

Cuenta Pública 2024

SER
VEL





© Cuenta Pública 2024

Producción y diseño: Unidad de Comunicaciones de Servel
mayo 2025.

Servicio Electoral
comunicaciones@servel.cl
www.servel.cl



Índice

Quiénes somos	4
Palabras de la Presidenta del Consejo Directivo	4
Servicio Electoral de Chile.....	5
Consejo Directivo	8
Dirección Nacional	13
Organigrama.....	17
Hitos	18
Servel en Cifras	26
Registro e inscripciones electorales	29
Registro Electoral	29
Avances en la georreferenciación de los domicilios electorales	30
Voto en el exterior	31
Eventos electorales	33
Primarias Gobernadores y Alcaldes.....	33
Elecciones Generales Regionales y Municipales.....	33
Segunda Votación Gobernadores Regionales	34
Rol Fiscalizador	35
Fiscalizaciones a partidos políticos	35
Fiscalización de balances de partidos políticos.....	37
Control del financiamiento y auditoría de los ingresos y gastos electorales	39
Vinculación con la ciudadanía y relacionamiento internacional	47
Comunicación con el electorado.....	47
Gestión con medios de comunicación.....	47
Comunicación digital.....	49
Campañas Comunicacionales.....	50
Estrategias contra la desinformación.....	51
Atención ciudadana.....	52
Acceso a la información pública	54
Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral	57
Personas, ética y transparencia	64
Ética y transparencia organizacional	64
Transparencia financiera.....	67
Planificación estratégica y modernización institucional	69
Proceso de planificación estratégica	69
Gestión de procesos y riesgos.....	69
Iniciativas y avances tecnológicos	70
Seguridad de la información	72
Desafíos 2025	73

Quiénes somos

Palabras de la Presidenta



Pamela Figueroa Rubio
Presidenta del Consejo Directivo
del Servicio Electoral de Chile

En este año, en que el Servicio Electoral de Chile cumplió 100 años de historia fortaleciendo la democracia, me honra presentar la Cuenta Pública de nuestra gestión durante 2024.

Lo hago en un momento de especial trascendencia: cuando nuestro país se apresta a vivir una nueva Elección Presidencial y Parlamentaria, y deposita, una vez más, su confianza en esta Institución que ha resguardado por tantos años, con el rigor y compromiso de quienes la integran en todo Chile, el derecho soberano de las y los ciudadanos a decidir su destino.

El Servel ha sido forjado sobre los cimientos de la transparencia, la probidad y el profesionalismo. Su trayectoria no es solo un legado, sino una promesa vigente.

Este informe es una rendición de cuentas, pero también es la evidencia concreta de cómo la transparencia se traduce en acción, cómo la legalidad se defiende con fiscalización rigurosa, y cómo la confianza se cultiva y se honra con cada proceso electoral que organizamos.

Durante 2024, el Servicio desplegó una capacidad operativa y fiscalizadora sin precedentes. En un año marcado por tres procesos electorales de alta complejidad -Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes, en junio; Elecciones de Gobernadores y Consejeros Regionales, Alcaldes y Concejales, en octubre; y la segunda votación de Gobernadores Regionales, en noviembre-, con más de 18 mil candidaturas y millones de personas convocadas a votar, reafirmamos que la democracia no es un evento, sino un trabajo constante.

Destacamos el avance sistemático en la georreferenciación, que permitió que más del 86% de las personas fuera asignado al local de votación más cercano a su domicilio, en cumplimiento de la Ley 21.385. Una mejora que ha sido clave para facilitar el acceso al voto y evitar desplazamientos innecesarios.

A lo largo de todo el país, se realizaron acciones de fiscalización de la propaganda electoral que constan en más de 37 mil actas. A estas acciones, se suman

las 5.803 denuncias recibidas a través del Portal de Denuncias Ciudadanas Servel.

Los procesos de control del financiamiento y auditoría de los ingresos y gastos electorales generaron la apertura de 187 Procedimientos Administrativos Sancionatorios, y se finalizaron 387.

El Servicio Electoral aplicó sanciones equivalentes a más de 770 millones de pesos (\$770.305.935) por los procedimientos concluidos durante 2024. Asimismo, rechazó la rendición de \$183 millones del 10% de financiamiento público que los partidos deben destinar al fomento de la participación política de la mujer, tras constatar que no fueron utilizados para dicho fin.

Esta Cuenta Pública pone a disposición de la ciudadanía estos y otros datos completos, verificables y trazables. No es un detalle menor, porque todo acto que contribuye a sostener la legitimidad democrática merece ser explicado, compartido y auditado. Esa es nuestra convicción y nuestra práctica. Los invito a recorrer estas páginas con mirada crítica, pero también con la certeza de que Chile cuenta con un órgano electoral robusto, autónomo, eficiente y profundamente comprometido con la democracia. Así lo hemos hecho por 100 años. Así seguiremos haciéndolo.





Servicio Electoral

El Servicio Electoral (Servel) fue creado el 17 de marzo de 1925, con el nombre de Conservador del Registro Electoral, conforme al Artículo 23 del Decreto Ley N°343, publicado en el Diario Oficial.

En mayo de 1931, mediante el Decreto con Fuerza de Ley N°82, la Institución pasó a llamarse Dirección del Registro Electoral.

Entre 1973 y 1986, el Servicio Electoral permaneció cerrado y sus funcionarios fueron destinados a otras reparticiones públicas; gran parte de los archivos históricos y toda la información del Registro Electoral y partidos políticos existentes a 1973 se destruyó.

El 1 de octubre de 1986 entró en vigencia la Ley N°18.556 “Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral”, que nombró a la Institución como Servicio Electoral de Chile.

Al día de hoy, 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.

Valores

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



Misión

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 y 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 a la Constitución y las leyes.

Visión

Ser el organismo que garantiza y fortalece la democracia como valor público, asegurando el derecho a elegir y ser elegido, procurando el acceso a todos los ciudadanos y las ciudadanas, partidos políticos y organizaciones de la sociedad civil a un servicio confiable, cercano, imparcial, eficiente e innovador.

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.

Funciones del Consejo Directivo

El artículo 62 de la Ley 18.556, Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral, establece que la dirección superior del Servicio está en manos de su Consejo Directivo, 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. La representación del Consejo Directivo en eventos protocolares nacionales e internacionales, así como las gestiones que se desarrollen ante cualquier entidad extranjera, corresponde al Presidente del Consejo, o a quien, en subsidio, determine el Consejo.

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.

- » Designar a los miembros de las Juntas Electorales según propuesta del Director.
- » Velar por el cumplimiento de las normas aplicables al Servicio.
- » Aprobar la propuesta del presupuesto del Servicio efectuada por el Director.
- » Supervisar los actos del Director.
- » Aprobar los Padrones Electorales y las Nóminas de Electores Inhabilitados a los que se refiere esta ley.
- » Aprobar las bases para llamar a la licitación de las empresas de auditoría, seleccionarlas y conocer de sus informes.
- » Designar y remover al Director del Servicio Electoral, conforme a lo dispuesto en el artículo 68. La designación se hará a partir de una quina

propuesta para el cargo por el Consejo de la Alta Dirección Pública, en conformidad a las normas del Título VI de la ley 19.882.

- » Dictar normas e instrucciones acerca de la aplicación de las disposiciones electorales, de partidos políticos y de control del gasto electoral, especialmente aquellas que correspondan a la aplicación de las leyes N°s 18.700, 18.603 y 19.884 que deban aplicarse en Chile o en el extranjero, según corresponda. La normativa y las resoluciones que emanen de este Consejo serán obligatorias y deberán ser sistematizadas a fin de facilitar el acceso y conocimiento de las mismas por el público en general. Esta facultad no obsta a lo establecido en el artículo 61 de la ley N° 18.603.
- » Aprobar las políticas y medidas para la accesibilidad de las personas al ejercicio del sufragio.
- » Pronunciarse sobre la infracción señalada en la letra a) del artículo 28 bis de la ley N° 19.884.
- » Requerir el pronunciamiento del Tribunal Calificador de Elecciones en los casos en que la ley lo ordene.
- » Contribuir al desarrollo de la vida democrática del país, fomentando la educación cívica electoral de los ciudadanos.
- » Los demás asuntos que la ley le encomiende o sobre los que deba pronunciarse en virtud de sus funciones o atribuciones.





Pamela Figueroa Rubio

Presidenta

Politóloga y Docente. Doctora en Estudios Americanos (IDEA-USACH), Master of Arts en Estudios Latinoamericanos mención Gobierno de la Georgetown University. Actualmente es académica del Instituto de Estudios Avanzados (IDEA) de la Universidad de Santiago de Chile. Asume la presidencia del Consejo Directivo de Servel en marzo de 2025, siendo la primera mujer en este cargo.



María Cristina Escudero Illanes

Consejera

Abogada de la Universidad de Chile, Doctora en Ciencias Políticas de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts en Estudios Latinoamericanos, de la Universidad de Georgetown, Estados Unidos. Además, es Académica del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.



David Huina Valenzuela

Consejero

Abogado, Magister en Derecho Público y experto electoral. Fue el primer jefe de la División de Investigaciones del nuevo Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Formó parte de la Comisión Técnica que elaboró el anteproyecto de reforma constitucional que desembocó en el plebiscito habilitante y elecciones de convencionales constituyentes de 2021. También se ha desempeñado como asesor e investigador senior del centro de estudios Instituto Libertad en materias electorales entre otras.



Alfredo Joignant Rondón

Consejero

Sociólogo, doctor en Ciencia Política, Universidad de París I Pantheon – Sorbonne Francia. Profesor titular de la Universidad Diego Portales. Ex – Presidente de la Asociación Chilena de Ciencia Política (1998-2000).



Andrés Tagle Domínguez

Consejero

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 de los seguros de vida. Se ha desempeñado en diversos cargos ejecutivos y directivos. Ha sido Director de Codelco (2010-2014), de la Polla Chilena de Beneficencia (2010-2014) y Asesor en materias electorales del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2010-2014). Desde el año 2016 es miembro del Consejo Directivo del Servicio Electoral, asumiendo su presidencia el 1 de marzo de 2021.



Dirección Nacional



Al Director Nacional del Servicio Electoral le corresponde la dirección administrativa y técnica del mismo. Entre sus funciones y atribuciones están ser el representante legal del Servicio, 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 períodos consecutivos, según determine el Consejo Directivo.

Raúl García Aspillaga

Director Nacional

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.

Subdirecciones

Subdirección de Registro, Inscripciones y Acto Electoral

Elizabeth Cabrera Burgos

Subdirección de Partidos Políticos

Roberto Salim-Hanna Sepúlveda

Subdirección de Control del Gasto y Financiamiento Electoral

Guillermo González Leiva

Direcciones Regionales

Región de Arica y Parinacota
Norma Herrera Macaya

Región de Tarapacá
Luis Arangua Werner

Región de Antofagasta
Karla Herrera Lagunas

Región de Atacama
Nibaldo Pereira Valenzuela

Región de Coquimbo
Cristina Celis Rozas

Región de Valparaíso
Mauricio Serrano Romo

Región Metropolitana de Santiago
Verónica Clavería Hermosilla

Región de O'Higgins
Luis Ávila Bravo

Región del Maule
María Inés Parra Sepúlveda

Región de Ñuble
Aldo Valenzuela Jorquera

Región del Biobío
Pamela Manríquez (s)

Región de La Araucanía
Carlos Zurita Inostroza

Región de Los Ríos
Lidia Krause Sandoval

Región de Los Lagos
René Schmidt Gebauer

Región de Aysén
Néstor Sepúlveda Hermosilla

Región de Magallanes y de la Antártica Chilena
María Teresa Kuzmanic Pinto

Divisiones

División Procesos Electorales
Juan Pablo Uribe Darrigrandi

División Registros y Padrón Electoral
Lorena Espinosa Cáceres

División Registro y Funcionamiento de Partidos Político
Sebastián Schmitt Gatica

División Fiscalización Financiamiento de Partidos Políticos
Rodrigo Vivallo Zapata

División Fiscalización del Gasto y Propaganda Electoral
Jaime Fuentes Palma

División Desarrollo de Personas
Ana Beatriz Montealegre Gilchrist

División Administración y Finanzas
Yanina González Soto

División Control y Gestión Institucional
Claudia Canales López

División Tecnologías de Información
Jorge Díaz San Martín

Unidades

Unidad de Asesoría Jurídica
Carlos García Hernández

Unidad de Atención Ciudadana
Ricardo Downey Palleres

Unidad de Comunicaciones
Karen Ahues Echeverría

Unidad de Auditoría Interna
Héctor Cid Guzmán

Unidad de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral
Patricio Santamaría Mutis

