



Cuenta Pública



Servicio de Registro Civil e Identificación



Cuenta Pública Participativa 2016

Nuestro Servicios

“Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente”.

- Inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Acuerdo de Unión Civil
- Cédula de identidad y pasaporte
- Clave única
- Antecedentes penales
- Vehículos y conductores
- Posesiones efectivas
- Registro de profesionales
- Registro de discapacidad
- Registro de prendas sin desplazamiento
- Registro de multas de tránsito no pagadas
- Registro de no donantes de órganos
- Registro de personas jurídicas sin fines de lucro
- Convenios

Cuenta Pública Participativa 2016

Presencia

El Servicio cuenta con 471 oficinas y sub oficinas en todo el país, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el sur, incluidas las islas de Juan Fernández y de Pascua.



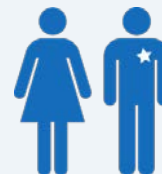
89 maletas de
atención en terreno



Lancha Civil Sur
(oficina marítima)



Oficina Virtual
www.registrocivil.gob.cl



3.130
funcionarios(as)



Hitos 2015

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación

Acuerdo de Unión Civil

El 22 de octubre de 2015 entró en vigencia la Ley N° 20.830 que crea el Acuerdo de Unión Civil, la que establece un nuevo estado civil, el de “conviviente civil”, y que otorga reconocimiento legal a la unión de parejas de distinto o del mismo sexo.

Desde el 22 de octubre de 2015 al 30 de abril de 2016 se han celebrado 5.196 Acuerdos de Unión Civil, de los cuales 1.368 corresponden a parejas del mismo sexo y 3.748 a parejas de distinto sexo.



Civilmóviles para atenciones en terreno

Para entregar una mejor atención a todas las personas, en especial a quienes viven en zonas alejadas o tienen problemas de desplazamiento, el Servicio adquirió quince (15) modernos vehículos, acondicionados para atender en terreno en todas las regiones del país.



Padrón de vehículos y credencial de discapacidad

Nuevo formato

El 8 de junio de 2015, se presentaron los nuevos formatos, los que poseen un código de verificación que permite verificar la información en línea.



Formato más
confiable y funcional



Firma electrónica que
permite comprobar en
línea la información



Mayor portabilidad

Inscripción de hijos de inmigrantes

Desde noviembre de 2015, hemos impulsado que todos los niños y niñas nacidos en Chile puedan inscribirse como chilenos, aunque la condición migratoria de sus padres no esté regularizada.



Atención en zonas de catástrofe

Durante 2015, el Servicio puso sus equipos de atención en terreno a disposición de las personas afectadas por catástrofes, para que solicitaran su cédula de identidad en forma rápida y sin costo.

Aluvión Región de Atacama

Atenciones entre el
29/03/2015 y 08/04/2015
825 cédulas de identidad gratuitas.

Terremoto Región de Coquimbo

Atenciones entre el
19/09/2015 y 15/10/2015
508 cédulas de identidad gratuitas.

Evacuación por volcán en Región de Los Lagos

Atenciones entre el
24/04/2015 y 28/04/2015
105 cédulas de identidad gratuitas.



Inversión en oficinas

Se destacan 6 proyectos con fondos regionales en desarrollo:

- Construcción Oficina Alto Hospicio.
- Reposición Oficina Curanilahue.
- Reposición Oficina de Santa Fe.
- Construcción Oficina Alerce, Puerto Montt.
- Ampliación y remodelación 2º y 3º piso Oficina Punta Arenas.
- Reposición Oficina Quilicura.





