

Cuenta Pública

2015





ÍNDICE

NUESTRO SERVICIO	5
NUESTRA MISIÓN INSTITUCIONAL	5
NUESTRA VISIÓN	5
NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES	5
PRESENTACIÓN DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO	7
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA	8
UNIDADES DE STAFF	9
UNIDADES DE APOYO	11
DESTACADOS AÑO 2014	16
PROGRAMA VIAJA AL MUNDIAL BRASIL 2014	16
TRASLADOS DE OFICINAS (Zócalos o Subterráneos)	16
INSTALACIÓN DE NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO EN OFICINAS ESTRATÉGICAS	17
AMPLIACIÓN DE ATENCIÓN DE PASAPORTES Y CÉDULAS EXTRANJEROS	18
APERTURA DE OFICINAS 1 SÁBADO AL MES	19

INFRAESTRUCTURA	20
ARRIENDOS.....	24
BÚSQUEDA DE ARRIENDOS	25
PROYECTOS FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL.....	26
POSTULACIONES AL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL 2015	29
GESTIÓN DE COMODATO O REGULARIZACIÓN DE COMPRA DE INMUEBLES	30
PRESUPUESTO	31
SERVICIOS ENTREGADOS A LA COMUNIDAD	32
RESERVA DE HORAS WEB	38
AGENDAMIENTO	38
ATENCIONES EN TERRENO	41
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)	43
INNOVACIONES REGIONALES	48
CREACIÓN CAE (Centro Especializado Atención de Extranjeros)	48
CREACIÓN DE NUEVA OFICINA DE INSCRIPCIÓN DE VEHÍCULOS	50

Cuenta Pública 2015



Nuestro Servicio

NUESTRO SERVICIO

Somos un Servicio Público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la súper vigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, encargado de velar por la constitución legal de la familia.

Contamos con 15 Direcciones Regionales, 469 Oficinas y Suboficinas establecidas a lo largo y ancho del territorio nacional, Oficinas Móviles Terrestres y una Oficina Marítima, las que son atendidas por un equipo de 2.931 personas en todo el país.

NUESTRA MISIÓN INSTITUCIONAL

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.

NUESTRA VISIÓN

Ser una organización de personas orgullosas y comprometidas con nuestro Servicio y con el desarrollo de Chile, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de tecnologías de vanguardia.

NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

La Organización en su conjunto, luego de un proceso de reflexión, determinó que los Valores Institucionales que guían su quehacer son la **Calidad, Calidez y Colaboración**.

Cuenta Pública

2015



**Presentación
Director Regional (TP)
Ricardo Olivos Torres**

PRESENTACIÓN DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO

El 01 de enero del año 2015 el Director Regional Metropolitano, Ricardo Olivos Torres, cumplió 34 años de servicio en esta prestigiosa Institución del Estado.

De profesión Ingeniero de Ejecución en Recursos Humanos, ha laborado en distintas áreas dentro del Servicio, con una larga trayectoria y con una diversidad de funciones dentro de él.

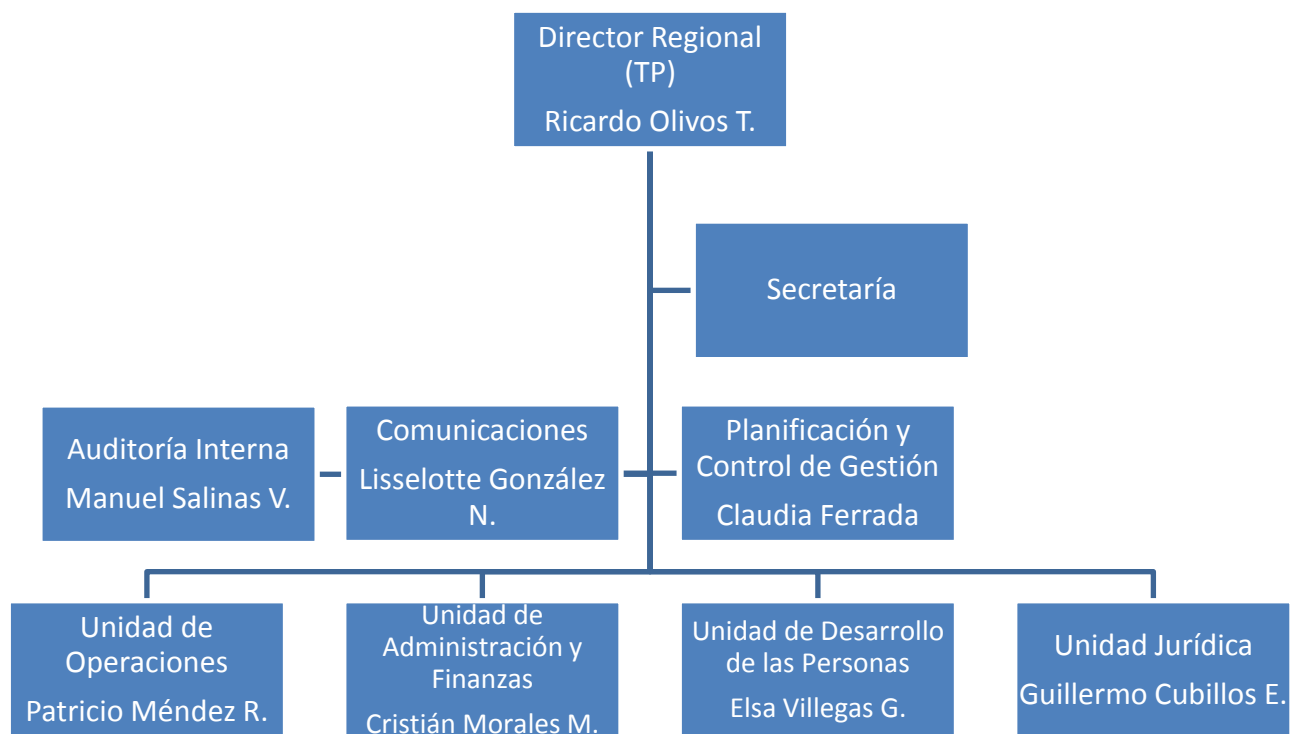
Dirige junto a un equipo de profesionales, directivos, técnicos, administrativos y auxiliares a la región más importante y relevante del Servicio de Registro Civil e Identificación. Con una carta de navegación definida, empeñados y comprometidos a entregar a la ciudadanía un servicio oportuno y excelencia, con estándares de calidad que estos tiempos exigen.

El crecimiento del volumen de las actuaciones con una dotación estable e igual infraestructura, siempre nos enfrenta a desafíos distintos, con escenarios complejos y muchas veces con una alta congestión de usuarios en algunos centros de atención, nos obstante a eso, este escenario se convierte para nosotros en una oportunidad para hacer una breve pausa en el camino, revisar nuestros procesos, mejorarlos y emprender nuevamente las tareas y desafíos que nuestra misión declara.

DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA

La Dirección Regional Metropolitana durante el año 2014 estuvo compuesta en su estructura jerárquica, por el Director Regional Sr. Ricardo Olivos Torres, tres unidades de Staff y cuatro Unidades de Apoyo o de Línea que interactúan con las 65 oficinas ubicadas en las comunas de todo el territorio de la región metropolitana y que tienen la misión de entregar a nuestros usuarios, todas las actuaciones que el Servicio está facultado para certificar.

Organigrama



UNIDADES DE STAFF

Auditoría

Es la responsable de prestar asesoría técnica especializada en materias de control interno, dando apoyo a la DRM al logro de una administración más ágil y eficiente, fomentando el autocontrol, promoviendo la transparencia y probidad administrativa entre los funcionarios.

Además debe evaluar en forma permanente el funcionamiento de los controles internos establecidos por la administración y recomendar las medidas que signifiquen mejorar su efectividad.

Determinar el grado de economía eficiencia y eficacia con que son utilizados los recursos del servicio. Analizar y verificar los grados de cumplimiento de los objetivos institucionales así como las metas y proyectos en que está comprometida la DRM. Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la DRM y verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad. Verificar el grado de implementación de las medidas preventivas y correctivas emanadas de los informes de auditoría y revisiones aprobados por la autoridad y por último apoyar técnica y metodológicamente a cada una de las áreas, unidades y oficinas de la Dirección Regional Metropolitana en materias de su competencia.