Unidad Internacional
Andrea González Silva

Unidad de Procedimiento Sancionador (SPP)
Olga Alarcón Lastra

Unidad de Procedimiento Sancionador (SCGE)
Hugo Figueroa Vásquez

Unidad de Planificación y Control de Gestión
Elizabeth Mena Zacconi

Unidad de Estudios
Daniela Hormazábal Rojas

Unidad de Procesos y Gestión de Riesgos
Pablo Mercado Lobo

Unidad de Carrera Funcionaria
Rosa Avaca Poblete

Unidad de Remuneraciones
Ricardo Estay Quintana

Unidad Servicio de Bienestar
Fabiola Espíndola Silva

Unidad de Operaciones TI
Rodrigo Lizana Orellana

Unidad de Proyectos TI
Mario Correa Acevedo

Unidad de Desarrollo TI
Luis Gutiérrez Rozas

Unidad de Tecnología Electoral
Víctor Sepúlveda Morales

Unidad de Gestión TI
Patricio Davagnino Pérez

Unidad de Ciberseguridad
Carlos Guzmán González

Unidad de Servicios Generales
Sara Leiva Casanova

Unidad de Contabilidad y Finanzas
Mabel López Cornejo

Unidad de Adquisiciones
Rodrigo Calderón Fernández

Unidad de Presupuesto
Claudio Silva Miranda

Encargados

Encargado de Seguridad de la Información
Gonzalo Cuevas Vergara

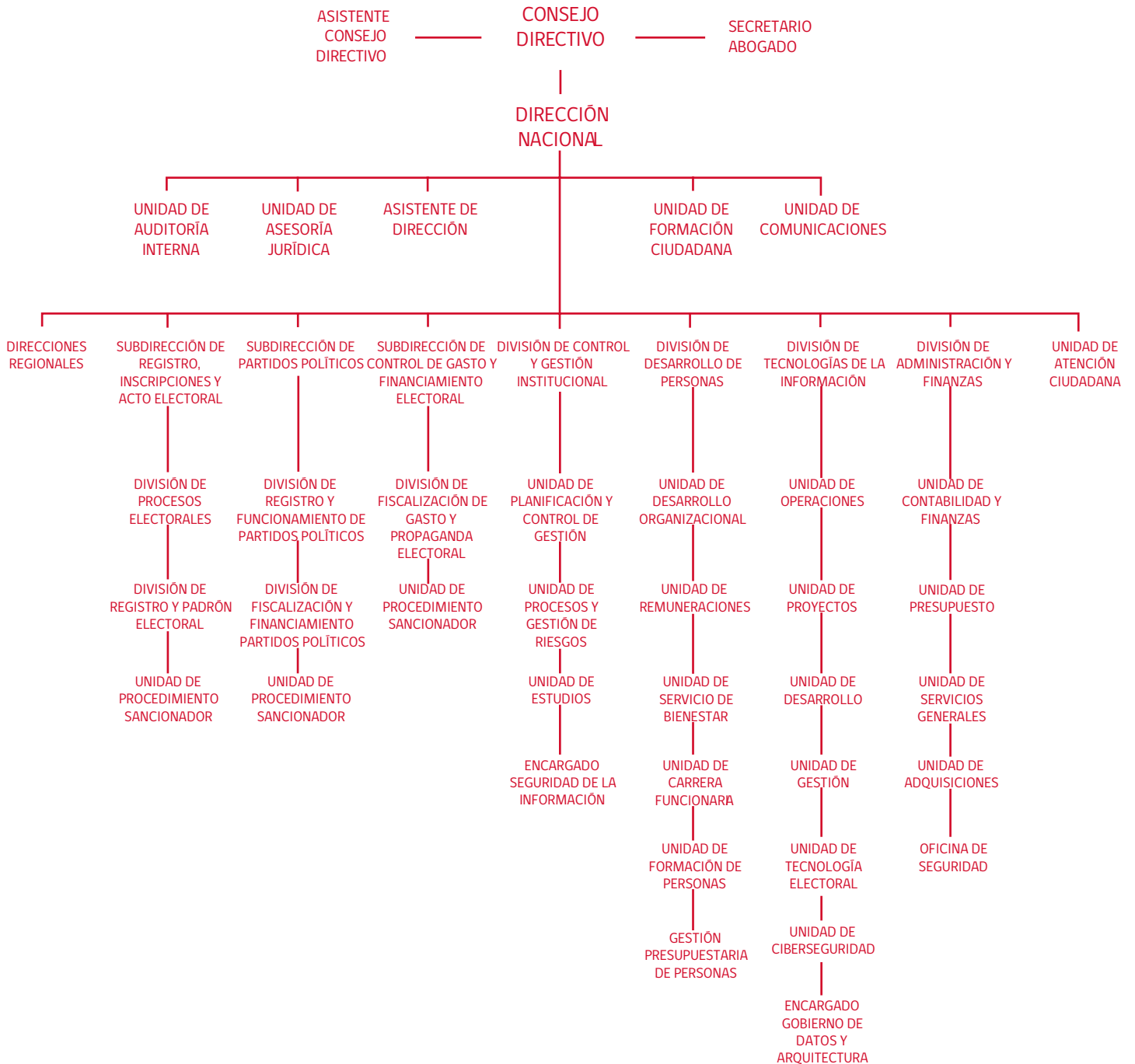
Encargado de Gobierno de Datos y Arquitectura
Dagoberto Pailahueque Llancavil

Encargado de Gestión Presupuestaria de Personas
Mauro López

Oficina de Seguridad
Víctor Bustamante Varas



Organigrama



Hitos



Servel destacó en confianza de la ciudadanía según estudio de la Universidad Adolfo Ibáñez

21 de marzo de 2024

El estudio realizado por la Universidad Adolfo Ibáñez, analizó la percepción de la ciudadanía respecto a las instituciones políticas en Chile tras los procesos electorales relacionados con los proyectos de nueva Constitución. La encuesta “Postplebiscitos”, correspondiente a enero de 2024, destacó la percepción del Servicio Electoral de Chile como la institución en que la ciudadanía más confía, en un panorama general marcado por la desconfianza en las instituciones.

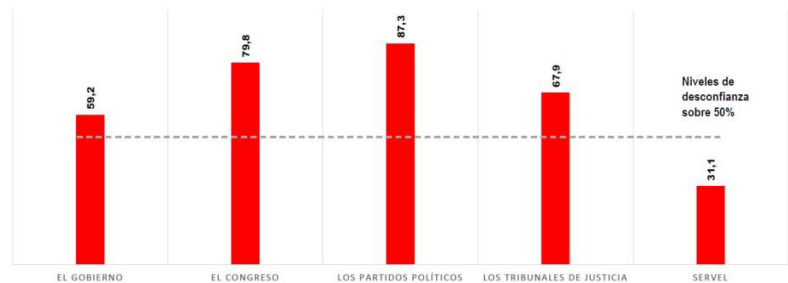


ENCUESTA
PostPlebiscitos



DESCONFIANZA INSTITUCIONAL

En una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a “Nada de confianza” y 5 a “Mucha confianza”, ¿cuánta confianza tiene Ud. en las siguientes instituciones? (Suma de “NADA” O “POCA CONFIANZA”) (%)



Servel propuso al ejecutivo legislar sobre elección municipal de octubre en dos días

22 de marzo de 2024

La propuesta de Servicio Electoral contempló realizar las Elecciones de Gobernadores Regionales, Consejeros Regionales, Alcaldes y Concejales de octubre en dos días: sábado 26 y domingo 27 de octubre. La iniciativa se basó en la elección en dos días que se aplicó en mayo de 2021 con mucho éxito y sin incidentes, corroborando que Servel cuenta con la experiencia necesaria para ello.

Servel y Carabineros firmaron convenio para sistematizar constancias por no votar

16 de abril de 2024

En un esfuerzo conjunto por fortalecer la eficiencia y colaboración entre ambas instituciones, el Servicio Electoral y Carabineros de Chile firmaron un convenio para facilitar la gestión de las constancias de aquellas personas que no votaron en las Elecciones del Consejo Constitucional y el Plebiscito Constitucional de 2023 (ambas con voto obligatorio) por estar situados a más de doscientos kilómetros de su domicilio electoral.

El convenio permite crear un sistema electrónico que digitalice, sistematice y almacene las constancias que fueron acogidas a lo largo de todo el país por parte de Carabineros y a su vez Servel pueda contrastarla con las bases de datos de los electores que no sufragaron y sea consignada al presentar las denuncias correspondientes ante los Juzgados de Policía Local.

Servel y PNUD firmaron memorando para promover procesos electorales crecientemente participativos e inclusivos

18 de abril de 2024

Con el fin de establecer un marco de cooperación, facilitar y fortalecer la colaboración, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD y el Servicio Electoral de Chile, Servel, firmaron un memorando de entendimiento con miras a promover procesos electorales crecientemente participativos e inclusivos.

El compromiso considera el colaborar en contrarrestar la información errónea y la desinformación, fomentar la participación en los procesos electorales a través del compromiso cívico y una mayor inclusión de mujeres, jóvenes y otros grupos subrepresentados, apoyando al diálogo y compromiso del Servel con los partidos políticos, especialmente en relación con medidas para fomentar una mayor inclusión dentro de los partidos, incluyendo el uso de recursos y fondos específicos para mujeres.



Convenio permitirá a Servel facilitar paulatinamente la accesibilidad al sufragio a personas con discapacidad

9 de mayo de 2024

El Servicio Electoral y el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación, firmaron un convenio de colaboración, cuyo principal fin es contar con los datos de discapacidad de electores y electoras que hayan certificado su condición de discapacidad ante el Compin (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez), de forma de poder planificar mejoras paulatinas en el acceso a las mesas receptoras de sufragios, esto luego de un proceso de revisión de la información que se proporcione, asegurando que tenga atributo electoral.



Día de los Patrimonios en Servel: Un éxito de participación democrática

27 de mayo de 2024

Para el Día de Los Patrimonios, el Servicio Electoral de Chile abrió nuevamente sus puertas al público con una gran respuesta de parte de los visitantes: 452 personas se sumaron a la jornada recorriendo el histórico edificio de calle Esmeralda en Santiago. Se dispuso de tres exposiciones que rememoraron la historia electoral de Chile, así los visitantes pudieron conocer los principales hitos democráticos electorales chilenos desde 1810 hasta el presente, con una panorámica de los momentos más significativos del camino de Chile hacia la democracia y la importancia que la participación electoral ha tenido en nuestra historia.



Servel participó en Seminario Internacional sobre voto en el extranjero

26 de julio de 2024

El Servicio Electoral de Chile participó del seminario internacional “Ampliación del Voto en el Extranjero: Las Nuevas Tecnologías al Servicio de la Democracia”. Este evento, organizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile en conjunto con IDEA Internacional y apoyado por la Unión Europea, se centró en los desafíos y oportunidades del voto en el extranjero, destacando el uso de nuevas tecnologías para mejorar la gestión y seguridad del proceso electoral.

Servel participó en seminario sobre importancia de la información en las elecciones

26 de julio de 2024

“¿Cómo la información mejora el funcionamiento de la democracia?” fue el nombre del seminario online organizado por el Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica que contó con la participación de la Consejera Directiva del Servicio Electoral Pamela Figueroa. En la actividad se presentó el estudio “Responsabilizando a los alcaldes y alcaldesas: respuesta del electorado a la entrega de información sobre resultados electorales”, por parte de los investigadores Loreto Cox y Francisco Gallego. Una de las conclusiones del estudio es que la información provista a los electores afectó la participación en las elecciones y los votos obtenidos de los alcaldes que iban por la reelección.

Servel e Imagen de Chile firmaron alianza para promover la marca país a través de su democracia

14 de agosto de 2024

La colaboración se genera en miras al “Año de la Democracia en Chile”, lema con el que se celebra el centenario del Servicio Electoral durante 2025, y busca fomentar acciones de posicionamiento de la imagen país. Para la Fundación Imagen de Chile, esta alianza está en sintonía con el relato que la Institución ha construido para promover la marca país a nivel global, siendo la democracia uno de sus pilares fundamentales. Por su parte, para el Servel, en su rol de órgano garante de la democracia en Chile, resulta crucial promover el conocimiento de su labor tanto en el ámbito nacional como internacional.

Chile será sede de la próxima Reunión Interamericana de Autoridades Electorales de la OEA en 2025

21 de agosto de 2024

El 20 de agosto, la XVII Reunión Interamericana de Autoridades Electorales (RAE) se inauguró en Asunción, Paraguay, reuniendo a las más altas autoridades electorales del continente para discutir los desafíos actuales y compartir buenas prácticas en materia electoral. En este contexto de reflexión y cooperación, se anunció que Chile será el país anfitrión de la próxima Reunión Interamericana de Autoridades Electorales en 2025. Esta designación es un reconocimiento al compromiso de Chile con la democracia y la transparencia electoral, y representa una oportunidad para que el país continúe liderando en la promoción de elecciones inclusivas y participativas en la región.



Servel y Fundación Descúbreme firmaron convenio que promueve la inclusión de personas con discapacidad cognitiva

22 de agosto de 2024

Avanzar hacia una democracia cada vez más informada, participativa e inclusiva, es una de las metas en las que el Servicio Electoral ha venido trabajando intensamente en los últimos años. Es por eso que el Servel firmó un convenio con la Fundación Descúbreme, que busca desarrollar una serie de iniciativas que permitirán promover valores ciudadanos y de inclusión integral a través de la educación, investigación y extensión.

El acuerdo establece la cooperación mutua para la elaboración de investigaciones, propuestas técnicas y estudios en las áreas de inclusión y participación política de personas con discapacidad cognitiva, tendientes a fortalecer y garantizar el ejercicio activo de los derechos ciudadanos de toda la población.

Servel y PNUD realizaron seminario sobre desafíos e innovaciones en los procesos electorales

29 de agosto de 2024

El Servicio Electoral de Chile, Servel, y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, llevaron a cabo el seminario “Desafíos y Abordajes Innovadores en los Procesos Electorales en Chile: Camino al Centenario de Servel”. El evento reunió a expertos, académicos y representantes de diversas organizaciones para abordar los retos actuales y futuros en la integridad electoral chilena.



Mesa de Gobernanza: la iniciativa de Servel y PNUD para la integridad de la información

29 de agosto de 2024

En el marco del seminario “Desafíos y Abordajes Innovadores en los Procesos Electorales en Chile”, Servel y PNUD dieron a conocer la Mesa de Gobernanza para la Integridad de la Información en Procesos Electorales, iniciativa en la que participan distintos actores que representan a prensa, verificadores de datos, plataformas digitales y sociedad civil. Esta instancia pretende dar continuidad al trabajo permanente que el Servicio Electoral ha realizado con los medios de comunicación, redes sociales y la sociedad civil desde 2020, generando una metodología que permita una colaboración horizontal con organismos electorales de la región.



Presidente de Servel abordó con corresponsales extranjeros las próximas elecciones y su mirada hacia el centenario

15 de octubre de 2024

La reunión, propiciada por el Servicio Electoral e Imagen Chile, estuvo liderada por el Presidente del Consejo Directivo de Servel, Andrés Tagle, acompañado por la directora ejecutiva de la Fundación Imagen de Chile, Rossana Dresdner. La instancia estuvo centrada en la labor del Servel como órgano encargado de la administración, supervigilancia y fiscalización de los procesos electorales, también tuvo espacio para conversar sobre el combate del Servicio en contra de la desinformación y las elecciones futuras.