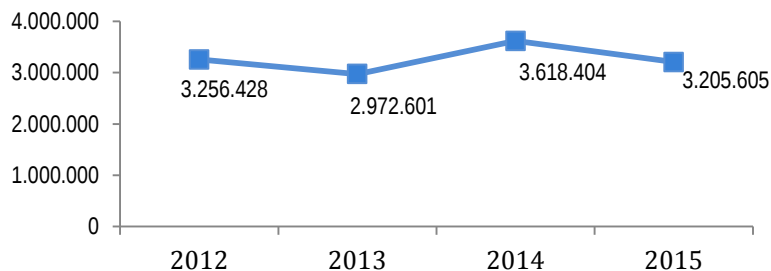
Servicios estratégicos

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación

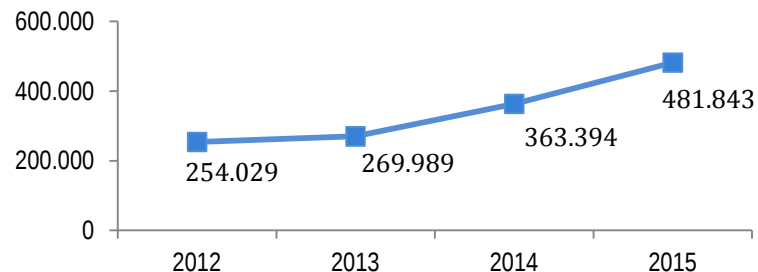
Documentos de identificación

- De las cédulas de identidad tramitadas el 2015, 3.205.605 fueron solicitadas en nuestro país y 36.378 en los consulados de Chile en el exterior.
- Del total nacional, un 87,7% fue tramitado dentro del plazo de 5 días hábiles.
- En el caso de los pasaportes, 481.843 solicitudes se hicieron en Chile y 38.062 en nuestros consulados.

Cédulas de identidad tramitadas en el país



Pasaportes tramitados en Chile

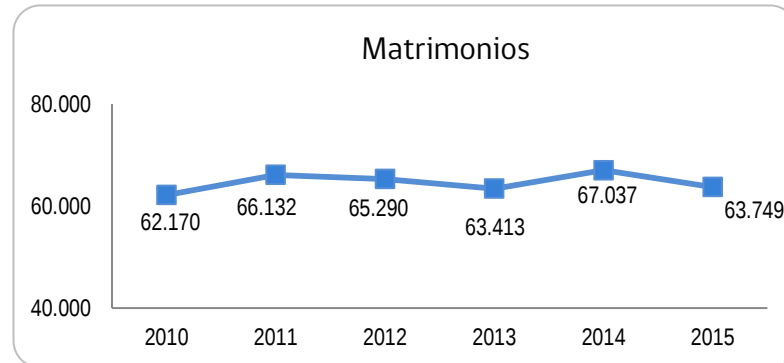


Registro Civil 2015

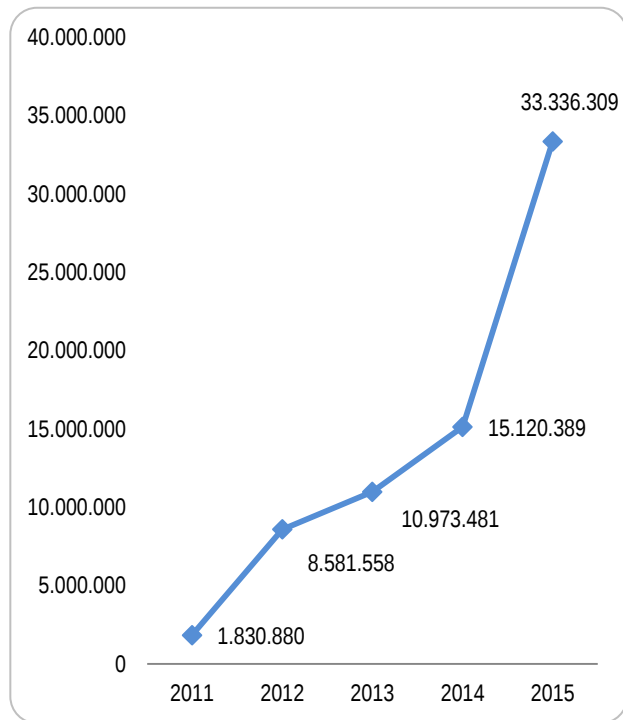
- 260.513 inscripciones de nacimientos
- 63.749 matrimonios y
- 105.325 defunciones.

