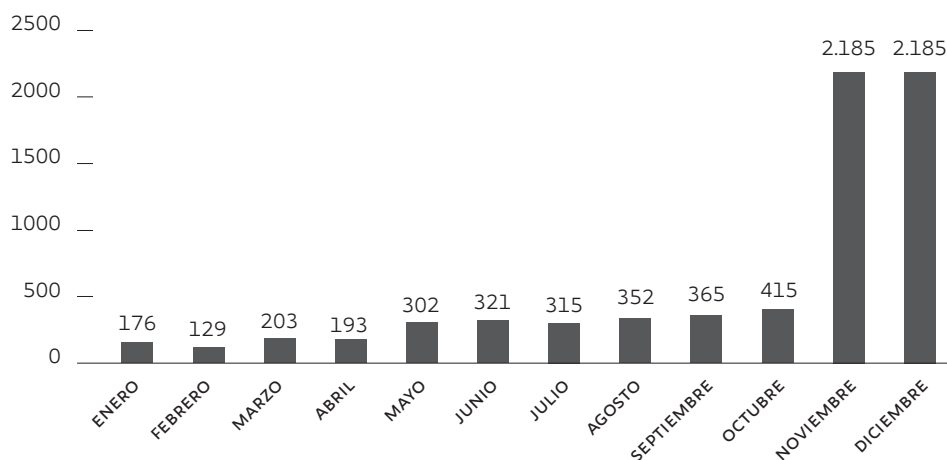
VII.1 | CANALES DE ATENCIÓN

Una de las principales fortalezas de la estrategia de atención ciudadana es la preocupación constante por diversificar los canales disponibles, ya sea a través de los portales Institucionales de contacto ciudadano y transparencia (solicitud de acceso a la información pública) o de servicios a distancia o remotos como lo es la atención telefónica y del *ChatBot*.

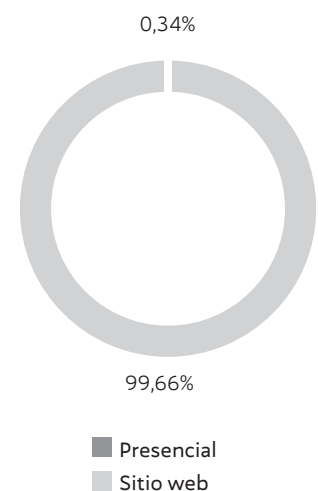
VII.1.1 | Contactos ciudadanos

En 2019 el Servicio Electoral dio respuesta a 7.141 contactos ciudadanos, los cuales se concentraron durante los últimos meses del año. Este aumento significó implementar rápidas y acertadas medidas para asegurar una entrega oportuna de información a la ciudadanía, principalmente en materias de domicilio electoral. Los contactos realizados fueron 7.115 a través del portal de contacto ciudadano del sitio web y sólo 26 presenciales en las oficinas de Servel.

CONTACTOS CIUDADANOS



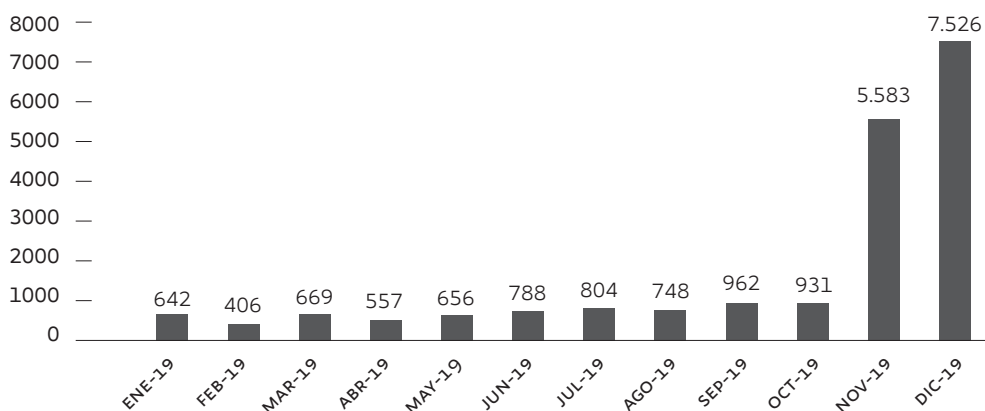
CANAL DE INGRESO



VII.1.2 | Atención telefónica

De manera inédita en 2019 se realizó una licitación pública por cuatro años para la contratación de un servicio de atención telefónica, a modo de establecer un modelo de atención de alto estándar, capacitado y preparado para afrontar los próximos años electorales. En 2019 fueron 20.272 llamadas atendidas, destacando que, desde los acontecimientos de octubre, con gran esfuerzo, la plataforma mantuvo su continuidad operativa y niveles de servicio, siendo el principal canal de contacto directo con la ciudadanía.

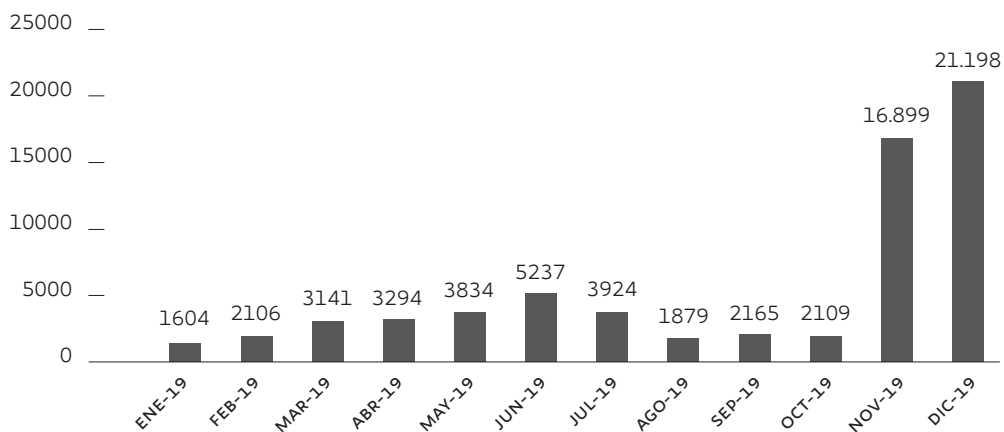
LLAMADAS MENSUALES



VII.1.3 | ChatBot

El uso de esta plataforma de comunicación durante 2019 da cuenta de la gran utilidad que esta herramienta tuvo para los ciudadanos, cada vez más conectados, contribuyendo a que más de 67.390 usuarios pudieran resolver sus consultas de manera inmediata. Esto pone a Servel a la vanguardia con las comunicaciones instantáneas y con el mejoramiento de la oferta de canales disponibles.

USUARIOS CHATBOT



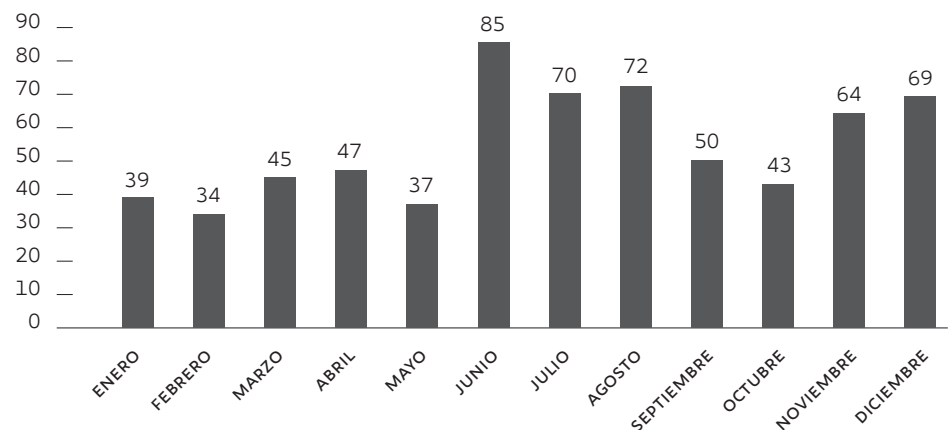


Servel mejoró los plazos de acceso a la información pública consolidando el compromiso de la Institución con la transparencia.

VII.2 | ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Se realizaron 655 solicitudes de acceso a la información. Este volumen refleja la utilidad que tiene para la ciudadanía la Ley de Transparencia, como mecanismo efectivo para acceder a la información y gestión institucional. Una de las medidas adoptadas durante 2019 fue la de establecer un plazo de respuesta para las solicitudes de información de 18 días asegurando la entrega de información oportuna y mejorando los plazos legales vigentes. De la misma forma, durante 2019 el portal de Transparencia Activa continuó siendo actualizado mensualmente y a través de él los usuarios accedieron a documentos e información pública. Con esto se ha reforzado el compromiso de la Institución con la transparencia, facilitado el cumplimiento de las obligaciones en materia de Derecho de Acceso a la Información Pública y Transparencia Activa.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



VII.3 | ARCHIVO HISTÓRICO

En 2019 se dan nuevos pasos en la creación del Archivo Histórico del Servel. Para ello, se dispuso la organización y puesta en valor de la serie documental Protocolo Electoral. Se aplicaron acciones de organización, conservación y difusión a 246 tomos de dicha serie; los cuales son parte del patrimonio documental sustantivo de Servel, pues testimonia la misión de la Institución. Esta serie es parte del Fondo Registro Electoral (1925-1973).

VIII. Comunicaciones



Servel consolidó y reforzó la comunicación y gestión con los medios informando el quehacer Institucional.

La Unidad de Comunicaciones tiene como objetivo promover la participación ciudadana informada, difundiendo el quehacer de la Institución, la importancia de los procesos electorales, la valoración de la democracia y motivando el interés mediático en el Servicio. Entre las tareas destacadas de la Unidad y que resaltaron durante 2019, está la reformulación de su trabajo a través de la elaboración de una Política de Comunicaciones, un sistema de vocerías y el establecimiento de un Comité Editorial Permanente, así como protocolos para el tratamiento de crisis comunicacionales y para la respuesta a medios. Esto se suma a su constante trabajo para acercar el Servicio a la ciudadanía por medio de las Redes Sociales. En este sentido, en el año 2019 se integra la cuenta de Instagram, la que permite llegar a nuevos públicos más jóvenes.