Servel fue parte del X Diálogo de Inclusión

12 de diciembre de 2024

El X Diálogo de Inclusión, organizado en conjunto por la Biblioteca del Congreso Nacional, el Senado y la Cámara de Diputadas y Diputados, abordó los desafíos de la participación y representación política de las personas con discapacidad. En el Salón de Honor del Congreso, en Valparaíso se reunieron autoridades, expertos y representantes de la sociedad civil para reflexionar sobre los desafíos, compromisos y demandas de este tema. Para el Servicio Electoral de Chile es de la mayor importancia establecer y promover la participación electoral en igualdad de condiciones para todos los votantes, esto es, que cualquier ciudadano o ciudadana pueda ejercer su derecho a elegir y a ser elegido.



Servel en cifras

576.762

Cambios de domicilio Electoral

18.036

Candidaturas inscritas

88,60%

Cumplimiento en la gestión
presupuestaria institucional

Servel

Datos	Cifras
Consejeros Directivos	5
Direcciones Regionales	16
Personas como dotación efectiva	413
Eventos electorales 2024	3
Recintos penitenciarios como locales de votación	19
Votantes en recintos penitenciarios	1.200
Electores georrefenciados	86%
Días promedio de pago a proveedores	26

Primarias Alcaldes y Gobernadores

Datos	Cifras
Padrón	4.844.660
Locales de votación	557
Mesas receptoras de sufragio	5.881
Vocales de mesa	29.405

Elecciones Generales Regionales y Municipales

15.450.377
Padrón

Datos	Cifras
Mesas receptoras de sufragio	40.014
Vocales de mesa	200.070
Participación electoral	84,93%

3.268
Locales de votación

Segunda Votación Gobernadores Regionales

Datos	Cifras
Padrón	14.116.702
Locales de votación	2.896
Mesas receptoras de sufragio	36.488
Vocales de mesa	182.440
Participación electoral	83,32%

478.051
Afiliados a partidos políticos al
31 de diciembre

Partidos Políticos

Datos	Cifras
Partidos políticos constituidos al 31 de diciembre	22
Partidos políticos en formación al 31 de diciembre	4
Partidos políticos en trámite al 31 de diciembre	3
Solicitudes de renuncia a partidos políticos	29.600

38.437.249

Visitas a la página de consulta de datos electorales

86.021.375

Visitas al sitio Servel

182.333

Atenciones telefónicas

Fiscalización Electoral

Datos	Cifras
Fiscalizaciones de balance contable	22
Fiscalizaciones por transparencia activa	94
Fiscalizaciones por aporte del 10% a la participación de la mujer	15
Fiscalizaciones por propaganda electoral	37.304
Fiscalizaciones por revisión de cuentas electorales	16.760
Denuncias recibidas por propaganda y gasto electoral	5.803
Procedimientos administrativos sancionatorios aperturados (Gasto)	186
Procedimientos administrativos sancionatorios aperturados (PP)	50

Vinculación con la ciudadanía

Datos	Cifras
Run únicos consultados	15.481.524
Publicaciones en redes social Servel	5.738
Atenciones de la ciudadanía por de chatbot	97.629
Contactos ciudadanos	36.650

Formación Ciudadana

Datos	Cifras
Visitas al sitio de Formación Ciudadana	43.491
Profesores certificados en curso virtual de Educación Cívica Electoral	48
Encuentros presenciales y virtuales con estudiantes u Organizaciones Sociales.	178
Cantidad de participantes (encuentros)	8.134
Taller Virtual para Docentes Asesores de los Centros de Alumnos	8
Participantes Taller Virtual	303

Registro e inscripciones electorales



Registro Electoral

Padrón Electoral

El Padrón Electoral para las Elecciones Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes contó con 4.844.660 personas, distribuidas en 74 comunas del país. El Padrón Electoral para las Elecciones Regionales y Municipales estuvo conformado por 15.450.377 personas, 51% de las cuales eran mujeres. En tanto, para la segunda votación de Gobernadores Regionales, realizada en 11 regiones, el padrón fue de 14.116.702 personas.

Cambios de domicilio

El proceso de cambio de domicilio para las Elecciones Regionales y Municipales 2024 se inició el 1 de enero de 2024 y finalizó el 8 de junio de 2024. En ese período 576.762 personas realizaron el trámite de cambio de domicilio utilizando los canales disponibles, ya sea de manera presencial (en ChileAtiende, Consulados, Registro Civil e Identificación o Servel) o virtual (con Clave Única a través de internet).

Vocales de mesa

El día 18 de mayo se publicaron los nombres de los 29.405 vocales de mesa designados por las Juntas Electorales para desempeñarse en 5.881 mesas receptoras de sufragio para las Elecciones Primarias Regionales y Municipales 2024, nómina que fue ajustada el 25 de mayo incluyendo los nombres de los reemplazantes producto de la presentación de excusas.

El día 5 de octubre se publicaron los nombres de los vocales de mesa designados para las Elecciones Regionales y Municipales 2024, nómina que el 12 de octubre fue modificada incluyendo los nombres de los reemplazantes producto de la presentación de excusas ante las Juntas Electorales respectivas. Como resultado de ello fueron designados 200.070 vocales de mesa para ejercer en las Elecciones

Regionales y Municipales 2024 en las 40.014 mesas receptoras de sufragio. En la segunda votación de Gobernadores Regionales fueron convocados 182.440 vocales de mesa.

Voto de personas privadas de libertad

Tanto en las elecciones primarias como generales realizadas el año 2024 fueron instaladas mesas receptoras de sufragio en recintos penitenciarios, siguiendo con el trabajo iniciado para el Plebiscito de 2022. Ello permitió que 195 electores, entre personas privadas de libertad habilitadas para sufragar y funcionarios de Gendarmería, tuvieran la posibilidad de ejercer su derecho a voto en 6 recintos penitenciarios para la elección primaria de junio.

Para octubre de 2024 fueron 1.200 las personas (entre personas privadas de libertad y funcionarios de Gendarmería) que figuraban en el padrón definitivo que podían ejercer su derecho a voto en 19 recintos penitenciarios distribuidos en 11 regiones del país. Para ello, Servel realizó a través de sus Direcciones Regionales, visitas a los recintos penitenciarios con la finalidad de concretar la solicitud de los cambios de domicilio electoral que internos y gendarmes requirieran.

Avances en la georreferenciación de los domicilios electorales

Durante el 2024 se hicieron esfuerzos por avanzar en la georreferenciación de domicilios electorales para dar cumplimiento con la ley publicada el año 2022 y procurar el acercamiento de los electores a los locales de votación.

Para octubre de 2024 un 86% de los electores fue asignado a su local de votación considerando la cercanía a su domicilio electoral.





Voto en el exterior

Aumento del electorado en el extranjero

Durante 2024, el electorado en el extranjero ha continuado teniendo un aumento sostenido. Así, en diciembre de 2024, los electores habilitados para sufragar fuera de Chile alcanzaron los 139.907, más que triplicando la cantidad que se tuvo durante 2017 en las primeras elecciones presidenciales organizadas en el extranjero, con un Padrón Electoral de 39.137 electores.

Jornadas de Atención Telemática para electores en el extranjero

En el marco de colaboración existente entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Servicio Electoral, durante mayo de 2024, se realizó una nueva Jornada de Atención para que electores de todo el mundo pudieran realizar sus solicitudes de cambio de domicilio electoral mediante videollamada, previo al cierre de actualizaciones del Registro Electoral.

En esta actividad, electores que se encuentran fuera del territorio nacional, son atendidos vía telemática por un funcionario de la Unidad Internacional, quien le

permite solicitar su cambio de domicilio electoral. En dicha jornada se atendió un total de 52 electores, resultando en 47 solicitudes de cambio de domicilio, 2 solicitudes de incorporación y 3 consultas.

Esta modalidad de atención telemática, realizada por primera vez en 2020, ha permitido facilitar el acceso a trámites electorales a electores que residen en el extranjero y que, en muchas ocasiones, se encuentran lejos de los consulados o no cuentan con su Clave Única.

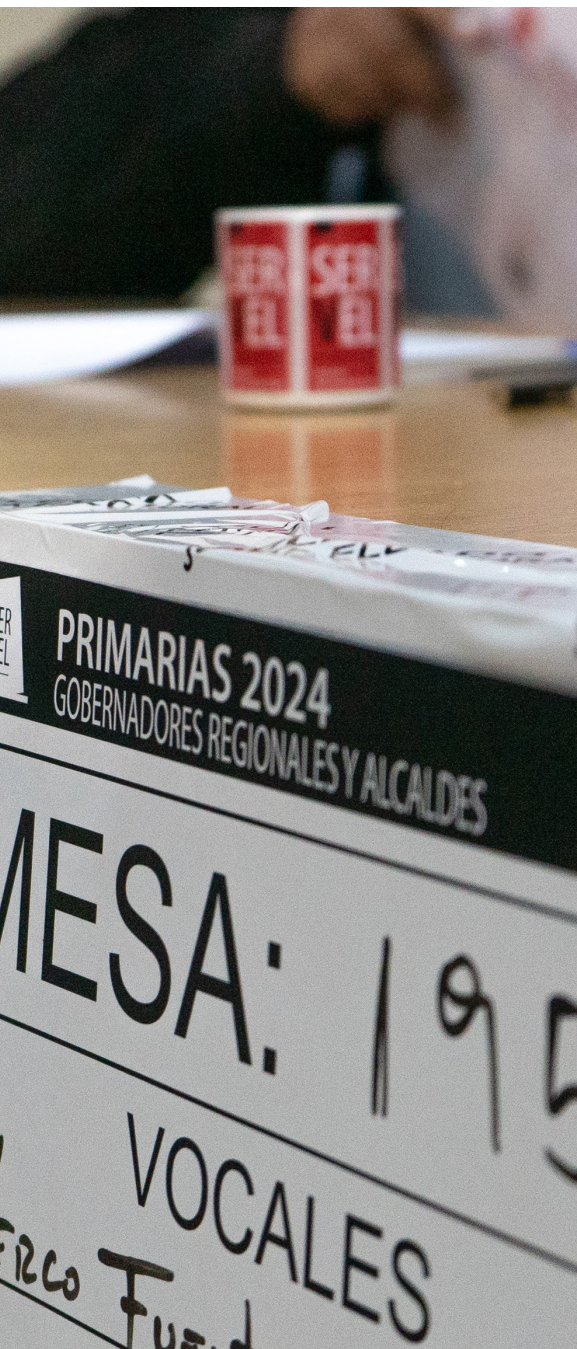
Creación de nueva junta y circunscripción electoral

Producto del trabajo de evaluación permanente de los territorios electorales en el extranjero, realizado conjuntamente entre el Servicio Electoral y el Ministerio de Relaciones Exteriores, así como también motivado por la creación del Consulado General de Chile en Arequipa, Perú, es que durante 2024 se creó una nueva circunscripción y una Junta Electoral en dicho territorio.

La creación de este nuevo territorio electoral permitirá facilitar el ejercicio del derecho a sufragio a cerca de 140 electores que antes debían desplazarse a los locales de votación en Tacna o Lima.



Eventos electorales



Primarias Gobernadores y Alcaldes

El 9 de junio de 2024 se llevaron a cabo las elecciones Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes. Este proceso se realizó en 60 comunas del país para definir candidaturas a los municipios respectivos, y en 2 regiones —Coquimbo y Aysén— para la nominación de candidaturas a las gobernaciones de dichas regiones. Para este proceso, se inscribió un pacto para primarias de Gobernadores y tres para Alcaldes, donde participaron 13 partidos políticos más independientes. En total, compitieron 215 candidatos y candidatas, de los cuales fueron nominados 66 para competir por el cargo de alcalde y 2 para gobernador regional en las elecciones del 26 y 27 de octubre del mismo año. El padrón electoral habilitado para estas primarias alcanzó los 4.356.906 electores en el caso de Alcaldes, y 747.311 en el de Gobernadores.

Elecciones Generales Regionales y Municipales

Las Elecciones Regionales y Municipales, desarrolladas el 26 y 27 de octubre de 2024, resultaron ser las más grandes en la historia del sistema electoral chileno. Se tuvo la mayor cantidad de electores con 15.450.377; la mayor cantidad de territorios en disputa con 772 (16 regiones, 66 circunscripciones provinciales, 345 comunas para la elección de alcaldes y 345 comunas para la elección de concejales).

Por otra parte, ha sido la elección con mayor cantidad de cargos a elegir: 16 Gobernadores Regionales, 302 Consejeros Regionales, 345 Alcaldes y 2.256 Concejales. Esta magnitud de escaños permitió que los 22 partidos políticos y candidaturas independientes, inscribieran 18.036 candidatos en el registro especial, siendo la mayor cantidad de candidatos inscritos en un solo evento en el sistema electoral.

Por otra parte, en este proceso electoral que se celebró en dos días en Chile, se

pudo verificar que el primer día de votación ejercieron el derecho a sufragio un 55,17% del total de votantes, siendo superior al anterior proceso del 15 y 16 de mayo de 2021, que fue de 49,3%.



Segunda Votación Gobernadores Regionales

El 24 de noviembre de 2024 se realizó la segunda votación de Gobernadores Regionales, destinada a definir a las máximas autoridades regionales en las 11 regiones donde no se alcanzó la mayoría requerida por ley. Esta segunda votación tuvo un padrón de 14.116.702 electores y electoras, de los cuales participaron 11.762.535 personas, lo que representa una participación del 83,32%.



Rol Fiscalizador



Fiscalizaciones a partidos políticos

Fiscalización de balances de partidos políticos

Como parte de sus labores, el Servicio Electoral debe fiscalizar los balances anuales de los partidos políticos. De esta forma, en 2024, Servel realizó 22 fiscalizaciones a colectividades. Del total de partidos políticos, 22 de ellos acreditaron aporte fiscal por un monto que alcanzó los \$7.973.797.681.

En los casos en que Servel estimó pertinente formular aclaraciones, requirió al partido la información y antecedentes necesarios, los que debieron proporcionarse en el plazo que se fijó para ello, sin perjuicio de sus facultades inspectoras. Igualmente, Servel puede rechazar el balance cuando no se ajusta a las anotaciones de los libros o contiene errores u omisiones manifiestas. Ese fue el caso de 11 balances que fueron rechazados en el 2024, pero correspondientes a la contabilidad del año anterior. Cuando no existieron objeciones o estas fueron subsanadas, Servel publicó los balances en su sitio web institucional.