De estos registros se emitieron 40.121.981 certificados:

- 5.307.948 solicitados en oficinas,
- 34.022.542 a través de www.registrocivil.gob.cl y
- 791.491 por convenios de conectividad.
- 33.238.570 certificados gratis emitidos por internet.



Certificados gratuitos por internet



A través de www.registrocivil.gob.cl entregamos certificados gratis de:

- Nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar,
- Nacimiento para matrícula,
- Acta de cese de convivencia, y
- Personas jurídicas sin fines de lucro, de vigencia y el de directorio.

Certificados gratuitos

Clave única para trámites en línea

Permite a las personas autenticarse y operar en línea con diversos servicios del Estado.



Año	Claves entregadas	Claves activadas
2010	60.203	28.704
2011	257.738	104.319
2012	1.904.834	218.051
2013	2.153.544	188.282
2014	2.393.422	300.445
2015	1.958.258	468.828
Total	8.727.999	1.308.629

Asistencia telefónica - Call center Servicios

- Bloqueo temporal de cédula de identidad y consulta de estado del documento.
- Solicitud de hora para cédula y pasaporte.
- Certificados gratis de nacimiento matrimonio y defunción para asignación familiar y de nacimiento para matrícula.
- Información de productos y servicios.



Funciona desde
Diciembre 2006



El actual proveedor, Entel
call center, opera desde
septiembre de 2015.



Durante 2015 recibió
713.140 llamadas,
con un nivel de
atención del 92,52%



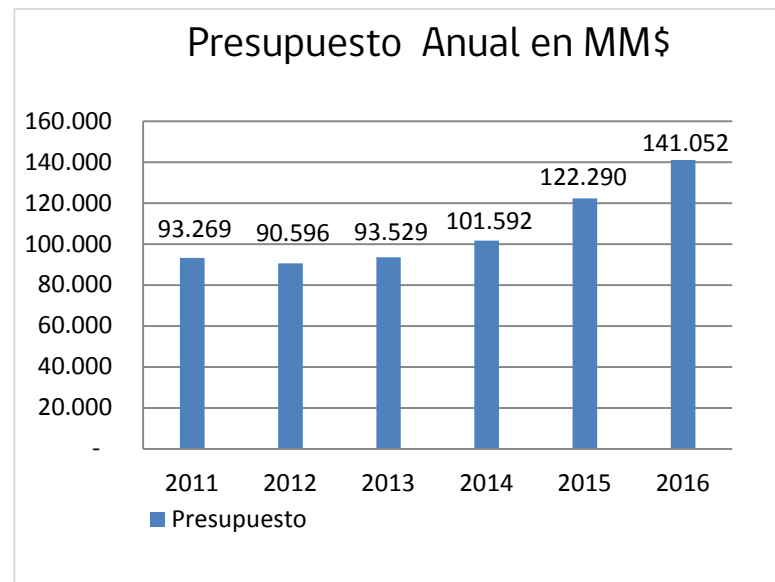
Ejecución presupuestaria

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación

Ejecución presupuestaria 2015

Resumen

Ítem	Presupuesto	Ejecución	% Avance
Ingresos Totales 2015	153.728	154.849	100,73%
Gastos Totales 2015	153.728	150.947	98,19%
* En MM\$			





Hitos de participación ciudadana

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación

Aprobación norma interna de Participación Ciudadana

En el marco de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, durante el 2015 se aprobó la norma específica de Participación Ciudadana del Servicio.

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia

El 24 de diciembre de 2015, se crea la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, dependiente de la Dirección Nacional, para asegurar la efectividad de los mecanismos de Participación Ciudadana en el Servicio, entre otras facultades.



Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro

Esta normativa permitió:

- El 18 de enero de 2016, se creó la Unidad de Personas Jurídicas sin fines de lucro.
- El Servicio entrega en oficinas y en línea certificados de vigencia y de composición de los órganos de dirección y administración.



