

Cuenta Pública

2015



ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 3
Presentación Director regional	Pág. 5
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 8
Dotación	Pág. 12
Destacados 2014	Pág. 17
Infraestructura	Pág. 25
Presupuesto	Pág. 32
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 44
Reserva de hora web	Pág. 60
Atenciones en Terreno	Pág. 62
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 68
Innovaciones regionales	Pág. 76

Cuenta Pública

2015



Nuestro Servicio

Somos un Servicio Público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia 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, la Calidez y la Colaboración**.



Cuenta Pública

2015



Presentación Director Regional

Presentación Director regional



El Director Regional del Servicio es don Mario Orlando Jeldres Gutiérrez, de profesión Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Santiago. Asumió el cargo en el Servicio Registro Civil e Identificación el 01 de septiembre de 2011. Nació en la ciudad de Santiago, y realizó sus estudios universitarios en la misma ciudad. Su vida laboral en sus primeros años estuvo ligada al ámbito privado del sector industrial, posteriormente, en el año 2007 ingresó al sector público desempeñándose como Director del Instituto Nacional de Estadísticas de la región de Tarapacá hasta el año 2011. Su experiencia laboral también estuvo ligada a la docencia, desempeñándose en las cátedras de Cálculo e Investigación Operacional por cerca de 4 años en la Universidad de Santiago.

Su Visión del Servicio

Una institución moderna, transparente y eficiente en la entrega de todos sus servicios y con un acceso fluido hacia la ciudadanía, especialmente a aquella que no

tiene los medios hoy para poder acceder al Servicio Registro Civil e Identificación, ya sea por las condiciones de aislamiento donde vive, extrema ruralidad o en particular con aquellos ciudadanos que poseen un grado de condición de discapacidad que no les permite una movilidad total para acceder a los diversos trámites que le son necesarios.

Dotar de la mejor infraestructura posible a todas aquellas oficinas que se encuentran con un grado de comodidad insuficiente, lo cual no permite trabajar con un adecuado bienestar y en la dignidad que se merece todo funcionario público y que se encuentra desarrollando sus labores en los lugares más distanciados de nuestra capital. Lo anterior permitirá entregar un mejor servicio a dichas comunidades y reunir nuevos servicios tecnológicos.

Desarrollar una activa participación del Servicio en la comunidad, facilitando el acceso de los productos del Servicio a través de una activa participación de la Unidad de Atención Terreno y la incorporación de entidades públicas y privadas para el financiamiento del programa de Cédulas y Certificados gratis que impulsa este Servicio en la Región de Arica y Parinacota.

Fomentar las buenas relaciones laborales, de manera que tengamos un servicio productivo, con mística, entrega y con voluntad, manteniendo un buen clima laboral basado en el respeto y entendimiento con nuestros funcionarios y sus asociados. En relación a esta materia existirá la máxima preocupación por la movilidad y rotación del personal de tal forma de dar respuesta a los deseos y expectativas para su desarrollo, logrando con ello hacer realidad los valores institucionales que son Calidez, Calidad y Colaboración.





DIRECCIÓN REGIONAL - ORGANIGRAMA

Dirección Regional-Organigrama

La dirección Regional de Arica y Parinacota es la dirección regional del Servicio más septentrional de las quince regiones del país y su territorio limita al norte con Tacna, al este con Bolivia, al sur con la Región de Tarapacá y al oeste con el océano Pacífico.

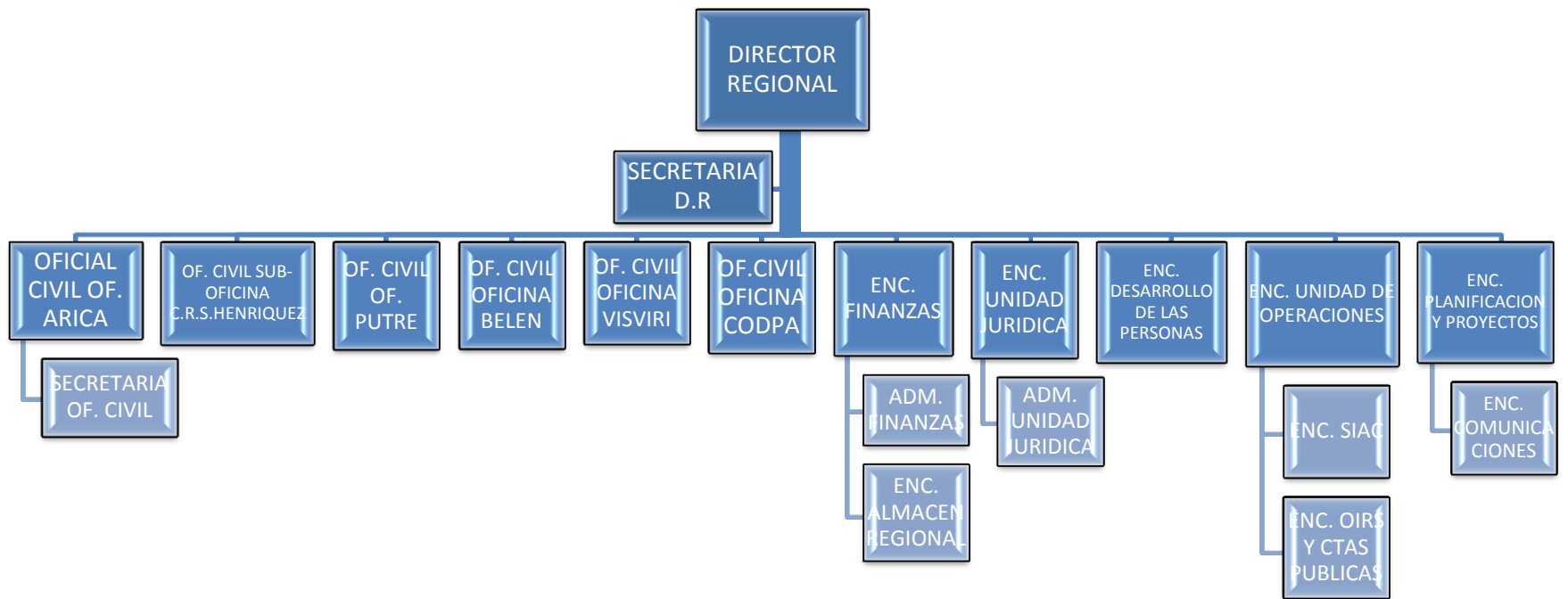
Cuenta con una superficie de 16 800 km² y una población de 235 081 habitantes según la proyección del INE de 2014. La región está compuesta por las provincias de Arica y Parinacota, y la capital regional es la ciudad de Arica. La Región de Arica y Parinacota fue creada el 8 de octubre de 2007, segregando su territorio de la antigua Región de Tarapacá, al entrar en vigor la ley N° 20.175. Esta Dirección Regional cuenta con una dotación de 42 funcionarios propios más 2 funcionarios que prestan servicios en nuestro Servicio, los cuales están distribuidos en Arica como Oficina Cabecera Provincial de Arica, Putre como Oficina Cabecera Provincial de Parinacota, Belén, Codpa, Visviri y Sub Oficina Cardenal Silva Henríquez.

En esta zona extrema, puerta norte de Chile, el Servicio de Registro Civil e Identificación aporta al desarrollo de su región con 5 oficinas repartidas en sus dos provincias, Arica y Parinacota, desde el sector Cordillerano de Visviri al mar como lo es en el caso de Arica.

La Dirección Regional del Servicio de Registro Civil e Identificación de Arica y Parinacota se encuentra ubicada en calle Arturo San Martín N° 800 en la Ciudad de Arica, capital regional.









DOTACIÓN

El Servicio cuenta hoy con una dotación de 44 funcionarios, 13 en funciones en la Oficina Dirección Regional y 31 en funciones administrativas de atención de público más dos funcionarios como Oficiales Civiles Adjuntos Ajenos correspondientes a otros Servicios Públicos que prestan servicio por 3 horas diarias.

Las 5 oficinas y 1 Sub oficina de la región de Arica y Parinacota se ubican en las siguientes localidades:

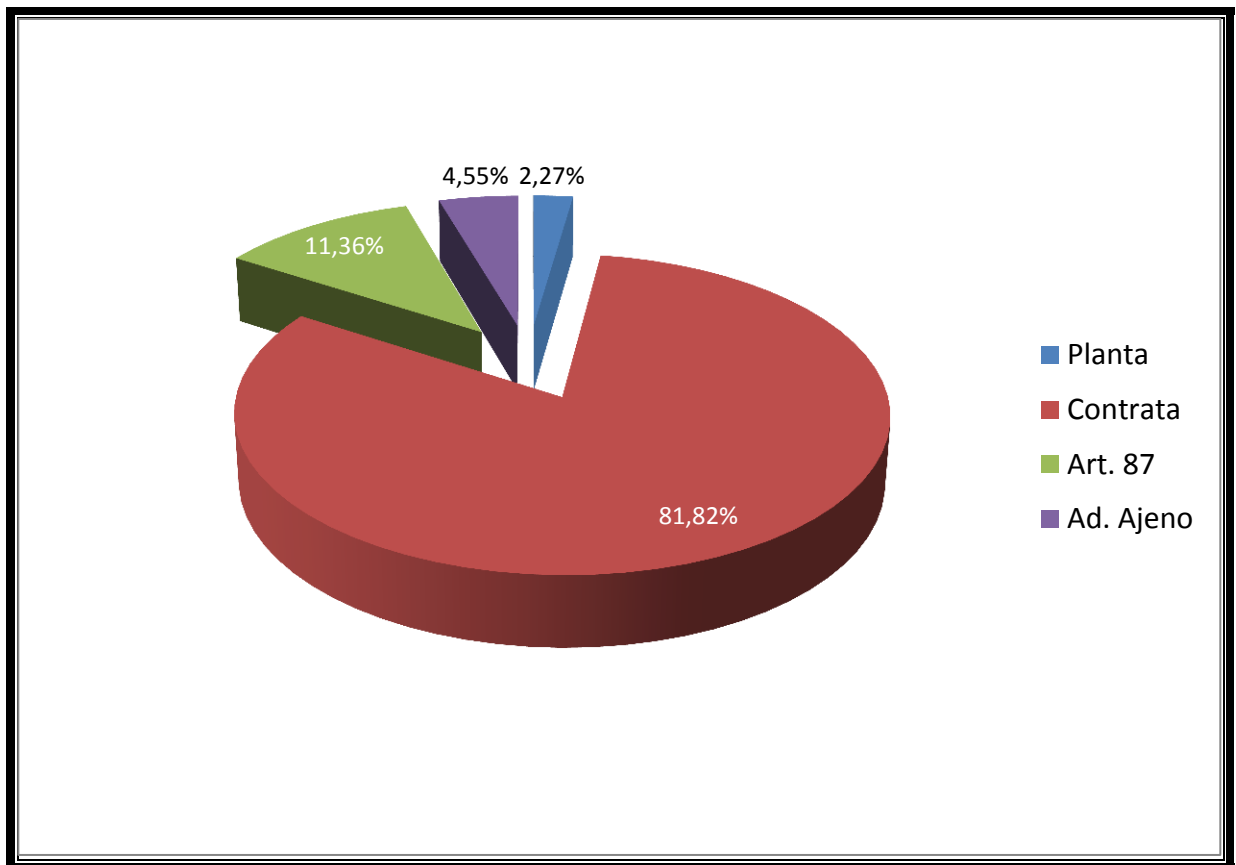
PROVINCIA DE ARICA	DIRECCIÓN DE OFICINA
Oficina Arica	San Martín N° 800 1er y 2° Piso, Arica
Sub Oficina Cardenal Silva H.	José Díaz Gana N° 875, Arica
Oficina Codpa	Los Cateadores S/N°, Codpa
PROVINCIA DE PARINACOTA	DIRECCIÓN DE OFICINA
Oficina Belén	Baquedano N° 66, Poblado de Belén
Oficina Putre	Circunvalación S/N°, Putre
Oficina Visviri	Arturo Pérez N° 86, Visviri