Fiscalización del uso del 10% al fomento de la participación de la mujer en política

Esta fiscalización se origina en la Ley N° 18.603, que establece que al menos un 10% del total aportado a cada partido debe destinarse a fomentar la participación política de la mujer. En este contexto, se fiscalizaron 15 partidos políticos, los cuales rindieron un total de \$774.833.006, de los cuales \$183.039.122 fueron rechazados por no corresponder a gastos destinados a dicho propósito.

De acuerdo con la misma ley, si un partido no cumple con el porcentaje mínimo exigido, se le descontará de sus aportes del año siguiente el monto faltante para alcanzar el mínimo requerido. En el año 2024, este descuento totalizó \$117.262.684.

Fiscalización transparencia activa de partidos políticos

Durante el año se realizaron 94 fiscalizaciones de transparencia activa a 25 partidos políticos en cumplimiento de la ley N° 18.603. Esto arrojó un 81% de cumplimiento en materias generales y un 73% en materias obligatorias de los partidos políticos.

Trimestre	Partidos políticos fiscalizados	Fiscalizaciones finalizadas	Requisitos generales	Requisitos críticos
Octubre-diciembre 2023	25	25	75	63
Enero-marzo 2024	24	24	80	74
Abril-junio 2024	23	23	80	76
Julio-septiembre 2024	22	22	88	79

Fiscalización del saldo fiscal

Durante el año se realizaron 16 fiscalizaciones del saldo fiscal de la cuenta única en la cual los partidos políticos reciben los aportes trimestrales en cumplimiento al requisito de rendición del saldo fiscal que establece la ley N° 18.603. Esta arrojó un saldo aprobado al 31 de diciembre del 2023 de \$549.347.159.

Sistema de fiscalización de partidos políticos

El 26 de diciembre de 2024, se puso en funcionamiento un nuevo sistema de cotizaciones y aportes a partidos políticos que permite, entre otras funcionalidades, ingresar aportes web mediante distintos medios de pago, registrar aportes manuales individuales o masivos, y adjuntar documentos de respaldo. Mantiene la trazabilidad de los ingresos y los controles de límites, se integra con otros sistemas de Servel y cuenta con mecanismos de seguridad, cuadratura y alertas.

Fiscalización de la propaganda electoral

Cumplimiento del Plan Nacional de Fiscalización

Elecciones Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes

Conforme a las facultades fiscalizadoras del Servicio Electoral, para cada hito se elabora y ejecuta un Plan Nacional de Fiscalización en el cual se establecen metas y objetivos de fiscalización, de acuerdo al siguiente detalle:

Metas	Cumplimiento promedio a nivel nacional
Visitas a Espacios Públicos Autorizados (EPAS)	98,7%
Mínimo de visitas por comuna	100,0%
Fiscalización de zonas críticas	100%
Fiscalización de locales de votación	92,9%
Mínimo de jornadas de fiscalización digital	100%
Fiscalización eventos futuros	100%

Elecciones Regionales y Municipales

Conforme a las facultades fiscalizadoras del Servicio Electoral, para cada hito se elabora y ejecuta un Plan Nacional de Fiscalización en el cual se establecen metas y objetivos de fiscalización, de acuerdo al siguiente detalle:

Metas	Cumplimiento promedio a nivel nacional
Mínimo de visitas por comunas	98%
Visita a zonas críticas	98%
Visita a locales de votación	94%
Mínimo de jornadas de fiscalización digital	100%
Informe redes sociales de candidaturas	100%
Fiscalización de eventos futuros	98%
Gestión de actas	100%

Fiscalizaciones digitales y fiscalizaciones en terreno

Los fiscalizadores, tanto de manera digital como en terreno, cada vez que identificaron propaganda electoral, dieron origen a un acta de inspección o de fiscalización. Dado aquello, la cantidad de actas de fiscalización suscritas por región durante el año 2024 se visualiza a continuación:

- 1 Medios de Prensa, Radios, RR.SS y Plataformas Digitales.
- 2 Se levanta un acta de fiscalización digital cuando se observe propaganda electoral, antecedentes de eventos pasados, convocatorias a eventos futuros o cuando se constantes antecedentes que puedan aportar a otra fiscalización.
- 3 Se levanta un acta fiscalización en terreno cuando se observe despliegue de propaganda electoral en espacio público, privado o mediante actividades de brigadismo y/o activismo.

Región	Elecciones Primarias			Elecciones Definitivas			Total Elecciones		
	Nº Actas Digitales ¹	Nº Actas en Terreno ²	Total Primarias	Nº Actas Digitales	Nº Actas en Terreno	Total Definitivas	Nº Actas digitales	Nº Actas terreno	Total
Arica y Parinacota	42	10	52	379	2.923	3.302	421	2.933	3.354
Tarapacá	4	0	4	178	338	516	182	338	520
Antofagasta	58	32	90	277	1.085	1.362	335	1.117	1.452
Atacama	26	77	103	19	389	408	45	466	511
Coquimbo	31	56	87	102	1.123	1.225	133	1.179	1.312
Valparaíso	524	320	844	1.103	4.000	5.103	1.627	4.320	5.947
Metropolitana	1.343	2.168	3.511	758	7.258	8.016	2.101	9.426	11.527
O'Higgins	17	80	97	550	1.553	2.103	567	1.633	2.200
Maule	36	124	160	50	912	962	86	1.036	1.122
Ñuble	14	17	31	51	647	698	65	664	729
Biobío	195	371	566	145	1.825	1.970	340	2.196	2.536
La Araucanía	50	99	149	157	1.496	1.653	207	1.595	1.802
Los Ríos	5	20	25	51	535	586	56	555	611
Los Lagos	398	47	445	180	1.280	1.460	578	1.327	1.905
Aysén	29	35	64	37	811	848	66	846	912
Magallanes	35	6	41	367	456	823	402	462	864
Total	2.807	3.462	6.269	4.404	26.631	31.035	7.211	30.093	37.304

Denuncias ciudadanas

Durante el año 2024, el Servicio Electoral recibió en su plataforma de denuncias ciudadanas un total de 5.803 denuncias, de las cuales un 99% estuvo asociado al proceso de elecciones Primarias y Definitivas Regionales y Municipales y un 1% a otras materias.

El Servicio Electoral tramita las denuncias que, siendo serias, plausibles y con mérito suficiente, se remiten a la Unidad de Procedimientos Administrativos Sancionatorios para evaluar la admisibilidad e iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionatorio correspondiente. Por otro lado, las denuncias son consideradas parte integrante del proceso de fiscalización, remitiéndose a la Dirección Regional correspondiente.

Clasificación	Cantidad
Elecciones Primarias Regionales y Municipales 2024	262
Elecciones Generales Regionales y Municipales 2024	5.507
Otras materias	34
Total denuncias año 2024	5.803

Control del financiamiento y auditoría de los ingresos y gastos electorales

Declaración de contratación de propaganda en medios, redes sociales y plataformas digitales

Elecciones Regionales y Municipales

En el marco de las elecciones Regionales y Municipales, y de conformidad a las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.693 al artículo 32 de la Ley N° 18.700, los medios de prensa, radioemisoras, redes sociales y plataformas digitales deberán remitir al Servicio Electoral, la identidad y los montos involucrados de todo aquel que contrate propaganda electoral con dichos medios.

De esta manera, las declaraciones de propaganda para estas elecciones resultaron en la cantidad de 11.558 declaraciones, sumando un total de \$8.525.991.134.

Tipo Participante	Cantidad	Total
Candidaturas	11.099	\$6.931.436.639
Partidos Políticos	459	\$1.594.554.495
Total Declaraciones	11.558	\$8.525.991.134

Elecciones Segunda Votación Gobernadores Regionales

En el marco de las elecciones Segunda Votación Gobernadores Regionales, y de conformidad a las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.693 al artículo 32 de la Ley N° 18.700, los medios de prensa, radioemisoras, redes sociales y plataformas digitales deberán remitir al Servicio Electoral, la identidad y los montos involucrados de todo aquél que contrate propaganda electoral con dichos medios.

De esta manera, las declaraciones de propaganda para estas elecciones resultaron en la cantidad de 396 declaraciones, sumando un total de \$410.992.091.

Tipo Participante	Cantidad	Total
Candidaturas	357	\$368.787.207
Partidos Políticos	39	\$42.204.884
Total Declaraciones	396	\$410.992.091

Aportes a campañas

Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes

Los aportes recibidos mediante el Sistema de Recepción de Aportes durante el periodo de campaña de Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes, resultaron en la cantidad de 944 aportes, sumando un total de \$760.628.810.

Tipo Participante	Cantidad	Total
Candidaturas	888	\$428.526.695
Partidos Políticos	56	\$332.102.115
Total Aportes	944	\$760.628.810

Elecciones Regionales y Municipales

Los aportes recibidos mediante el Sistema de Recepción de Aportes durante el periodo de campaña de Elecciones Regionales y Municipales, resultaron en la cantidad de 37.828 aportes, sumando un total de \$37.271.963.886.

Tipo Participante	Cantidad	Total
Candidaturas	36.753	\$22.612.303.021
Partidos Políticos	1.075	\$14.659.660.865
Total Aportes	37.828	\$37.271.963.886

Elecciones Segunda Votación Gobernadores Regionales

Los aportes recibidos mediante el Sistema de Recepción de Aportes durante el periodo de campaña de Segunda Votación Gobernadores Regionales resultaron en la cantidad de 491 aportes, sumando un total de \$1.456.437.782.

Tipo Participante	Cantidad	Total
Candidaturas	448	\$1.006.763.405
Partidos Políticos	43	\$449.674.374
Total Aportes	491	\$1.456.437.782

Espacios públicos autorizados para el despliegue de propaganda

Conforme a lo estipulado en el artículo 35 de la ley N°18.700, sólo se podrá realizar propaganda electoral en los espacios públicos que conforme a la Ordenanza General de la ley General de Urbanismo y Construcciones, puedan ser calificados como plazas, parques u otros espacios públicos y estén expresamente autorizados por el Servicio Electoral.

Región	Elecciones Primarias	Elecciones Definitivas	Total
Arica y Parinacota	52	57	109
Tarapacá	79	54	133
Antofagasta	39	54	93
Atacama	47	48	95
Coquimbo	96	97	193
Valparaíso	161	167	328
Metropolitana	892	892	1.784
O'Higgins	221	203	424
Maule	151	151	302
Ñuble	105	80	185
Biobío	314	298	612
La Araucanía	260	232	492
Los Ríos	98	86	184
Los Lagos	215	216	431
Aysén	82	82	164
Magallanes y Antártica Chilena	42	18	60
Total	2.854	2.735	5.589

Registro tarifario

Conforme a lo señalado en el artículo 31 de la Ley N°18.700, los medios de prensa escrita y radioemisoras podrán emitir propaganda electoral que libremente contraten siempre cuando informen de sus tarifas al Servicio Electoral.

4 De acuerdo a la Ley N°21.693, se incorporan redes sociales y plataformas digitales a partir de las elecciones municipales y regionales 2024.

5 Ídem al punto 7

Tipo de Medios	Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes	Elecciones Definitivas Gobernadores Regionales, Consejeros Regionales, Alcaldes y Concejales y Segunda Votación Gobernadores Regionales
Radio	813	1.045
Radio Online	64	113
Prensa Escrita	66	98
Prensa Electrónica	256	-
Plataformas Digitales ⁴	-	506
Redes Sociales ⁵	-	25
Total	1.199	1.787

Auditoría de ingresos y gastos electorales

Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes

Durante el año 2024 se revisaron las cuentas de Ingresos y Gastos electorales asociadas a la Elección Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes. Respecto a candidaturas, este proceso significó la generación de 233 actos administrativos por parte del Director del Servicio Electoral de acuerdo a lo establecido en el art. 48 ley 19.884, siendo para candidaturas 215 actos administrativos y para partidos políticos 18 actos administrativos.

El detalle de las cuentas de ingresos y gastos electorales de candidaturas y partidos políticos se muestra a continuación:

Elección	Total de participantes	Total cuentas presentadas	Cuentas presentadas en plazo	Cuentas presentadas fuera de plazo	Cuentas no presentadas
Candidaturas	215	212	162	50	3
Partidos Políticos	18	18	16	2	0
Total	233	230	178	52	3

Durante el proceso de revisión y verificación de estas cuentas electorales y considerando las 230 cuentas presentadas y que se sometieron al procedimiento de auditoría, 197 de estas cuentas fueron observadas y remitidas por el Servicio Electoral a las candidaturas o partidos políticos según correspondan, para las aclaraciones, complementaciones u otros solicitados y necesarios para el pronunciamiento por parte del Director del Servicio Electoral según lo establecido en la normativa legal.

Cabe mencionar que, para la elección antes señalada, no corresponde otorgar reembolso, de acuerdo con lo establecido en el Art. 17 de la Ley N°19.884.

Elecciones Regionales y Municipales

En cuanto a la Auditoría de Ingresos y Gastos Electorales de las Elecciones Definitivas de Gobernadores Regionales, Consejeros Regionales, Alcaldes y Concejales, se encuentra en proceso de revisión y verificación de la contabilidad de ingresos y gastos electorales presentadas por las candidaturas y partidos políticos, el cual culmina con el pronunciamiento del Director del Servicio Electoral en el mes de mayo de 2025.

Elección	Total de participantes	Total cuentas presentadas	Cuentas presentadas en plazo	Cuentas presentadas fuera de plazo	Cuentas no presentadas
Candidaturas	18.036	16.444	15.468	976	1.592
Partidos políticos	86	86	79	7	0
Total	18.122	16.530	15.547	983	1.592

Segunda Votación Gobernadores Regionales

La rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales para la Segunda Votación Gobernadores Regionales se realiza en enero de 2025, tras lo cual se da inicio a la auditoría correspondiente.

Recursos de reclamación y reposición

Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes

En el marco de las Elecciones Primarias 2024, se recibieron un total de 15 recursos en contra de las resoluciones del Director del Servicio Electoral que se pronunciaron acerca del proceso de auditoría de las cuentas de ingresos y gastos electorales, de los cuales 14 recursos de reposición corresponden a candidaturas, y 1 recurso de reclamación corresponde a partidos políticos, los que fueron revisados, resueltos y comunicados en las instancias correspondientes.