Simplificar el trámite para que las organizaciones comunitarias, fundaciones y asociaciones puedan obtener personalidad jurídica.



Derivar la tramitación a las municipalidades del país (función desconcentrada).



Crear un fondo concursable (Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público).

Proyectos 2016



Repositorio Documental:
Documentos fundantes del
Registro.



**Publicación voluntaria de
Memorias, balances y
documentos contables:**
Portal de consulta con
motor de búsqueda.



**Actualización del
formulario de solicitud:**
Simplificación del
trámite.



Mecanismos de Participación Ciudadana

a) Acceso a información relevante

En www.registrocivil.gob.cl, en las secciones Trámites y Servicios, Preguntas Frecuentes y Material informativo, entre otros, el Servicio pone a disposición de la ciudadanía información sobre políticas, planes, programas, acciones y presupuestos.

En paralelo, en el banner “Gobierno Transparente”, se cuenta también con información relacionada, la que se actualiza cada mes.

The screenshot displays the official website of the Registro Civil e Identificación, part of the Ministerio de Justicia. The header includes the organization's logo and navigation links: Inicio, Oficinas y horarios, Trámites y servicios, and Contáctenos. A banner at the top right promotes applying for a passport and ID card. The main content area features a large graphic with the text "MÁS SEGURIDAD PARA NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS" and a link to consult the "Registro de Inhabilidades para trabajar con menores de edad" for free. Below this, there's a "Call center" section with the number 600 370 2000. The "NOTICIAS" section lists recent updates, including a consultation for parents regarding the registration of minors and a service update regarding the expansion of the unique key system. The "NUESTRO SERVICIO" section provides details about the institution, its mission, and contact information. At the bottom, there's a "Gobierno Transparente" section with links to the "Sitio de Información Ley de Transparencia" and a "Participación Ciudadana" section with a link to "Infórmate aquí". The footer includes a commitment to quality, integrity, and collaboration.

Mecanismos de Participación Ciudadana

b) Consulta ciudadana

Para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la implementación del **Acuerdo de Unión Civil**.

- Se realizó a través de www.registrocivil.gob.cl, del 15 al 31 de diciembre del 2015.
- La consulta fue respondida por 382 personas.



Mecanismos de Participación Ciudadana

c) Consejo de la Sociedad Civil



Durante el 2015 se realizaron 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil.

En septiembre del 2015 se conformó de manera formal, luego de un proceso de elecciones, según la normativa correspondiente.

Consejeros

Alejandro Jiménez Michaelis	COSOC Metropolitana (Presidente del COSOC)
Tatiana Albuja	Movimiento Acción Migrante
Daniel Oyarzún Valdivia	Asociación Chilena de Voluntarios
Jorge Cisternas Zañartu	CONADECUS
Mauro Grossi	Colegio de Ingenieros
Franco Fuica	Organización de Trans género de Chile
Marisol Morales	Centro de Iniciativas para el Desarrollo
Francisco Ruiz- Clavijo Squella	Club Aéreo San Fernando
Juan Correa Calfin	Corporación para el Desarrollo Intercultural Social Indígena

Mecanismos de Participación Ciudadana

d) Cuentas Públicas Participativas



El primer semestre del 2015, se realizaron las primeras cuentas públicas participativas en todas las regiones.

Las personas pudieron hacer llegar sus preguntas a la autoridad, las que fueron respondidas a través de un documento público.

Los asistentes participaron en talleres de conversación de distintas temáticas, en las que plantearon sus inquietudes y observaciones a la calidad del Servicio.



Dirección Regional de La Araucanía

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación



43 Oficinas y suboficinas
en 32 comunas de la región.



142 funcionarias(os)

Hitos 2015:

- Traslado Oficina de Angol a nuevo edificio Gobernación de Malleco
- Aumento dotación: 9 funcionarias(os)
- Reparaciones oficinas de: Trovolhue, Lumaco, Galvarino, Renaico, Los Laureles, Teodoro Schmidt y Ercilla.
- Reubicación Centro Especializado de Vehículos Motorizados de Temuco.