Dotación de funcionarios por oficinas

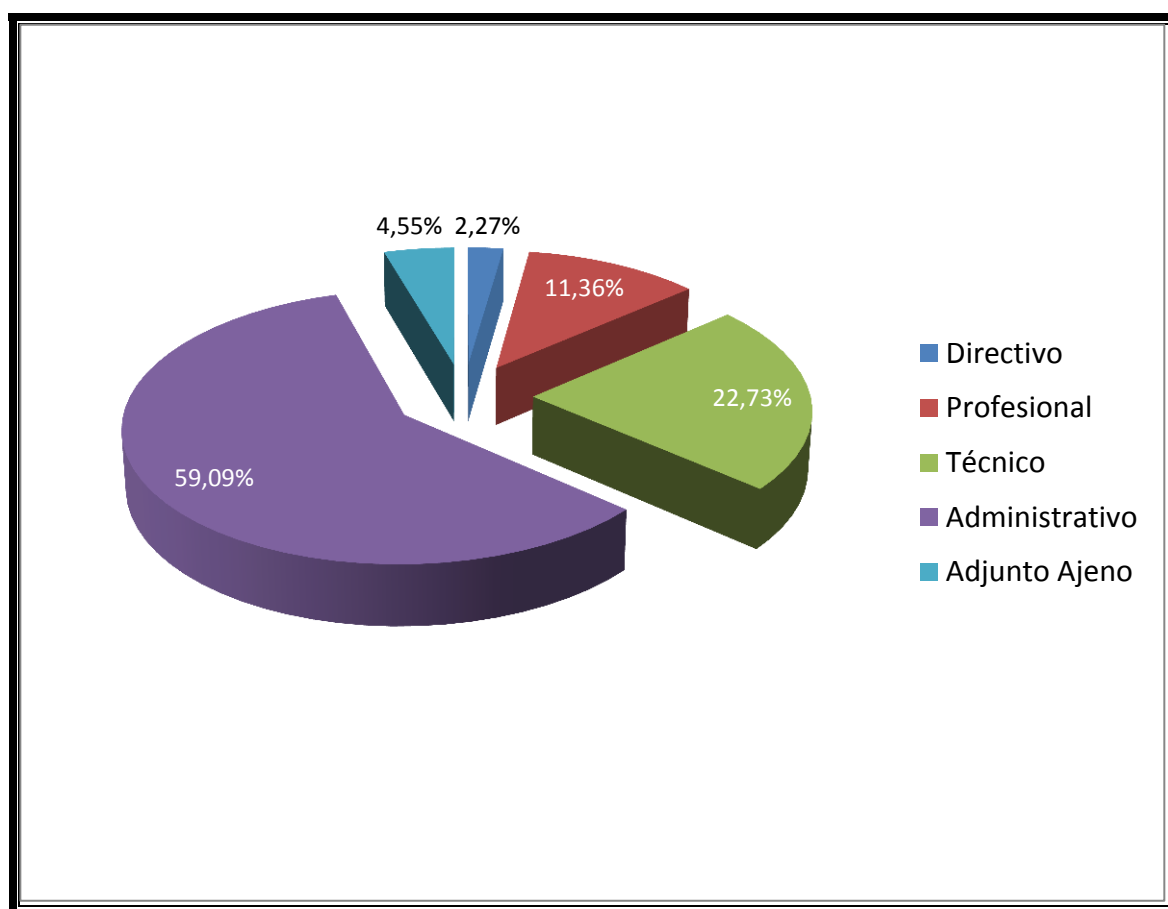
PROVINCIA DE ARICA	N° FUNCIONARIOS	Observación
Director Regional/Oficina Terreno	13	
Oficina Arica	19	
Sub Oficina Arica	8	
Oficina Codpa	1	Pertenece a otro SS.PP. y presta servicio por horas.
PROVINCIA DE PARINACOTA	N° FUNCIONARIOS	Observación
Oficina Putre	1	
Oficina Belén	1	Pertenece a otro SS.PP. y presta servicio por horas.
Oficina Visviri	1	

De un total de 44 funcionarios de la Región de Arica y Parinacota, 36 corresponden a la Calidad Jurídica de Contrata, 1 a Planta, 5 a suplencia Artículo 87 y los 2 restantes a la calidad de Oficiales Civiles Adjunto Ajeno pertenecientes a otros servicios públicos y que prestan servicio por 3 horas diarias de lunes a viernes.

De aquí se puede desprender que los funcionarios en Calidad Jurídica de Contrata, son el 81,82% de la dotación regional, mientras que los funcionarios de planta, suplencia artículo 87 y Adjunto Ajeno, el 2,27%, 11,36 y 4,55% respectivamente, tal como lo muestra la figura siguiente:

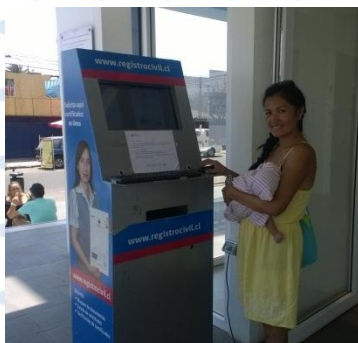


DISTRIBUCIÓN POR ESTAMENTO:		
Estamento	Cantidad de Funcionarios/as	%
Directivo	1	2,27%
Profesional	5	11,36%
Técnico	10	22,73%
Administrativo	26	59,09%
Adjunto Ajeno	2	4,55%
Total	44	100%



PROVINCIA DE ARICA			Nº FUNCIONARIOS	Observación
Director	Regional/Oficina Terreno		13	
Profesionales			05	
Oficiales Civiles Adjuntos			03	
Técnicos			09	
Administrativos			24	
Oficiales	Civiles	Adjunto Ajeno	02	Pertenecen a otros SS.PP. y prestan servicio por horas.
Total			44	





DESTACADOS 2014

Destacados 2014

- Reserva de hora

El Servicio, en el mes noviembre, puso a disposición de la comunidad de nuestra región, el servicio de reserva de hora para los trámites de identificación, siendo estos:

- Solicitud de cédula (primera obtención chileno)
- Solicitud de cédula (renovación chileno)
- Solicitud de cédula renovación extranjero)
- Solicitud de Pasaporte
- Clave única
- Solicitud de bloqueo
- Cédula (reimpresión)

Esta reserva puede ser solicitada a través de la página del servicio www.registrocivil.gob.cl o llamando al **Call Center 600 370 2000**



[Inicio](#)[Oficinas y horarios](#)[Trámites y servicios](#)[Consultas y reclamos](#)

Servicios en línea

[Certificados en línea](#)[Consultas registros en línea](#)[Estado de solicitudes](#)[Bloqueo y estado de documentos](#)[Verificación de certificados](#)[Recuperar clave única](#)[Activar clave única](#)

Desde teléfonos fijos y celulares

600 370 2000

Más información  +56 2 26552101

Agende su hora para solicitar pasaporte y cédula de identidad

Para solicitar su hora haga [Click Aquí](#) o llame al 600 370 2000.

IMPORTANTE:

- Debe reservar 1 hora por cada usuario(a) que se atenderá.
- Para la Solicitud de pasaporte de menores de edad se debe dar cumplimiento a la documentación y trámites definidos por el SRCeI.
- En el caso de los EXTRANJEROS, la reserva de hora solo está permitida para RENOVIACIÓN DE CÉDULA DE IDENTIDAD, y deberán acompañar los mismos documentos presentados para la primera obtención del documento.
- Para hacer efectiva su reserva debe acercarse al dispensador de número de atención, seleccione opción "Reserva de hora" e ingrese el número de reserva que le fue entregado a través de la página web o call center.

Región:

Nota: Nuestro sitio está optimizado para ser utilizado con los navegadores más comunes (Explorer, Chrome y Mozilla). El formato del diseño de la página web es HTML 4.0 Transitional y hojas de estilo en cascada (CSS).

- Equipos Autoservicio Registro Civil

Proyecto financiado FNDR a través de circular 33. Este proyecto contempla la adquisición e instalación de 8 equipos de auto atención en distintos puntos de la región por un monto de M\$ 22.994 para entregar certificados gratuitos disponibles en página www.registrocivil.cl. Fue inaugurado en diciembre 2013 entrando en pleno funcionamiento en el 2014. El éxito de esta iniciativa se ha podido percibir por la gran demanda recibida, especialmente en el Complejo Avanzada Chacalluta, razón por la cual se decidió instalar un segundo equipo para agilizar las atenciones que se requieran, permitiendo así el flujo constante de viajantes.



Ubicación	
1	Avanzada Chacalluta: 2 equipos
2	DIDECO Norte: 1 equipo
3	DIDECO Belén: 1 equipo
4	Oficina Arica SRCeI: 1 equipo
5	Colegio El Marques, Pob. de Ticnamar: 1 equipo
6	Gobernación de Parinacota, Putre: 1 equipo
7	Oficina de la Mujer, Municipalidad de Camarones, Arica: 1 equipo

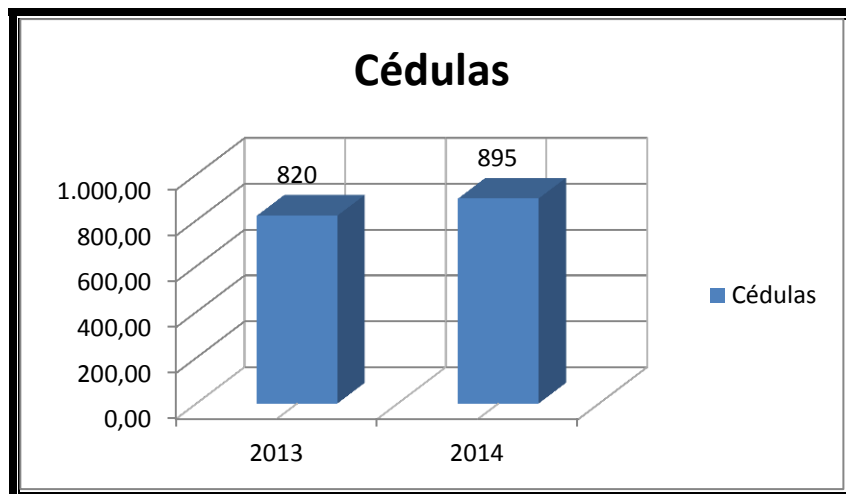
- Programa de Cédulas Gratis

Este programa de cédulas gratis es puesto a disposición de la comunidad gracias al apoyo de instituciones públicas y privadas de la región, quienes aportan el valor de las cédulas que son entregados directamente a los beneficiarios que se enmarcan en los sectores más vulnerables y necesitados de la región.

Es por ello que durante el año 2014 se lograron efectuar las siguientes atenciones:

Aportado por	Cantidad de Cédulas	Valor \$
I. Municipalidad de Camarones	49	176.400.-
Ultraport	14	50.400.-
I. Municipalidad de Arica	500	1.800.000.-
Syngenta	116	417.600.-
Quiborax	216	777.600.-
Total	895	3.222.000.-

En relación a lo logrado en el año 2013, que fueron 820 cédulas gratis entregadas, las 895 cédulas logradas en el 2015 representan un incremento del 9,15%.



- **Emisión de certificados de antecedentes a colegios**

Con el fin de facilitar el acceso a nuestros productos, en especial el certificado de antecedentes, y además descongestionar las oficinas, es que se llevó a cabo el programa de atención de entrega de certificados a colegios, es así como se cumplió con las siguientes atenciones:

FECHA	COLEGIO	CERTIFICADOS
04-03-2014	North American College	156
04-03-2014	Escuela Romulo Peña	34
05-03-2014	Colegio Alemán	62
05-03-2014	Colegio Hispanoamericano	38
06-03-2014	Colegio Cardenal Raúl Silva	92
14-03-2014	Colegio Montesori	25
27-03-2014	Colegio Santa Ana	14
11-04-2014	Colegio San Marcos	63
22-04-2014	Escuela Gral. Pedro Lagos Marchant	45
Total		529

- **Gestor de Filas:**

En primer piso de la Oficina Arica se ha dispuesto un nuevo sistema de dispensador electrónico de números de atención para los puestos de identificación (Cédulas nacionales, cédulas extranjeros, pasaportes, salvo conducto) y entrega de documentos lo que ha permite realizar un seguimiento del comportamiento de estas atenciones, y con ello realizar gestiones para el mejoramiento de los tiempos de espera y atención para con los usuarios. Esto basado en el sistema de identificación de Morpho

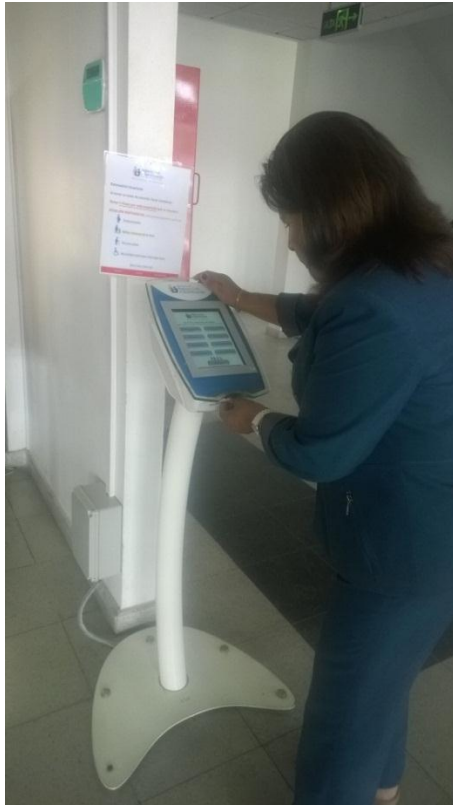
En segundo piso también se ha cambiado el antiguo sistema de entrega de números a un sistema electrónico de asignación de números de atención, permitiendo efectuar un seguimiento a todas las atenciones que allí se entregan, lo que ha

significado ir efectuando adecuaciones a los puestos de trabajo para responder en mejor forma a la demanda de atenciones que se reciben día a día, es así que se ha logrado que indistintamente todos los puestos que allí se desempeñan puedan realizar todas las atenciones apoyándose mutuamente y favoreciendo a nuestros usuarios. Esto basado en el sistema de gestión de filas de TotalPack en el sistema de Registro Civil.