Tipo elección	Nº Reposiciones recibidas	Nº Reclamaciones recibidas	Total recursos
Candidaturas	14	0	14
Partidos Políticos	0	1	1
Total	14	1	15

Del universo de cuentas de ingresos y gastos electorales presentadas, la cantidad de recursos representa el 6,5% de ellas.

Elecciones Regionales y Municipales

En cuanto a los recursos de reclamación y reposición correspondientes a la Elección Definitiva Gobernadores Regionales, Consejeros Regionales, Alcaldes y Concejales, se encuentra en proceso de revisión la rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales, el cual culmina con el pronunciamiento del Director del Servicio Electoral sobre las cuentas respectivas en mayo de 2025.

Segunda Votación Gobernadores Regionales

En cuanto a los recursos de reclamación y reposición correspondientes a la Elección Segunda Votación Gobernadores Regionales, se encuentra en proceso de revisión la rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales, el cual culmina con el pronunciamiento del Director del Servicio Electoral sobre las cuentas respectivas en mayo de 2025.

Pago de reembolso de gastos electorales

Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes

Referente a Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes, no corresponde otorgar reembolso, de acuerdo con lo establecido en el Art. 17 de la Ley N°19.884.

Elecciones Regionales y Municipales

Referente a la Elecciones Regionales y Municipales, de acuerdo con lo señalado en el artículo 17 de la Ley N°19.884, se deberá reembolsar los gastos electorales que no hayan sido financiados por otro tipo de aportes y que cumplan con estar pendientes de pago. No obstante, se encuentra en proceso de revisión la rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales, el cual culmina con el pronunciamiento del Director del Servicio Electoral sobre las cuentas respectivas en mayo de 2025.

Elecciones Segunda Votación Gobernadores Regionales

Referente a la elección Segunda Votación Gobernadores Regionales, de acuerdo con lo señalado en el artículo 17 de la Ley N°19.884, se deberá reembolsar los gastos electorales que no hayan sido financiados por otro tipo de aportes y que cumplan con estar pendientes de pago. No obstante, la rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales para la Segunda Votación Gobernadores Regionales se realiza en enero de 2025, tras lo cual se dará inicio a la auditoría correspondiente.

Pago de remanente de reembolso de candidaturas

Elecciones Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes

Referente a Primarias Gobernadores Regionales y Alcaldes, no corresponde otorgar remanente, de acuerdo con lo establecido en el Art. 18 de la Ley N°19.884.

Elecciones Regionales y Municipales

Referente a las Elecciones Regionales y municipales, de acuerdo con lo señalado en el artículo 18 de la Ley N°19.884, se deberá realizar el cálculo y pago de remanente de reembolso, en caso de que corresponda, a los partidos políticos que participaron en la campaña electoral. No obstante, se encuentra en proceso de revisión la rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales, el cual culmina con el pronunciamiento del Director del Servicio Electoral sobre las

cuentas generales de ingresos y gastos electorales en mayo de 2025.

Segunda Votación Gobernadores Regionales

Referente a la elección de Segunda Votación Gobernadores Regionales, de acuerdo con lo señalado en el artículo 18 de la Ley N°19.884, se deberá realizar el cálculo y pago de remanente de reembolso, en caso de que corresponda, a los partidos políticos que participaron en la campaña electoral. No obstante, la rendición de la contabilidad de ingresos y gastos electorales para la Segunda Votación Gobernadores Regionales se realiza en enero de 2025, tras lo cual se dará inicio a la auditoría correspondiente.

Resultado tramitación de Procedimientos Administrativos Sancionatorios (PAS)

- 6 Las multas corresponden a las sancionadas aplicadas en sede administrativa Servel, es decir, no contempla la revisión posterior que puede hacer el Tribunal calificador de Elecciones, quien puede mantener, rebajar parcial o total la multa.

El Servicio Electoral instruyó la apertura de 187 Procedimientos Administrativos Sancionatorios, de los cuales 153 correspondieron a infracciones informadas por denuncias ciudadanas y 34 de oficio de acuerdo al rol fiscalizador del Servicio Electoral. Por otra parte, durante el año se finalizaron 387 Procedimientos Administrativos Sancionatorios.

Por último, el Servicio Electoral aplicó sanciones por un total de 9.110,87 UTM, 1.000 Unidad de Fomento y \$105.681.061 millones de pesos, por los procedimientos concluidos durante el mismo año.



Vinculación con la ciudadanía y relacionamiento internacional



Comunicación con el electorado

La planificación comunicacional de Servel se estructuró, como es habitual, en torno a tres ejes estratégicos: gestión con medios, comunicación digital y campañas de alto impacto. Es así como se buscó de manera transversal combatir la desinformación mediante una comunicación constante, accesible y completa con el electorado.

Entre los objetivos, estuvo el ampliar el alcance de los mensajes, facilitar la comprensión de las publicaciones para distintos públicos y generar una mayor cercanía con la audiencia. En particular, se puso énfasis en el público juvenil, que se incorpora al padrón electoral con el deber de votar. Por esta razón, se fortaleció la creatividad en los contenidos audiovisuales, se desarrollaron nuevos espacios informativos y se implementaron innovaciones para sensibilizar sobre los riesgos de la desinformación en las elecciones y la democracia.

Gestión con medios de comunicación

La relación con los medios de comunicación abarca comunicados, notas, pautas de prensa, entrevistas, vocerías, respuestas a medios e información. Estas acciones se miden en función de las apariciones obtenidas y no consideran la compra de publicaciones.

Entre enero y diciembre se contabilizaron 2.703 apariciones derivadas de entrevistas, vocerías, respuestas y la difusión de comunicados.



	Apariciones por gestión de entrevistas, vocerías y respuestas	Apariciones por difusión de comunicados	Total
Enero	9	23	32
febrero	9	8	17
Marzo	23	94	117
Abril	14	135	149
Mayo	16	263	279
Junio	51	98	149
Julio	41	75	116
Agosto	9	377	386
Septiembre	5	75	80
Octubre	33	1049	1.082
Noviembre	15	236	251
Diciembre	15	30	45
Total	240	2.463	2.703

Se reimpulsó una coordinación con instituciones y organismos públicos para difundir mensajes, piezas gráficas y otras publicaciones para masificar la información de los hitos de los procesos electorales. Para ello se creó un Plan de Coordinación que incluyó un contacto permanente con Carabineros, PDI, Universidades, EFE, ChileAtiende, Servicio de Registro Civil e Identificación, Instituto Nacional de la Juventud, Asociaciones de Municipalidades, ANEF, CUT y otros.

En el marco de la implementación del Plan de Comunicaciones, se gestionaron cinco hitos para las Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes; siete para Elecciones Regionales y Municipales; y cinco para la segunda votación de Gobernadores Regionales. Todos los hitos fueron ejecutados con éxito, superando ampliamente las apariciones proyectadas. Como resultado, se logró un cumplimiento del 100% en la gestión de prensa dentro del Plan de Comunicaciones.

A continuación, la tabla muestra los resultados de apariciones comprometidas para cada hito según lo establecido en el plan.

Hitos 2024	Primarias de Alcalde y Gores		Elecciones Regionales y Municipales		Segunda Votación de Gobernadores Regionales	
	A C	A L	A C	A L	A C	A L
Cambio domicilio electoral	N/A		60	126	N/A	
Candidaturas	8	35	80	182	8	28
Padrón electoral	N/A		70	78	N/A	
Propaganda	3	18	25	93	3	9
Vocales de mesa	10	136	100	402	10	52
Inclusividad	1	10	10	82	1	18
Facsimiles	2	10	15	60	2	3





Comunicación digital

Durante los últimos años, el sitio web Servel.cl ha ido renovándose en cuanto a diseño y estructura de sus contenidos, convirtiéndose en un espacio más accesible y dinámico para la ciudadanía en general. En términos cuantitativos, la actividad en el sitio durante 2024 alcanzó un total de 86.021.375 visitas, lo que representa un 67% de incremento respecto al período anterior.



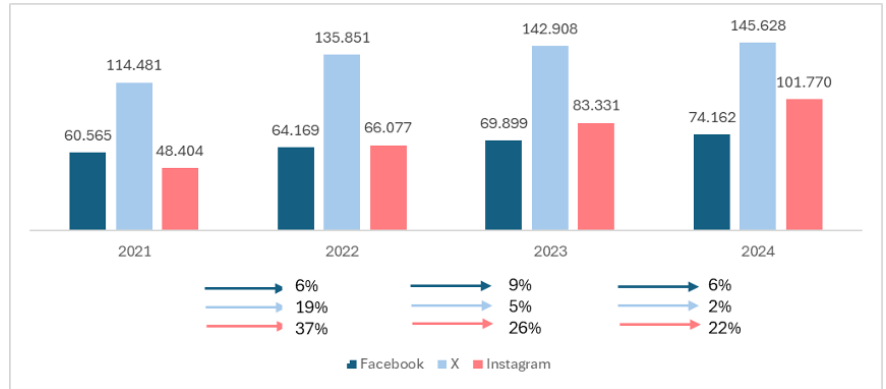
Por otro lado, la comunicación a través de redes sociales fortaleció el uso de contenidos audiovisuales. La implementación de herramientas tecnológicas disponibles en la Unidad, tanto para el monitoreo de conversaciones digitales como para la gestión y creación de contenido, permitió orientar la comunicación en función de las necesidades de las comunidades digitales de Servel. Además, se mantuvo una coordinación efectiva para responder preguntas en los tres perfiles oficiales del Servicio, lo que contribuyó a reforzar las comunidades y ampliar el alcance de la información.

Periodo	Cantidad Elecciones	Publicaciones	Impresiones	Interacciones	Consultas respondidas
2022	1	3.394	12.736.606	277.813	7.407
2023	2	4.490	31.153.764	337.972	12.655
2024	3	5.738	30.189.276	315.838	4.545

Las cuentas de redes sociales de Servel han mantenido un crecimiento sostenido en el número de seguidores, con un incremento particularmente notable durante los procesos electorales. En 2024, este aumento se reafirmó en todas las comunidades digitales del organismo.

A continuación, el siguiente gráfico presenta el detalle de la evolución de seguidores durante los últimos cuatro períodos.





Campañas comunicacionales

El principal objetivo de las campañas comunicacionales es promover una participación electoral informada, logrando que sus mensajes alcancen a más del 80% del electorado a través de diversos medios, entre ellos:

Spots de televisión y cápsulas audiovisuales.

Gráficas en redes sociales.

Frases radiales emitidas en radioemisoras nacionales, regionales y locales.

Publicaciones en medios impresos y digitales.

En el marco de la modernización de las estrategias de difusión, durante el periodo se implementó una innovadora propuesta visual para la campaña comunicacional, adoptando un diseño inspirado en el estilo Ghibli. Esta elección respondió a la necesidad de fortalecer la cercanía con la ciudadanía a través de una estética cálida y evocadora, capaz de generar una conexión emocional con los electores.

Para ello, se desarrollaron personajes representativos del electorado, junto con la incorporación de paisajes emblemáticos del país, creando una narrativa visual que permitió facilitar la comprensión de la información y reforzar la identidad de la campaña. De esta manera, se logró no solo aumentar el impacto de los mensajes clave, sino también promover una mayor participación informada en los procesos electorales.





Estrategias contra la desinformación

Servel ha desarrollado desde 2020 estrategias de escucha de la conversación digital que se basan en el análisis de big data, posible gracias a herramientas que utilizan inteligencia artificial (IA) y al fortalecimiento de su equipo humano. Este trabajo ha permitido una detección temprana de la desinformación contra Servel y las tendencias que dichos contenidos siguen, lo que ha permitido actuar de forma certera y reforzar la comunicación, desmentir datos falsos y establecer contacto oportuno con medios de comunicación y verificadores de información. Este monitoreo ha logrado detectar una reducción en la circulación e impacto de contenidos desinformativos que dañan la imagen del Servicio y ante los que ha sido necesario generar desmentidos.

Las estrategias preventivas, la alta confianza de la ciudadanía en Servel, la detección temprana y la actuación con medios de comunicación y verificadores de información (que se ha privilegiado por sobre los desmentidos), han logrado poner cierto atajo a la desinformación. Sin embargo, una de las nuevas tendencias para desinformar, se basa en sembrar la duda, más que atacar con datos falsos que pueden verificarse.

Si se observa específicamente la conversación que intenta instalar la idea de fraude electoral en redes sociales, durante 2024 Servel pudo detectar 98.482 publicaciones. Estas cifras, que están publicadas en el sitio web de Servel, dan cuenta de las siguientes tendencias:

Conversación que intenta instalar la idea de fraude electoral en redes sociales



Junto con el monitoreo de Servel, en 2024 se implementó la herramienta de análisis de la conversación digital electoral eMonitor+, desarrollada por PNUD y que contó con asesoría técnica, metodológica y análisis de datos provisto por el mismo organismo, en coordinación con el equipo de Comunicaciones de Servel. A partir de la puesta en marcha de esta herramienta, en las elecciones de octubre de 2024 se detectaron los siguientes hallazgos:



- » Se observaron dinámicas de contaminación informativa con el Servel como principal protagonista, especialmente publicaciones asociando a Servel con conductas ilegítimas (fraude, corrupción).
- » En este proceso electoral, la mayoría de las candidaturas fueron de hombres; sin embargo, cuando la contaminación informativa refiere a contenido sexual, ataques a la identidad, lenguaje obsceno y mensajes tóxicos o ataques personales, el principal objetivo son las mujeres.
- » Violencia basada en género: se da en menor forma, pero los contenidos que la contienen están dominados por sexismo y/o misoginia, dirigida casi en su totalidad a mujeres.
- » Se observan diferencias claras en la presencia y en la tipología de la contaminación informativa dependiendo de la etapa del proceso electoral: En términos generales, se advierte una mayor presencia de manipulación de la información para el proceso electoral de octubre, con el objetivo de deslegitimar a Servel, y un aumento de comunicación tóxica pura, discursos de odio y violencia basada en género hacia la elección de noviembre.



Atención ciudadana

Durante el año 2024, los canales de atención ciudadana del Servicio Electoral continuaron desempeñando un papel fundamental en la interacción con la ciudadanía, consolidándose como herramientas para brindar servicios inclusivos y eficientes. En total, se gestionaron 316.738 interacciones a través de los distintos canales disponibles, reflejando la confianza e interés ciudadano en estos medios.