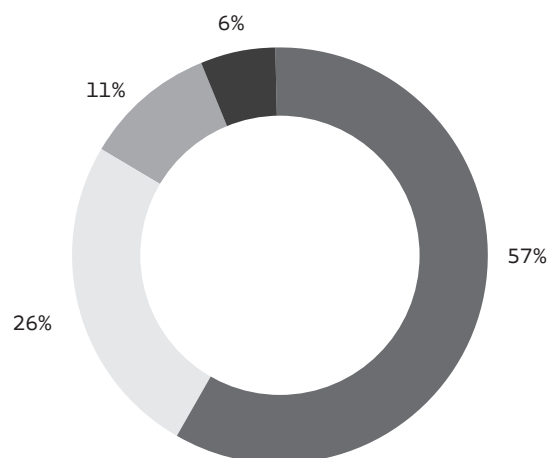
VIII.1 | GESTIÓN DE PRENSA

Durante 2019 se reforzó la comunicación directa con medios y periodistas, mediante la difusión proactiva de contenidos en materias relativas a Servel por medio de comunicados, entrevistas, vocerías y puntos de prensa.

Servel emitió 21 comunicados de prensa durante el año 2019, los cuales tuvieron un total de 283 apariciones en los distintos formatos de medios. La prensa digital fue la plataforma que más aportó con apariciones (58%), mientras que el comunicado con más publicaciones fue el emitido en el mes de julio que abordó la ampliación de la denuncia de Servel ante eventuales delitos electorales en el denominado Caso Tragamonedas.

TIPOS DE MEDIOS

■ Prensa digital
■ Prensa escrita
■ Radio
■ TV



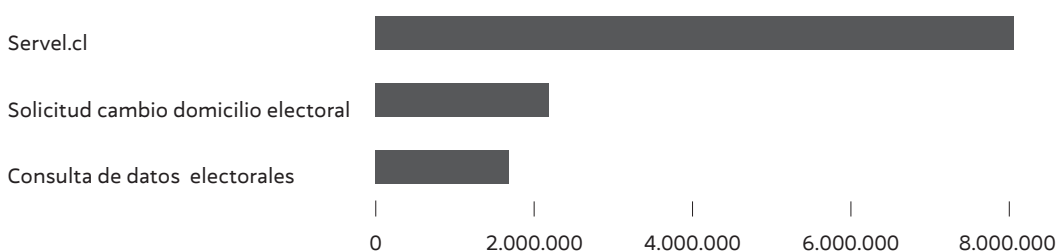
VIII.2 | COMUNICACIÓN DIGITAL

La preparación del Plebiscito Nacional 2020 impactó en la interacción entre la ciudadanía y el Servicio Electoral. La comunicación digital fue relevante para que las principales consultas e informaciones llegaran rápidamente y de manera efectiva a las manos de los usuarios. Un ejemplo de aquello fue el gran aumento de visitas a la página oficial de Servel a partir del mes de noviembre, donde las secciones más buscadas fueron la consulta de datos electorales y el cambio de domicilio electoral.

VIII.2.1 | Visitas al sitio web en general

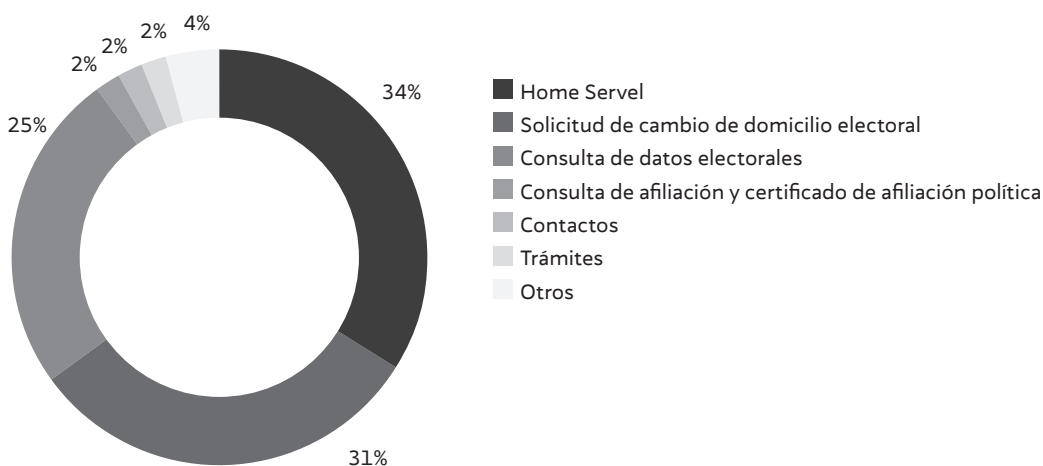
En 2019, el sitio web recibió un total de 8.197.278 visitas, aumentando en un 127% respecto al 2018.

TOTAL DE VISITAS



SECCIÓN	VISITAS	
Home Servel	2.445.856	33,4%
Solicitud de cambio de domicilio electoral	2.237.514	30,5%
Consulta de datos electorales	1.777.949	24,3%
Contactos	169.284	2,3%
Consulta de afiliación y certificado de afiliación política	117.419	1,6%
Trámites	110.738	1,5%
Partidos Políticos en Formación o en Trámite de Extensión	80.805	1,1%
Solicitud de cambio de domicilio electoral para chilenos en el extranjero	79.959	1,1%
Direcciones Regionales	75.086	1,0%
Padrón electoral	49.717	0,7%

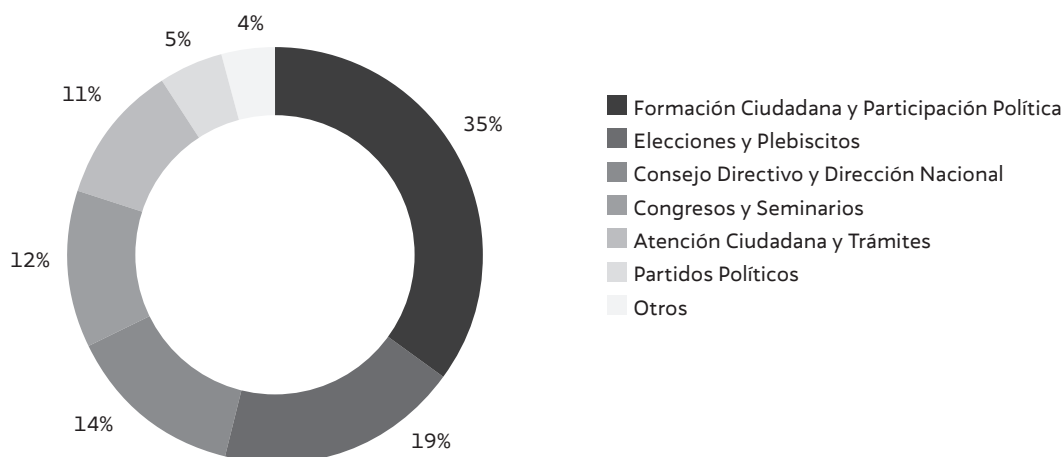
PORCENTAJE DE VISITAS POR SECCIÓN



VIII.2.2 | Cantidad de visitas a noticias publicadas

Durante el año se publicaron 110 noticias, las cuales generaron un total de 34.283 visitas.

TEMÁTICAS DE LAS NOTICIAS PUBLICADAS

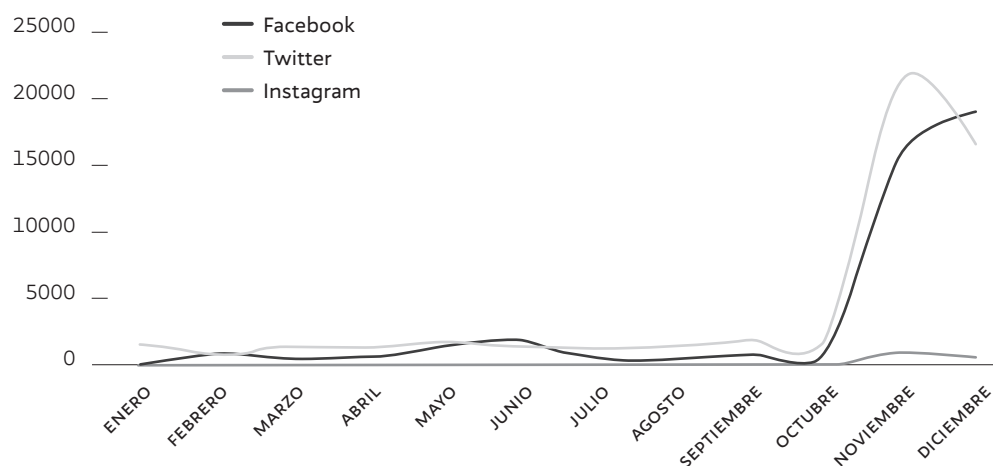


VIII.2.3 | Servel en las redes sociales

El año tuvo como novedad la creación de la cuenta de Instagram de Servel durante el mes de agosto, con el objetivo de entregar información, propiciar la participación y acercar el Servicio a nuevos públicos.

Durante los meses de noviembre y diciembre, tras el acuerdo político por la realización del Plebiscito Nacional 2020, las interacciones en las cuentas de Facebook y Twitter, principalmente vinculadas a consultas, información y comentarios, aumentaron exponencialmente respecto de los meses anteriores.

INTERACCIONES DE LAS CUENTAS SERVEL



CANTIDAD DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES SERVEL

Facebook	Twitter	Instagram
38.490	55.347	1.320

VIII.3 | IMAGEN INSTITUCIONAL

La imagen de Servel se asocia directamente con los hitos que se comunicaron durante el año. En este sentido, 2019 estuvo marcado por la gestión en un periodo sin elecciones, donde el trabajo de imagen estuvo asociado a la comunicación en redes sociales, generando una comunicación con gráficas más cercanas y frescas, y al lanzamiento del Plebiscito Nacional 2020. En esta última instancia, a través de mensajes de distinto tipo, se posicionó a Servel como el organismo a cargo de su organización, así como principal fuente de información al respecto.

VIII.4 | COORDINACIÓN DE EVENTOS

La organización de los eventos institucionales es una labor importante para la Unidad. El año 2019 se colaboró en la organización de diferentes reuniones, entre las cuales se pueden destacar:

- IV Encuentro Internacional de chilenos en el Exterior (febrero)
- Día del Patrimonio Cultural (mayo)
- Presentación de la Cuenta Pública 2018 (mayo)
- XX Conferencia del Protocolo de Quito (septiembre)
- Seminarios internos de Redes Sociales y Ciberseguridad (octubre)
- Lanzamiento Plebiscito Nacional 2020 (diciembre)
- Talleres de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral en diversas regiones.