Los datos entregados por el sistema de gestión de fila, en relación al número de atenciones recibidas con los tiempos relacionados a espera y atención, durante el 2014 en la unidad de identificación son los siguientes:

Mes	Número de visitantes	Número de entrevistas	Número de visitas incompletas	Número de esperas abandonadas	Tiempo de espera	Duración de la entrevista
Octubre	2.869	2.697	123	46	0:38:13	0:04:43
Noviembre	8.038	7.655	360	23	0:25:31	0:03:21
Diciembre	10.039	9.606	406	27	0:30:03	0:02:53
Total	20.946	19.958	889			





Gestor de Fila Identificación



Gestor de Fila Registro Civil

- **Convenio de colaboración con CFT Tarapacá**

Nuestro Servicio en Septiembre de 2014 celebró un convenio de colaboración con la casa de estudios superiores Sociedad Educacional UTA S.A. – CFT Tarapacá, el cual tiene como objetivo prestarse mutua colaboración y cooperación con miras a desarrollar acciones tendientes a estrechar vínculos para el desarrollo de proyectos de colaboración conjunta, orientados a potenciar la empleabilidad de los futuros técnicos y profesionales titulados en el CFT DE TARAPACÁ, y usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación de Arica y Parinacota.





INFRAESTRUCTURA

Infraestructura

El Servicio Registro Civil e Identificación de la Región de Arica y Parinacota cuenta con la siguiente infraestructura a disposición de la comunidad:

Oficina Arica – Dirección Regional



Esta edificación es propia y fue financiada con fondos FNDR e inaugurada en diciembre de 2013, alberga a la Dirección Regional en el tercer piso y a la Oficina Arica en los pisos primero y segundo. Es una edificación sólida de 3 pisos, más

subterráneo y azotea con proyección, que suman un total de aprox. 2.900 m² de edificación, ubicada en San Martín N° 800.

Sub Oficina Cardenal Silva Henríquez



Esta sub oficina es arrendada y tiene 195,96 m² de edificación a disposición de nuestros usuarios y está ubicada en José Díaz Gana N° 875, existiendo un proyecto en etapa de ejecución para su reposición. A pesar de su tamaño tiene un gran nivel de actuaciones alcanzando alrededor del 40% de las actuaciones que se entregan en la Oficina principal.

Caber señalar que en 2014 se aprobó proyecto de reposición de está sub oficina en su etapa de ejecución con fondos FNDR por Aprox. M\$ 828, por lo que a mediados de 2016 contaremos con nuevas y modernas dependencias que permitirán mejorar la calidad de atención y de trabajo que presta dicha sub oficina



Diseño de Sub Oficina cardenal Silva Henríquez

Oficina de Visviri



Oficina unipersonal de material sólido y entregado en comodato al servicio por la Junta Vecinal de Visviri, con una capacidad de 97 m2 a disposición de nuestros usuarios, cuenta con dependencias para que habite el oficial civil. Se encuentra ubicada en Arturo Pérez N° 86, poblado de Visviri.

Oficina de Belén



Oficina unipersonal compuesta por dos piezas, de adobe, entregada en comodato por la Municipalidad de Putre, con una capacidad de 57,28 m² a disposición de los usuarios, Esta oficina se encuentra ubicada en Baquedano 66, Poblado de Belén.

Oficina de Putre



Oficina unipersonal, con infraestructura sólida, financiada con fondos FNDR e inaugurada en noviembre de 2007, cuenta con dependencias para alojar al oficial civil; dispone de 187,08 m² de capacidad a disposición de la comunidad y está ubicada en Calle Circunvalación S/N, Putre

Oficina de Codpa



Oficina unipersonal, de material sólido, financiada con fondos FNDR e inaugurada en diciembre de 2010. Dispone de dependencias para que habite el oficial civil. Dispone de 231,13 m2 de edificación para uso de la comunidad y está ubicada en Los Cateadores S/N, Poblado de Codpa.



PRESUPUESTO

Presupuesto

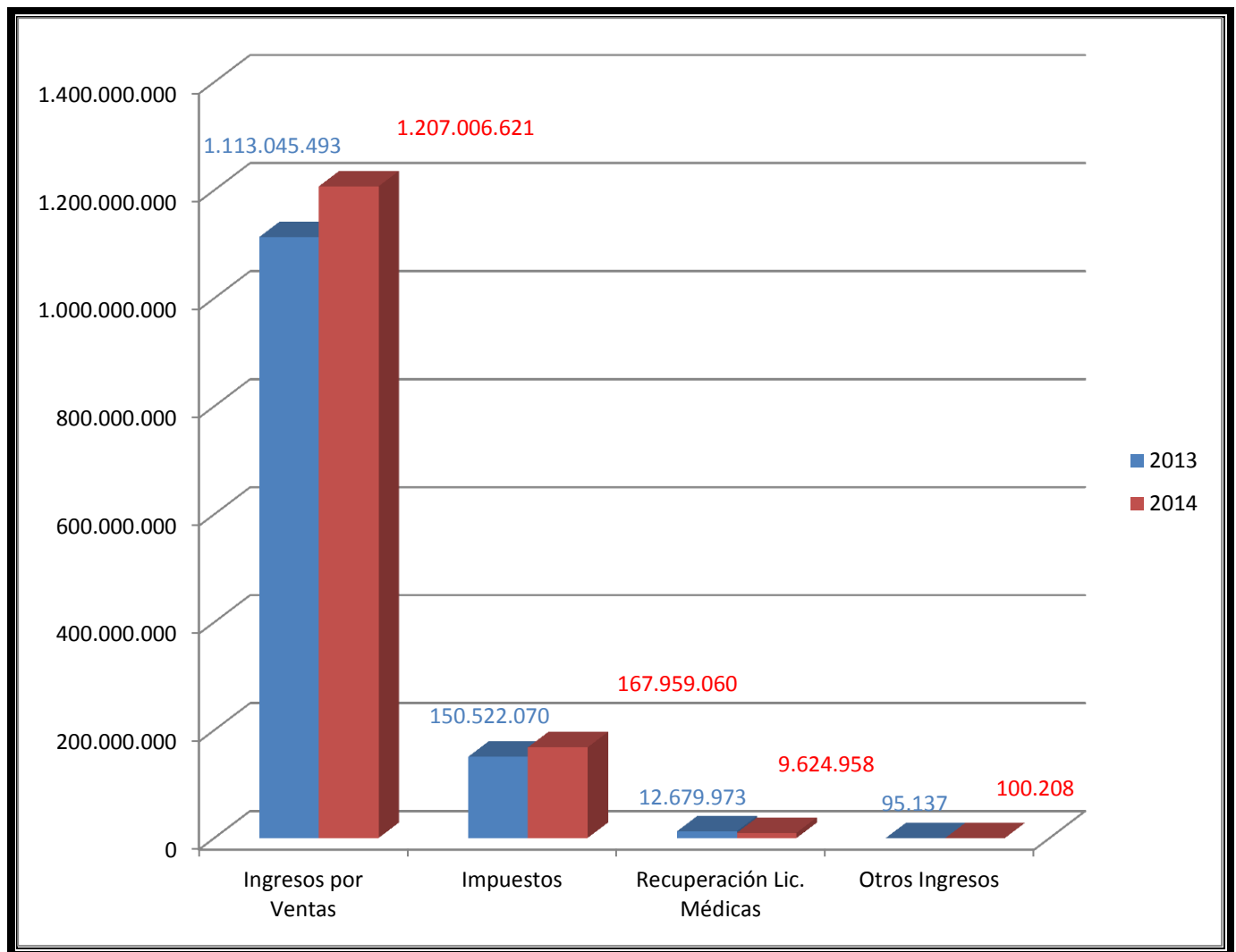
De acuerdo a la Ley de Presupuesto, el Servicio de Registro Civil, es un servicio centralizado, desde el punto de vista de los recursos financieros, esto quiere decir que desde el Nivel Central se presenta el presupuesto para todo el país, siendo este, distribuido a las regiones de acuerdo al gasto real que presentan cada una de ellas durante el año anterior, aumentado en la variación que experimenta el IPC, sin perjuicio de considerar desarrollo de programas, proyectos y otros gastos inherentes al funcionamiento del servicio.

ÍTEM	2013	2014
Ingresos por Ventas	1.113.045.493	1.207.006.621
Impuestos	150.522.070	167.959.060
Recuperación Lic. Médicas	12.679.973	9.624.958
Otros Ingresos	95.137	100.208
TOTAL DE INGRESOS	1.276.342.673	1.384.690.847