Desafíos 2016:

- Proyecto ampliación y remodelación actual edificio Oficina Temuco y Dirección Regional.
- Proyecto reposición Oficina Padre Las Casas.
- Proyecto nuevas oficinas de: Freire, Galvarino, Loncoche y Collipulli.
- Habilitación y traslado del Centro Especializado de Vehículos Motorizados.
- Traslado Oficina Cunco a nuevas dependencias.





Desafíos 2016

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación

Mejoramiento en
la atención de
usuarios (as)

Solicitud de
reimpresión de
cédula de identidad
por Internet



Mejoramiento en
la atención de
usuarios (as)

Apostilla





Mejoramiento en
la atención de
usuarios (as)

Inscripción
universal de
nacimientos



Mejoramiento en
la atención de
usuarios (as)

Fomento de la
clave única





Gracias

Cuenta Pública Participativa 2016 / Servicio de Registro Civil e Identificación

INFORME FINAL CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Antecedentes

En el marco del cumplimiento de lo señalado por la ley N° 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Decreto Exento N° 3458 que fija la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y la Resolución Exenta N° 103 que fija la Norma Interna de Participación Ciudadana del Servicio de Registro Civil e Identificación; el día 20 de mayo de 2016 se llevó a cabo la ceremonia de rendición de la Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión realizada durante el año 2015, del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Esta actividad se realizó en el Centro Cultural de la Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial y contó con la presencia de un gran número de autoridades asistentes, como también de una gran concurrencia por parte de la sociedad civil.

Contexto

Las cuentas públicas son un espacio de diálogo entre la autoridad pública, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía, que permite a la autoridad rendir cuenta anual del trabajo y la gestión de sus políticas públicas, permitiendo a los ciudadanos ejercer control sobre la gestión de la Administración.

Las Cuentas Públicas Participativas constan de dos modalidades: Presencial y Virtual. La modalidad Presencial está compuesta por las siguientes etapas:

1. Etapa de Exposición

Corresponde al resumen de la Cuenta Pública, en la que el Jefe Superior del Servicio informa a los asistentes la evolución y el resultado del trabajo realizado por el Servicio en el período observado (año 2015). En esta presentación, el Director Nacional expone acerca de las iniciativas, proyectos, tareas implementadas y los resultados obtenidos de las mismas, expresados en cifras y a través de los principales hitos realizados durante el período.

2. Actividades de Participación, metodología

Esta etapa de la ceremonia corresponde a la realización de un taller participativo, guiado por monitores y con apoyo de un cuestionario escrito; a través del cual las(os) participantes podrán expresar sus comentarios y observaciones respecto a los principales hitos y compromisos expuestos por el Director Nacional en la etapa de exposición.

El Servicio, en el plazo dado por la ley, elaborará un informe con el resultado del análisis de las conclusiones entregadas por las personas encuestadas, más las respuestas a las consultas ingresadas a través del

formulario Web de la Cuenta Pública Virtual y los compromisos asumidos por la autoridad. Este informe será publicado en un banner dispuesto para tal efecto en el sitio web institucional del Servicio.

3. Etapa de Cierre

Cierre y compromisos por parte de la autoridad en cuanto a metas y objetivos para el año 2016 y a responder a los planteamientos ciudadanos en el plazo señalado en la norma de participación ciudadana.

4. Participación Ciudadana

La etapa participativa consistió en la entrega de un breve cuestionario a los asistentes, a través del cual las personas consultadas debían manifestar sus impresiones respecto al trabajo realizado en el período anterior por parte del Servicio y también sobre los compromisos asumidos por nuestra Dirección Nacional para el período siguiente.

En esta instancia, las(os) asistentes fueron apoyados por funcionarias(os) del Servicio, que resolvieron dudas y escucharon sus planteamientos.