El lanzamiento del Plebiscito Nacional fue uno de los hitos que marcó el año 2019 comprometiendo el desafío de un intenso ciclo electoral.

IX. Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral

El Plan Nacional de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral consolidó el fomento a la participación desde la primera infancia.



En 2019, Servel consolidó su gestión en Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral a través de la implementación de un Plan Nacional. Este comprendió, principalmente, la elaboración de metodologías y estrategias didácticas, guías de enseñanza y aprendizaje, recursos educativos interactivos, página web y cursos y talleres a profesores. Lo anterior con el objetivo de avanzar en la inclusión de las temáticas electorales y de fomento de la participación en el sistema educativo nacional. A esto se suma la creación de una red nacional de 50 funcionarios de Servel capacitados en estas temáticas.

IX.1 | FORMACIÓN DE PROFESORES EN EDUCACIÓN CÍVICA ELECTORAL Y FORMACIÓN CIUDADANA

La formación de profesores es el componente basal de la gestión formativa de Servel. Por su mediación se desarrollan las experiencias de aprendizaje diseñadas con el objetivo de contribuir al logro de una participación electoral temprana, informada y reflexiva. En función de esto es que se han elaborado cursos de larga duración y profundización en planificación y desarrollo de clases, talleres de corta duración, organizados en conjunto con las Direcciones Regionales, y encuentros formativos en contexto de votaciones estudiantiles o charlas educativas en colegios. Son dictados por la encargada de formación ciudadana con participación de los profesionales del Servicio y contemplan compartir materiales y procedimientos didácticos elaborados. En total, durante el año 2019 se formaron 536 profesores, con la certificación correspondiente, provenientes de 9 distintas regiones o provincias (447 en talleres de formación de profesores en regiones, 38 en curso y 51 en visitas a colegios).

TALLERES DE FORMACIÓN DE PROFESORES EN REGIONES

Fecha y lugar de realización	Cantidad de participantes	Porcentaje de profesores asistentes a talleres por establecimiento versus el total de establecimientos de la comuna o provincia (escuelas Básicas y de Enseñanza Media)
24 julio, región de Arica y Parinacota, Putre	28	4/7 establecimientos 57,1%
30 julio, región de Maule, Talca	50	19/ 63 establecimientos 30%
24 septiembre, región de Tarapacá, Iquique	120	37/40 establecimientos 92,5%
27 septiembre, región de Atacama, Copiapó	60	26/30 establecimientos 86,6%
1 octubre, región Maule, Curicó	45	23/ 49 establecimientos 46,9%
10 octubre, región de Arica y Parinacota	50	47/55 establecimientos 85,4%
13 y 14 octubre, región Metropolitana, Santiago, Profesores Escuela de Carabineros	49	49/65 establecimientos 75,3%
17 octubre, región de Aysén, Coyhaique	45	9/20 establecimientos 45%

447 PROFESORES FORMADOS A NIVEL NACIONAL

En agosto se dio inicio al Primer Curso de Formación en Educación Cívica Electoral para Profesores de Historia y Ciencias Sociales, que se extendió hasta enero de 2020 con 38 profesores certificados, quienes realizaron una muy buena evaluación de la instancia formativa.

I CURSO DE FORMACIÓN EN EDUCACIÓN CÍVICA ELECTORAL PARA PROFESORES DE HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES

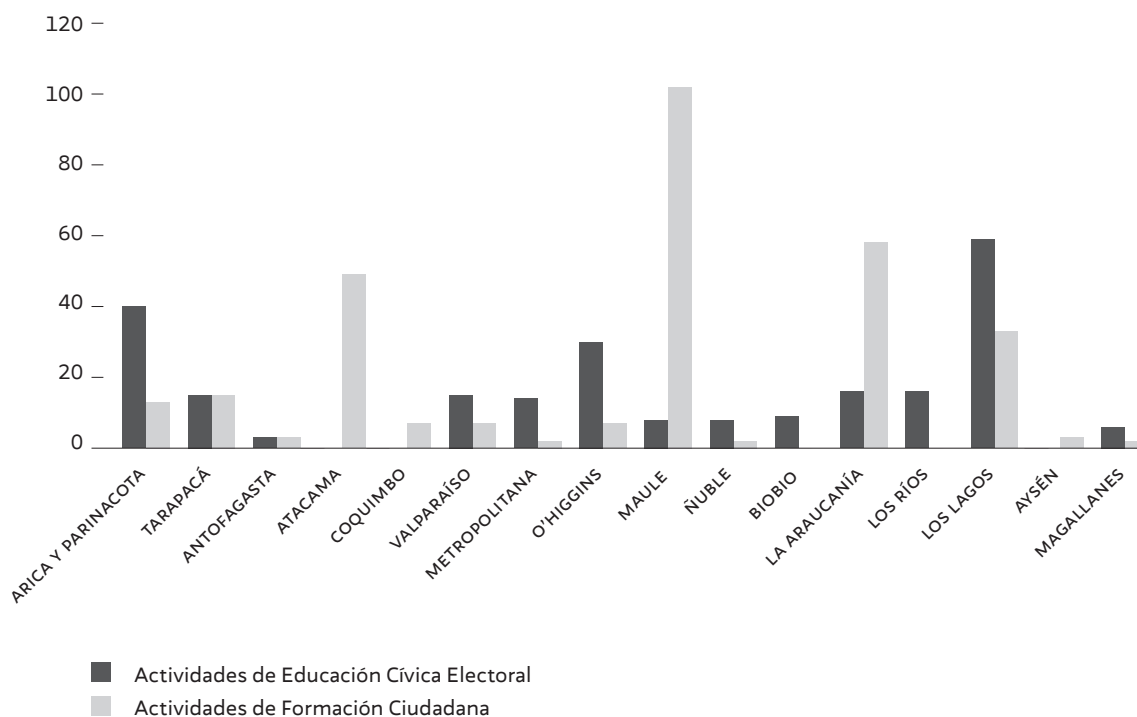
Curso en modalidad Presencial/Virtual	Agosto 2019 -Enero 2020	100% Muy de acuerdo y de acuerdo con temas, métodos y modalidad
		92,5% Muy de acuerdo y de acuerdo con dominio, dinámica y reflexión Expositores
		90,4% Muy de acuerdo o de acuerdo con facilidad inserción y calidad de métodos y recursos elaborados
		100% Muy de acuerdo y de acuerdo con que metodología fue coherente, evaluación y retroalimentación apropiadas

IX.2 | FORMACIÓN CIUDADANA Y EDUCACIÓN CÍVICA ELECTORAL EN TERRENO

Respecto de las actividades de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral realizadas en las distintas regiones, en su mayoría estuvieron relacionadas con charlas y apoyo de elecciones en establecimientos educacionales, talleres para profesores y ciudadanía en general.

Las regiones de Maule, La Araucanía y Atacama destacan por la gran cantidad de actividades de Formación Ciudadana realizadas. En tanto, las regiones de Los Lagos, Arica y Parinacota y O'Higgins tuvieron un mayor desarrollo de actividades vinculadas a la Educación Cívica Electoral.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN EN REGIONES



IX.3 | ELABORACIÓN DE METODOLOGÍA, ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE

La incorporación de la Formación Ciudadana a Servel hizo necesaria la creación de una propuesta educativa Institucional, expresada en una estrategia didáctica, ABP (Aprendizaje basado en problemas), la reflexión y el trabajo colaborativo. En consonancia, y para su implementación, se elaboraron; 69 guías, 15 recursos interactivos, 10 módulos de curso de profesores, 8 talleres (3 módulos cada uno) diseño instruccional de curso virtual (8 unidades) una exposición y otros materiales educativos. Lo anterior implicó un proceso secuencial de investigación, diseño, probatura y mejora.

ELABORACIÓN DE GUÍAS PROFESORES, GUÍAS ESTUDIANTES Y PLANIFICACIONES PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA EDUCACIÓN CÍVICA ELECTORAL PARA III MEDIO Y ENSEÑANZA BÁSICA RECURSOS EDUCATIVOS

Cantidad total	76
Guías elaboradas	69
Avance 2019	91%

IX.4 | ELABORACIÓN DE SITIO WEB

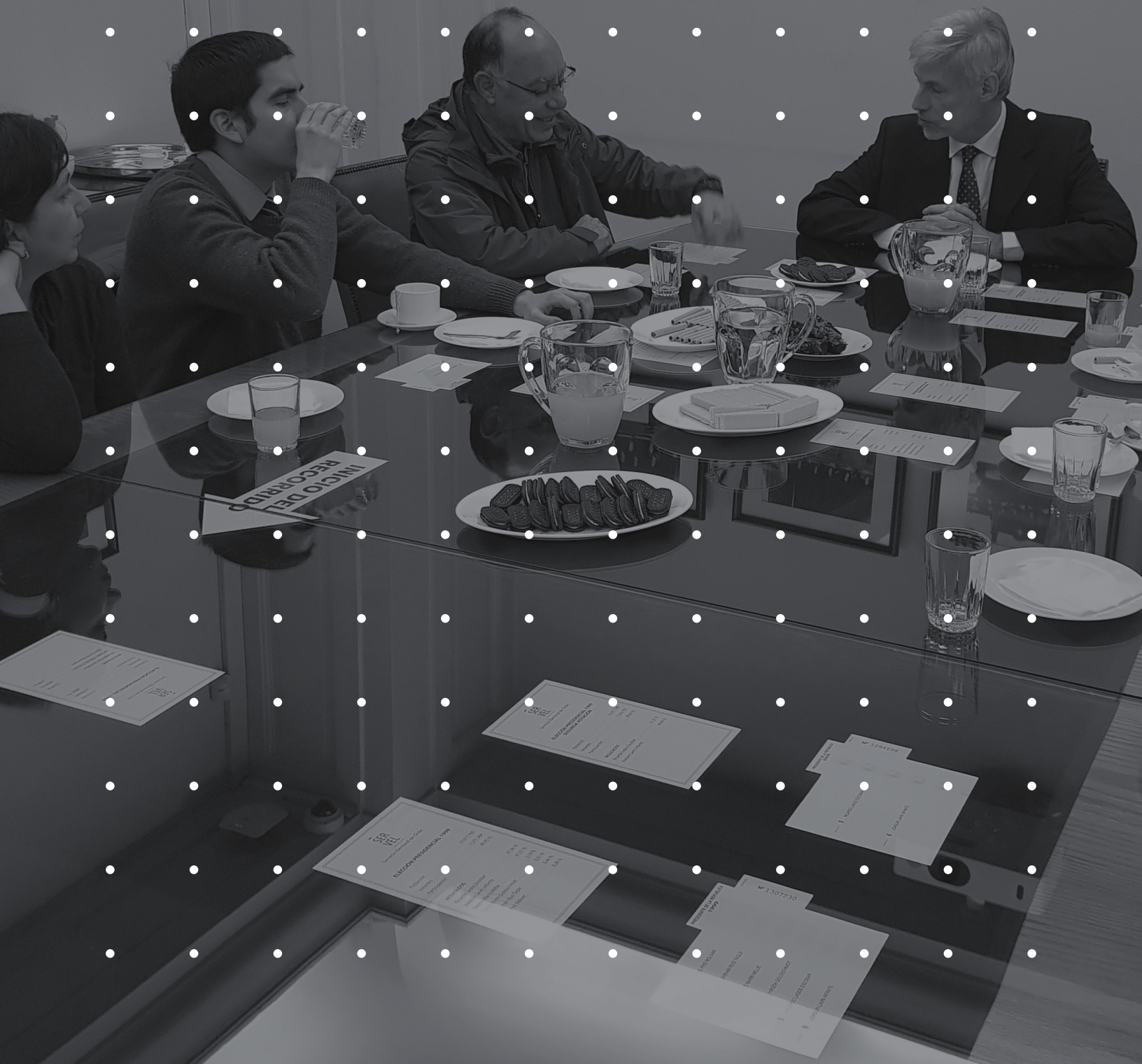
La página web formacionciudadana.servel.cl, elaborada en 2019, es una plataforma de formación e intercambio de profesores, estudiantes y ciudadanos en el proceso de generación de conocimiento en Educación Cívica Electoral. Su diseño centrado en el usuario y de uso intuitivo en ambientes personalizados, permite poner a disposición las guías de estudiantes, de profesores, planificaciones y recursos educativos elaborados para cada tema. Cuenta con Moodle para el desarrollo del Curso Virtual de Formación de Profesores cuya primera versión se realizará en 2020.