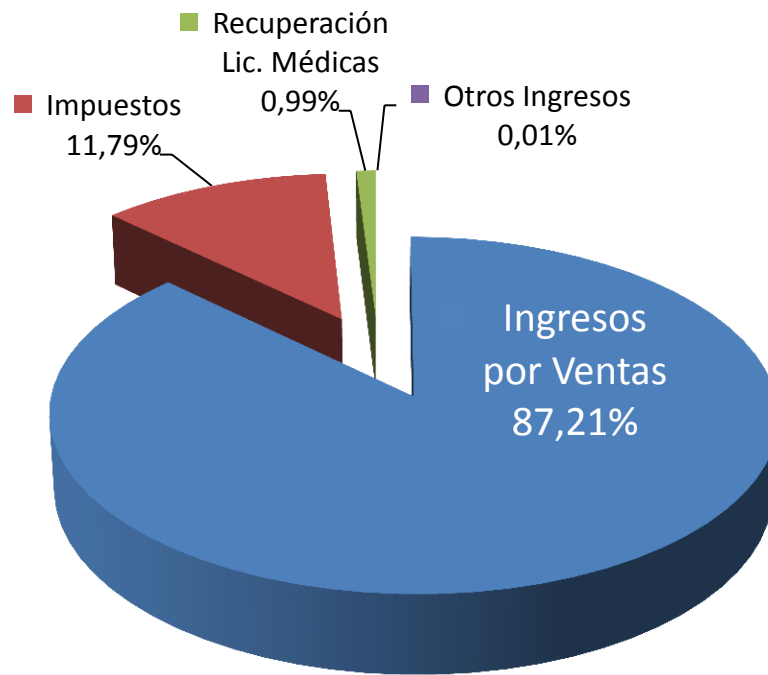
INGRESOS

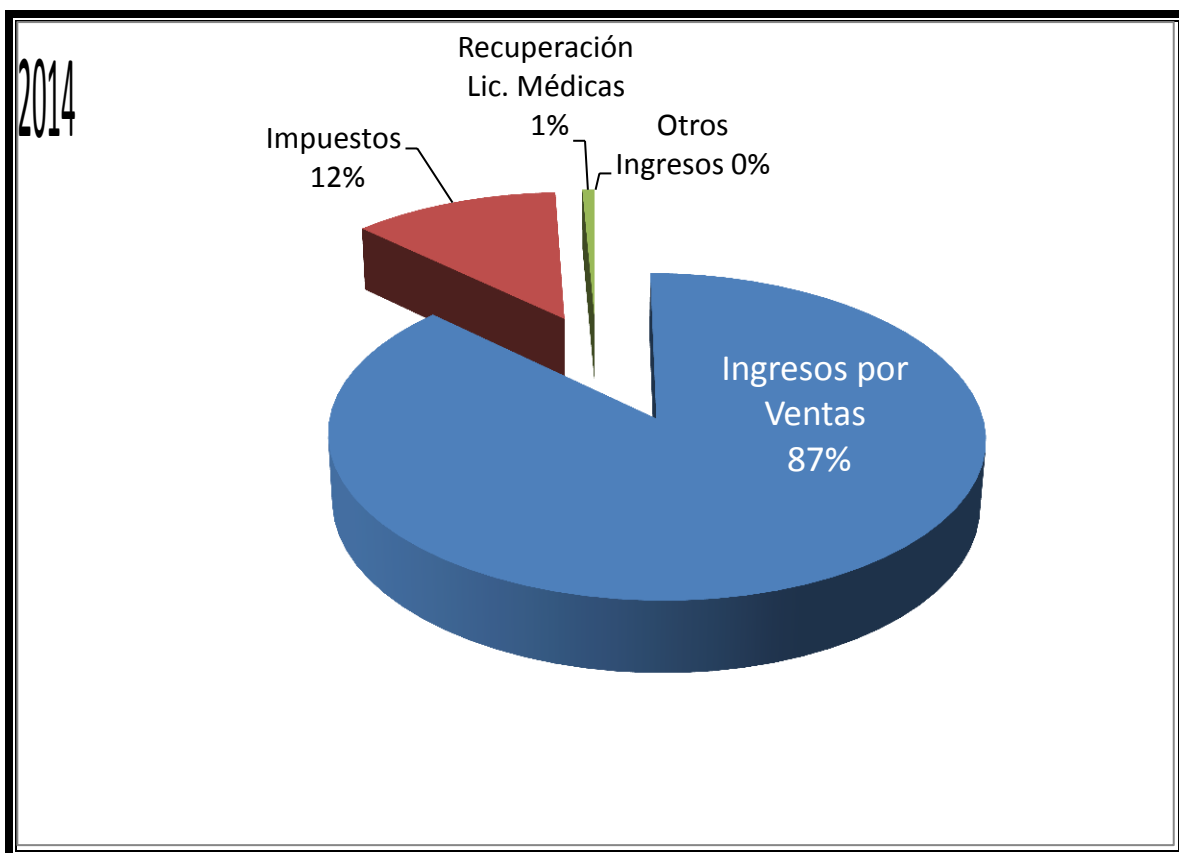
En relación a los ingresos por ventas de actuaciones se puede observar que la recaudación por recargo adicional fue de \$1.207.006.621, teniendo un incremento de 8,44% respecto al año anterior y \$ 167.959.060 corresponden a impuestos, montos que son ingresados a las arcas fiscales con un incremento de un 11,58% con respecto al año anterior.

INGRESOS 2013 - 2014



2013





GASTOS SUBTITULO 21

REMUNERACIONES

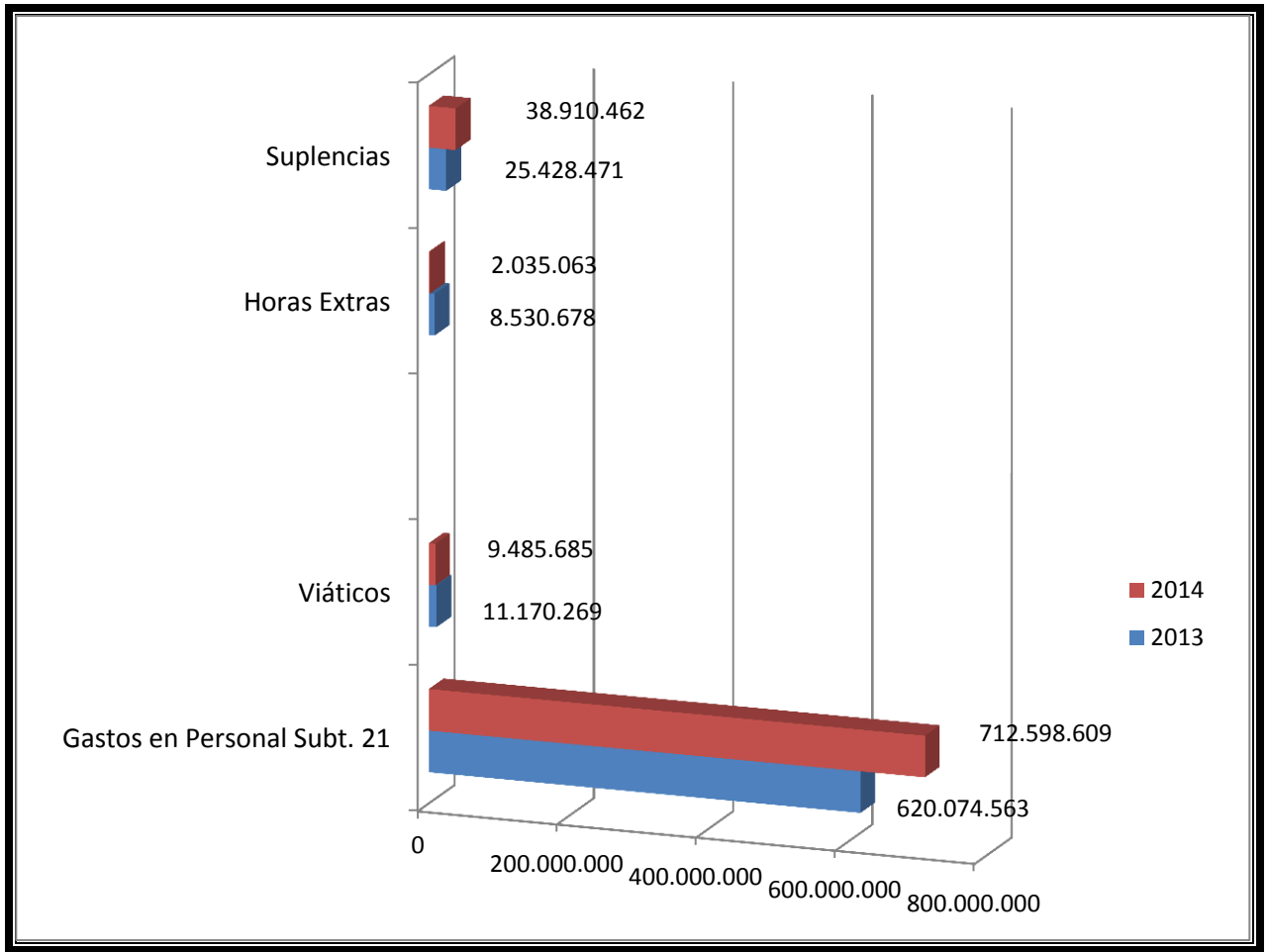
Si comparamos el año 2014 con el 2013 tenemos que en el Subtítulo 21, gastos en personal, hubo un incremento de 14.92%, debido al mejoramiento en las remuneraciones de los funcionarios, más el reajuste legal del mes de diciembre 2014.

En Viáticos durante el año 2014 se puede observar una disminución en un 15.08% y en Horas Extras una disminución de 76.14%

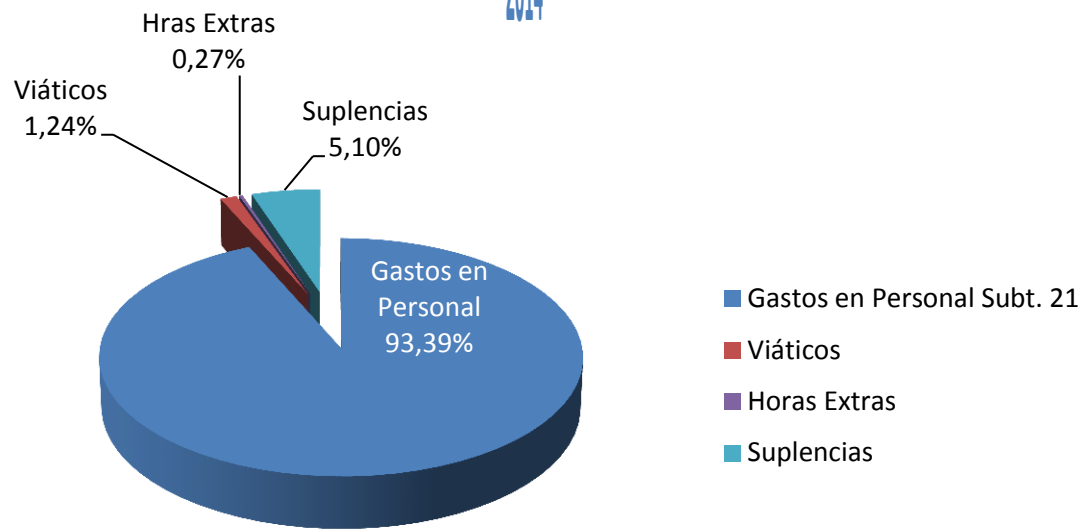
Ambas cuentas indican que existió un mejor uso y control de los recursos. Sin Embargo cabe señalar que en el ítem de Suplencias se tuvo un incremento del 53,02% motivado principalmente al incentivo a los funcionarios de optar por tomar

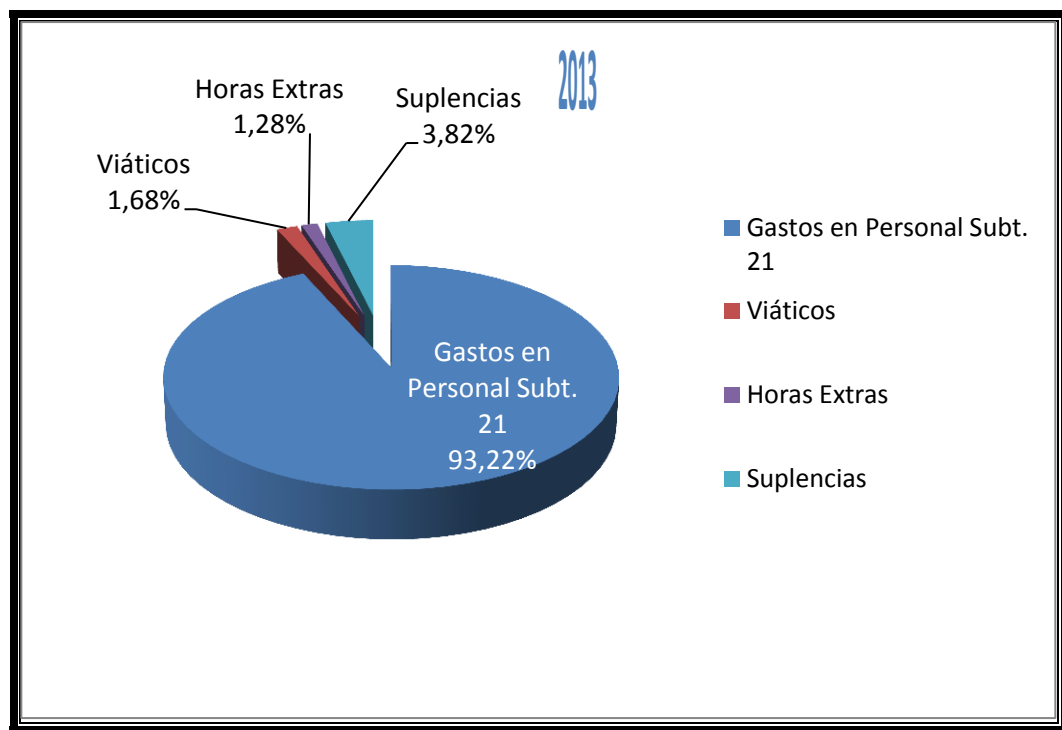
sus vacaciones completas en vez de parceladas, dando así la posibilidad de hacer uso de la herramienta administrativa de contratar suplencias.