Planificación y Control de Gestión

Tiene como una de sus funciones principales la de asesorar al Director Regional en el proceso de formulación de los diversos instrumentos de gestión, considerando la normativa técnica vigente y los lineamientos gubernamentales, ministeriales y de la Dirección Nacional, aplicables a la Dirección Regional. Además, debe supervisar el cumplimiento de las actividades asociadas a estos instrumentos como por ejemplo los Compromisos de Desempeño Colectivo (CDC), los Convenios de Alta Dirección Pública (ADP). Indicadores de desempeño, incluidos en la Formulación del Presupuesto del

Servicio (Formulario H) y otros indicadores complementarios del sistema de información para la gestión (SIG) que no estén contemplados en los anteriores. También debe apoyar al Director Regional en materias de gestión de la calidad, y en materias de infraestructura.

Comunicaciones

Esta unidad tendrá como objetivo principal aplicar en el ámbito regional, los lineamientos que en materia de comunicaciones y difusión, imparta la Dirección Nacional específicamente la Unidad de Comunicaciones Corporativas del Nivel Central.

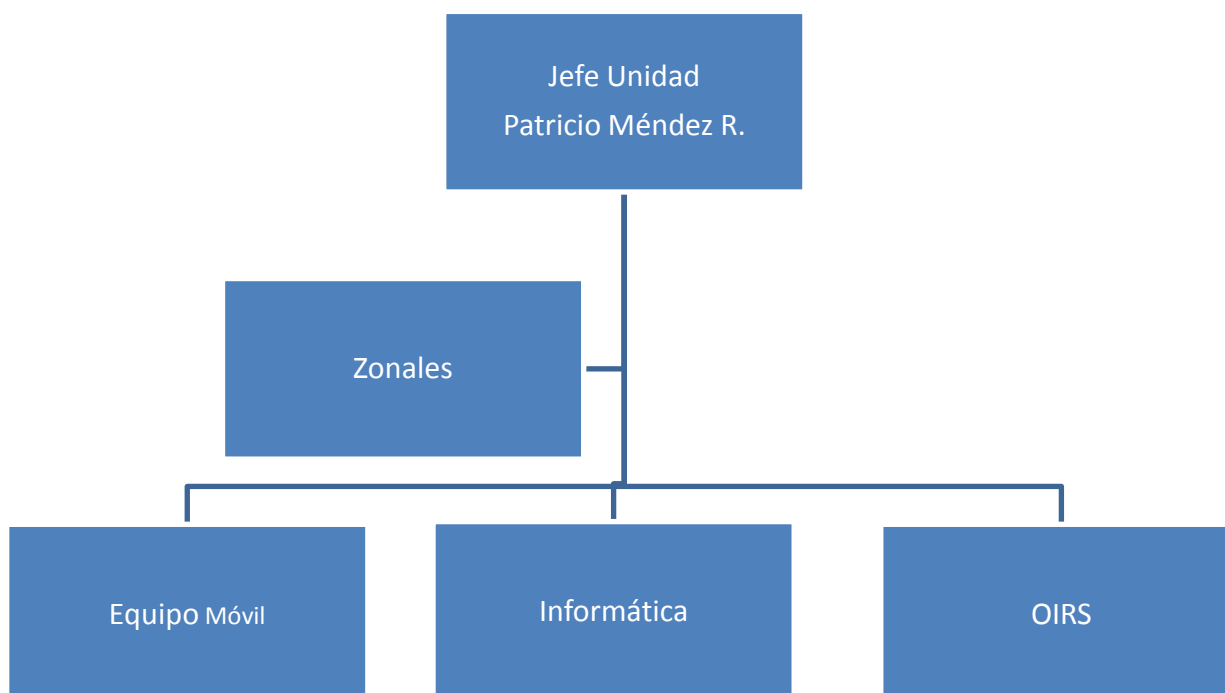
Debe asesorar al Director Regional en materia comunicacional e informar a los funcionarios, respecto de las principales noticias, logros avances, monitoreando permanentemente los medios de comunicación tradicionales, digitales que puedan tener impacto en la gestión.

A su vez, debe supervisar que la imagen corporativa establecida, se cumpla en cada una de las oficinas, verificar metas CDC de acuerdo al Plan de Difusión, organizar actividades protocolares, como inauguración de oficinas, entre otras. Asistir semanalmente a las reuniones del equipo comunicacional del gobierno, así como también organizar la agenda de medios del Director Regional y emitir los boletines electrónicos y las ediciones impresas.

UNIDADES DE APOYO

Unidad de Operaciones

Organigrama



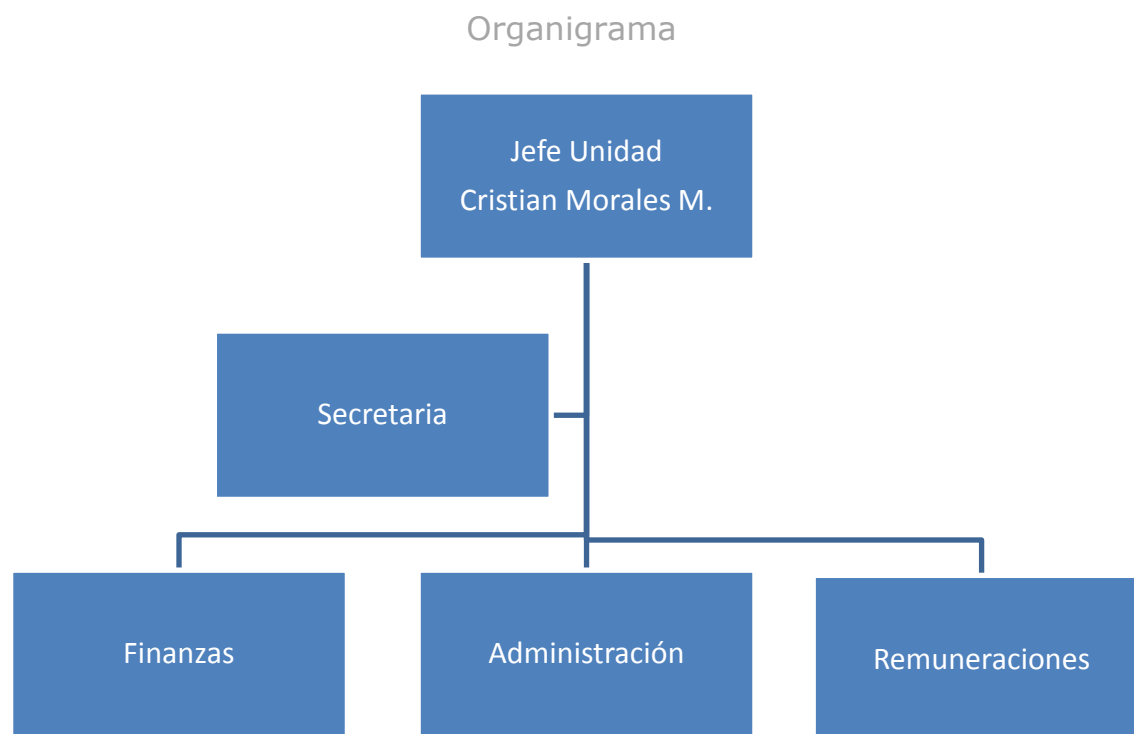
La Unidad de Operaciones, tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento de la normativa, procedimientos e instrucciones vigentes, orientadas a mejorar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios en las oficinas.

En la región metropolitana se generaron 8.000.000 de actuaciones valoradas al 31 de diciembre del año 2014.

Entre otras funciones la Unidad de Operaciones tiene el contacto diario con las oficinas, el análisis de información que proviene de ellas. Lo anterior, a través de reportes diarios de funcionamiento operativo de las oficinas de la región, actualización de estadísticas de las actuaciones, elaboración y difusión de

instrucciones del Servicio, desarrollo correcto y oportuno del proceso de eliminación de documentos obsoletos o caducos entre otros temas.

Unidad de Administración y Finanzas



La Unidad de Administración y Finanzas (UAF) tiene como objetivo aplicar en el ámbito regional, las políticas, planes y programas de administración de los recursos materiales y presupuestarios, impartidas por la Dirección Nacional y velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente, de las instrucciones que sobre esta materia imparta la Contraloría General de la República y la Subdirección de Administración y Finanzas.