Servel puso a disposición de profesores y alumnos recursos pedagógicos en educación cívica electoral.

SEGUNDA PARTE

GESTIÓN INSTITUCIONAL



I. Control y Gestión Institucional

La División de Control y Gestión Institucional creada durante el año 2019, tiene como principal objetivo implementar un modelo de gestión moderno, que permita crear valor en el tiempo, alineando las metas y objetivos estratégicos al quehacer cotidiano de la Institución. El cambio en la estructura vino a consolidar el trabajo realizado hasta ahora en Planificación y Control de Gestión y Gestión de Riesgos, incorporando un área de Gestión de Procesos, así como la supervisión y coordinación de las áreas de apoyo de las divisiones de Administración y Finanzas, Tecnologías de la Información, Desarrollo de Personas y la unidad de Atención Ciudadana.



I.1 | DEFINICIONES INSTITUCIONALES

Durante el año 2019, se realizaron dos jornadas de Planificación Estratégica Institucional en los meses de noviembre y diciembre, las que tuvieron como objetivo realizar un ejercicio de alineamiento estratégico, de cara a los procesos electorales del año 2020. Este encuentro consideró, además entre sus temáticas, el cambio en el entorno y la situación país entre los meses de octubre y noviembre de 2019. En estas reuniones, se logró profundizar en la comprensión de los objetivos estratégicos, la definición de objetivos operativos, la medición de sus indicadores y los proyectos e iniciativas necesarias para permitir el logro de la estrategia definida.



Servel priorizó la Planificación Estratégica Institucional para los ciclos electorales venideros.

I.2 | HERRAMIENTAS DE CONTROL DE GESTIÓN

La Unidad de Control de Gestión realiza un seguimiento mensual, mediante informes ejecutivos elaborados por cada jefatura, Subdirección y Dirección Regional, de los antecedentes, datos y estadísticas de importancia sobre la gestión interna del Servicio, transformándose en una positiva herramienta de control de gestión al entregar la situación real y el estado de las gestiones realizadas por las áreas a nivel nacional.

Durante 2019 se avanzó en la mejora del proceso de elaboración, suscripción, seguimiento y evaluación de Convenios de Desempeño para Altos Directivos Públicos. En la actualidad, el Servicio Electoral cuenta con 11 profesionales adscritos a esta modalidad, para los cuales se realizan mensualmente seguimientos del avance de los objetivos, indicadores y cumplimiento de metas.

Con el objetivo de asegurar el control y seguimiento de los proyectos e iniciativas Institucionales, durante el año 2019, se realizaron sesiones mensuales de Comité de Proyectos e Iniciativas lideradas por la Dirección, con el fin de proporcionar una visión estratégica y de resguardar el cumplimiento de las metas y la correcta ejecución presupuestaria.

Durante el año 2019, se llevaron a cabo 29 Proyectos e Iniciativas:



I.3 | CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE RIESGOS

El Servicio Electoral ha reconocido y asignado una importancia significativa al proceso de gestión de riesgos Institucional, así como también al trabajo colaborativo de los actores responsables e involucrados de cada Subdirección, División, Unidad y Área de apoyo para identificar, analizar, controlar y mitigar de forma permanente los riesgos, con el propósito de mejorar la gestión institucional, asegurando de esta forma el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Servel, el logro de la misión y visión Institucional.

Es así como la gestión de riesgos durante 2019 se ha configurado en un proceso estructurado, continuo y disciplinado, que a su vez es parte integrante de todos los procesos de la Institución, es considerado en la toma de decisiones, es dinámico, interactivo, capaz de reaccionar a los cambios y permitir la mejora continua de la gestión institucional.

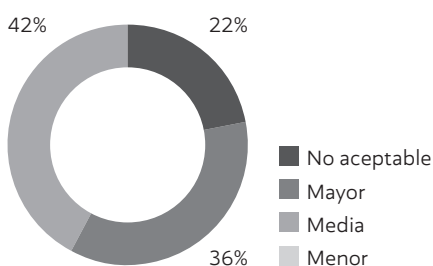
El desafío planteado para 2019 se cumplió con creces, toda vez que se logró avanzar en la ejecución de los distintos planes de tratamiento formulados para el año. Este objetivo se concretó con la colaboración constante de las distintas áreas responsables de estos planes, y con el impulso del Consejo Directivo y la Dirección.

Con la aplicación de los planes de tratamiento de corto plazo correspondientes al año 2019, es posible observar que 16 de los 36 riesgos categorizados como “No aceptable” y “Mayor” disminuyeron, lo que equivale a una disminución de estos niveles de riesgo en un 44,4%, superando la meta de disminución de 15% impuesta para el año. Además, los riesgos en la categoría “No aceptable” se reducen a cero.

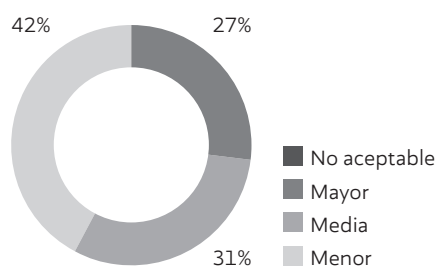
DISMINUCIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGOS

CANTIDAD DE RIESGOS	MODIFICACIÓN DE NIVEL DE EXPOSICIÓN		
	ESTABA EN:		CAMBIÓ A:
5	No Aceptable	Cambian a	Mayor
3	No Aceptable	Cambian a	Menor
4	Mayor	Cambian a	Media
4	Mayor	Cambian a	Menor
8	Media	Cambian a	Menor
5	Mayor	se mantuvo en	Mayor
7	Media	se mantuvo en	Media
TOTAL 36 RIESGOS			

NIVEL DE EXPOSICIÓN DE RIESGOS EN PLAN DE TRATAMIENTO AL 30-12-2018

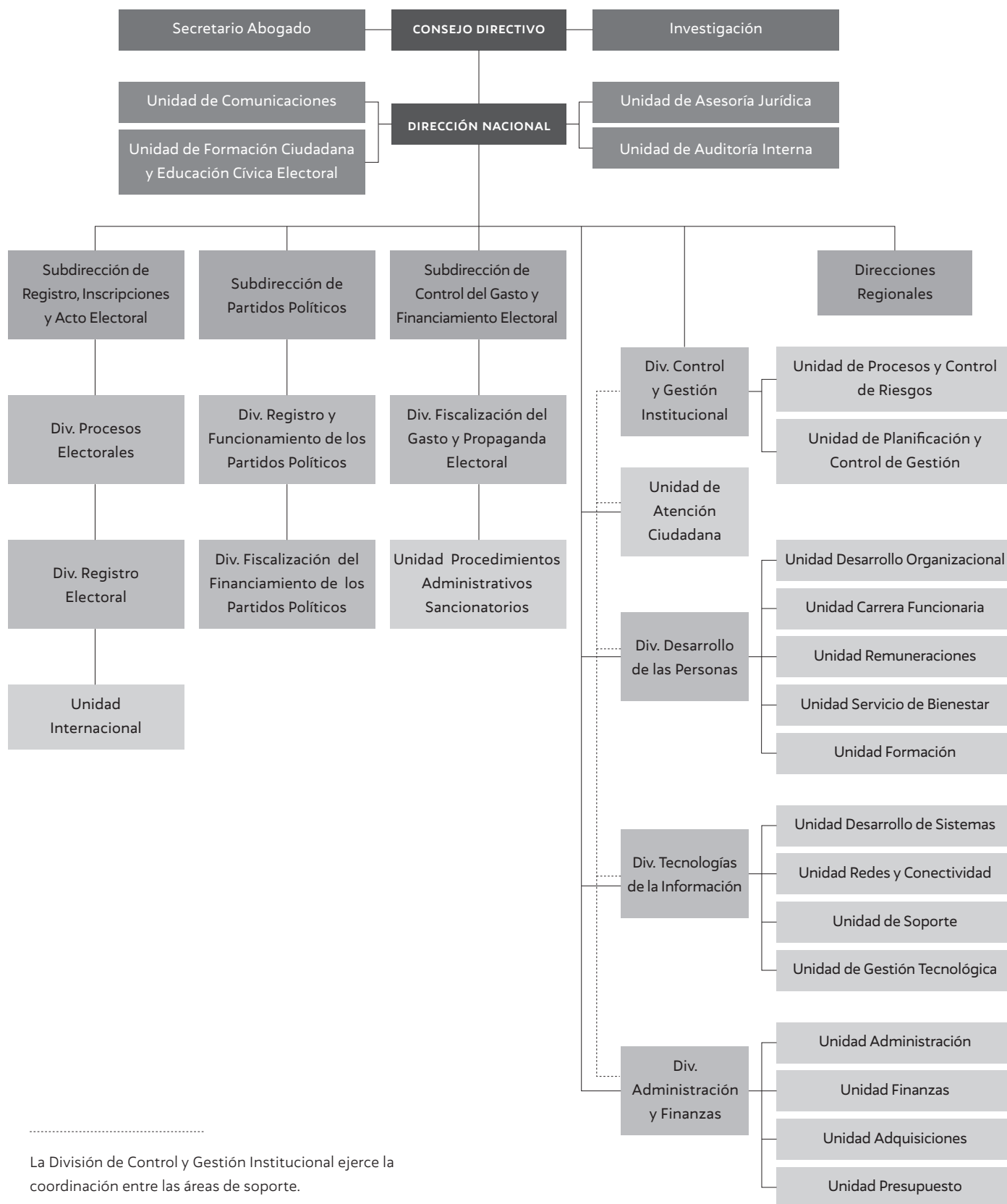


NIVEL DE EXPOSICIÓN DE RIESGOS EN PLAN DE TRATAMIENTO AL 30-12-2019



II. Gestión de personas

II.1 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



II.2 | DOTACIÓN

La dotación efectiva del Servicio culminó el 2019 con 408 funcionarios, habiendo pasado a retiro por jubilación 5 de ellos, alcanzando durante el año un 95,2% de la dotación máxima autorizada.