	2013	2014
Gastos en Personal Subt. 21	620.074.563	712.598.609
Viáticos	11.170.269	9.485.685
Horas Extras	8.530.678	2.035.063
Suplencias	25.428.471	38.910.462



2014





BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO: SUB TÍTULO 22

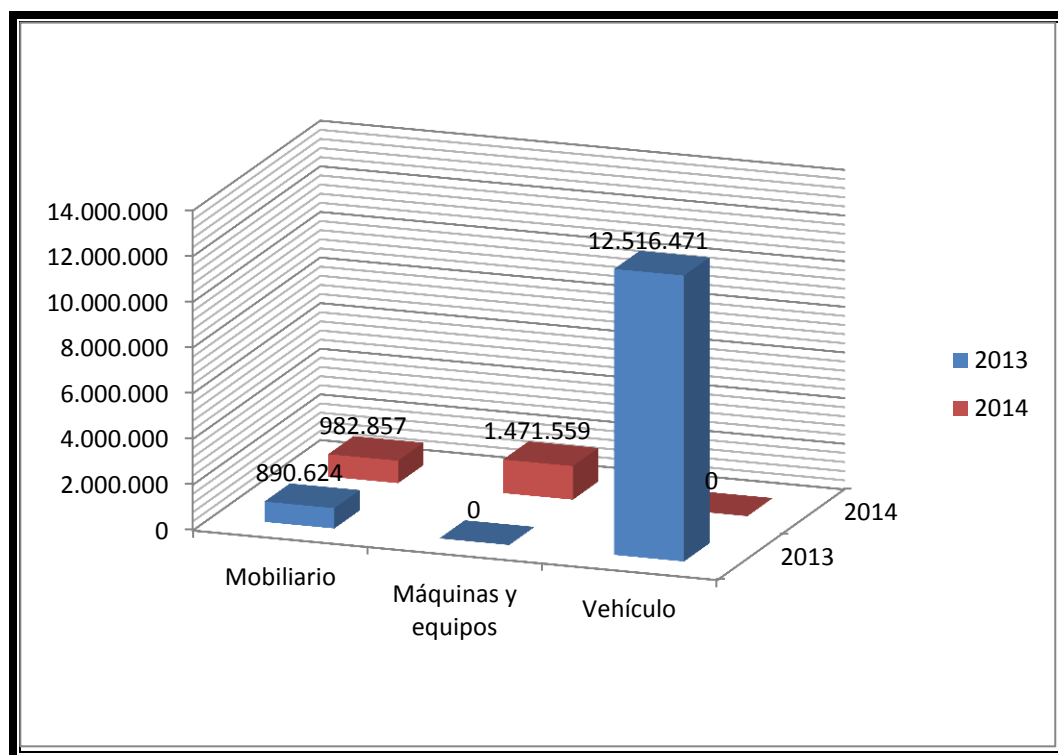
Año	Monto
2013	130.127.313
2014	168.700.718
Variación Porcentual	29,64%

En este ítem presupuestario existe un aumento de un 29,64% respecto al año 2013

ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS: SUB TÍTULO 29

En este rubro tenemos como principales componentes a compra de mobiliarios, Maquina y equipos y vehículo, aunque este último fue significativo en el año 2013, en que se repuso vehículo institucional siniestrado.

Subtítulo 29	2013	2014
Mobiliario	890.624	982.857
Máquinas y equipos	0	1.471.559
Vehículo	12.516.471	0



COMPARACIÓN PRESUPUESTARIA REGIONAL Y NACIONAL

El presupuesto asignado para el Servicio a nivel nacional y para nuestra región en el año 2014 fue de \$ 129.252.860.969 y \$ 1.076.034.827 respectivamente y su composición se puede apreciar en el cuadro siguiente:

CÓDIGO	CATÁLOGO PRESUPUESTARIO	NACIONAL	REGIÓN XV		% PPTO. EJECUTADO
			PRESUPUESTADO	EJECUTADO	
21	GASTOS EN PERSONAL	46.155.194.810	713.222.665	712.598.609	99,91%
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	65.053.968.707	168.700.878	168.700.718	100,00%
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	902.624.832	23.220.578	14.198.482	61,15%
25	INTEGROS AL FISCO	12.861.271.808	168.436.290	167.986.230	99,73%
29	ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.694.387.781	2.454.416	2.454.416	100,00%
31	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	39.142.352	0	0	0
TOTAL GASTOS		129.252.860.969	1.076.034.827	1.065.938.455	99,06%

Del cuadro precedente se desprende que se alcanzó un 99,06% de ejecución presupuestaria en el año 2014, y si analizamos la representación que significa nuestra región en comparación al presupuesto nacional del Servicio tenemos el siguiente cuadro:

CÓDIGO	CATÁLOGO PRESUPUESTARIO	% DEL PPTO. NACIONAL
21	GASTOS EN PERSONAL	1,55%
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	0,26%
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2,57%
25	INTEGROS AL FISCO	1,31%
29	ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	0,07%
31	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0,00%
TOTAL GASTOS		0,83%

En él se aprecia que nuestra región no alcanza al 1% del presupuesto nacional, esto se explica básicamente por el tamaño de nuestra región en comparación al país en su conjunto.





SERVICIOS ENTREGADOS A LA COMUNIDAD

Servicios entregados a la comunidad

El Servicio de Registro Civil e Identificación entrega a la comunidad diferentes tipos de servicios, y estos se pueden prestar a través de tres canales de atención:

- Canal de atención presencial a través de sus 6 oficinas en la región de Arica y Parinacota más la Unidad de Atención Terreno que recorre toda la región.
- Canal de atención de internet en su página web www.registrocivil.cl.
- Canal de atención Call Center 600 360 2000

De la gran cantidad de servicios estos lo dividimos en dos grupos: los gratuitos, sin costo para el usuario(a) y aquellos que tiene un valor asociado y que debe pagar el usuario (a).

Los servicios gratuitos realizados en oficinas y en sitio web

Servicios gratuitos en oficinas:

- Registro de nacimiento
- Matrimonio en oficina
- Registro de defunción
- Registro de Profesionales
- Rectificaciones Administrativas
- Posesiones Efectivas, tramo 1(15 UTA; capital menor a 7.400.000)
- Solicitud de beneficios penales
- Servicios gratuitos en Internet.
- Certificados de nacimiento para asignación familiar
- Certificados de nacimiento para matrícula
- Certificados de matrimonio para asignación familiar
- Certificados de defunción para asignación familiar
- Cese de convivencia(realizados desde marzo 2013 en adelante)
- Vigencia de personas jurídicas sin fines de lucro
- Directorio de persona jurídicas sin fines de lucro

Los servicios con costo, que se realizan en oficinas y en sitio web

CERTIFICADOS:



- Nacimiento para todo trámite
- Matrimonio para todo trámite
- Matrimonio con subinscripciones
- Defunción para todo trámite
- Defunción con causa de muerte
- Antecedentes penales
- Profesionales
- Certificado de Bloqueo de cédula de identidad, pasaporte o licencia de conducir
- Primera filiación
- Discapacidad
- Dominio de vehículos (duplicado padrón)
- Anotaciones vigentes de vehículos motorizados
- Multas de tránsito no pagadas
- Hoja de vida del conductor
- Informe posesiones efectivas (duplicado)
- Histórico de prendas sin desplazamiento
- Prendas vigentes

INSCRIPCIONES

- Matrimonio en domicilio dentro del horario de oficina
- Matrimonio en domicilio fuera del horario de oficina
- Libreta de matrimonio
- Duplicado libreta de matrimonio
- Capitulaciones en el acto de matrimonio
- Capitulaciones antes del acto de matrimonio
- Subinscripción de separación de bienes
- Subinscripción de nulidad de matrimonio
- Subinscripción de divorcio
- Cambio de régimen patrimonial después del matrimonio
- Fotocopia del Acta de Cese de la Convivencia
- Fotocopia del Acta de Reanudación de la Vida en Común (respecto a separación judicial artículo 27)

- Copia integral manuscrita de inscripciones, subinscripciones y documentos fundantes de las mismas
- Fotocopias de inscripciones
- Fotocopia adicional de inscripciones y actas - 640
- Duplicado credencial del registro de la discapacidad
- Subinscripciones

DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

- Cédula para chilenos
- Cédula para extranjeros
- PASAPORTE (incluye autorización de Policía de Investigaciones) 32 páginas
64 páginas
- Salvoconducto

VEHÍCULOS

- Primera inscripción automóviles
- Primera inscripción motocicletas
- Primera inscripción remolques y semirremolques
- Transferencia de vehículos usados (incluye certificado)
- Declaración consensual de transferencia ante oficial civil
- Anotaciones
- Prendas, alzamientos, embargos, cancelaciones y prohibiciones Mera tenencia (leasing)
- Alzamiento de embargo de Tesorería General de la República Fotocopia documentos fundantes de la inscripción
- Duplicado placa patente (automóviles, motocicletas, remolques) c/u
- POSESIONES EFECTIVAS
- Informe de inscripción en el registro nacional de posesiones efectivas
- Informe de inscripción en el registro nacional de testamentos Fotocopia de documentos fundantes y solicitud de posesión efectiva
- 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

BENEFICIOS PENALES

- Eliminación de anotaciones en el registro de conductores
- VIAJE
- Título de viaje para extranjero
- Documento de viaje
- Nuevo documento de viaje

PRENDAS SIN DESPLAZAMIENTO

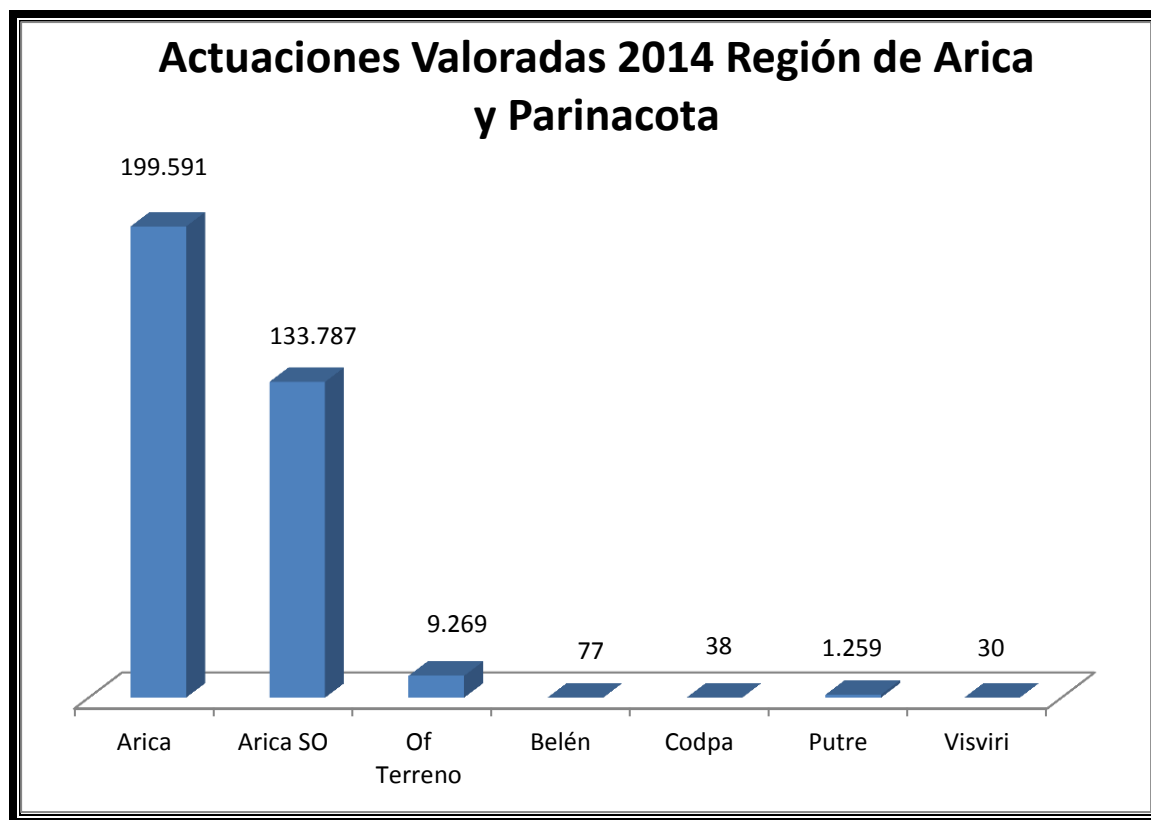
- Inscripción
- Alzamiento
- Modificaciones al contrato
- Copia del contrato

VARIOS

- Legalización de firmas
- Ficha dactiloscópica

Total de actuaciones valoradas del Servicio Registro Civil e Identificación en la Región de Arica y Parinacota el año 2014