Está compuesta por las áreas de Administración, Finanzas y Contabilidad, Remuneraciones, Gestión de Compras y Contratos, Gestión de Materiales y Reposición de Placas Patente.

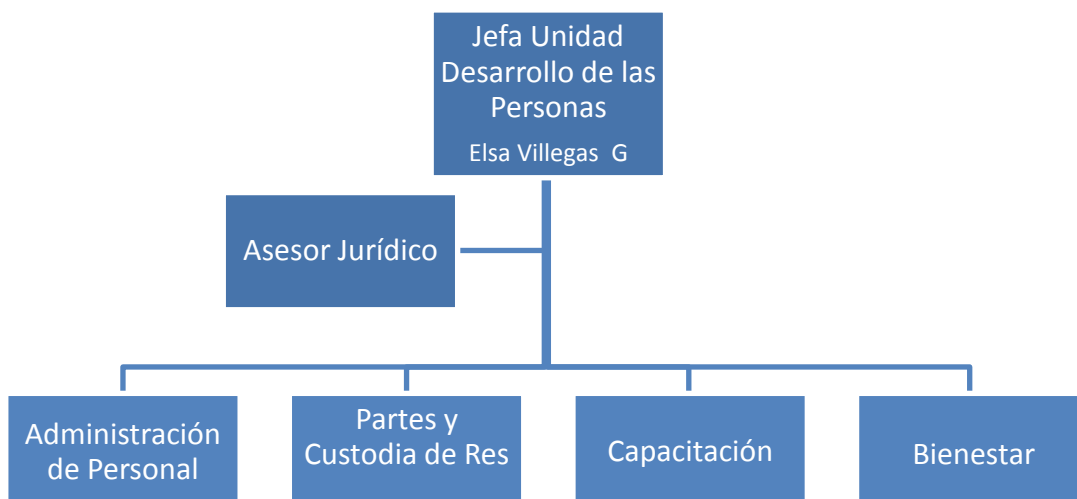
Unidad Desarrollo de las Personas (UDP)

Tiene como misión velar por el cumplimiento de las obligaciones y derechos de los funcionarios y funcionarias dependientes de la Dirección Regional Metropolitana, acompañar y desarrollar para el mejor cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización a los funcionarios y funcionarias. Esta misión involucra la organización del trabajo, gestión del empleo, del rendimiento, de las compensaciones, de la calidad de vida y del desarrollo, gestión de las relaciones humanas, sociales y relaciones laborales.

Para ello, la UDP organiza sus funciones mediante las siguientes áreas:

- Administración de Personal: considera acciones en relación a la selección, incorporación, movilidad, desvinculación, evaluación del desempeño, derechos y obligaciones de los funcionarios.
- Capacitación: área dedicada al proceso de detección de necesidades, planificación, ejecución y evaluación de las acciones de capacitación.
- Bienestar: se ocupa de las retribuciones no monetarias, gestión de las relaciones humanas, clima laboral, acciones de apoyo social y pertenencia de las personas, programas recreativos.
- Partes y Custodia de Resoluciones: Está orientada a recibir, distribuir, archivar documentos y custodia de resoluciones exentas y con toma razón.

Organigrama

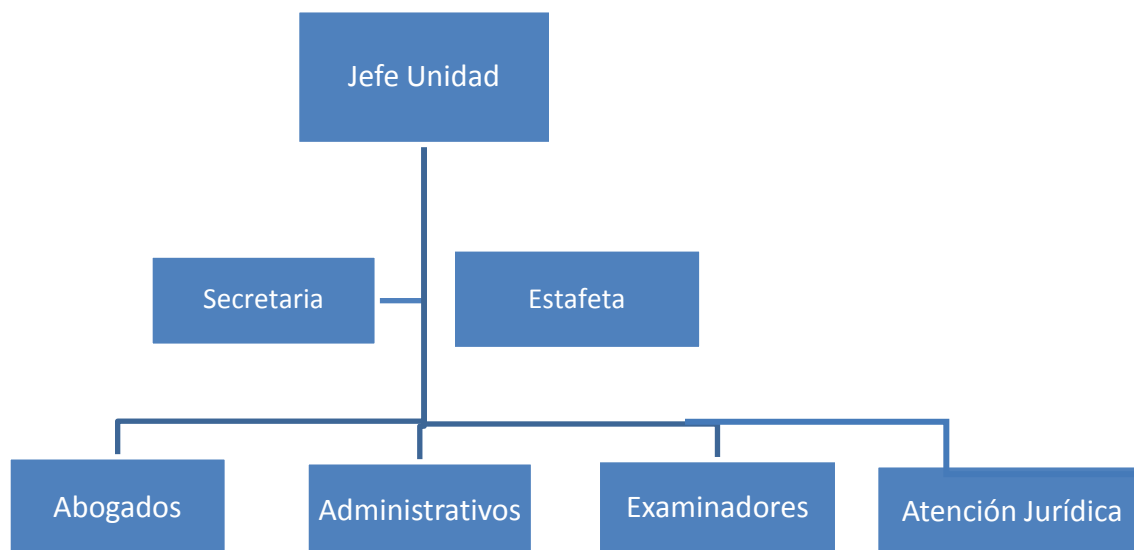


Unidad Jurídica Regional

La Unidad Jurídica, tiene como objetivo principal el análisis de posesiones efectivas en todo lo concerniente a determinar la calidad de herederos del causante y la elaboración de informes de sucesión provenientes de los tribunales de la Región Metropolitana. Además debe generar las órdenes de servicio para la rectificación de partidas de matrimonio, nacimiento y defunción como resultado de la examinación de ellas.

Esta unidad está organizada en cuatro áreas señaladas en el organigrama y opera con un equipo de colaboradores perteneciente a los estamentos de profesionales, técnicos y administrativos.

Organigrama



DESTACADOS AÑO 2014

PROGRAMA VIAJA AL MUNDIAL BRASIL 2014

Con la intención de satisfacer por una parte, la creciente demanda por compatriotas que viajaron al mundial de fútbol 2014, y por otra el entregar una atención rápida y eficiente, se crea el Programa “Viaja al mundial Brasil 2014”, con tal de contribuir desde un principio a una buena experiencia, y evitar afluencias excesivas y colapsos en oficinas. Para ello la Dirección Regional Metropolitana dispuso módulos de atención exclusivos para los usuarios nacionales que requerirían sus documentos de viajes, absorbiendo de forma ordenada y expedita la atención, sin generar conflictos operacionales.

TRASLADOS DE OFICINAS (Zócalos o Subterráneos)

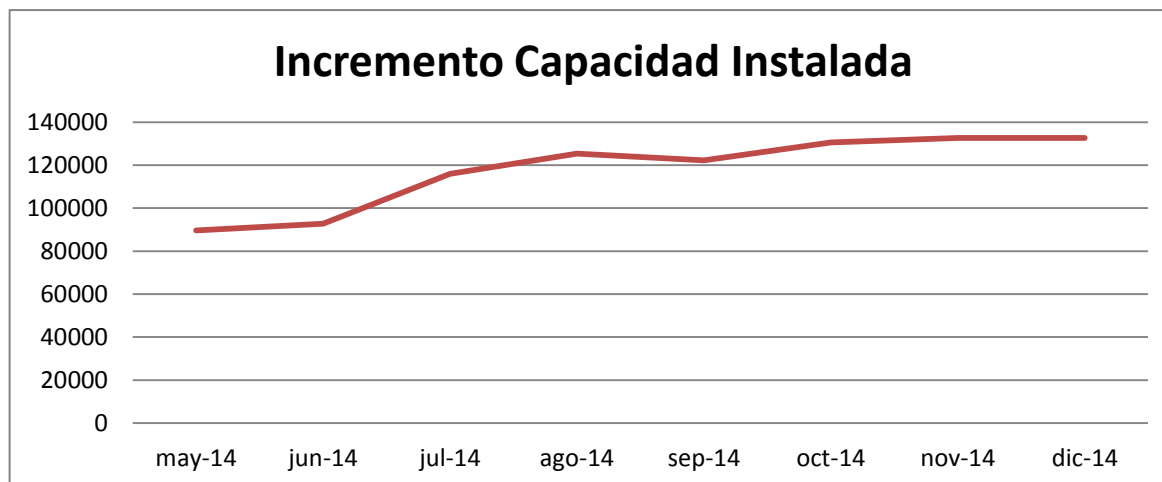
La Dirección Regional Metropolitana, se propuso erradicar todas aquellas oficinas de atención al público, que realizaran atenciones a los usuarios en subterráneos o zócalos, considerando que nuestra institución es uno de los Servicios más requeridos por la ciudadanía sólo se diseñó la búsqueda de nuevas dependencias. Lográndose durante el año 2014, el traslado y puesta en operación de las siguientes oficinas

- **Huechuraba:** antiguamente en el subterráneo de Mall Plaza Norte.
- **San Miguel:** antiguamente en subterráneo de edificio de propiedad del Instituto de Previsión Social.
- **Sub Oficina La Florida:** antiguamente en el Subterráneo de Mall Plaza Vespucio.