Entre los aspectos más relevantes del año destaca la incorporación de nuevos Altos Directivos Públicos como la Directora Regional de Coquimbo y jefaturas de unidades como la Unidad de Procesos Administrativos Sancionatorios de la Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral, con miras a completar las vacantes para las necesidades Institucionales. El objetivo del Servicio se mantiene en torno a potenciar al máximo las capacidades de los equipos de trabajo.

II.3 | CAPACITACIÓN

El año 2019, fueron capacitados 261 funcionarios en actividades con costo para el Servicio, de una dotación total de 408, lo cual equivale al 64% del total de funcionarios.

El Plan Anual de Capacitación 2019 con costo (PAC) centró su línea de acción en el fortalecimiento de los conocimientos estratégicos y técnicos, y la satisfacción de las necesidades operativas de la Institución. Lo anterior, con la finalidad de realizar una gestión integral, impulsando una fuerte mejora de la calidad en las diferentes áreas, para lograr un impacto de forma sistemática y eficiente en los puestos de trabajo y el desarrollo de planes de pausa saludable para el fortalecimiento de los equipos.

- Total de funcionarios capacitados en cursos sin costo para el Servicio: 196
- Número total de horas en capacitaciones sin costo (modalidad presencial u online): 2.420 horas
- Número total de horas en capacitaciones con costo: 2.762 horas

ESTAMENTO	Nº DE FUNCIONARIOS
Directivos	16
Profesionales	67
Técnicos	44
Administrativos	115
Auxiliares	19
Total	261

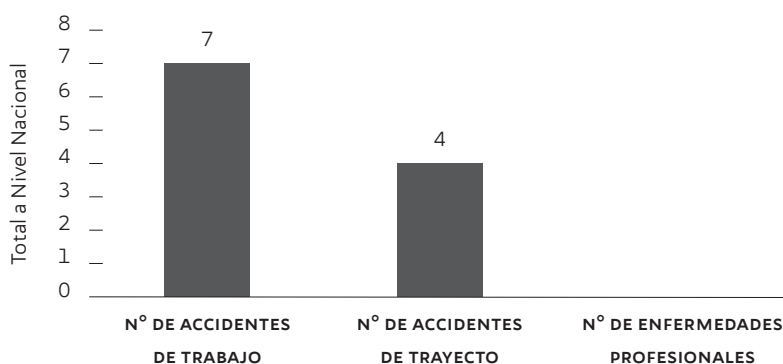
II.4 | PREVENCIÓN DE RIESGOS

La Unidad Formación de Personas a través de su Área de Prevención de Riesgos, implementó un programa de pausas saludables para el Nivel Central y Direcciones Regionales. Esta actividad consistió en intervenir los puestos de trabajo de 14 Direcciones Regionales, incluyendo a las dependencias de todo el Nivel Central, desarrollando breves rutinas de ejercicio de 15 a 20 minutos de duración, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de los integrantes de la Institución.

Además, el área de Prevención de Riesgos coordinó una serie de cursos E-learning, impartidos por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), en materias de ergonomía, conducción defensiva, uso de extintores, manejo manual de cargas, entre otras.

Durante el transcurso del año 2019 se obtuvieron datos relevantes en las Tasas de Accidentabilidad, Tasas de Enfermedades Profesionales y Tasas de Accidentes de Trayecto, estadísticas obtenidas de la plataforma de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que reflejan resultados positivos en materia de prevención a la luz de la dotación vigente.

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES A NIVEL NACIONAL

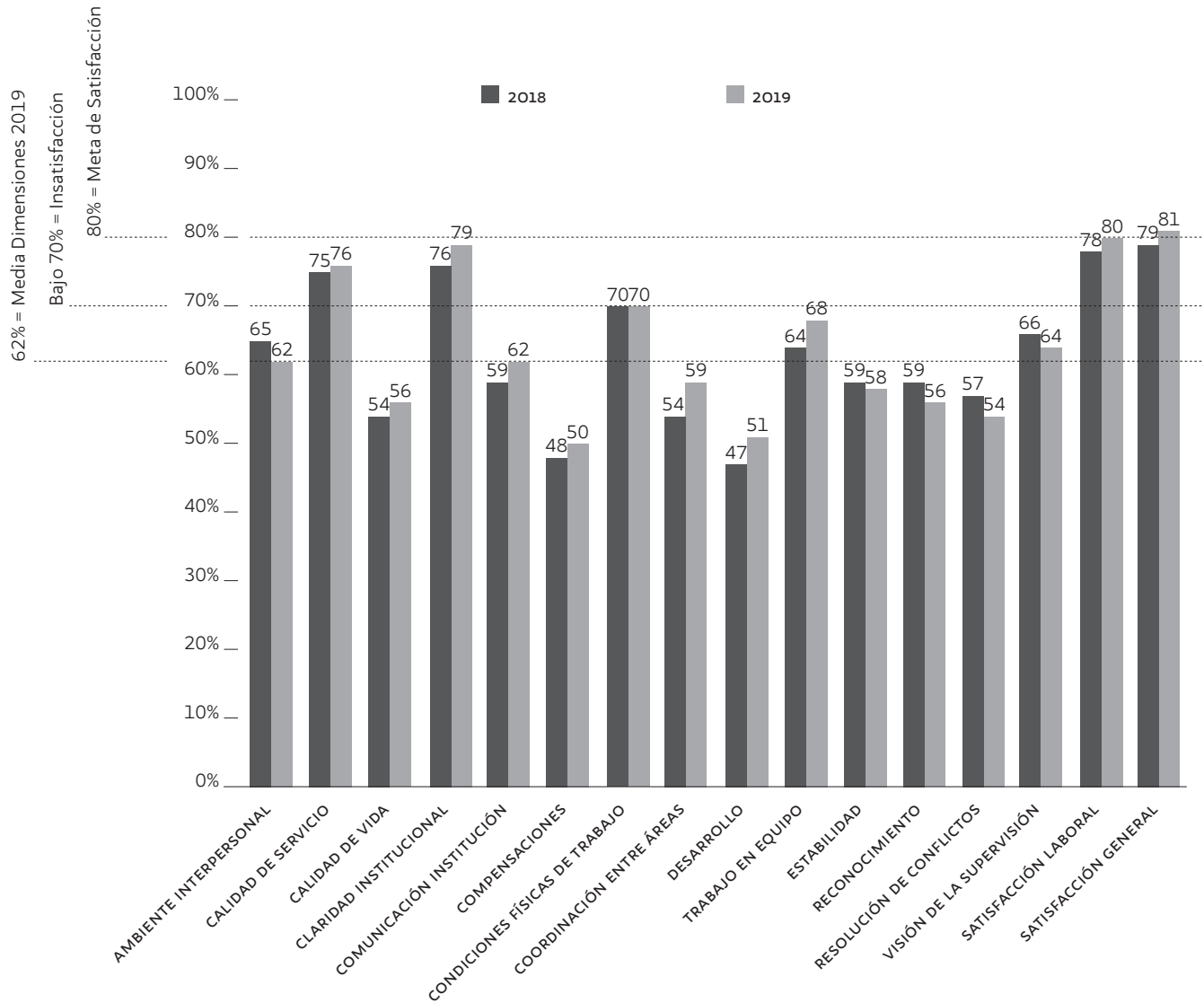


II.5 | ACTIVIDADES DESTACADAS

En el año 2019, se realizó una nueva encuesta de clima laboral, la cual refleja positivos resultados al mantener y mejorar 9 de las 14 dimensiones medidas, lo cual manifiesta el alcance de las intervenciones realizadas por la División a través de su Unidad de Desarrollo Organizacional para la mejora de resultados cualitativos.

DEPENDENCIA	2018	2019	DIFERENCIA
Promedio Nacional	61	62	+1
Promedio Regional	64	64	0
Promedio Nivel Central	58	61	+3

El detalle del avance en cada dimensión permite a su vez ratificar el firme compromiso de los funcionarios con las tareas que desarrolla el Servicio.



Los resultados alcanzados permiten generar expectativas de mejora en otras dimensiones, que serán la base del plan de intervención 2020.

III. Gestión Financiera

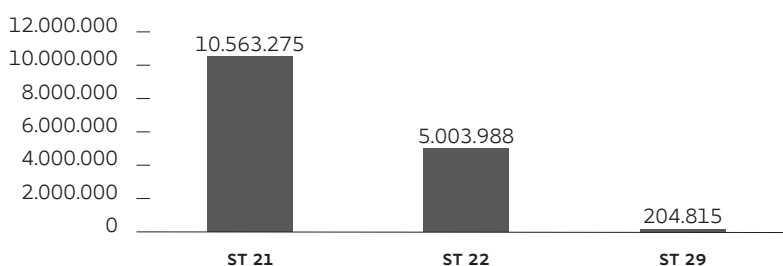
La División de Administración y Finanzas, está a cargo de gestionar y administrar en forma transparente y eficiente los recursos físicos, financieros, contables y presupuestarios de la Institución, en base a las disposiciones legales vigentes, contribuyendo al cumplimiento de los planes estratégicos Institucionales. Está compuesta por tres Unidades: Finanzas, Adquisiciones y Administración, cada una de ellas tiene funciones y controles específicos, manteniendo una debida segregación de funciones para mitigar riesgos en los procesos financieros y garantizar el soporte a los clientes internos. El año 2019, se continuó con un proceso de reestructuración y readecuación organizacional, con el fin de avanzar hacia una administración más eficiente, oportuna y transparente de los recursos asignados.