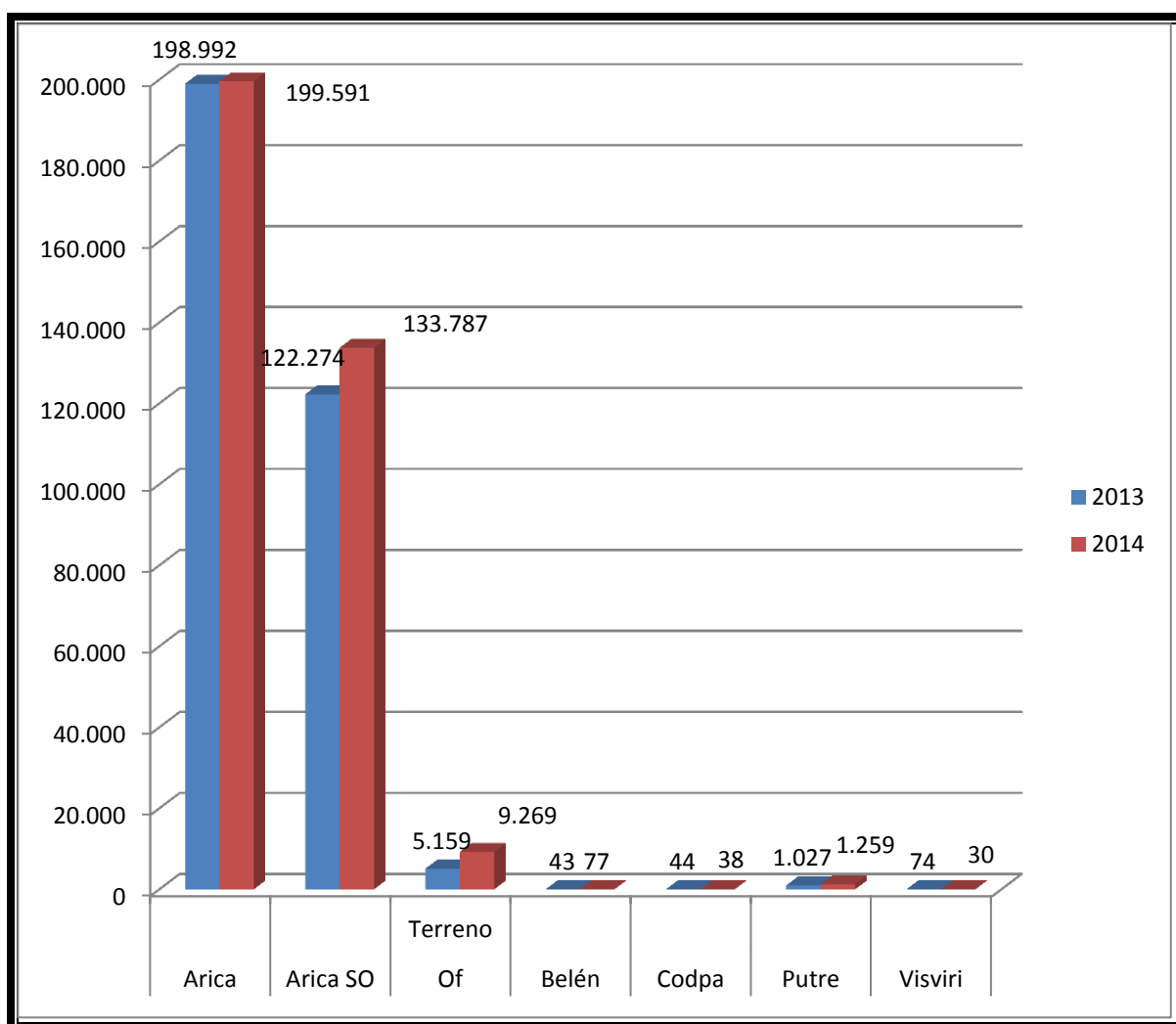




Los Registros de Inscripciones en la región de Arica y Parinacota en el año 2014.

Cabe señalar que los nacimientos ocurridos en Chile deben inscribirse en la oficina de Registro Civil e Identificación que corresponda al territorio donde se produjo el parto. La solicitud de inscripción se debe hacer durante los 30 días siguientes a su nacimiento sólo pueden requerir la inscripción el padre o la madre, por sí o por mandatario, transcurrido este plazo, están obligados a requerir dicha inscripción, las personas indicadas

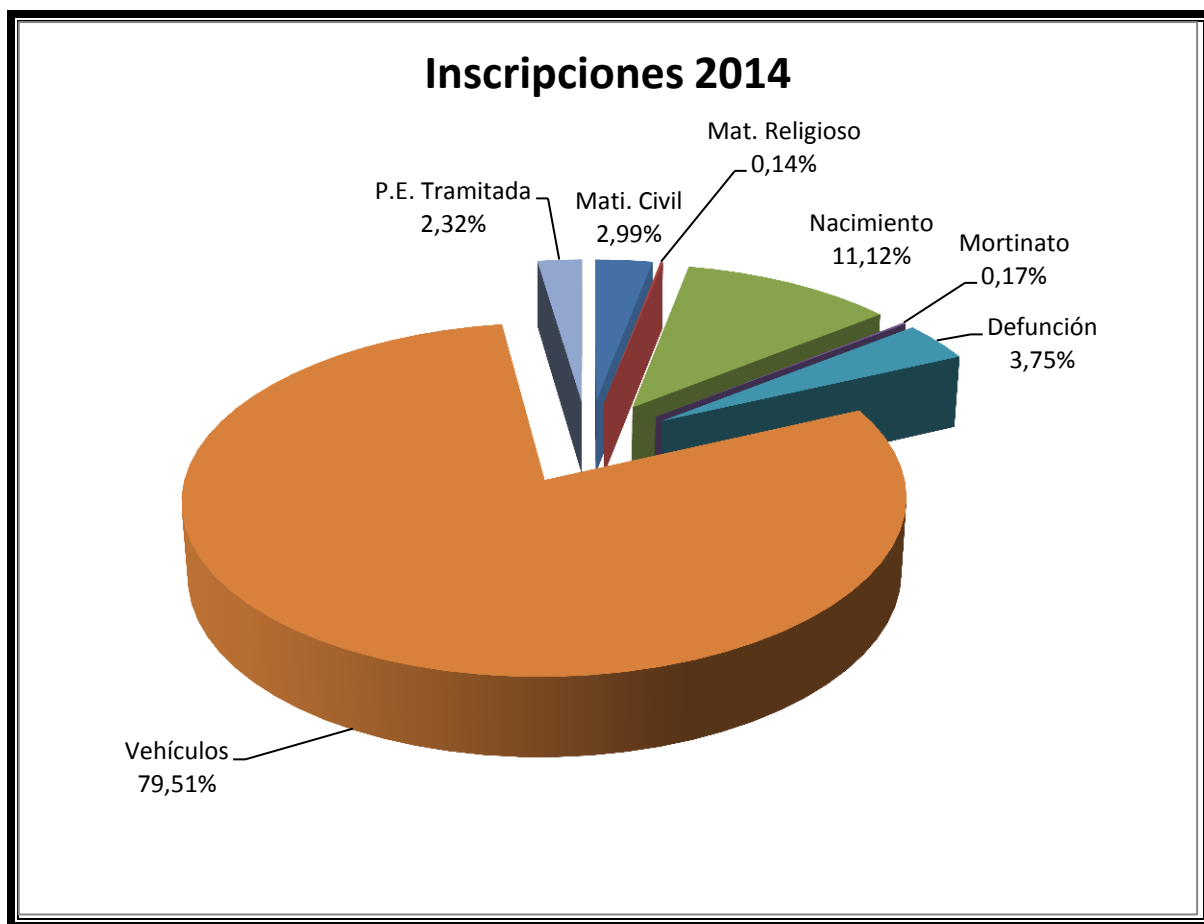
Grafico representativo de las actuaciones por oficinas y por año



Dentro de las actuaciones más relevantes en la sección de Registro Civil tenemos el siguiente cuadro de actuaciones por oficina y materias:

INSCRIPCIONES							
Año 2014	Mat. Civil	Mat. Religioso	Nac.	Nac. Mortinato	Def.	Vehic.	P.E. tramitadas
Arica	714	38	2.767	49	1.168	8.676	739
Arica SO	231	8	782	4	31	16.702	0
Putre	6	0	2	0	0	38	3
Belén	0	0	0	0	0	0	0
Codpa	3	0	1	0	1	0	0
Visviri	1	0	1	0	0		0
Total	955	46	3.553	53	1.200	25.416	742

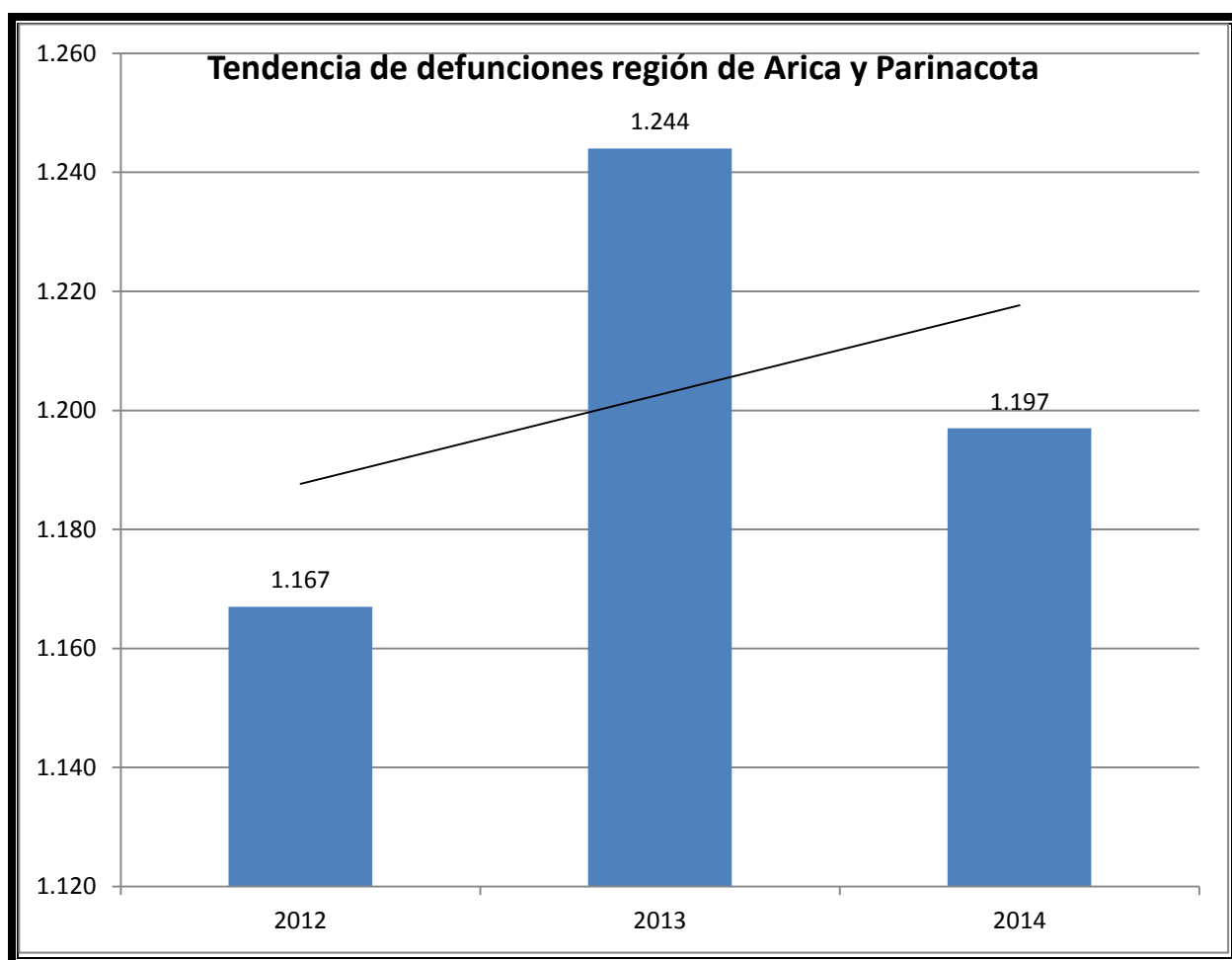
AÑO 2013	Mat Civil	Mat Relig	Nac	Nac M	Def	Vehic	PE
Total	966	34	3.503	43	1.246	24.349	679



AÑO	Mat Civil	Mat Relig	Nac	Nac M	Def	Vehic	PE
2013	966	34	3.503	43	1.246	24.349	679
2014	949	46	3.553	53	1.200	25.416	742
% variación	-1,76	35,29	1,43	23,26	-3,69	4,38	9,28

De acuerdo al cuadro anterior, podemos analizar la variación porcentual de las distintas materias que son objeto del área de Registro Civil y se presenta en cuadro siguiente, en donde la variación positiva más importante la tiene las inscripciones de matrimonio religioso con un 35,29% y la variación negativa más importante la refleja la inscripción de defunciones con un -3,69%