INSTALACIÓN DE NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO EN OFICINAS ESTRATÉGICAS

Durante el año 2014 y para hacer frente a la demanda de documentos de identificación, se realizó un análisis de todas aquellas oficinas en donde se contaba con espacio en infraestructura y dotación para incorporar módulos de identificación. Se instalaron 35 módulos de captura y 12 módulos de entrega, aumentando la capacidad mensual instalada en 37.000 capturas aproximadamente, siendo beneficiadas con esta mejora, las siguientes oficinas:

- **Santiago:** Doce módulos de captura, ocho en el zócalo (CAE) y cuatro en gabinete.
- **Vitacura:** Dos módulos de captura.
- **Mall Plaza Tobalaba:** Dos módulos de captura.
- **La Reina:** Dos módulos de captura.
- **Mall Arauco Maipú:** Cuatro módulos de captura.
- **San Bernardo:** Un módulo de captura.
- **Ñuñoa:** Dos módulos de captura (maletas).
- **Providencia:** Un módulo de captura (maleta).
- **San Joaquín:** Un módulo de captura y un módulo de entrega.
- **Cerro Navia:** Un módulo de entrega.
- **Lo Espejo:** Un módulo de entrega.
- **El Bosque:** Un módulo de captura y un módulo de entrega.
- **Independencia:** Un módulo de entrega.
- **La Granja:** Un módulo de entrega.
- **Pedro Aguirre Cerda:** Un módulo de captura (maleta) y un módulo de entrega.
- **Lo Prado:** Un módulo de entrega.
- **Los Cerrillos:** Un módulo de captura (maleta) y un módulo de entrega.
- **Calera de Tango:** Un módulo de entrega.
- **La Cisterna:** Un módulo de entrega.
- **Melipilla:** Un módulo de captura (maleta) y un módulo de entrega.
- **Quilicura:** Un módulo de captura.
- **Peñalolén:** Un módulo de captura.
- **Pudahuel:** Un módulo de captura (maleta).
- **Recoleta:** Un módulo de captura.



AMPLIACIÓN DE ATENCIÓN DE PASAPORTES Y CÉDULAS EXTRANJEROS

El plan consistió en generar atenciones especializadas en comunas alejadas del centro de Santiago y con una demanda importante de ese tipo de servicios; es así como se amplió en 5 oficinas este tipo de atenciones:

- **Buin**
- **EL Bosque**
- **Lampa**
- **Pudahuel**
- **Melipilla** (sólo pasaporte)
- **Maipú** (sólo pasaporte)

APERTURA DE OFICINAS 1 SÁBADO AL MES

Enmarcados en una meta del CDC la unidad planificó de mayo a diciembre abrir 14 oficinas para la atención de cédulas de identidad y pasaportes. En el mes de Julio, se reformuló meta CDC reduciendo de 14 a 6 oficinas por temas presupuestarios y la baja afluencia de público en las oficinas elegidas.

INFRAESTRUCTURA

Uno de los graves problemas, es el tema de la infraestructura de las oficinas de la región; su tamaño, distribución interna, ubicación en las comunas, el crecimiento de la población, la mayor demanda de servicios, la exigencia de nuestros usuarios y la necesidad imperiosa de dotar de mejores espacios para que nuestros colaboradores puedan desarrollar en forma eficientemente y eficaz su función.

Es así como una de las preocupaciones centrales del Director fue la de dotar de mejores espacios y en particular buscar alternativas para aquellas oficinas ubicadas en los subterráneos, zócalos o estacionamientos de centros comerciales, como era el caso de las oficinas de Huechuraba, San Miguel, Plaza Vespucio entre otras.

El año anterior ya se había concretado el traslado de la oficina ubicada en el Mall Plaza Vespucio y el año 2014 se reubicó en la superficie a las oficinas de San Miguel y Huechuraba

Oficina San Miguel (frontis)



Oficina San Miguel (equipo humano)



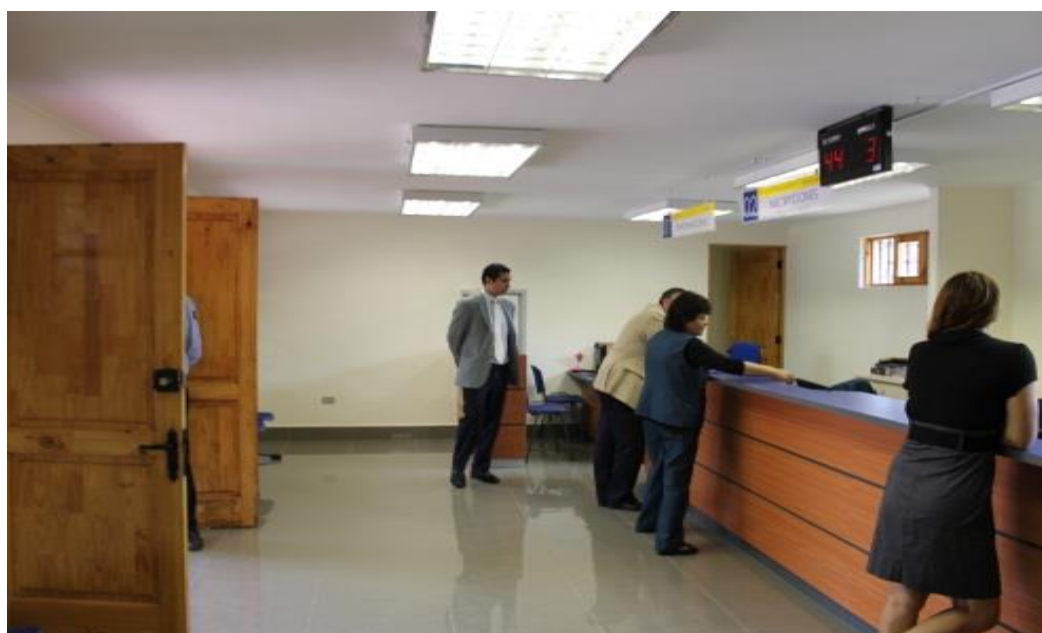
Oficina San Miguel (interior)



Oficina Huechuraba (hall de acceso)



Oficina Huechuraba (interior)



Sub Oficina La Florida (frontis)



Sub Oficina La Florida (sala de espera)



ARRIENDOS

Oficinas que se arrendaron, con el fin ampliar su capacidad de atención, a su vez mejorar la infraestructura tanto para los funcionarios como para usuarios.

OFICINA	COMUNA	SITUACION ACTUAL	RESPONSABLE DE LA ETAPA	OBSERVACIONES
San Miguel	San Miguel	Funcionando	DRM	Falta inauguración oficial
Providencia	Providencia	En proceso de habilitación	DN	Falta estantería metálica y reparar puerta principal.
Maipú	Maipú	En diseño de Lay-Out	Operaciones /DN	Elaborando propuesta para Layout
Lo Espejo	Lo Espejo	Elaboración de Bases para habilitación	Operaciones Arquitectura	Sin observación

Oficina Providencia (frontis)



BÚSQUEDA DE ARRIENDOS

Agotadas las conversaciones con municipios y otras organizaciones y en virtud de la necesidad de ampliar los espacios de las oficinas, la DRM a través de su unidad de Planificación y Control de Gestión, se enfoca en la búsqueda de nuevos espacios con la finalidad de arrendar locales para reubicar las oficinas que no disponen de espacios adecuados para crecer y entregar de manera más eficiente y cómoda nuestros servicios; con ese objetivo iniciamos la búsqueda en las comunas que tiene esa problemática las que por su ubicación estratégica, la densidad poblacional, el número de habitantes y con demanda creciente se hace más que necesario trasladarnos a nuevos espacios. De esa forma comenzamos a trabajar en las comunas señaladas en el cuadro adjunto.