III.1 SITUACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

La correcta gestión financiera y presupuestaria desarrollada durante el año 2019, acreditada por los indicadores financieros publicados por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, así como la elaboración y presentación de anteproyectos de presupuestos completos y oportunos, han asegurado la existencia de recursos financieros para la gestión de las diferentes áreas del Servicio. Gracias a la entrega de información oportuna, transparente y confiable, se han permitido medir los resultados de aquellas actividades enmarcadas como estratégicas para el cumplimiento de los objetivos y misión Institucional.

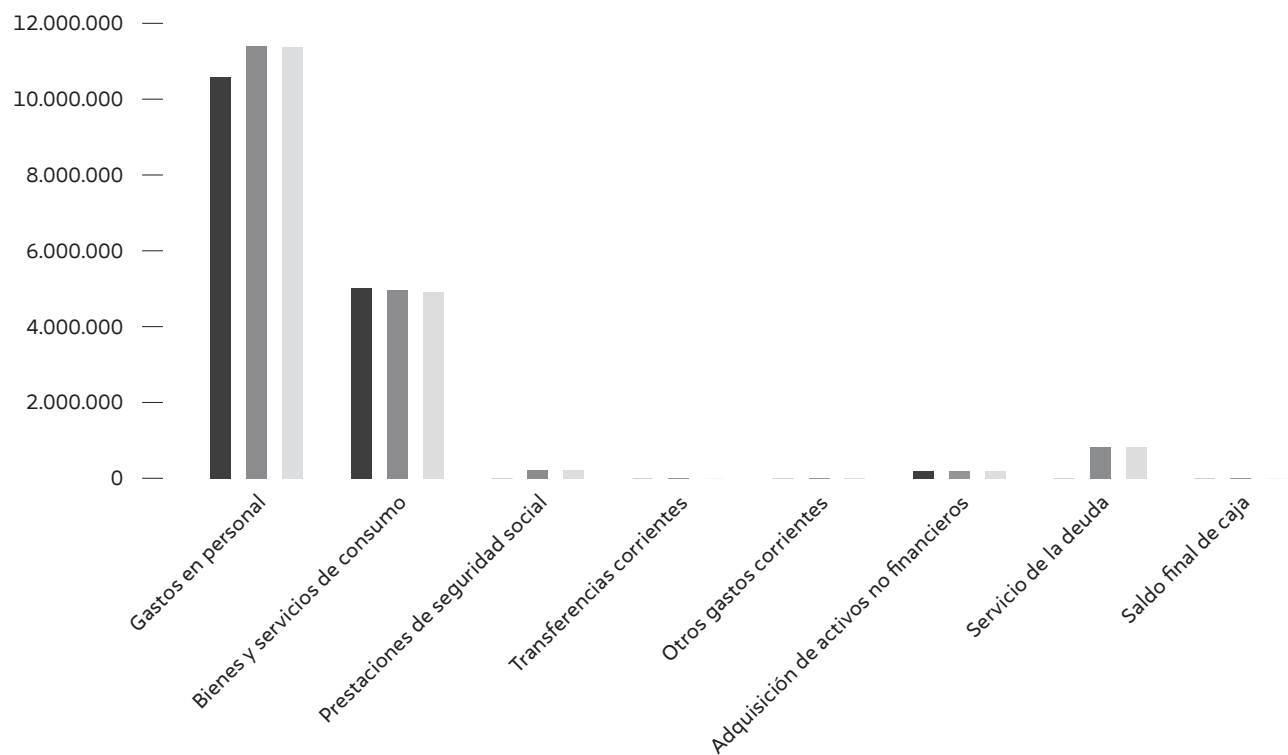
SUBTÍTULO	DENOMINACIÓN	MONTO EN MILES DE \$
21	Gastos en Personal	10.563.275
22	Bienes y Servicios de Consumo	5.003.988
29	Adquisición de Activos no Financieros	204.815
Total		15.772.078

LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2019 (CIFRAS EN MILES DE \$)



PROGRAMA 01: INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 2019 (MILES DE \$)

SUBTÍTULO	DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO FINAL	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
	Gastos	15.772.078	17.619.901	17.529.311	99,5%
21	Gastos en personal	10.563.275	11.362.890	11.353.282	99,9%
22	Bienes y servicios de consumo	5.003.988	4.955.305	4.898.085	98,8%
23	Prestaciones de seguridad social	0	232.489	232.488	100,0%
24	Transferencias corrientes	0	17.869	0	0,0%
26	Otros gastos corrientes	0	13.684	13.378	97,8%
29	Adquisición de activos no financieros	204.815	204.815	201.375	98,3%
34	Servicio de la deuda	0	830.703	830.703	100,0%
35	Saldo final de caja	0	2.146	0	0,0%

COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO PROGRAMA 01 AÑO 2019 (CIFRAS EN MILES DE \$)

	GASTOS EN PERSONAL	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	TRANS-FERENCIAS CORRIENTES	OTROS GASTOS CORRIENTES	ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	SERVICIO DE LA DEUDA	SALDO FINAL DE CAJA
■ Presupuesto Inicial	10.563.275	5.003.988	0	0	0	204.815	0	0
■ Presupuesto Final	11.362.890	4.955.305	232.489	17.869	13.684	204.815	830.703	2.146
■ Ejecución Anual	11.353.282	4.898.085	232.488	0	13.378	201.375	830.703	0

ALCANCES - PROGRAMA 01 SERVICIO ELECTORAL

Subtítulo 21	11.362.890
---------------------	-------------------

En el año 2019 el Subtítulo 21 alcanzó una ejecución presupuestaria de 99,9% correspondiente a M\$11.353.282, desagregado en los siguientes conceptos: M\$10.534.639 para remuneraciones de personal planta y contrata; M\$80.160 para asignaciones con funciones críticas; M\$45.384 para trabajos extraordinarios; M\$18.811 para viáticos nacionales; M\$2.934 para viáticos internacionales; M\$30.477 para honorarios; M\$420.048 para el personal contratado por código de trabajo; M\$220.829 para las dietas del Consejo Directivo. La dotación efectiva del servicio al 31 de diciembre fue de 408 funcionarios contratados.

Subtítulo 22	4.955.305
---------------------	------------------

Para el año 2019 el Subtítulo 22 alcanzó una ejecución presupuestaria de 98,8% correspondiente a M\$4.898.085. Los rubros de gastos más significativos se concentran en: la contratación por servicio de despacho y distribución especial de cartas certificadas por M\$485.246; mantenimiento y reparación de edificaciones por M\$321.706, las mejoras más significativas se realizaron en: Dirección Regional Metropolitana y Nivel Central, específicamente con el cambio y mantención del ascensor del edificio institucional; arriendo de edificios por M\$1.011.033; arriendo de equipos informáticos por M\$405.451, correspondiente principalmente al arriendo de impresoras multifuncionales del nivel central y arriendo de notebook y equipos estacionales; servicios informáticos por M\$477.433, para servicios de desarrollo de sistemas, donde destaca el nuevo sistema de gasto electoral; y otros servicios técnicos profesionales por M\$753.453 para la renovación y soporte de servicios.

Subtítulo 23	232.489
---------------------	----------------

Para el año 2019 el Subtítulo 23 alcanzó una ejecución presupuestaria de 100% correspondiente a M\$232.488, debido a que 8 funcionarios se acogieron al beneficio al retiro.

Subtítulo 24	17.869
---------------------	---------------

Para el año 2019, el Subtítulo 24 no tuvo ejecución.

Subtítulo 26	13.684
---------------------	---------------

Para el año 2019, alcanzó una ejecución de 97,8% correspondiente a M\$13.378, cuya finalidad estuvo orientada al pago de distintas sentencias judiciales.

Subtítulo 29	204.815
---------------------	----------------

Para el año 2019 el Subtítulo 29 alcanzó una ejecución presupuestaria de 98,3% correspondiente a M\$201.375 desagregado según lo siguiente: M\$54.271 para la adquisición de vehículos; M\$15.207 para Mobiliario, M\$18.675 para máquina y equipos de oficina, M\$101.597 para equipos computacionales y periféricos y M\$11.625 para programas computacionales.

Subtítulo 34	830.703
---------------------	----------------

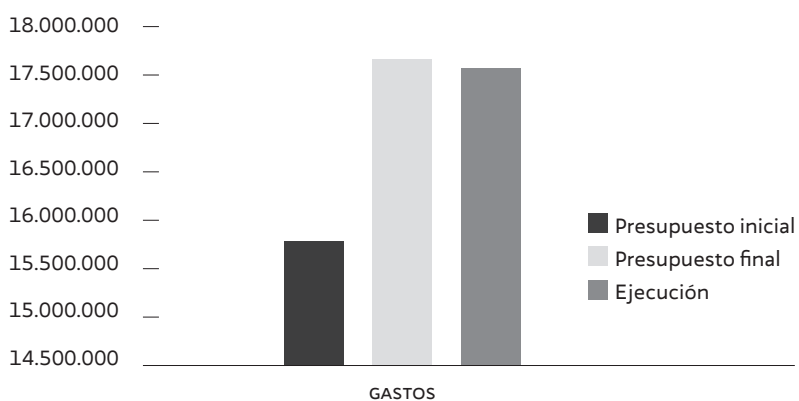
Para el año 2019 el Subtítulo 34 alcanzó una ejecución presupuestaria de 100% correspondiente a M\$830.703, deuda flotante.