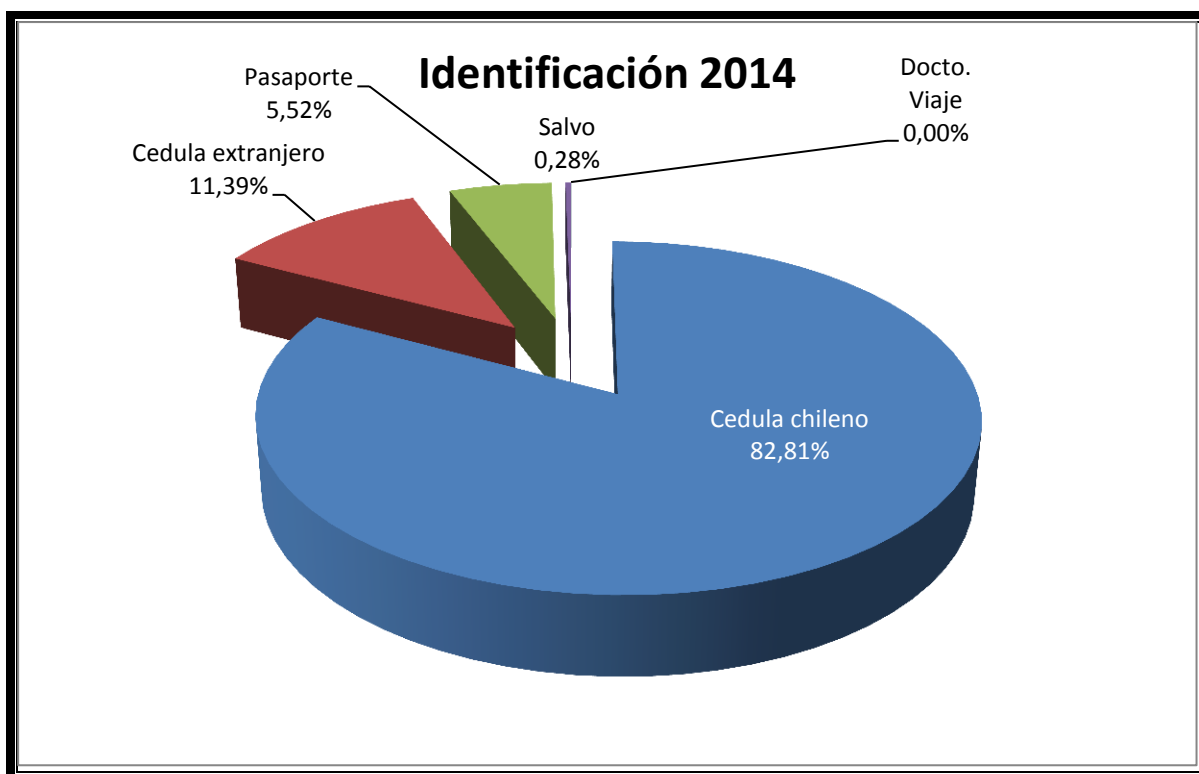
Tendencia de defunciones región de Arica y Parinacota



En materia de identificación, el servicio durante el año 2014 presentó las siguientes actuaciones:

Identificación						
2014	Cedula Chileno	Cedula extranjero	Pasaportes	Salvos	Docto viaje	Total
Arica	30.944	7.283	3446	188	1	41.862
Arica SO	16.286	0	0	0	0	16.286
At. Terreno	7.331	200	192	0	0	7.723
Putre	179	48	9	0	0	236
Belén	0	0	0	0	0	0
Codpa	0	0	0	0	0	0
Visviri	0	0	0	0	0	0
Total	54.740	7.531	3.647	188	1	66.107

2013	Cedula Chileno	Cedula extranjero	Pasaportes	Salvos	Docto viaje	Total
Total	45.604	6.064	2.501	2.551	0	56.720

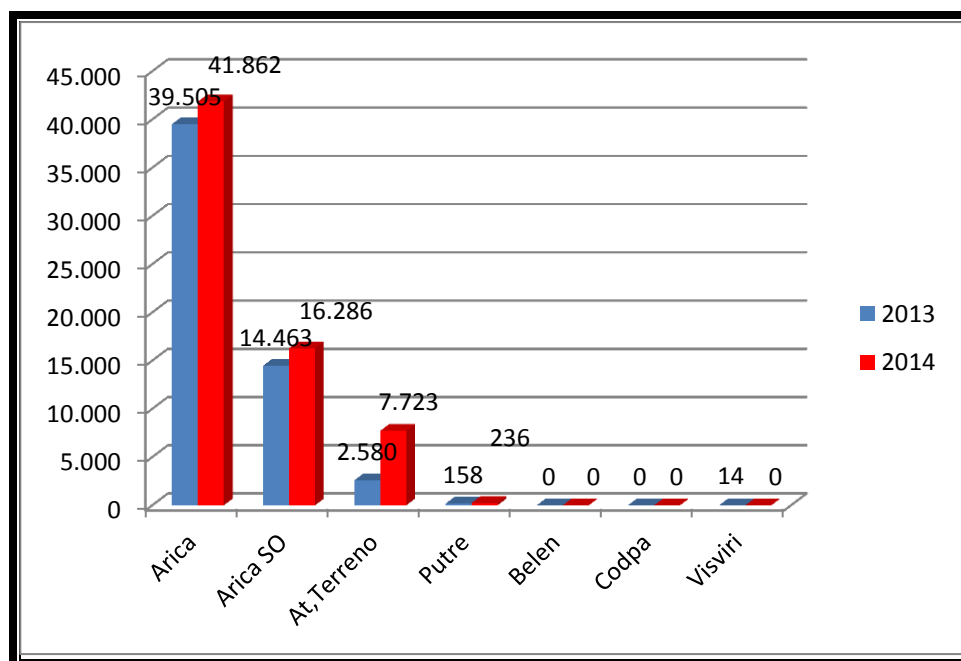


De acuerdo a los cuadros anteriores, podemos analizar la variación porcentual de las distintas materias que son objeto del área de Identificación y se presenta en cuadro siguiente, en donde la variación positiva más importante la tiene pasaportes con un incremento del 45,82% y la variación negativa más importante y única es Salvoconductor con un -92,63%, que se explica por el cambio en la modalidad de obtención de dicho documento.

Año	Cedula Chileno	Cedula extranjero	Pasaportes	Salvos	Docto Viaje	Total doctos identif
2014	54.740	7.531	3.647	188	1	66.107
2013	45.604	6.064	2.501	2.551	0	56.720
% Variación	20,03%	24,19%	45,82%	-92,63%	N/A	16,55%

Cuadro comparativo de producción de documentos de identificación por año y por oficinas





Otras actuaciones que son relevantes de señalar corresponden a los certificados, y en el año 2014 se realizaron las siguientes cantidades de certificados:

CERTIFICADOS						
OFICINA	GRAVADOS	EXENTOS	C.Ant.	C.Vigente.	C/SUBINSC	TOTAL
ARICA	50.280	10.124	46.467	18.858	1.104	126.833
ARICA SO	14.291	14.291	48.244	18.132	281	95.239
PUTRE	324	79	336	1.354	4	2.097
A. TERRENO	108	52	1.254	89	5	1.508
BELÉN	59	0	0	0	0	59
CODPA	29	0	0	0	0	29
VISVIRI	20	2	0	0	0	22
TOTAL 2014	65.111	24.548	96.301	38.433	1.394	225.787

2013	GRAVADOS	EXENTOS	C.A.	C.V.	C/SUBINSC	TOTAL
TOTAL	70.748	20.607	64.594	36.640	1.361	193.950

La variación porcentual resultante de los certificados entregados en 2014 se puede apreciar en el siguiente cuadro comparativo, en donde se refleja un incremento del 16,42% en comparación del año 2013, a pesar de una baja en los certificados gravados de un 7,97%.

AÑO	GRAVADOS	EXENTOS	C.A.	C.V.	C/SUBINSC	TOTAL
2013	70.748	20.607	64.594	36.640	1.361	193.950
2014	65.111	24.548	96.301	38.433	1.394	225.787
% VARIACIÓN	-7,97%	19,12%	49,09%	4,89%	2,42%	16,42%

Respecto a la emisión de certificados por internet lo podemos ver en el siguiente cuadro, en donde se aprecia un incremento del 12,49% respecto del año anterior.

CERTIFICADOS POR INTERNET			
2014		2013	
Región XV	Nacional	Región XV	Nacional
551.961	18.289.245	490.657	13.909.514
3,02%	100%	3,53%	100%
Porcentaje			
Variación 2014/2013 Región XV		12,49%	

Si comparamos los emitidos certificados por internet respecto de los emitidos en oficinas, en nuestra región, tenemos el siguiente cuadro comparativo:

Certificados	Cantidad	Porcentaje
Por internet	551.961	70,97%
En oficinas	225.787	29,03%
Total	777.748	100,00%

Vehículo y conductores

En este ítem de servicios durante el año 2014 las atenciones realizadas las podemos mostrar en el siguiente cuadro:

OFICINA	INS/TRANS	PPU AUTO	PPU MOTO	DUPL. PPU	ANOT / TRANS	ANOT / PREN	DECL / CONS	ALZ / EMBAR	CERTIF	TOTAL
ARICA	3.463	3.240	178	1.159	3.971	2.232	2.704	10	18.858	35.815
ARICA SO	3.811	3.682	96	897	11.701	1.064	5.595	65	18.132	45.043
PUTRE	3	3	0	4	24	11	23	0	134	202
A.TERRENO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89
TOTAL 2014	7.277	6.925	274	2.060	15.696	3.307	8.322	75	37.124	81.060

	INS/TRANS	PPU AUTO	PPU MOTO	DUPL. PPU	ANOT / TRANS	ANOT / PREN	DECL / CONS	ALZ/ EMBAR	CERTIF	TOTAL
TOTAL 2013	8.063	7.733	254	1.641	13.594	2.513	6.638	75	36.640	77.151

OFICINA	INS / TRANS	PPU AUTO	PPU MOTO	DUPL. PPU	ANOT / TRANS	ANOT / PREN	DECL / CONS	ALZ / EMBAR	CERTIF	TOTAL
TOTAL 2014	7.277	6.925	274	2.060	15.696	3.307	8.322	75	37.124	81.060
TOTAL 2013	8.063	7.733	254	1.641	13.594	2.513	6.638	75	36.640	77.151
% VARIACION	-9,75%	-10,45%	7,87%	25,53%	15,46%	31,60%	25,37%	0,00%	1,32%	5,07%

En términos generales, las actuaciones totales aumentaron un 5,07%, siendo la más incidente las de anotaciones de prendas.

Convenios

El Servicio cuenta con los siguientes tipos de convenios:

- Anotación de contratos de arrendamiento con opción de compra o leasing en el registro de vehículos motorizados (Oficina)
- Búsqueda de Placa Patente Única por RUT (Fuera de Línea)
- Conectividad Municipal (En Línea)
- Consulta de datos al Registro de Profesionales (Fuera de Línea)
- Consulta de estado de vigencia de documentos de identidad (En Línea)

- Emisión de certificados a través de Internet con pago mensual (En Línea)
- Entrega de información estadística del registro de vehículos motorizados (En Línea)
- Pre ingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados (En Línea)
- Pre ingreso de facturas en el registro de vehículos motorizados (En Línea)
- Verificación de datos de Registro Civil (en línea y fuera de línea)
- Verificación de datos de Registro de Vehículos Motorizados (en línea y fuera de línea)
- Verificación de defunción en línea (En Línea)





RESERVA DE HORA

Reserva de hora web

Como se señaló anteriormente, a fines del mes de octubre, el Servicio Registro Civil e Identificación puso a disposición de la comunidad de nuestra región, el servicio de reserva de hora para los trámites de identificación, siendo los primeros datos relacionados con este servicio los siguientes:

Mes	Número de visitantes	Número de entrevistas	Cantidad de citas planificadas	Número de citas sin honrar
Octubre	2.869	2.697	2	2
Noviembre	8.038	7.655	110	68
Diciembre	10.039	9.606	139	66
Total	20.946	19.958	251	136

Si bien es cierto, el número de reservas ha sido bastante bajo, en comparación a la cantidad de visitas para realizar el mismo trámite, se muestra una tendencia clara al alza y que en breve será una opción bastante utilizada una vez que la comunidad la conozca y vea el impacto real que tiene en la disminución de sus tiempos de esperas que se presentan al realizar el trámite requerido.



ATENCIONES EN TERRENO

Atenciones en Terreno

Durante el año 2014, la Unidad de Atención Terreno de la Dirección Regional de Arica y Parinacota del Servicio Registro Civil realizó una fuerte campaña de atenciones a la comunidad con el fin de llegar a la mayor cantidad de usuarios y localidades de la región, y es así que se lograron los siguientes números de atenciones:

AÑO	CERTIFICADOS	CÉDULAS
2014	1.039	7.430

Al descomponer estas cifras tenemos las siguientes cantidades de cédulas por mes y tipo de usuarios:

REGION XV	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
GRUPOS PRIORIZ.	6	39	18	51	30	54	43	57	121	142	123	92	776
PÚBLICO GENERAL	1.082	595	285	171	198	157	466	176	1.039	866	708	911	6.654
TOTAL	1.088	634	303	222	228	211	509	233	1.160	1.008	831	1.003	7.430





Operativo en San Miguel de Azapa



Operativo en Poblado de Codpa



Operativo en Poblado de Guacoyo



Operativo en Poblado de Guallatire



Operativo en Casa de Acogida, Arica



Operativo en Centro Penitenciario de Acha

Este trabajo estuvo conformado también por una participación activa en las convocatorias realizadas por la Seremía de Justicia y de las Gobernaciones Provinciales de la Región en las Plazas de Justicia y de Gobierno en Terreno, siendo nuestra participación de:

LUGAR	CONVOCATORIAS	CEDULAS	CERTIFICADOS
DIFERENTES PLAZAS Y CONVOCATORIAS DE GOBIERNO	40	481	190



SIAC

SISTEMA INTEGRAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA

**SISTEMA INTEGRAL DE
ATENCIÓN CIUDADANA**

Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Espacio de Atención Presencial OIRS

Lugar físico, debidamente señalizado, donde se reciben consultas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, Solicitudes de Acceso a la información Pública y donde se entrega información a los(as) ciudadanos(as).