OFICINA	COMUNA	SITUACION ACTUAL	RESPONSABLE DE ETAPA	OBSERVACIONES
Nuñoa	Nuñoa	Elaboración de expediente	DRM arquitecto.	Esperando aprobación, de DIPRES
La Cisterna	La Cisterna	Elaboración de expediente	DRM arquitecto	Esperando aprobación de disponibilidad de DIPRES
Lo Barnechea	Lo Barnechea	Evaluación de alternativa	DRM/ arquitectura	Visita a locales
Paine	Paine	Análisis de documentación	DRM/Arquitectura	Falta doctos. De la propiedad
Los Cerrillos	Los Cerrillos	Evaluación de alternativas	DRM/Arquitectura	Visita a locales

PROYECTOS FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL

En el buen entendido que el desarrollo del servicio está ligado o tiene que ver con mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores la DRM a través de su Unidad de Planificación y Control de Gestión se gestionó la postulación al Fondo Nacional de Desarrollo Regional, adjudicándose importantes recursos para esta dirección, que mejoraran la habitabilidad para siete oficinas.

Estos recursos consideran desde la construcción de nuevas oficinas, la ampliación de otras y al mejoramiento de los espacios de trabajo para los colaboradores y también para poder acoger de manera más cómoda y confortable a los usuarios de esas comunas.

PROYECTO	SITUACION ACTUAL	RESPONSABLE DE ETAPA	OBSERVACIONES
Reposición de oficina de Quilicura	Ejecución de obras	Municipalidad (Unidad Técnica)	Construida en un 80%
Reposición de oficina de San Ramón	Termino de obras	Municipalidad- Arquitectura	Marzo se entrega local a la DRM.
Reposición de oficina San Jose de Maipo	Proyecto en ejecución (RS)	Falta Aprobación de Gobierno Regional	En espera de decisión de Gobierno Regional
Ampliación Oficina Cerro Navia	Elaboración de bases para el diseño	Arquitectura DRM	Diseño
Ampliación Oficina de Puente Alto	Elaboración de bases para el diseño.	Arquitectura/DRM	Diseño
Mejoramiento oficina San Joaquín	Proceso de adjudicación	Arquitectura	Diseño
Mejoramiento de La Pintana	Proceso de adjudicación	Arquitectura	Diseño

Oficina San Ramón (frontis)



Oficina San Ramón (entrada)



Oficina San Ramón (hall interior)



Oficina Quilicura (frontis)



Oficina Quilicura (hall interior)



POSTULACIONES AL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL 2015

Con el fin de continuar con el mejoramiento de las oficinas, la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la DRM, está trabajando en la postulación Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) para intervenir las oficinas de Quinta Normal y Buin las cuales precisan mejorar su infraestructura o la habilitación de nuevos espacios dentro del mismo local para mejorar su funcionamiento; hoy se encuentran en una fase denominada “elaboración del programa arquitectónico” a cargo de la Unidad de Arquitectura de la SDO, siendo un requisito para continuar con esta postulación.

PROYECTO	SITUACION ACTUAL	RESPONSABLE ETAPA	OBSERVACIONES
Ampliación de Of. Quinta Normal	Elaboración del perfil	DN	Arquitectura está elaborando programa arquitectónico
Ampliación de Of. Buin	Elaboración del perfil	DN	Arquitectura está elaborando programa arquitectónico

GESTIÓN DE COMODATO O REGULARIZACIÓN DE COMPRA DE INMUEBLES

OFICINA	SITUACION ACTUAL	RESPONSABLE ETAPA	OBSERVACIONES
Pudahuel	Contacto con el Alcalde; Marzo se reactivan reuniones	DRM	A la espera de aviso de Alcaldía para reunión.
Estación Central	Gestión con Administrador Municipal para traspaso de oficina, para un nuevo comodato	DRM	Sin información de Municipalidad.
La Florida	Envío de documentación a SERVIU para evaluar situación de inmueble	DRM	Regularización de comodato por Serviu Metropolitano

PRESUPUESTO

Ejecución Presupuestaria (\$)

Ingresos de Operación por Ventas de Actuaciones	48.321.212.718
Recuperaciones de Licencias Médicas	458.958.903

Gastos Presupuestarios Año 2014 D.R.M.

Trabajos Extraordinarios año 2014	254.976.465
Suplencias y Reemplazos año 2014	687.644.151

Servicios Básicos electricidad, agua teléfonos, gas	190.267.620
Materiales de Oficina	76.183.461
Mantenimiento y Reparaciones de Inmuebles	52.477.053
Publicación de Posiciones Efectivas	28.413.782
Arriendo y Gasto comunes de Oficinas de Edificios	905.883.004
Arriendo de Máquinas y Equipos	58.091.019
Gastos por Cursos de Capacitación	22.168.970
Otros Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	123.653.712
Total Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	1.457.138.621

Máquinas y Equipos de Oficina	7.082.595
Vehículos	12.650.295
Muebles y Enseres	20.465.819

SERVICIOS ENTREGADOS A LA COMUNIDAD

Precios de trámites y documentos		
Trámites / Documentos	Precio en Internet \$	Precio en oficina \$
CERTIFICADOS		
Nacimiento para matrícula	Gratis	290
Nacimiento para asignación familiar	Gratis	290
Nacimiento para todo trámite	710	710
Matrimonio para asignación familiar	Gratis	290
Matrimonio para todo trámite	710	710
Matrimonio con subinscripciones	1.820	1.820
Defunción para asignación familiar	Gratis	290
Defunción para todo trámite	710	710
Defunción con causa de muerte	710	710
Antecedentes penales	1.050	1.050
Profesionales	1.050	1.050
Certificado de Bloqueo de cédula de identidad, pasaporte o licencia de conducir	-	1.050 c/u
Primera filiación	-	1.300
Discapacidad	540	540
Dominio de vehículos (duplicado padrón)	840	840

Anotaciones vigentes de vehículos motorizados	840	840
Multas de tránsito no pagadas	770	770
Hoja de vida del conductor	1.050	1.050
Informe posesiones efectivas (duplicado)	-	1.250
Histórico de prendas sin desplazamiento	3.000	3.000
Prendas vigentes	3.000	3.000
INSCRIPCIONES		
Nacimiento	-	Gratis
Matrimonio	-	Gratis
En oficina	-	Gratis
En domicilio dentro del horario de oficina	-	21.680
En domicilio fuera del horario de oficina	-	32.520
Libreta de matrimonio	-	1.830
Duplicado libreta de matrimonio	-	2.870
Capitulaciones en el acto de matrimonio	-	4.510
Capitulaciones antes del acto de matrimonio	-	4.570
Subinscripción de separación de bienes	-	4.570
Subinscripción de nulidad de matrimonio	-	7.710
Subinscripción de divorcio	-	3.290
Cambio de régimen patrimonial después del	-	1.680

matrimonio		
Fotocopia del Acta de Cese de la Convivencia	-	620
Informe Cese de Convivencia	Gratis	-
Fotocopia del Acta de Reanudación de la Vida en Común (respecto a separación judicial artículo 27)	-	620
Defunción	-	Gratis
Copia integral manuscrita de inscripciones, subinscripciones y documentos fundantes de las mismas	-	1.680
Fotocopias de inscripciones	-	1.970
Fotocopia adicional de inscripciones y actas	-	640
Duplicado credencial del registro de la discapacidad	-	870
Profesionales	-	Gratis
Rectificaciones	-	Gratis
Subinscripciones	-	1.680
CÉDULA DE IDENTIDAD		
Para chilenos	-	3.600
Para extranjeros	-	4.050
PASAPORTE (incluye autorización de Policía de Investigaciones)		
32 páginas	-	48.900

64 páginas	-	60.720
VEHÍCULOS		
Primera inscripción automóviles	-	48.680
Valor incluye: Inscripción \$30.490 y Placas patente \$18.190		
Primera inscripción motocicletas	-	38.180
Valor incluye: Inscripción \$30.490 y Placas patente \$7.690		
Primera inscripción remolques y semirremolques	-	38.590
Valor incluye: Inscripción \$30.490 y Placa patente \$8.100		
Transferencia de vehículos usados (incluye certificado)	-	21.330
Declaración consensual de transferencia ante oficial civil	-	5.220
Anotaciones		
Prendas, alzamientos, embargos, cancelaciones y prohibiciones	-	3.330
Mera tenencia (leasing)	-	3.330
Alzamiento de embargo de Tesorería General de la República	-	6.660
Fotocopia documentos fundandes de la inscripción	-	680