El canal de atención telefónica lideró el volumen de consultas con 182.333 interacciones, demostrando su vigencia como una vía confiable y accesible para resolver dudas de manera directa. El ChatBot registró 97.629 sesiones de consultas, consolidándose como una herramienta moderna y dinámica, especialmente útil para interacciones rápidas. Asimismo, el formulario de contacto ciudadano gestionó 36.650 consultas, manteniéndose como una opción efectiva para solicitudes específicas. El canal de video intérpretes, orientado a personas con discapacidad auditiva, registró 126 interacciones, reafirmando el compromiso del servicio con la inclusión y la accesibilidad en todos sus procesos.

Estos resultados evidencian no solo la importancia de mantener estos canales operativos, sino también la necesidad de seguir mejorándolos y adaptándolos a las demandas de una ciudadanía cada vez más conectada.



En esta línea, una de las innovaciones destacadas del año fue la incorporación de textos en formato QR con audioguías, diseñados para facilitar el acceso a información relevante, especialmente para personas con discapacidad visual o dificultades en la lectura. Esta iniciativa permitió ampliar las posibilidades de atención, ofreciendo acceso a documentos informativos, manuales y protocolos de manera clara y accesible en cualquier momento y lugar. En total, los documentos con audioguías registraron 3.287 visitas, destacándose las Cartillas Informativas para Candidaturas Independientes, con casi 2.000 visualizaciones, evidenciando su relevancia en el cumplimiento de normativas electorales y en la disposición de información oportuna sobre el desarrollo de las elecciones.

N	Nombre documento	Cantidad de vistas
1	Cartilla Informativa Candidaturas Independientes: Gobernadores Regionales y Consejeros Regionales, octubre 2024.	697
2	Cartilla Informativa Candidaturas Independientes Municipales 2024.	1.173
3	Cronograma Elecciones Regionales y Municipales 2024	457
4	Manual de Propaganda Electoral - Elecciones de Gobernadores Regionales, Consejeros Regionales, Alcaldes, y Concejales 2024	265
5	Protocolo de actuación para casos de electores con cambio de nombre, sexo registral y cambio de apellidos	167
6	Guía informativa Elecciones Regionales y Municipales 2024	305
7	Protocolo buen trato	107
8	Acuerdo Instructivo 2 días	116
	Total	3.287

Finalmente, durante el mes de agosto de 2024, se firmó un convenio de colaboración con la Fundación Descúbreme para desarrollar iniciativas que promuevan la participación política de personas con discapacidad cognitiva y fortalezcan la inclusión. Esta colaboración reafirma el compromiso del Servel con la modernización de sus canales de información, garantizando una participación ciudadana inclusiva y equitativa en los procesos democráticos.

Contactos Ciudadanos

En términos globales, los canales de atención registraron 316.738 interacciones, representando una disminución del 8,5% respecto de las 346.090 interacciones del año 2023. Esta reducción refleja una tendencia general en todos los canales, con variaciones específicas: una leve caída del 0,7% en el uso del ChatBot y disminuciones más marcadas en la atención telefónica (11,3%) y el contacto ciudadano (13%).

Canal	Año 2024	Año 2023
Contacto ciudadano	36.650	42.169
Canal ChatBot	97.629	98.288
Canal atención telefónica	182.333	205.488
Canal video intérpretes	126	145
Total	316.738	346.090





Esta dinámica estuvo marcada por el calendario electoral, con un aumento significativo en octubre debido a las elecciones, cuando el ChatBot registró 50.295 sesiones, el 51,5% de su actividad anual; las llamadas telefónicas alcanzaron 74.710 interacciones, representando el 41% de su uso anual; el canal de contacto ciudadano registró 14.438 consultas (39% de su total anual), y el canal de video intérpretes concentró el 56% de su uso anual con 71 consultas en ese mes. Estos resultados refuerzan la necesidad de continuar fortaleciendo los canales digitales y tradicionales, adaptándolos a la dinámica de la ciudadanía en contextos críticos como los procesos electorales.

Mes	Chatbot	Llamadas telefónicas	Contacto Ciudadano	Vídeo intérpretes
ene-24	1.940	7.246	1.453	7
feb-24	700	2.312	700	0
mar-24	1.325	3.106	930	1
abr-24	1.947	5.032	1.061	2
may-24	5.368	12.250	1.871	9
jun-24	5.464	10.738	1.574	10
jul-24	3.573	12.650	1.436	2
ago-24	4.813	10.176	1.649	5
sept-24	6.662	14.455	2.264	4
oct-24	50.295	74.710	14.438	71
nov-24	13.413	26.130	7.620	14
dic-24	2.129	3.528	1.654	1
Total	97.629	182.333	36.650	126

En cuanto a las principales temáticas por contacto ciudadano, el tema más destacado es el relacionado con vocales de mesa y miembros de colegio escrutador, que concentra 14.269 interacciones, reflejando la importancia de las consultas sobre el rol de estos actores en el proceso democrático. Le sigue en relevancia el tema de voto obligatorio, con 4.600 contactos, evidenciando el interés y dudas ciudadanas sobre la obligatoriedad del voto. Asimismo, las consultas relacionadas con el local de votación y mesa sumaron 4.208 interacciones, subrayando la importancia de la logística y ubicación de los locales de votación, como elemento fundamental para ejercer el derecho a sufragio.

Acceso a la información pública

En cuanto al acceso a la información pública, el Servel recibió 923 solicitudes durante 2024, superando las 776 solicitudes del año anterior. Al igual que en otros canales de atención, octubre registró el mayor volumen con 104 solicitudes.

Los temas más consultados fueron sobre partidos políticos (106 solicitudes), padrón electoral (95), y constancia por no sufragar (81), reflejando el interés ciudadano en los datos y la transparencia de los partidos políticos, las cantidades





de electores en los diferentes territorios y sobre la obligatoriedad de la votación. En aspectos operativos, destacan 78 solicitudes relacionadas con gasto electoral, 72 sobre aspectos institucionales y 68 sobre candidaturas, evidenciando el interés ciudadano por el financiamiento de campañas y la presentación de postulantes a las distintas candidaturas. Temas logísticos, como locales de votación (37 solicitudes) y vocales de mesa (22), reflejan la preocupación por el correcto desarrollo de los procesos electorales.

Temas	Total
Partidos políticos	106
Padrón electoral	95
Constancia por no sufragar	81
Gasto electoral	78
Institucional	72
Candidaturas	68
Resultados electorales	44
Locales de votación	37
Elecciones Municipales, Consejeros Regionales y Gobernadores Regionales 2024	34
Estadísticas de partido político	31
Cambios de domicilio electoral	25
Voto obligatorio	24
Participación electoral	23
Vocales de mesa	22
Antecedentes de partido político	21
Campaña electoral	18
Denuncias	15
Padrón de afiliados	11
Patrocinios	9
Domicilios electorales	8
Elecciones Primarias de Alcaldes 2024	7
PAS de partido político	7
Voto voluntario	7
Balance de partido político	6
Votación	5
Datos electorales	5
Estadísticas de padrón electoral	5
Patrocinios, Elección Presidencial 2021	4
Patrocinios, Elecciones Municipales 2024	4
Personal	4
Acta de Consejo Directivo	4
Archivo Histórico	3
Certificado	3
Derecho a sufragio de privados de libertad	3
Registro electoral	3





Renuncias a partido político	3
Afiliación a partido político	2
Aporte a partido político	2
Concurso	2
Contabilidad de partido político	2
Elecciones Primarias 2021	2
Financiamiento de partidos políticos	2
Plebiscito Constitucional 2022	2
Propaganda	2
Auditorías a padrón electoral	1
Base de datos	1
Elección de Consejo Constitucional 2023	1
Elecciones Municipales 2021	1
Funcionarios	1
Nómina especial de electores mayores de 90 años	1
Plebiscito Constitucional 2023	1
Procedimiento Administrativo Sancionatorio	1
Pruebas	1
Sanciones	1
Sufragio	1
Voto en el exterior	1
Total general 2024	923



Este panorama reafirma el desafío del Servel de atender tanto las inquietudes masivas relacionadas con la participación política como las consultas particulares, manteniendo su compromiso con la transparencia, la inclusión y la gestión eficiente del sistema electoral, contribuyendo así al fortalecimiento de la democracia en el país.

Archivo Histórico

Durante el 2024 se retomó el trabajo en el Archivo Histórico dando inicio a una nueva etapa en la institución, con la finalidad de fortalecer la memoria institucional y contribuir a la construcción de un patrimonio electoral significativo para el país.

Entre las acciones realizadas, se llevó a cabo un catastro de los documentos anteriores a 1973, que se encontraban en las diferentes dependencias del Servicio Electoral. El objetivo del proyecto es el registro y organización de estos documentos dentro del archivo, facilitando con ello el acceso a la información y su preservación a largo plazo.

El año culminó con la digitalización de 286 documentos producidos entre 1925 y 1973, periodo en donde la institución recibía el nombre de Registro Electoral, lo que permitió generar más de 140.000 imágenes en alta calidad, las que estarán a disposición permanente de la ciudadanía.

Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral

El derecho a participar por medio de representantes, derecho a elegir y ser elegidos

En el marco de la realización de las Elecciones Regionales y Municipales 2024, y el restablecimiento de la obligatoriedad del voto, el Servicio Electoral centró las actividades de formación ciudadana y educación cívica electoral en promover el derecho de todas las personas de participar en el gobierno del país por medio de representantes libremente escogidos, además de fomentar el ejercicio del derecho a presentar candidaturas a un cargo de elección popular. En esta línea, las iniciativas se dirigieron principalmente a grupos específicos, organizaciones de la sociedad civil y comunidades educativas del país.

Encuentros de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral para grupos específicos

Entre marzo y octubre de 2024 se organizaron 6 encuentros presenciales con grupos específicos, dirigidos a comunidades de migrantes y usuarios de hospederías, que incorporaron en su programa de apoyo a las personas en situación de calle.





Con relación a los contenidos, en las actividades con migrantes se abordó el tratamiento de nuestro país a las y los extranjeros respecto de sus derechos políticos, la ampliación de la democracia, los requisitos para incorporar al electorado y diversas cifras demostrativas del aumento de migrantes en el padrón electoral y en la participación, además de la historia electoral de Chile. Por otra parte, en las residencias de hombres y mujeres, se profundizó en el derecho a sufragio, en información relativa a las Elecciones Regionales y Municipales 2024 y los procedimientos para votar. Asimismo, se generaron instancias para resolver consultas de las y los participantes.

Finalmente, en los 6 encuentros organizados, participó un total de 15 9 personas.

Encuentros con comunidades educativas u Organizaciones de la Sociedad Civil.

Los encuentros se definen como una charla, exposición o capacitación que se realiza en un establecimiento educacional u organizaciones de la sociedad civil acerca de un tema relacionado con la Educación Cívica Electoral o Formación Ciudadana.

En el año 2024, estas instancias se dirigieron principalmente a docentes y estudiantes de educación básica y media, además de organizaciones sociales que impulsaron diversas iniciativas para personas con discapacidad.

Con relación a los contenidos, se abordaron entre otras temáticas, la historia del voto, capacitación a vocales de mesa para las elecciones estudiantiles, el sistema electoral chileno y las Elecciones Regionales y Municipales 2024.

Desde marzo hasta diciembre se realizaron 178 encuentros, con una participación de 8.134 personas.

Encuentro virtual con directores representantes de establecimientos educacionales

El encuentro virtual se efectuó en diciembre de 2024 y se dirigió a autoridades representantes de establecimientos educacionales de las 16 regiones del país que han participado de manera sistemática y con un alto compromiso en actividades de formación impartidas por el Servel, demostrando con ello un estrecho vínculo durante los últimos años con la institución.

El objetivo de la actividad se orientó a reconocer a las 16 autoridades representantes, por el trabajo realizado en conjunto y, a su vez, evaluar la implementación de iniciativas para el 2025, año en el que se celebrará el centenario del Servicio Electoral.

En este encuentro participaron 48 personas, entre ellos, representantes de las instituciones educativas y funcionarios del Servicio.

Elecciones en establecimientos educacionales u otras organizaciones

SerVEL, a través de sus Direcciones Regionales, implementó acciones de acompañamiento y apoyo a establecimientos educacionales y organizaciones que realizan elecciones o plebiscitos. Esta iniciativa tiene como propósito efectuar actos electorales transparentes y eficientes en la entrega de resultados, promoviendo la participación electoral informada, y en el caso de las comunidades educativas, fomentar el derecho a elegir y ser elegidos de forma temprana.

Desde marzo hasta diciembre, se efectuaron 170 elecciones, participando en estas instancias un total de 88.641 personas.

Jornada con Directoras y Directores Regionales sobre Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral

En junio de 2024, SerVEL realizó la jornada presencial dirigida a las y los Directores Regionales y Encargados de Fiscalización y Formación Ciudadana del Servicio Electoral.

El objetivo de esta actividad se centró en analizar el Plan Nacional de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral, identificando acciones y orientaciones para su efectiva implementación.

En la jornada se abordó el estado de cumplimiento de las actividades insertas en el Plan Nacional, las acciones a concretar en el segundo semestre del 2024 y la proyección de iniciativas para el centenario del Servicio Electoral en el 2025.

En esta actividad participaron 27 funcionarios, provenientes de las 16 regiones del país, lográndose con ello una representación a nivel nacional.

Talleres

Durante el año 2024 se realizaron 8 talleres presenciales de Educación Cívica Electoral para docentes de las asignaturas de Historia, Geografía y Ciencias Sociales, Educación Ciudadana, docentes asesores del Centro de Estudiantes y encargados del Plan de Formación Ciudadana. Estos talleres se dictaron en las regiones de Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, Metropolitana, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Magallanes y Antártica Chilena, convocando a un total de 303 docentes.

Con ello, en los 12 meses a partir de agosto de 2023, el equipo completo de la Unidad de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral estuvo en todo el país.

Entre las temáticas abordadas se destaca el derecho a elegir y ser elegido, el sistema electoral chileno, las Elecciones Regionales y Municipales 2024 y la



promoción de la Educación Cívica Electoral. En este último módulo, se abordaron las dimensiones y orientaciones didácticas para la enseñanza de las materias cívicas electorales, además de la propuesta educativa del Servel para las elecciones estudiantiles.