El cuestionario constaba de tres preguntas:

a) ¿Cuál es su opinión respecto a los logros y metas alcanzadas por el Servicio en el período observado (año 2015)?

En esta pregunta, las respuestas fueron en general de carácter positivo, destacando la importancia y el alcance de los objetivos logrados por el Servicio durante el 2015. Las personas consultadas expresaron su satisfacción por la eficiencia y calidad de la labor desarrollada; pero también señalaron que existen espacios de mejora y que la ciudadanía está más comprometida en los procesos de seguimiento y fiscalización del trabajo realizado por la Administración.

b) ¿Qué opina usted acerca de las cifras respecto a servicios y beneficios otorgados por el Servicio en el período observado?

En relación al análisis cuantitativo respecto a la labor realizada por el Servicio, en términos de cantidad de servicios y beneficios entregados durante 2015, las personas encuestadas aprueban en general la gestión efectuada. Señalan que las cifras alcanzadas son importantes y expresan el deseo de que sigan aumentando durante el transcurso del período actual. Sin perjuicio de lo anterior, las(os) ciudadanas(os) manifiestan la necesidad que el Servicio amplíe su cobertura de atención a zonas rurales o de difícil acceso. Solicitan además (en el contexto local y regional) se realicen procesos de integración más intensivos con los pueblos originarios, específicamente mapuche, que incluya trámites y servicios en lengua mapudungun, instalaciones con señaléticas y leyendas en lengua originaria, y que la atención de público considere esta variable en sus procesos de capacitación e inducción.

c) ¿Está de acuerdo con los compromisos y lineamientos definidos para el año 2016 por parte del Servicio?

Con respecto a los compromisos asumidos por el Servicio para el año 2016, la mayoría de las(os) encuestadas(os) manifestó su conformidad con los proyectos planteados. Se reconoce el potencial que presentan para una futura implementación, pues incorporan avances importantes en términos de simplificación de trámites, incorporación de tecnologías, uso eficiente de los recursos y aumento en los niveles de calidad y satisfacción de nuestras(os) usuarias(os). Sin embargo, expresan también que hoy existe un empoderamiento de

la sociedad civil, por lo que el trabajo desarrollado por los servicios públicos es observado y controlado en mayor medida. Desde esa perspectiva, las(os) encuestadas(os) señalan que estarán atentos al cumplimiento de los compromisos adoptados por el Servicio y su Dirección Nacional.

Consideraciones Finales

Es posible destacar que por primera vez, la Cuenta Pública Participativa del Servicio de Registro Civil e Identificación se realizó en regiones, otorgando una señal clara respecto a la política de descentralización llevada a cabo por nuestra Dirección Nacional; y permitiendo que las(os) ciudadanas(os) de la comuna de Nueva Imperial fueran observadores directos de la rendición de cuentas efectuada por la Dirección Nacional de este Servicio.

Destacan también los desafíos planteados por el Servicio para el año 2016, en donde la posibilidad de solicitar la reimpresión de la cédula de identidad por Internet, el fomento al uso de la clave única, la implementación de la apostilla y la inscripción universal de nacimiento constituyen grandes avances en materia de calidad de servicio a nuestras(os) usuarias(os), permitiéndoles ahorrar tiempo, dinero y otorgando mayor acceso a nuestros beneficios y servicios.

Por último, destacar la gran concurrencia ciudadana a este acto, donde se contó con la presencia de más de 200 personas, además de importantes autoridades nacionales y regionales. Destacar el aporte realizado por la Ilustre Municipalidad de Nueva Imperial, quienes en conjunto con la Dirección Regional de la Araucanía hicieron posible la realización de un evento de gran convocatoria ciudadana, alta calidad en cuanto a logística y organización y con información de gran utilidad, presente y futura, para el objetivo más importante de nuestro Servicio: nuestras(os) usuarias(os).





Talleres Participativos





Nueva Imperial, La Araucanía, 20 de mayo de 2016.-