III.2 | INDICADORES DE GESTIÓN

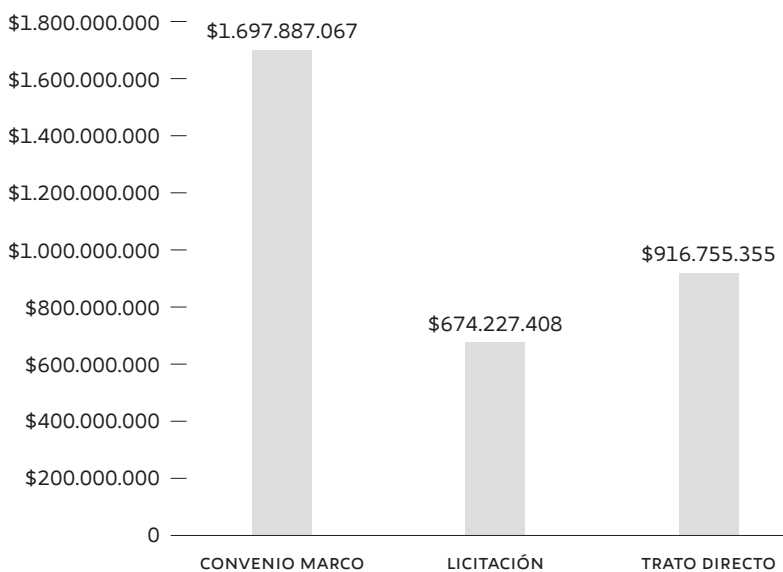
La ejecución presupuestaria 2019 ascendió a un 99,5% del presupuesto final con que contó el Servicio.

DENOMINACIÓN	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO FINAL	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
Gastos	15.772.078	17.619.901	17.529.311	99,5%

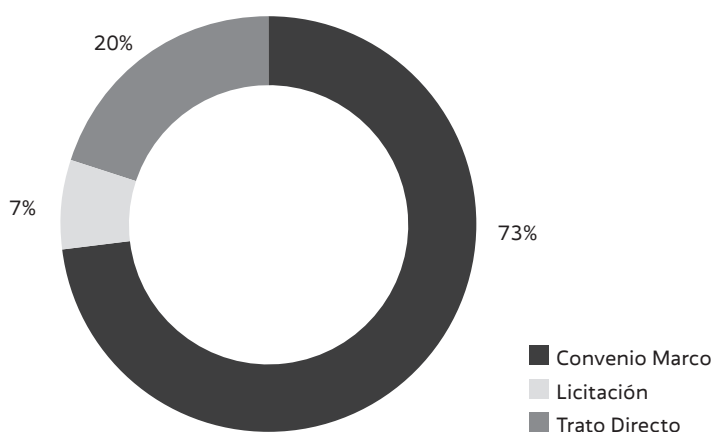
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2019 (CIFRAS EN MILES DE \$)



MONTOS TRANSADOS POR TIPO DE COMPRA



PORCENTAJE TRANSADO POR TIPO DE COMPRA



III.3 | MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA

La Ley 21.125, de Presupuesto del Sector Público año 2019, en su artículo N°8, establece la obligatoriedad de pago mediante transferencia electrónica de fondos de todos los pagos a proveedores de bienes y servicios de cualquier tipo, incluidos aquellos relacionados a contratos de obra o infraestructura que se realicen por parte de los órganos de la Administración del Estado. En base a ello, durante el año 2018 e inicios del 2019, se implementó en todas las regiones el pago electrónico a proveedores a través de la plataforma web de Banco Estado, cumpliendo con éxito la integración y funcionamiento de todas ellas, antes de culminar el primer semestre de 2019.

De igual manera, se fortaleció el procedimiento de pago a proveedores a través de la consolidación del sistema de pago de documentos tributarios (BPM). Una herramienta de apoyo fundamental para llevar el registro y trazabilidad de las facturas. El afianzamiento del sistema de pagos en el Nivel Central del Servel ha ayudado a cumplir con la implementación de la Ley de Pago a 30 días, manteniendo un promedio de pago de facturas en 13 días corridos. Por último, siguiendo con la política de mejora continua, el próximo desafío de modernización es integrar al sistema a las Direcciones Regionales.

La modernización financiera se materializó con la elaboración de una Política de Administración y Finanzas para el Servicio Electoral y la actualización de distintos manuales, procedimientos, instructivos y guías de uso interno.

III.4 | DESARROLLOS DE INFRAESTRUCTURA

Para continuar con el desarrollo del proceso de modernización, ordenamiento y mejoramiento de oficinas en los edificios del Nivel Central, se han desarrollado distintos proyectos cuyo objetivo es la mejora de espacios de trabajo.

- Proyecto 1-Remodelación piso 4 Esmeralda 611: El costo de este proyecto ascendió a \$80 millones.
- Proyecto 2-Remodelación primer piso edificio Santo Domingo 566: Los sectores abordados fueron el hall principal y el área de la Unidad de Atención Ciudadana. La ejecución de esta obra, dada su complejidad, fue de 5 meses. El costo de este proyecto fue cercano a los \$70 millones.
- Proyecto 3-Cambio de Ascensor Esmeralda 611: El ascensor que tenía este edificio era de fecha anterior al año 1980. Con su cambio se logró dar cumplimiento a la normativa, certificándolo, y además, entregando mayor seguridad al transporte vertical de las personas que lo utilizan. El costo fue cercano a los \$56 millones.



TERCERA PARTE

PLEBISCITO NACIONAL 2020



Los últimos meses de 2019 quedarán marcados en la historia del país por el estallido social que, entre sus diversas demandas, exigía una nueva Constitución. El día 15 de noviembre, parlamentarios del oficialismo y la oposición dieron a conocer el “Acuerdo por la Paz Social y nueva Constitución”, en el que se planteaba un itinerario constitucional que, como primer hito, proponía la realización del Plebiscito Nacional 2020.

El Servicio Electoral comenzó un fuerte trabajo de apoyo técnico a la toma de decisiones legislativas, el que se desarrolló en paralelo a la determinación de los tiempos, presupuestos y todo lo que conllevaría la coordinación de este hito electoral. El 24 de diciembre de 2019, se publicó en el Diario Oficial la modificación del capítulo XV de la Constitución Política, en el que se incorporó el artículo 130 al 143. Con fecha 27 diciembre 2019 se publicó el decreto exento N° 2.445, por el cual se convocó al Plebiscito Nacional para el 26 de abril de 2020. Al día siguiente, Servel lanzaba oficialmente el Plebiscito Nacional 2020.

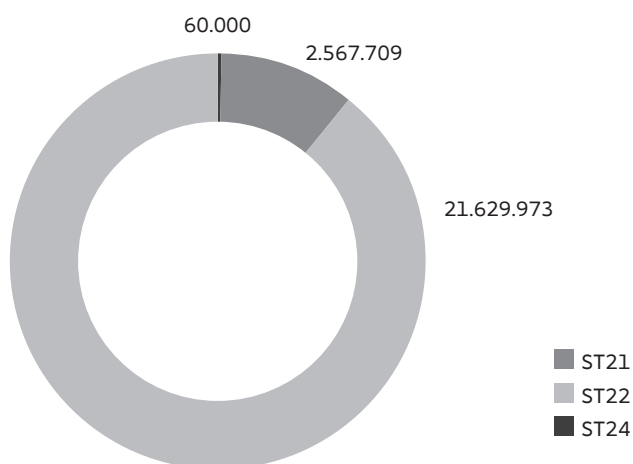
Producto del estado de excepción constitucional de catástrofe, con ocasión de la pandemia mundial provocada por la enfermedad Coronavirus o Covid-19, el 26 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial un nuevo itinerario electoral, que modificó todas las elecciones programadas para el año 2020: Plebiscito Nacional; primarias de Gobernador Regional y Alcalde; elecciones de Gobernador Regional, Alcalde, Concejales y Convencionales (estos últimos en caso de ser aprobada la redacción de una nueva Constitución), y segunda votación para Gobernadores Regionales. Por su parte, el 29 de marzo se publicó en el Diario Oficial una nueva fecha para la realización del Plebiscito Nacional, el que quedó fijado para el domingo 25 octubre 2020.

I. Gestión de los recursos y las personas

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2019, tras el anuncio del Acuerdo por la Paz y la Nueva Constitución que estableció la realización del Plebiscito, Servel trabajó en el levantamiento presupuestario de lo que significaba realizar este nuevo proceso electoral, el que luego se entregaría a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, para, en los primeros meses de 2020, contar con los recursos necesarios:

SUBTÍTULO	DENOMINACIÓN	MONTO EN MILES DE \$
21	Gastos en Personal	2.567.709
22	Bienes y Servicios de Consumo	21.629.973
24	Transferencias Corrientes	60.000
Total		24.257.682

PROGRAMA 04: PLEBISCITO (CIFRAS EN MILES DE \$)



II. Un nuevo proceso electoral

En el marco del Plebiscito Nacional del 26 de abril de 2020, durante el año 2019 el trabajo del Servicio Electoral se concentró en levantar el Cronograma Electoral y las compras de materiales requeridos, en conformidad con la Ley 21.200 y el Decreto Exento N°2.445, publicados el 24 y 27 de diciembre. Se realizó el diseño de útiles electorales y generación de cartillas instructivas e informativas, para los distintos actores del proceso; Juntas Electorales, Colegios Escrutadores, Vocales de Mesa y Delegados. Para dicha ocasión se determinó 44.513 Mesas, 2.249 Locales de Votación y 440 Colegios Escrutadores en el territorio nacional, y 216 Mesas, 112 Locales de Votación y 2 Colegios Escrutadores Especiales, para el extranjero. El costo requerido para la adquisición de materiales para las Mesas, Locales, Colegios Escrutadores, Juntas Electorales y Personal del Servicio Electoral acreditado en los Locales (PESES), fue del orden de \$3.225 millones. Muchos de los materiales fueron confeccionados y distribuidos a las Direcciones Regionales y la Unidad Internacional por los proveedores contratados. Debido a la declaración de la enfermedad covid-19 como Pandemia, por parte de la OMS, se declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe Nacional en el país, lo que derivó en que el 26 de marzo se publicara una Reforma Constitucional para un nuevo Itinerario electoral y, posteriormente, el 29 de marzo se publicó la nueva convocatoria a Plebiscito Nacional para el 25 de octubre de 2020.

Lo anterior, determinó un nuevo calendario y consecuentemente, un nuevo Cronograma para el Plebiscito Nacional. Esto conllevó una serie de cambios en la planificación del trabajo de las distintas áreas de Servel, en miras a la organización del Plebiscito y las nuevas fechas electorales.

III. Lanzamiento



El 28 de diciembre Servel dio la partida al Plebiscito Nacional 2020, que se realizaría el domingo 26 de abril. En la oportunidad se convocó a los medios a una conferencia de prensa en las afueras del edificio del Nivel Central, en la que el Presidente del Consejo Directivo, Patricio Santamaría, y el Director Nacional, Raúl García, dieron a conocer las principales fechas del proceso plebiscitario, cifras de las solicitudes de cambio de domicilio electoral, estadísticas respecto al padrón electoral provisorio y la imagen oficial del proceso plebiscitario. Este lanzamiento fue precedido por una campaña informativa en redes sociales y medios de comunicación respecto de las solicitudes de cambio de domicilio electoral y las principales características que tendría el Plebiscito, atendiendo a la legislación que lo normaría.