Curso virtual

Desde octubre a diciembre de 2024, se desarrolló la séptima versión del Curso de Educación Cívica Electoral dirigido a docentes que imparten la asignatura de Educación Ciudadana e Historia, Geografía y Ciencias Sociales. El curso se dictó en modalidad online a través de la plataforma Moodle y tuvo una duración de 40 horas, distribuidas en 2 meses.

Los contenidos se organizaron en 7 módulos y abordaron, entre otros temas, la historia electoral de Chile, la propuesta formativa y estrategia didáctica de la Educación Cívica Electoral, las elecciones y plebiscitos estudiantiles, el sistema electoral chileno y la desinformación en contextos electorales.

En esta versión, al igual que en las anteriores, participaron docentes de todo el país, quienes después de cumplir con los requisitos de aprobación fueron certificados por el Servicio Electoral. En total se certificó a 48 profesoras y profesores.

Sistema de Comunicación Permanente con los establecimientos educacionales del país

El Servicio Electoral dispone del Sistema de Comunicación Permanente en el Portal de Formación Ciudadana. A través de este Sistema, se difunde a los establecimientos educacionales que se encuentran en la base de datos del Ministerio de Educación de Chile y la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), recursos educativos y actividades formativas.

La base de datos de este sistema incluye establecimientos por tipo de enseñanza: educación parvularia, educación básica y educación media científico-humanista y técnico profesional; y por tipo de dependencia: municipal, particular subvencionado y particular pagado, además de los jardines infantiles dependientes de la JUNJI.

En el año 2024 se planificó un total de 4 envíos de correos masivos a los establecimientos educacionales del país, contemplándose en este programa, la difusión del sitio web de Formación Ciudadana, el kit de votaciones estudiantiles para educación Parvularia, la séptima versión del Curso de Educación Cívica Electoral y las guías educativas.

Con lo anterior, se registró un total de 53.576 envíos de correos a establecimientos educacionales.



Sitio web

El Servicio Electoral continuó con el poblamiento del sitio web de Formación Ciudadana, iniciativa de carácter permanente en la institución, que se concretó con la incorporación de nuevos recursos educativos y actualizaciones, tales como guías para docentes, estudiantes y ciudadanos, además de planificaciones de clases. La difusión de la página web se realizó en todas las actividades de formación que dictó el Servel, además de la información remitida a los establecimientos educacionales del país a través del Sistema de Comunicación Permanente.

Durante el año 2024, las páginas visitadas en el sitio web de Formación Ciudadana fue de 43.491. Asimismo, se elaboró, actualizó y publicó un total de 43 guías y planificaciones de clases en dicho portal.

Resumen de actividades año 2024

Encuentros de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral para grupos específicos	6
Participantes en Encuentros de Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral para grupos específicos	159
Encuentros con comunidades educativas u Organizaciones de la Sociedad Civil	178
Participantes en Encuentros con comunidades educativas u Organizaciones de la Sociedad Civil	8.134
Encuentro virtual con Directoras y Directores representantes de establecimientos educacionales	1
Participantes en Encuentro virtual con Directoras y Directores representantes de establecimientos educacionales	48
Elecciones en establecimientos educacionales u otras organizaciones	170
Participantes en Elecciones en establecimientos educacionales u otras organizaciones	88.641
Jornada con Directoras y Directores Regionales sobre Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral	1
Participantes en Jornada con Directoras y Directores Regionales sobre Formación Ciudadana y Educación Cívica Electoral	27
Talleres para docentes en Educación Cívica Electoral	8
Docentes participantes en talleres de Educación Cívica Electoral	303
Curso de Educación Cívica Electoral	1
Profesores certificados en Curso de Educación Cívica Electoral	48
Total de envíos de correos a establecimientos educacionales a través del Sistema de Comunicación Permanente	53.576
Páginas visitadas en sitio web de Formación Ciudadana	43.491
Guías elaboradas, actualizadas y publicadas en sitio web de Formación Ciudadana	43

Direcciones Regionales

Las Direcciones Regionales, tienen por objetivo representar al Servicio Electoral en cada una de las 16 regiones que conforman el territorio nacional, mediante el cumplimiento y ejercicio de las facultades u obligaciones que confieren las leyes y normativas electorales o administrativas dentro de sus respectivas jurisdicciones territoriales.





Durante el año 2024, producto de las Elecciones Regionales y Municipales, las Direcciones Regionales tuvieron un rol fundamental en aceptar y rechazar las candidaturas presentadas para tales elecciones. Asimismo, las Direcciones Regionales como unidades operativas que se encuentran bajo la supervisión del órgano central, realizan diversas funciones designadas, como gestionar diversos trámites, siendo algunos de estos la recepción de solicitudes a renunciaciones a partidos políticos, consultas de afiliaciones, certificados de afiliaciones, cambio de domicilio electoral, entre otros. Además, realizan actividades en terreno de formación ciudadana y educación cívica electoral a estudiantes y ciudadanos, como también, fiscalizaciones de la propaganda electoral a candidatos y partidos políticos, además de apoyar en el proceso de acercamiento de electores a locales de votación.

Relacionamiento internacional

En febrero de 2024, el Consejo Directivo aprobó una serie de directrices para evaluar las invitaciones a actividades internacionales. Entre los criterios se encuentra que la actividad, ya sea académica o electoral, se vincule con alguna de las temáticas prioritarias definidas para la mejor gestión de los desafíos actuales del Servicio. Entre estas temáticas está la desinformación; la implementación del voto electrónico; la digitalización de actas y el uso de tecnología en elecciones; la realización de elecciones en dos días; las regulaciones al voto obligatorio y al voto anticipado; el voto de personas privadas de libertad; la gestión del padrón electoral y la georreferenciación y la gestión de amenazas a los órganos electorales.

Con estos criterios, el Servicio aprobó la participación de funcionarios en diversas misiones de observación, foros internacionales y reuniones de trabajo con otros órganos electorales. Cada una de estas actividades fueron luego informadas en sesión del Consejo Directivo, donde se abordaron las experiencias adquiridas y su relevancia para la tarea del Servicio.

Uno de los más importantes hitos de este año es la postulación que realizó el Servicio Electoral en la XVII Reunión Interamericana de Autoridades Electorales de la OEA para ser anfitrión de la versión 2025 del encuentro. Las autoridades electorales aceptaron la propuesta por unanimidad, con lo cual Chile será la sede de este espacio de discusión sobre los riesgos y oportunidades para los organismos electorales de América.

Las actividades internacionales en las que participó el Servicio Electoral en el año 2024 fueron las siguientes:



Febrero	Misión de observación elecciones generales de El Salvador, organizada por el Tribunal Supremo Electoral.
	Misión de observación elecciones municipales de República Dominicana, organizada por la Junta Central Electoral.
Marzo	Misión de observación elecciones municipales de El Salvador organizada por el Tribunal Supremo Electoral.
Mayo	Misión de observación internacional de las elecciones generales de Panamá, organizada por el Tribunal Electoral.
	Programa de visitas internacionales de las elecciones generales de la India, organizada por la Comisión Electoral de India.
Junio	Programa de acompañamiento para las elecciones generales de México, organizada por el Instituto Nacional Electoral.
	Dialogo regional “Construir sociedades democráticas fuertes: contrarrestar retrocesos y avanzar en la igualdad de género en América Latina y el Caribe” en Colombia, organizado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
	Programa de visitas elecciones internas de los partidos políticos de Uruguay, organizado por la Corte Electoral
	Reunión de trabajo sobre desinformación en Georgia, organizada por la Comisión Electoral de Georgia.
Agosto	XVII Reunión Interamericana de autoridades electorales en Paraguay, organizado por el Tribunal Superior de Justicia Electoral y el Departamento para la Cooperación y Observación Electoral de la Organización de Estados Americanos
	Seminario internacional “Financiamiento político en América Latina: supervisión, transparencia y el rol de la vigilancia ciudadana” en Perú, organizado por la Oficina Nacional de Procesos Electorales e IDEA Internacional
Septiembre	II Congreso de Tecnología Electoral en Panamá, organizado por el Tribunal Electoral y el Centro de Asesoría y Promoción Electoral
Octubre	Conferencia internacional “Conflictividad electoral en América” en Perú, organizada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
Noviembre	Programa de invitados internacionales para las elecciones generales de Puerto Rico, organizada por la Comisión Estatal de Elecciones



Personas, ética y transparencia



Ética y transparencia organizacional

Al 31 de diciembre de 2024, la dotación de Servel fue de 97 personas de planta, 316 personas a contrata y 742 personas a honorarios. De ellas, un 9,69 % corresponde a directivos, un 44,79 % a profesionales, un 12,11 % a técnicos y un 27,85 % a administrativos.

Un 43,65 % del personal de planta y contrata está conformado por mujeres, mientras que un 56,35% por hombres.

Evolución Cultural

Desde el año 2022 a la fecha, el Servicio Electoral ha impulsado una serie de acciones enmarcadas en el proyecto de transformación y cambio cultural, que busca promover el desarrollo de atributos culturales que pongan a la ciudadanía al centro del quehacer institucional, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Para ello, el 2022 se realizó un diagnóstico de la cultura Servel y el 2023 se desarrollaron talleres para definir los focos de trabajo.

En el 2024, a través de una reunión online, se hizo el lanzamiento del proyecto de transformación y cambio cultural “Evolución Somos Todos”; actividad en la que participaron más de 200 integrantes del Servicio Electoral a nivel nacional. Para impulsar el desarrollo del proyecto, y ser garantes y promotores del cambio cultural, se conformó una Red de Agentes de Cambio integrada por 63 funcionarias y funcionarios de distintos niveles jerárquicos: Directores Regionales, Subdirectores, Jefes de División, Jefes y Encargados de Unidades, y profesionales de distintas dependencias.

Cada integrante de esta red formó parte de una de las cinco células de trabajo que se crearon.

Innovación
 Desarrollo de Capital Humano
 Inclusión
 Orientación a las Personas
 Comunicaciones internas

Durante el año se realizaron 16 sesiones colaborativas, que sumaron un total de 30 horas de trabajo. En estas sesiones se fueron desarrollando los siguientes proyectos:

Dimensión	Proyectos
Innovación	Estandarizar el control de gestión de los procesos electorales operacionales, a través del establecimiento de un cuadro de mando integral.
Desarrollo de Capital Humano	Aumentar el compromiso e influir en la satisfacción laboral de cada funcionario y funcionaria, a través de instancias de reconocimiento.
Inclusión	Brindar la posibilidad a los funcionarios y funcionarias de proponer iniciativas, en materia de inclusión, que impacten positivamente a la institución y a la ciudadanía.
Orientación a las Personas	Instaurar un espacio de transferencia de conocimiento y experiencia, en materias relacionadas con procesos electorales y resolución de conflictos en la atención de público.
Comunicaciones Internas	Dar a conocer el avance de los proyectos y sus objetivos, así como también abrir espacios de conversación.

Para el 2025 el principal desafío del servicio estará centrado en implementar cada uno de estos proyectos, evaluando su impacto, identificando opciones de mejora y estableciendo lineamientos.

Además, se evaluarán y actualizarán los valores institucionales y se desarrollará un programa de liderazgo que permita brindar las competencias y habilidades necesarias a los líderes Servel.

Capacitación

La capacitación y desarrollo de las personas representa un área fundamental al interior de la institución. Por esta razón, el servicio ha destinado parte de sus recursos y esfuerzos en entregar los conocimientos y habilidades necesarias para contar con personal calificado.

En el transcurso de 2024, el Plan de Capacitación Servel se centró, principalmente, en temáticas seleccionadas a partir del Proceso de Detección de Necesidades, que incluyó el desarrollo de conocimientos alineados con los objetivos estratégicos institucionales, gestión orientada a la innovación, planificación estratégica, gestión de riesgos en el sector público, comunicación estratégica y gestión del cambio, entre otras.

Durante el período se realizaron 6.378,5 horas de capacitación en las cuales participaron 266 funcionarios y funcionarias, correspondientes al 61% de la

dotación. De ellos, 106 corresponden a Direcciones Regionales y 160 al Nivel Central.

Un eje importante que destacar es que la Unidad de Desarrollo Organizacional, en cada proceso de contratación, solicita becas adicionales con objeto de entregar mayor cobertura e incorporar al personal en calidad jurídica honorarios a las actividades de capacitación. El 2024 se contó con una participación de 26 personas de esta calidad jurídica, tanto en actividades ofrecidas por otros organismos públicos como las planificadas y contratadas por el servicio.

A continuación, se detallan las horas de capacitación por estamento:

Estamento y/o Calidad Jurídica	Horas de Capacitación
Directivo	237,5 horas
Profesional	2.888,5 horas
Técnico	460,5 horas
Administrativo	794 horas
Auxiliar	260 horas
Código del Trabajo	1.300 horas
Total Horas	6.378,5 horas

Clima organizacional

Durante el 2024 las acciones implementadas respecto al clima organizacional se centraron en promover ambientes laborales e interpersonales donde la calidad de vida, el reconocimiento, la equidad y el desarrollo fueron puntos focales, debido al contexto de alta carga laboral de la institución. Se llevaron a cabo más de 20 instancias de trabajo con integrantes del servicio a nivel transversal y con dependencias específicas. Estas contemplaron conversatorios, focus group y actividades de esparcimiento y acompañamiento a Direcciones Regionales, entre otras.

Respecto a los resultados de la Encuesta Anual de Clima Organizacional, que se aplicó a fines de noviembre de 2024, estos dan cuenta de la necesidad de continuar trabajando en las dimensiones evaluadas. Se identificaron oportunidades de mejora en cada una de ellas, considerando un avance significativo en la dimensión de Desarrollo (4 puntos), centrado en las opciones de capacitación interna y la mayor comunicación y accesibilidad a los procesos de selección.