Duplicado placa patente (automóviles, motocicletas, remolques) c/u	-	8.100
POSESIONES EFECTIVAS		
Informe de inscripción en el registro nacional de posesiones efectivas	-	290
Informe de inscripción en el registro nacional de testamentos	-	290
Fotocopia de documentos fundantes y solicitud de posesión efectiva	-	640
Arancel de inscripción (**)		
Tramo 1 (hasta 15 UTA)	-	Exento
Tramo 2 (más de 15 UTA y hasta 45 UTA)	-	1,6 UTM
Tramo 3 (más de 45 UTA)	-	2,5 UTM
Solicitud de modificación de inventario	-	0,5 UTM
BENEFICIOS PENALES		
Solicitud de beneficios penales	-	Gratis
Eliminación de anotaciones en el registro de conductores	-	3.310
VIAJE		
Título de viaje para extranjero	-	2.940
Documento de viaje	-	11.510
Nuevo documento de viaje	-	49.130

Salvoconducto Arica - Tacna (*)	-	1.250
PRENDAS SIN DESPLAZAMIENTO		
Inscripción	-	30.490
Alzamiento	-	30.490
Modificaciones al contrato	-	7.500
Copia del contrato	3.750	3.750
VARIOS		
Legalización de firmas	-	620
Ficha dactiloscópica	-	890
Nota: Valores vigentes a contar del 01-03-2009, aprobados por los Decretos del Ministerio de Justicia N° 451 y N° 649, publicados en el Diario Oficial el 02-02-2009 y el 19-02-2009. (*) Resolución Exenta N° 932 de fecha 12-12-2013, publicada en el Diario Oficial del 20-12-2013, valor vigente entre el 01-01-2014 y el 30-06-2014. (**) Valor se modifica de acuerdo a variación mensual de la UTM. El Tramo 2 corresponde a Posesiones Efectivas cuyo Valor del conjunto de bienes es superior a 15 Unidades Tributarias Anuales (UTA) e inferior o igual a 45 UTA, y el Tramo 3 a aquellas que superan las 45 UTA. Mayores informaciones en Preguntas Frecuentes.		

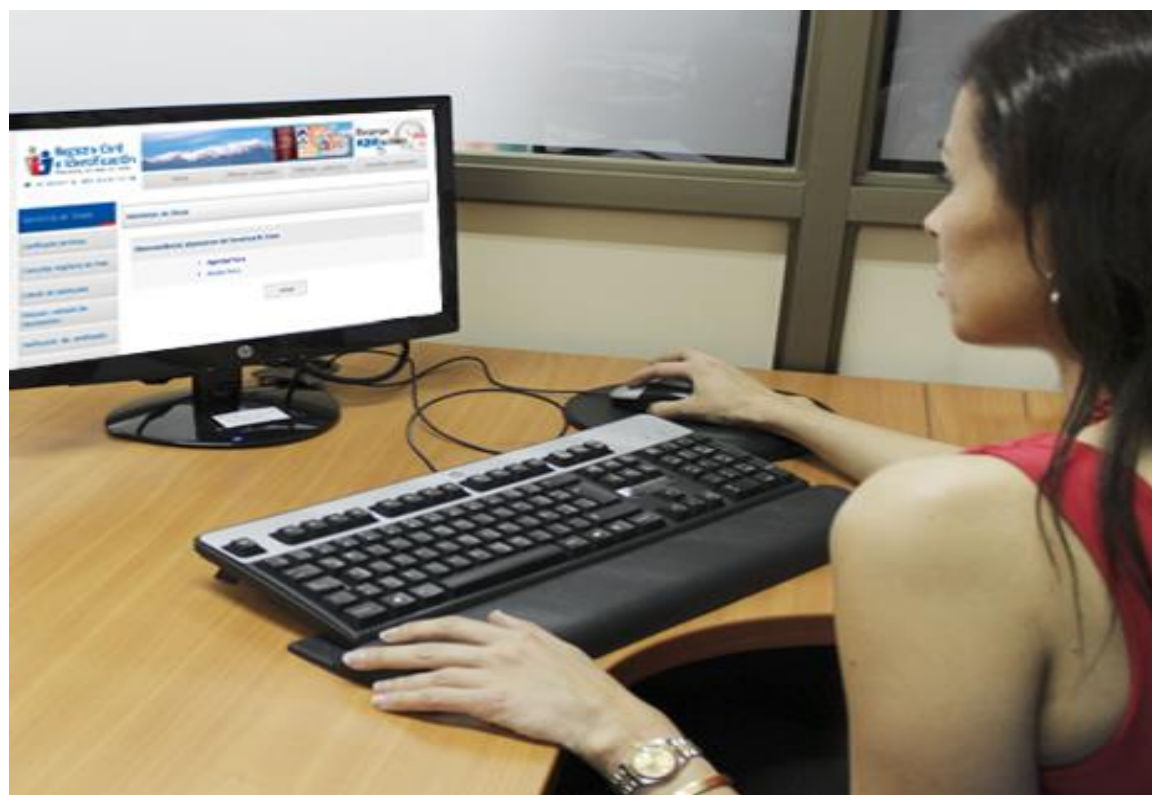
RESERVA DE HORAS WEB

AGENDAMIENTO

El agendamiento vía web, comenzó en el mes de junio del 2014, siendo la Sub-Oficina La Florida la primera en implementar el sistema, agendándose en esa oportunidad 45 usuarios, concretando la actuación solo 14 de ellos.

Durante el mes de julio, el agendamiento se incrementó a 26 oficinas más en la región, agendándose en esa oportunidad 6.475 usuarios, concretando la actuación un total de 3.642 usuarios. Para el mes de diciembre, la cantidad de oficinas con el sistema de agendamiento implementado ascendió a 31 oficinas, con un total de 15.164 agendamientos, concretándose efectivamente en las oficinas un total de 7.622, lo que alcanza un 50,26%.

Aplicación Reserva de Hora (página web)

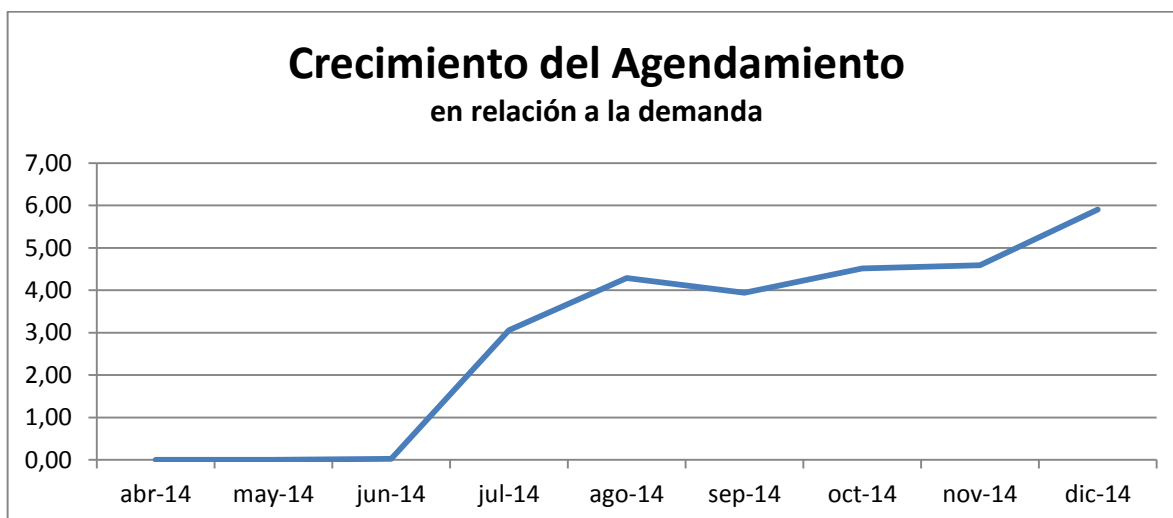
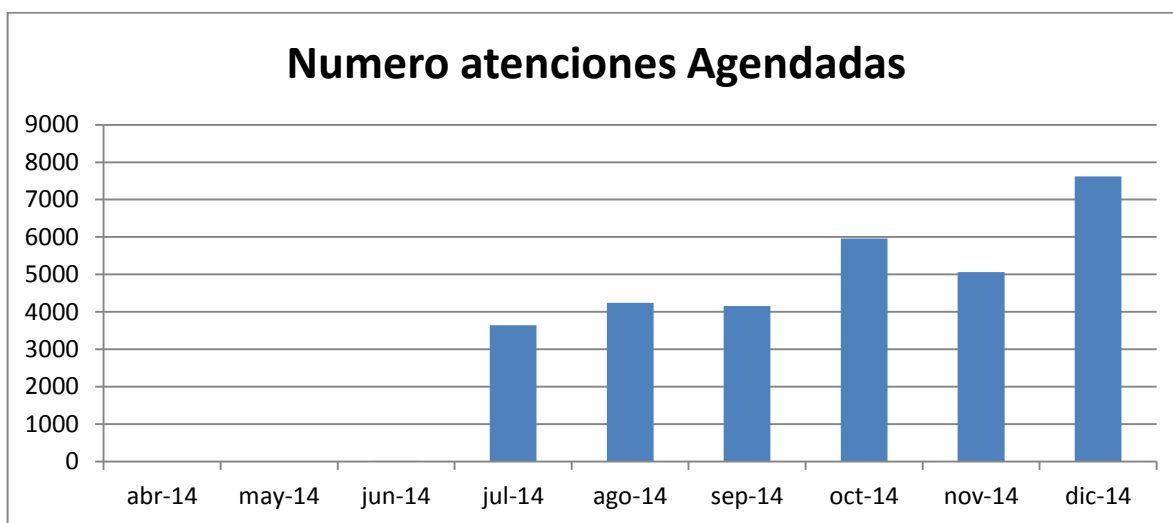