El lanzamiento fue cubierto por la mayoría de los medios de comunicación de alcance nacional, quienes hicieron eco de los datos entregados por Servel. Esa misma tarde, con la finalidad de destacar el carácter histórico y simbólico del Plebiscito, su imagen oficial fue proyectada a gran escala en la fachada de la Biblioteca Nacional.

Desde dicho hito, el Servicio Electoral ha estado trabajando en dar forma al Plebiscito Nacional 2020, informando además de forma continua a la ciudadanía, actores electorales y otras instituciones del Estado, para que así garantizar un proceso con los más elevados estándares.

El Presidente de Servel, Patricio Santamaría Mutis y el Director Nacional, Raúl García Aspillaga protagonizaron el lanzamiento del Plebiscito Nacional 2020.



CUARTA PARTE

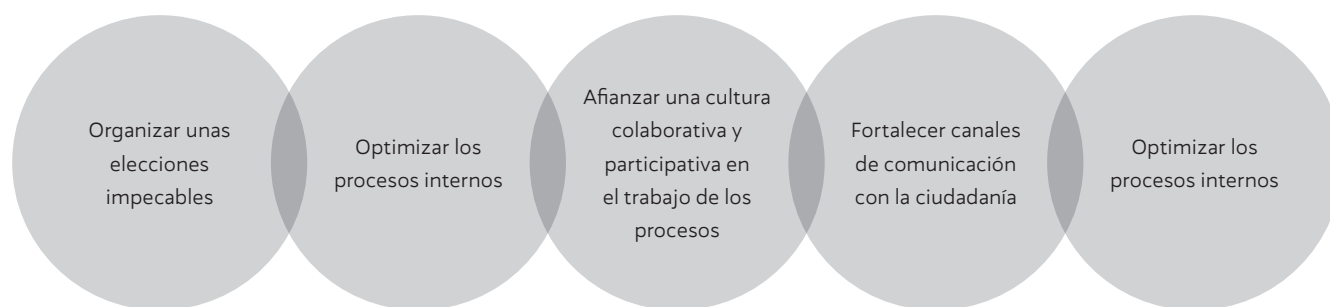
DESAFÍOS 2020

El Servicio Electoral ha asentado las bases de un Modelo de Gestión que incorpora la planificación estratégica, la gestión de riesgos, el control de gestión y la optimización de procesos como pilares fundamentales para fortalecer su contribución a la democracia y los ciudadanos. Estos cuatro pilares nos han permitido consolidar una Institución moderna, capaz de transformarse, evolucionar y dar respuesta a los desafíos que un entorno cambiante le presente, cuidando y promoviendo a la vez un ambiente colaborativo y participativo entre nuestros funcionarios y funcionarias.

La implementación de la estrategia ha sido un eje de la gestión institucional en los últimos dos años. Las diversas actividades de análisis estratégico realizadas durante el año 2019, junto con los lineamientos brindados por la Dirección y el Consejo Directivo, facilitaron la focalización de los objetivos de largo plazo y el diseño de las estrategias orientadas a su logro, en un contexto en el que el dinamismo del entorno nos impondrá ejercitar al máximo nuestras capacidades de gestión.

Los desafíos electorales 2020 exigen seguir avanzando y fortaleciendo nuestro modelo de gestión interna, y así mantener una planificación y coordinación de los equipos de trabajo, de manera transversal, integrando al territorio nacional mediante las Direcciones Regionales e incorporando nuevas tecnologías en la optimización de procesos. De esta forma se podrá ofrecer a la ciudadanía, una mejor experiencia; más fluida, simple y cercana.

Los principales desafíos para el año 2020 son:



I. Organizar hitos electorales impecables

Los hitos electorales del año 2020 son el Plebiscito Nacional, a realizarse el 25 octubre, y las Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes, convocadas para el 29 noviembre. Uno de los procesos Servel que destaca en el ámbito electoral es la puesta en marcha del Sistema Gestión de Candidaturas Web, que permite envío de documentación mediante formato digital para candidatos de Elecciones Primarias, incluyendo herramientas de gestión, proceso de declaración para representantes legales, y módulo de administración y gestión interna para aceptación o rechazo; este sistema web promueve el acceso a la plataforma mediante uso de Clave Única como registro de firma digital para Candidatos y Partidos Políticos. Otro proceso relevante lo constituye la puesta en producción de una aplicación para el control de compras y despacho de materiales, que incorpora control de órdenes de compra, recepción y reposición de materiales y reprogramaciones de despachos para facilitar la gestión. Durante 2020 se realizará la preparación de los actos eleccionarios de 2021, con un número estimado de 893 elecciones, considerando primarias, elecciones generales, segundas votaciones y de convencionales constituyentes, de ser aprobado en el Plebiscito del 25 de octubre de 2020.



El desafío de Servel 2020 viene cargado de hitos electorales a realizar de forma impecable e incuestionable.

II. Optimizar y avanzar en la digitalización de procesos

Durante 2020 se continuará progresando en la optimización de los procesos. Uno de los principales desafíos será avanzar en el diseño e implementación de un Modelo de Gestión Documental a nivel institucional, con el objetivo de estandarizar las etapas y distintas herramientas de esta disciplina, facilitando la disponibilidad, integridad y recuperación de los documentos y propiciando, de esta forma, una maduración hacia una transformación digital correcta y efectiva. Este modelo busca generar un alto impacto dentro de la institución, facilitando la evaluación del desempeño de los procesos, lo que se traducirá en un aumento de la productividad y mayor satisfacción de los usuarios, quienes podrán contar con trámites más expeditos.

Los procesos de Servel continuarán incorporando paulatinamente el concepto de digitalización, con las tecnologías de la información como un eje fundamental. El objetivo será la integración de los procesos internos, sistematizando sus tareas y potenciando la fluidez entre las áreas. En otras palabras, mediante la digitalización de procesos obtendremos el medio para mejorar continuamente la gestión del Servicio y fortalecer una comunicación digital inteligente.

Adicionalmente a lo planteado, se continuará avanzando en la masificación de la integración del servicio de Clave Única, como la vía de acceso para todos los trámites en línea de Servel.

Algunas iniciativas son:

- Optimizar el proceso de fiscalización a Partidos Políticos, diseñando un nuevo esquema de fiscalización y de gestión de pago de aportes fiscales.
- Mejorar el proceso de actualización de los datos de participación electoral por sexo, edad, región, comuna, militancia, partido político, nacionalidad y profesión (dato nuevo) a partir de los resultados del Plebiscito Nacional 2020.
- Desarrollar e implementar un Sistema de Gestión Documental transversal y progresivo, con el fin de automatizar gradualmente los procesos y migrar, de forma ordenada, hacia una gestión sin papeles.
- Diseñar un único proceso PAS (Procedimiento Administrativo Sancionatorio) que integre a las tres Subdirecciones del Servicio, considerando un sistema tecnológico.
- Identificar puntos de mejora al proceso de Fiscalización de la Propaganda Electoral de la Subdirección de Control del Gasto, considerando además la identificación y tratamiento de riesgos.
- Identificar puntos de mejora al proceso de Logística Electoral de la Unidad Internacional de la Subdirección de Registro, Inscripciones y Acto Electoral considerando, además, la identificación y tratamiento de riesgos.

IV. Fortalecer canales de comunicación con la ciudadanía



El ciclo electoral 2020 llama a Servel a contribuir con la participación de una ciudadanía informada.

Para el año 2020 se considera el desarrollo de un proceso electoral inédito para el país. Este escenario implicará una alta demanda en la atención de usuarios, en donde posiblemente se alcanzarán niveles máximos de interacciones con la ciudadanía en los diferentes canales de atención.

Lo anterior pondrá de manifiesto la necesidad de satisfacer las necesidades ciudadanas tanto en la entrega oportuna de respuestas como en la facilitación de la información con el objetivo de contar, en las diferentes etapas del proceso, con una atención cercana al usuario y acorde con los niveles de servicio esperados.

De esta manera se profundizará el vínculo con la ciudadanía, sus expectativas y se contribuirá a mantener a un ciudadano informado. Para ello, el énfasis estará puesto en la gestión eficiente de los diferentes canales de atención y en el refuerzo de su monitoreo permanente, la retroalimentación y colaboración entre los diferentes equipos del Servicio Electoral.

Este esfuerzo mancomunado de las unidades de Atención Ciudadana y Comunicaciones tiene por objetivo de promover la participación de una ciudadanía informada, con conocimiento de las fechas y etapas de los procesos electorales, que sabe cómo y dónde obtener información fidedigna y que conoce sus datos electorales, a la vez que sabe cuáles son los derechos y deberes que le permiten elegir el país que quiere.

En este sentido, Servel desarrollará campañas informativas en línea y fuera de línea, que posibiliten llegar con la información a todo el electorado, en Chile y en el extranjero, optimizando sus recursos para aumentar el alcance de sus mensajes.

A su vez, en el año 2020, la formación en renovados valores y prácticas democráticas y participativas requerirá de un esfuerzo especial de sintonía y conexión con los nuevos y desafiantes contextos sociales que se suman a la inédita concentración de actos eleccionarios.

En atención de lo anterior, el énfasis de Formación Ciudadana estará puesto en avanzar hacia el robustecimiento de una oferta educativa que abarque todos los niveles y modalidades, y que pueda dar cuenta de los temas más medulares de la formación cívica con una actualización e innovación permanentes.

Asimismo, se incorporará la formación de profesores en línea, fortaleciendo, de esta manera la oferta de alternativas de formación ofrecidas a través del portal web <https://formacionciudadana.servel.cl>, que contendrá una sólida y renovada alternativa de experiencias de aprendizaje en temas electorales pionera a nivel nacional y regional.

V. Avanzar hacia una cultura de trabajo colaborativa y participativa

Uno de los principales activos del Servicio Electoral son los funcionarios y funcionarias, quienes años tras año encarnan los valores institucionales, entregando su compromiso y profesionalismo al logro de los desafíos. Durante 2020, se dará continuidad al Plan de Gestión de Clima Organizacional iniciado en 2018.

Se espera reforzar los mecanismos de reconocimiento y trabajo en equipo a nivel transversal para crear conductas comunes de valoración del aporte y colaboración al interior de los equipos de trabajo.



Director Nacional y Directores Regionales 2019