La medición registró un nivel de participación de 563 personas, incluyendo funcionarios y funcionarias, personal a honorario y código del trabajo. El nivel de



satisfacción general alcanzó el 84% , mientras que el promedio de percepción general fue de 74%, lo que refleja un resultado dentro de un rango adecuado. De las 15 dimensiones evaluadas, 5 se encuentran por sobre el porcentaje óptimo esperado para Servel (80%). Estas dimensiones son calidad de servicio, claridad organizacional, orgullo, liderazgo y satisfacción general. De las restantes dimensiones, 7 se encuentran sobre el mínimo esperado por el servicio (60%) y 2 por debajo de dicho parámetro: reconocimiento y resolución de conflictos.

Los resultados obtenidos permiten alinear el trabajo a desarrollar durante el año 2025, desde una perspectiva colaborativa y constructiva, que propicie el rol de las jefaturas y los equipos en la gestión de los ambientes laborales.

Transparencia financiera

A cargo de gestionar y administrar en forma transparente y eficientemente los recursos físicos, financieros, contables y presupuestarios de Servel está su División de Administración y Finanzas.

Situación financiera y presupuestaria

La correcta gestión financiera desarrollada durante el año 2024, acreditada por los indicadores financieros publicados por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, y por la presentación de anteproyectos de presupuestos completos y oportunos, han asegurado la existencia de recursos financieros para la gestión de las diferentes áreas del Servicio. La entrega de información oportuna, transparente y confiable ha permitido medir los resultados de aquellas actividades enmarcadas como estratégicas para el cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

Indicadores de gestión	
98,8%	De cumplimiento en la gestión operacional del Servicio
88,6%	De cumplimiento en la gestión institucional considerando los eventos electorales
25 días	Promedio de pago a proveedores
100%	De cumplimiento en las metas comprometidas de procesos y procedimientos

Infraestructura

Durante el año 2024, y de acuerdo a la autorización otorgada por la Dirección de Presupuesto para el arrendamiento del inmueble ubicado en Santo Domingo N°628, durante el primer semestre, fueron ejecutadas y finalizadas las obras para las habilitaciones de los pisos 2 y 3 de dicho edificio, realizando el traslado de los funcionarios que se desempeñaban en los pisos 27, 28, 29 de la Torre Centenario,



correspondiente a las Subdirecciones de Registro Inscripciones y Acto Electoral; Control del Gasto y Financiamiento Electoral; Partidos Políticos y la Unidad de Atención Ciudadana.

Adicionalmente durante el segundo semestre del año, finalizó la habilitación del piso 1, para efectuar el traslado de los funcionarios de la División de Desarrollo y Gestión de Personas, a realizarse durante el primer trimestre del año 2025.

Esta habilitación, permitirá una mayor centralización de los edificios del nivel central, permitiendo una mejor comunicación y relación entre los distintos equipos del Servel.

Finalmente, en el edificio ubicado en Santo Domingo 566, que acoge a la Dirección Regional Metropolitana, la Unidad de Comunicaciones y el Centro de Prensa, fueron reacondicionados los baños disponibles para el personal que se desempeña en ese recinto.

Ejecución presupuestaria: Programa 01 Servicio Electoral (Cifras en M\$)

ST	I	A	Concepto presupuestario	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto comprometido	Presupuesto devengado	% Ejecución
			Gasto	126.370.526	142.884.802	131.870.825	126.639.711	88,6%
21			Gastos en personal	16.121.498	16.247.397	15.996.075	15.996.075	98,5%
22			Bienes y servicios de consumo	6.757.488	6.204.488	6.077.902	5.913.153	95,3%
23			Prestaciones de seguridad social	10	547.667	547.654	547.654	100,0%
24			Transferencias corrientes	103.200.057	95.963.072	85.329.567	80.265.436	83,6%
	03		A otras entidades públicas	103.200.057	95.963.072	85.329.567	80.265.436	83,6%
		001	Elecciones Municipales y de Gobernadores	94.920.057	90.283.072	79.772.853	74.708.722	82,7%
		006	Aplicación Ley N°21.533	8.280.000	5.680.000	5.556.714	5.556.714	97,8%
25			Íntegros al fisco	101.545	11.062.339	11.062.337	11.062.337	100,0%
26			Otros gastos corrientes	0	56.187	56.187	53.953	96,0%
29			Adquisición de activos no financieros	189.918	184.210	182.010	182.010	98,8%
34			Servicio de la deuda	10	12.619.442	12.619.093	12.619.093	100,0%

Planificación estratégica y modernización institucional



Proceso de planificación estratégica

El proceso de planificación estratégica se centró en la evaluación del extenso ciclo electoral correspondiente a las Elecciones Regionales y Municipales, analizando los desafíos planteados en la estrategia institucional, como situar al ciudadano en el centro del quehacer institucional, la transformación digital y el cambio cultural con miras al centenario de la Institución.

Durante el año 2024 se realizaron jornadas presenciales de alineamiento estratégico en las cuales participaron integrantes del Consejo Directivo, Directores Regionales y jefaturas del Nivel Central con la finalidad de identificar colaborativamente las acciones necesarias para consolidar el sello de ser una institución confiable, transparente y rigurosa, lo que tiene un valor tremendamente significativo para el presente y futuro de la democracia.

Gestión de procesos y riesgos

Durante el año 2024, Servel continúa profundizando en la aplicación vinculada de ambas metodologías, es decir los sistemas de gestión de riesgos y procesos. Esto ha permitido mejorar la comprensión de los procesos, como también la identificación de riesgos de una manera más precisa.

Las principales actividades estuvieron enfocadas en los procesos y riesgos de carácter electoral, con la finalidad de mitigar potenciales riesgos y contribuir a la mejora continua de estos procesos. Paralelamente, se realizaron actividades de concientización tanto en el nivel central y en las Direcciones Regionales, realizando seguimiento a los planes de tratamiento diseñados.

Iniciativas y avances tecnológicos

El Servicio Electoral durante el año 2024, producto de las Elecciones Regionales y Municipales, se vio enfrentado a un escenario muy desafiante, el más grande en la historia electoral del país, con voto obligatorio y cambios legislativos en marcha. Dado todo lo anterior, fue necesario realizar una serie de adecuaciones y mejoras, tanto en los sistemas informáticos como en los procesos internos, para asegurar el correcto funcionamiento de todos los procesos electorales, desde el punto de vista del servicio prestado, calidad y oportunidad de los datos, transparencia, seguridad y continuidad de los procesos. A continuación, de manera resumida se informan los aplicativos informáticos involucrados:

Sistema de Georreferenciación y Asignación de Electores a Recintos

Uno de los aspectos que busca el Servicio es entregar una mejora continua a los procesos eleccionarios, como también en forma directa a la ciudadanía, para lo cual se planteó el objetivo de lograr una correcta georreferenciación de cada ciudadano y de los recintos de votación, con el fin de hacer un acercamiento de esos lugares a la ciudadanía y asegurar que cada ciudadano pueda ejercer su derecho a voto en la cercanía del hogar. En este contexto, se activó un proyecto conjunto entre la División Registro y Padrones Electorales y la División de TI, para realizar mejoras en los procesos de georreferenciación, optimizar la calidad de la información, la oportunidad de esta, sus procesos y los algoritmos existentes, como también automatizar los procesos manuales.

Sistema de Cálculo y Pago de Financiamiento Fiscal

Servel, a través de la División de Fiscalización del Gasto y Propaganda Electoral y la División de TI, implementó un sistema que permite garantizar el pago de anticipos de fondos fiscales, donde durante el año 2024 se realizaron aportes fiscales por más de \$26.000.000.000, garantizando el adecuado uso de los recursos fiscales.

Sistema de Recepción de Aportes Privados

Igualmente, se incorporaron nuevos botones de pago para garantizar la recaudación de aportes privados autorizados para el financiamiento de las campañas electorales.

Sistema de Rendición Online

Se fortaleció la plataforma tecnológica dada la envergadura del proceso eleccionario 2024, en el contexto del plan de modernización y urgencias legislativas para mejorar el control de la presentación de más de 18.000 cuentas de Ingresos y Gastos a las candidaturas.

Sistema Integrado de Fiscalización de la Propaganda Electoral

Se impulsó la creación de una herramienta en desarrollo que permitirá mejorar la eficiencia administrativa de los procesos de fiscalización de la propaganda electoral a nivel nacional.

Sistema de Cotizaciones y Aportes a Partidos Políticos

Asimismo, se desarrolló una solución web para el registro, pago y control de cotizaciones a Partidos Políticos, que permite fortalecer la calidad y oportunidad de fiscalización de los ingresos privados recibidos por los diferentes colectivos, mediante la generación de comprobantes digitales, validación en línea de límites de aportes, botones de pago y reportes.

Sistema de Afiliación a Partidos Políticos

Servel desarrolló un proyecto para automatizar el procesamiento de solicitudes de afiliación, que permite la actualización diaria del registro de afiliados, liberando tiempo ocupado en tareas manuales para labores de mayor valor agregado.

Sistemas de Declaración de Candidaturas y Patrocinios

Proyecto de la División de Procesos Electorales y la División de TI, que permitió recibir y procesar más de 18.000 candidaturas de partidos y más de 290.000 patrocinios de candidaturas independientes, presentando un excelente desempeño bajo condiciones de alta concurrencia de usuarios.

Sistema de Pago a Delegados y Asesores (SIPADA)

Servel diseñó y desarrolló una solución web que automatiza y optimiza este proceso de pago, que permite el llenado en línea del referido formulario utilizando la Clave Única. Además de agilizar los tiempos de pago, se proporciona una renovación tecnológica que contribuye a mitigar riesgos como la pérdida de información y el control inadecuado de accesos. De este modo, se fortalece la seguridad, eficiencia y confiabilidad en la gestión de pagos a delegados y asesores, consolidando un sistema acorde con los requerimientos actuales y preparado para futuras mejoras.

Sistema de Cómputo y Publicaciones

Se llevaron a cabo los eventos electorales mandatados por ley, incluyendo las Elecciones Primarias de Gobernadores Regionales y Alcaldes, las Elecciones Generales Regionales y Municipales, así como la segunda votación para Gobernadores Regionales.

La nueva arquitectura tecnológica, constituida por un ecosistema de procesamiento en la nube, sistemas de integridad electoral y publicación a medios, permitió computar y publicar a los ciudadanos en forma oportuna, con transparencia por la digitalización de las actas y precisión de los resultados preliminares versus los definitivos.

Se desarrollaron algoritmos específicos para cada tipo de elección, los cuales permitieron determinar, en las elecciones generales de octubre, a los 2.915 candidatos preliminarmente electos de un total de 18.036 candidatos participantes, donde 11 de ellos se resolvieron en segunda votación.

La entrega de resultados se realizó de manera progresiva, conforme se recopilaban y digitaban las actas en cada local de votación, asegurando a la ciudadanía información oportuna y confiable.

En el caso de las elecciones uninominales; para la Elección de Gobernadores Regionales se alcanzó un 85% de escrutinio de las mesas antes de las 21:30 horas y para la Elección de Alcaldes se alcanzó un 85% de escrutinio de las mesas antes de las 23:00 horas.

En total, se digitaron, procesaron y publicaron 202.729 actas de resultados, considerando todos los eventos electorales realizados, para un total de más de 65 millones de votos.

Ciberseguridad

El 2024 se incorporaron controles de acceso a aplicaciones, análisis y remediación de los sitios Web y los portales de publicaciones de resultados.

La arquitectura de seguridad fue fortalecida con tecnología de última generación para asegurar la disponibilidad de servicios para los electores, candidatos y partidos políticos a nuestra base de información.

Los sistemas de cómputos que normalmente son potenciales blancos a recibir ataques de seguridad fueron protegidos por los sistemas más modernos de la tecnología en nube de Amazon, especialmente dedicada a procesos electorales en muchos países.

Seguridad de la información

Durante el año 2024, se implementaron diversas iniciativas para fortalecer la seguridad de la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos institucionales. Como parte del desarrollo de competencias y la actualización en tendencias del sector, estuvimos presentes en eventos

y seminarios especializados en seguridad de la información y ciberseguridad. Asimismo, se fomentó una cultura organizacional orientada al cuidado y protección de los activos de información mediante campañas de concientización. Además, se desarrollaron políticas y controles para gestionar accesos, incidentes y protección de activos, asegurando su alineación con la normativa vigente.

Estudios

Durante el año 2024, Servel desarrolló una serie de actividades orientadas a promover la investigación electoral y proporcionar conocimiento a distintas áreas de la Institución para apoyar la toma de decisiones.

Un proyecto relevante en términos de investigación y vinculación con el medio fue la organización del seminario “Desafíos y abordajes innovadores en los procesos electorales en Chile: camino al centenario de Servel”, en conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD-Chile). El evento reunió a expertos, académicos y representantes de diversas organizaciones para abordar los retos actuales y futuros en la integridad electoral chilena, tales como el rol de la innovación en la integridad electoral, los desafíos de ciencia y tecnología para la democracia, entre otros.

Por otra parte, Servel participó en el lanzamiento del informe “Violencia Política Digital contra las mujeres en América Latina”, organizado por IDEA-International, y donde expusieron y participaron del debate las consejeras del Servel, Pamela Figueroa y María Cristina Escudero. Asimismo, se renovó el convenio de colaboración institucional con PNUD-Chile, a partir del cual se realizará un análisis y evaluación del uso de los fondos destinados al fomento de la participación política de las mujeres.

Desafíos 2025

Durante el año 2025, el Servicio Electoral cuenta con importantes desafíos, como los siguientes:

- » Realizar diversos eventos eleccionarios como eventuales Elecciones Primarias Presidenciales y Parlamentarias, Elecciones Generales Presidenciales y Parlamentarias y eventual 2da votación Presidencial, considerando un escenario inédito tras el restablecimiento del voto obligatorio.
- » Conducir el proceso de revisión de cuentas de ingresos y gastos electorales de las Elecciones Regionales y Municipales, y 2da votación de Elección de Gobernadores Regionales. Asimismo, se incorpora la eventual primaria Presidencial y Parlamentaria; como también la ejecución de los respectivos Procedimientos Administrativos Sancionatorios que deriven de este proceso.

- » Fomentar la participación ciudadana informada a través de la educación cívica electoral mediante acciones formativas a profesores, estudiantes y organizaciones de la sociedad civil.
- » Organizar la Reunión de Autoridades Electorales de la Organización de Estados Americanos (OEA) 2025.
- » Conmemorar el centenario del Servicio Electoral, que nació en 1925 como Conservador del Registro Electoral.