Aviso de Reserva de Hora



Tótem Agendamiento





ATENCIONES EN TERRENO

EQUIPO DE ATENCIÓN EN TERRENO

Su labor es la de asistir en terreno a usuarios que requieran algún producto o servicio y que se encuentren impedidos para acceder o desplazarse hasta las oficinas del servicio, ya sea porque se encuentran en territorios apartados; pertenezcan a grupos definidos como prioritarios o que por cualquier otra causa se encuentren impedidos para acceder o desplazarse hasta las oficinas del servicio. Como asimismo participar en actividades orientadas a la atención de usuarios, que otros servicios públicos o privados nos convoquen.

Además, contamos con un Bus equipado para atender como oficina autónoma en terreno, al que este año logramos equipar con un toldo retráctil; además conseguimos la compra de mesas y sillas y toldos para todas las actividades en terreno.

Por otra parte, disponemos de 15 maletas de atención móvil para identificación y tenemos 2 maletas para emisión de certificados. Se agrega a ello, una estación de captura fija instalada en la oficina de esta área. Debido a esto en el año pudimos colaborar con otras regiones aquejadas por siniestros de la naturaleza o el incendio en Valparaíso.

Bus de Atención



Bus de Atención (exterior con toldo)



SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

ANTECEDENTES GENERALES

El Sistema Integral de Información y atención Ciudadana SIAC es un sistema que se dispone a la ciudadanía para entregar respuesta a las solicitudes que éstos realicen, canalizando y respondiendo todos los requerimientos realizados por los usuarios, éstos clasificados como reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones ya sea de forma presencial en nuestras oficinas y/o buzones OIRS, nuestra página web o en call center.

De acuerdo a lo anterior, para entregar respuesta a los contactos recibidos por nuestros usuarios en los plazos establecidos y con la calidad correspondiente, existe una metodología de agrupación de éstos, así como una serie de indicadores que se controlan mensualmente con la finalidad que cada región cumpla con su compromiso anual en los tiempos de respuestas a los reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones o solicitudes de acceso a la información pública.

Los contactos se clasifican en Mero Trámite y Tipo 1, los contactos de Mero Trámite deben ser respondidos en un plazo de 48 horas y los de Tipo 1, por la complejidad de éstos, tienen un plazo máximo de 10 días. Es importante señalar, que los reclamos que se clasifican como Tipo 1 deben ser respondidos en un plazo no superior a 4 días hábiles.

SIAC OPERATIVIDAD

El Sistema Integral de Información y atención Ciudadana (SIAC) entrega al usuario la opción de realizar un contacto de la siguiente forma: presencialmente, mediante el formulario NUO "Nuestros Usuarios Opinan" o el formulario disponible en nuestra página web, o los llamados a nuestro call center que son ingresados por la oficina de internet.

El formulario NUO es enviado desde las oficinas comunales a Oficina OIRS de la Dirección Regional Metropolitana mediante correo electrónico escaneando el NUO y físicamente. El Formulario de internet o el contacto por call center, lo recibe el Nivel Central en la oficina de internet, quienes derivan a las distintas Direcciones Regionales.

La OIRS de la DRM ingresa y concentra ambos formularios en una misma base, "Software SIAC", donde son clasificados, derivados a especialistas, y respondidos a los usuarios de acuerdo a los plazos determinados. El usuario tiene la opción de elegir el modo de respuesta, es decir, mediante correo electrónico, carta al domicilio, teléfono fijo o celular.

FORMULARIO NUO "NUESTROS USUARIOS OPINAN"

El/la usuario(a) tiene la opción de ingresar un reclamo, sugerencia, felicitación o consulta mediante un formulario NUO "Nuestros Usuarios Opinan". Este formulario se encuentra disponible en todas las oficinas comunales, y se entregan al usuario para que realice los reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones y los deposite en los buzones OIRS o los entreguen a los funcionarios dispuestos para esta labor.

El formulario NUO se encuentra disponible en todas las oficinas a la vista de los usuarios que requieran mediante este método hacer sus sugerencias, reclamos o felicitaciones.

45

INDICADORES 2014

Uno de los principales indicadores asociados al sistema SIAC del año 2014 fue el “Responder el 97% de los reclamos, efectuados por los ciudadanos por OIRS e Internet, en un plazo de 4 días desde el momento de la solicitud, hasta su envío final”. El porcentaje de cumplimiento anual en la Dirección Regional Metropolitana fue de un 98,85%, es decir, de 1.564 reclamos recibidos en el año 2014 solo el 1,15% de éstos no fue respondido dentro de los plazos establecidos (18 reclamos durante todo el año.).

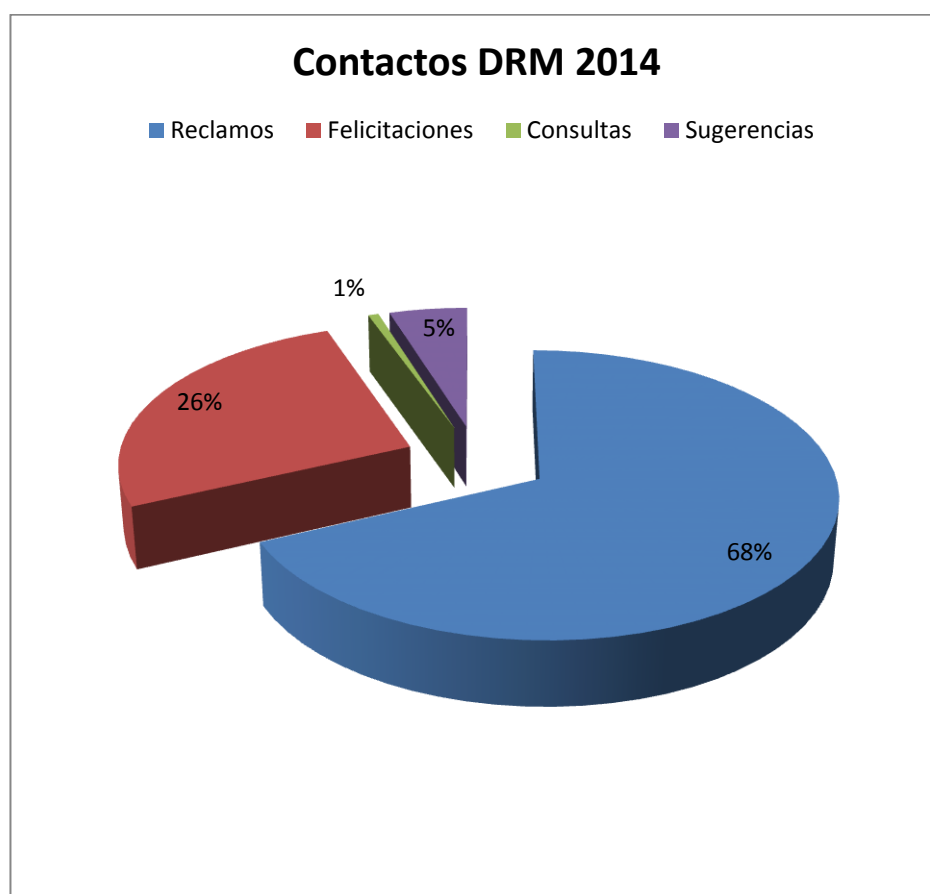
En el año 2014, contemplando reclamos, felicitaciones, consultas y sugerencias se recibió un total de 2.297 contactos, este total se desglosa de la siguiente forma:

Contactos DRM 2014

Reclamos	1.564	68%
Felicitaciones	606	26%
Consultas	15	1%
Sugerencias	112	5%
Total	2.297	100%

Fuente: Software SIAC 2014

Es importante señalar que un 26% del total de contactos recibidos anualmente en la Región Metropolitana fueron **felicitaciones**, correspondiendo esto a la segunda mayoría del total de contactos.



Fuente: Software SIAC 2014

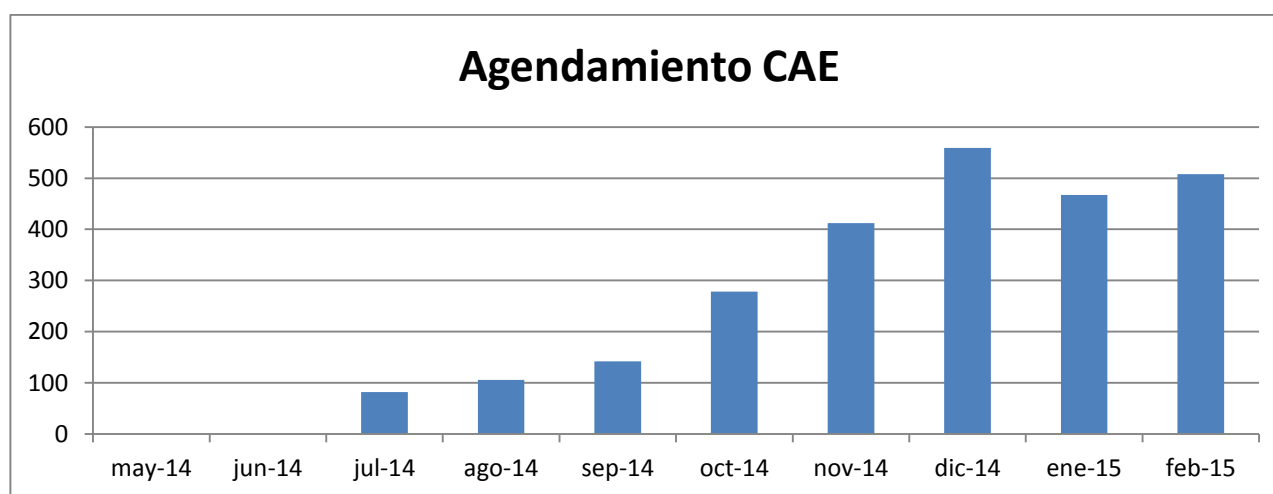
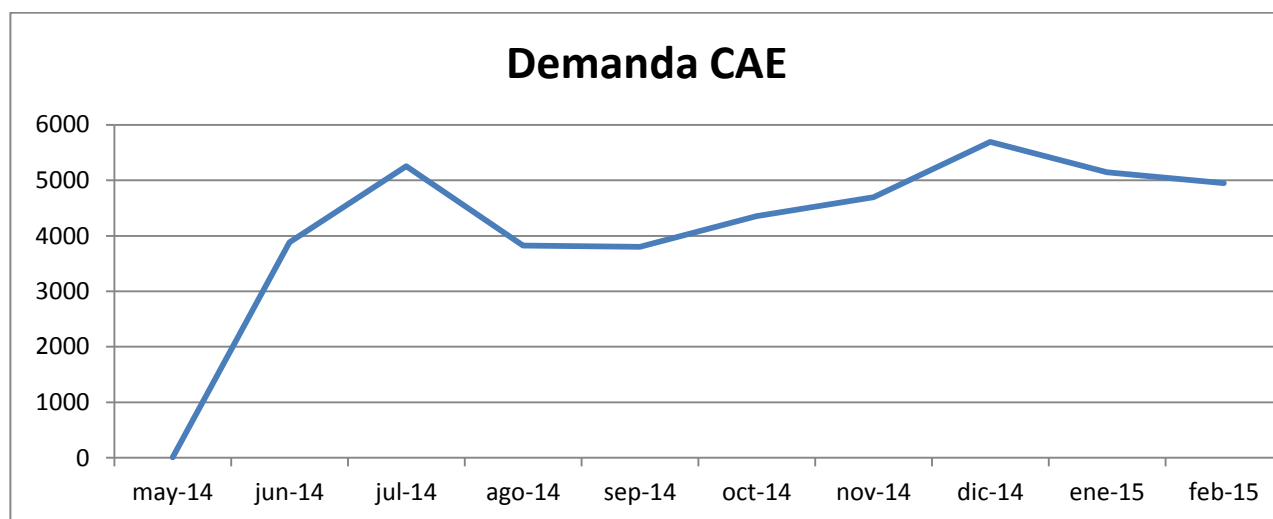
INNOVACIONES REGIONALES

CREACIÓN CAE (Centro Especializado Atención de Extranjeros)

Idea gestada en la Dirección Regional Metropolitana, y puesta en marcha con la colaboración de la Subdirección de Operaciones, debido al incremento en la atención de usuarios extranjeros, creó a fines del mes de mayo del 2014, centro especializado de atención a extranjero, con el objeto de mejorar el estándar de calidad en la atención y lo más importante, una atención especializada, lo que permitiría lograr resultados tanto en la canalización de la demanda como en la descongestión de las oficinas comunales más pequeñas, que no cuentan con la capacidad de cubrir la creciente demanda.

Con una capacidad instalada de ocho módulos de atención, durante el mes de puesta en marcha, se atendió a seis usuarios. Durante el mes de junio la atención del centro alcanzó a los 3.884 usuarios. Durante los siguientes meses la capacidad instalada del centro se vio muy sobrepasada, debiéndose derivar demanda a hacia otras unidades de atención de identificación, siendo estas gabinete y pasaportes. Dado lo anterior, durante el mes de noviembre se amplía la capacidad de atención a los usuarios extranjeros, incorporando para ello, en la modalidad de trabajo solo de atención a extranjeros a la unidad de gabinete, aumentando de ocho módulos de atención a veinticuatro en la atención.

Durante el mes de julio del 2014, se incorpora también en el centro de atención especializada la modalidad de atención a agendados, generándose 204 agendamientos, concretándose 82 atenciones en la oficina. Para el mes de diciembre la cifra de agendamientos sube a 1.170, concretándose 515 atenciones a usuarios, lo que represente el 44,02%.



CREACIÓN DE NUEVA OFICINA DE INSCRIPCIÓN DE VEHÍCULOS

Este proyecto tiene su génesis, en la necesidad de poder cubrir y satisfacer la demanda, de un parque automotriz creciente y la escasa posibilidad de que las oficinas de la región puedan ser dotadas del personal adecuado y de una ampliación de sus locales para esa actuación; debido a ello hemos considerado necesario la creación de una oficina especializada en la atención de vehículos, que pueda absorber la demanda que hoy está siendo cubierta con mucho esfuerzo por las oficinas de la región y que no cuentan con la infraestructura y el número de módulos adecuado para su atención.

Debido a ello iniciamos conversaciones con el Centro Comercial MOVICENTER ubicado en la comuna de Huechuraba, empresa que nos ofrece un local para desarrollar nuestra labor y que tendrá características de un centro especializado de inscripción de vehículos dirigido a empresas dedicadas al giro y también para dar curso masivo al pre-ingreso de vehículos con automotoras, notarias y municipalidades.

Oficina	Comuna	Situación Actual	Responsable	Observaciones
CEAV Movicenter	Huechuraba	Elaboración expediente	DRM/Arquitectura	En vías de desarrollo.