CIUDADANO

Cualquier persona natural o jurídica que requiera de los productos, servicios o información del SRCel. Se refiere a Cliente (a), Usuario (a) y/o beneficiario.

CONTACTO

Es el requerimiento presencial o no presencial, que canaliza una solicitud y/u Opinión de los (as) ciudadanos (as), que se clasifica en una de las siguientes categorías: Reclamos, Sugerencias, Consulta, Felicitaciones o Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio del Interior
Chile

Nuestros usuarios y usuarias opinan

Región

Nº 136833

Estimado(a) usuario(a):

Para que su opinión pueda ser respondida adecuadamente, es necesario que nos proporcione algunos datos de contacto y nos señale el medio a través del que desea recibir respuesta. Nos contactaremos a la brevedad con usted para responderle.

Ingrese los siguientes datos necesarios para su respuesta

Nombres y apellidos

RUN Comuna

Fono de contacto

Marque con una X el medio por el cual quiere recibir respuesta:

☐ Correo electrónico ☐ Teléfono

☐ Domicilio

Indique tipo de contacto: ☐ Consulta ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Felicitación

Oficina en que realiza su solicitud

Materia de contacto

Corte por aquí

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio del Interior
Chile

Nº 136833

Nuestros usuarios y usuarias opinan

En nuestro sitio www.registrocivil.gob.cl

4 CERTIFICADOS GRATIS

Matrimonio para asignación familiar
Nacimiento para asignación familiar y matrícula
Defunción para asignación familiar

Además

- Venta de certificados
- Bloqueo de documentos de identidad
- Consulta estado de solicitud

Más informaciones en www.registrocivil.gob.cl o Call Center 600 370 2000

CONSULTA

Es cualquier requerimiento que el ciudadano(a) manifiesta respecto de trámites que digan con la organización, competencia del Servicio, requisitos, formalidades y plazos de los trámites que él se realizan , documentación y antecedentes requeridos procedimientos, tramitación y demás indicaciones necesarias para tener acceso a las prestaciones que se otorgan.

RECLAMO

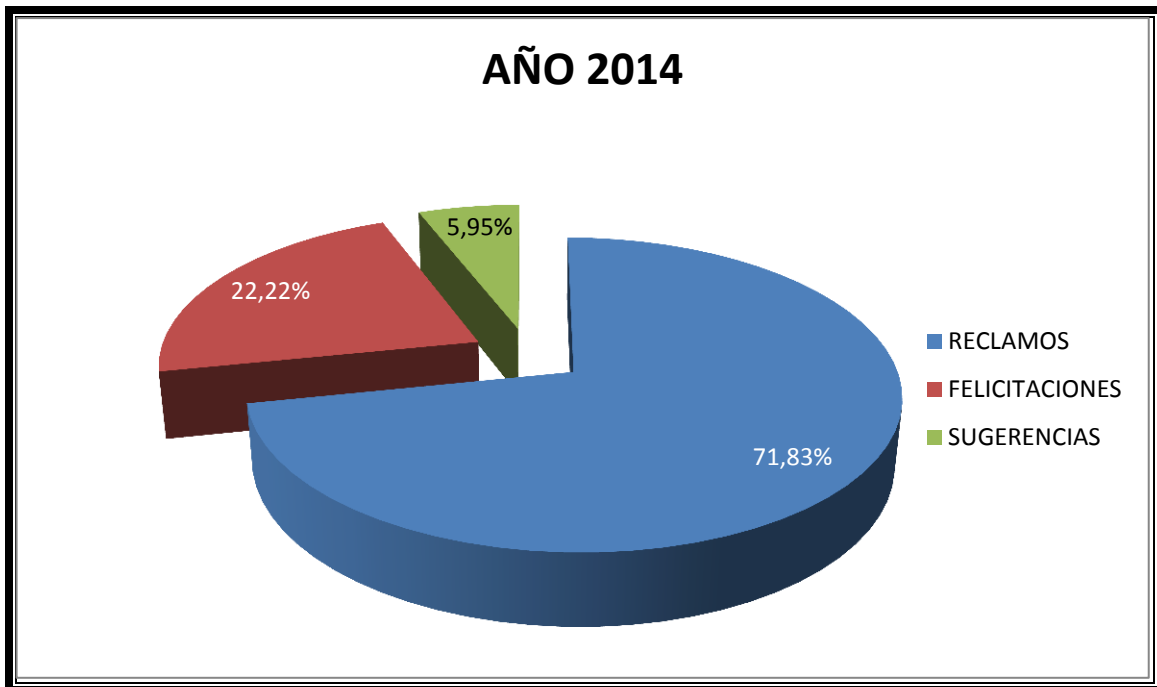
Es la disconformidad, que el(la) ciudadano(a) manifiesta por escrito respecto el incumplimiento por parte del SRCeI de las obligaciones que como tal le corresponden, sean tanto en materias propias como en trámites que en él se realizan. Así también respecto de la atención brindada en las unidades del Servicio.

SUGERENCIA

Es toda opinión emitida por los (las) ciudadanos(as) en forma escrita cuyo contenido indique alternativas, ideas o posibles soluciones respecto de materias que sean de competencia del SRCeI.

FELICITACION

Es la manifestación o expresión da satisfacción por escrito, de los ciudadanos(as), respecto de su conformidad por los productos o servicios recibidos, por la atención proporcionada de parte de las personas que componen esta Institución o por cualquier otra causa relacionada con el SRCeI, tales como las instalaciones o las mejoras en los procedimientos y tecnología.



RECLAMOS		FELICITACIONES		SUGERENCIAS	
ENERO	29	ENERO	3	ENERO	3
FEBRERO	29	FEBRERO	3	FEBRERO	3
MARZO	10	MARZO	5	MARZO	2
ABRIL	13	ABRIL	6	ABRIL	0
MAYO	18	MAYO	3	MAYO	0
JUNIO	7	JUNIO	2	JUNIO	2
JULIO	15	JULIO	5	JULIO	2
AGOSTO	8	AGOSTO	9	AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	9	SEPTIEMBRE	4	SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	13	OCTUBRE	2	OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	14	NOVIEMBRE	9	NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	16	DICIEMBRE	5	DICIEMBRE	0
TOTAL	181	TOTAL	56	TOTAL	15

Clave Única

La clave única es un sistema que permite realizar trámites en línea que requieren ser ejecutados sólo por el titular.

¿EN QUE TRAMITES SE ESTA UTILIZANDO ACTUALMENTE LA CLAVE UNICA?

- Certificado de Antecedentes Penales
- Hoja de Vida de Conductor
- Certificado de inscripción de Vehículos Motorizados (padrón)
- Certificado de cese de convivencia.

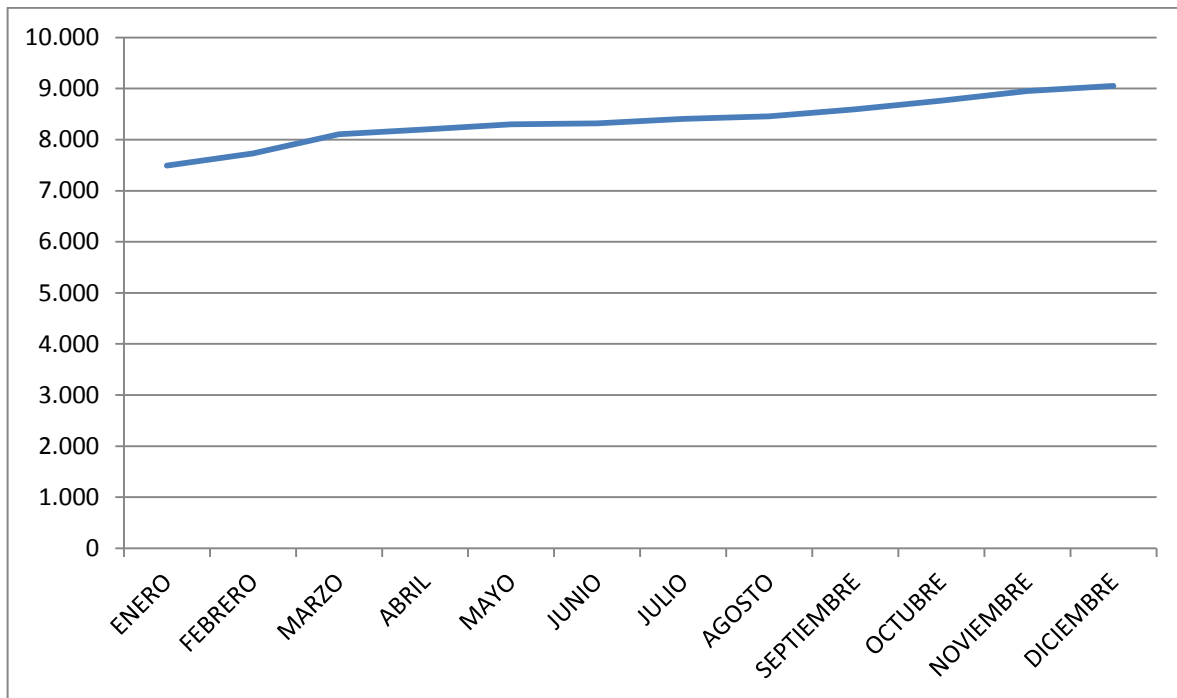
¿PARA QUE OTROS TRÁMITES SIRVE LA CLAVE ÚNICA?

- Obtención de Certificado de Situación Militar al día
- Postulación en línea al subsidio habitacional para grupos emergentes y clase media del MINVU
- Reserva de horas a través de internet para postulación a los subsidios habitacionales.
- Acreditación del sello Conductor Seguro de la Comisión Nacional de Seguridad de Transito (CONASET)

MES	CLAVES ENTREGADAS EN EL AÑO 2014
ENERO	7.493
FEBRERO	7.731
MARZO	8.104
ABRIL	8.197
MAYO	8.298
JUNIO	8.319
JULIO	8.408
AGOSTO	8.456
SEPTIEMBRE	8.597
OCTUBRE	8.763
NOVIEMBRE	8.954
DICIEMBRE	9.052
TOTAL	100.372



GRÁFICO DE CLAVES OTORGADAS AÑO 2014



En el gráfico precedente se aprecia una tendencia al crecimiento moderado pero constante a través de los meses de 2014.



INNOVACIONES REGIONALES

Innovaciones Regionales

En las innovaciones implementadas en nuestra región se pueden mencionar:

- **Ambientación Musical:** Como se señaló anteriormente, esta iniciativa implementada a mediados de marzo del 2014, ha permitido a un servicio público como el nuestro ahondar más en la búsqueda de la mejora continua para beneficio de nuestros usuarios, agregando un plus al servicio entregado en la oficina principal de la región.



- **Instalación de semáforo informativo:** Este sistema instalado indica la afluencia de público que realiza trámites en la oficina principal de la región, permitiendo así saber qué días son los más congestionados y cuales lo menos, como así también el horario más conveniente, para de esa forma programar su trámite sin pérdida de tiempos de esperas innecesarios. Esto permite programar sus actividades a realizar de mejor forma.



- **Uso de Anfitrión(a):** El Servicio dispuso, para atención en Oficina Arica, a un funcionario para desempeñarse como Anfitrión a fin de recibir a nuestros usuarios y poder gestionar de mejor forma la atención de éstos, orientándolos y agilizando el trámite requerido. Esta medida ha derivado en un incremento significativo en la recepción de felicitaciones al servicio y al funcionario que se desempeña en esas funciones.



- **Instalación de Civilmático en Oficina Arica:** Con la instalación de un equipo de auto atención, principalmente para entrega de certificados y activación de clave única, ha permitido por una parte ayudar a descongestionar los puestos de atención de certificados y por otra dar el beneficio de la gratuidad de los certificados disponibles en la página www.resgistrocivil.gob.cl, siendo los más requeridos los certificados de nacimiento para asignación familiar y para matrícula. Equipo que también es supervisado por el o la Anfitrión(a).



Estas dos iniciativas en su conjunto, el de Anfitrión e instalación de equipo Civilmático, permitió a nuestra región ganar el Premio Quijote 2014, el cual es el reconocimiento al trabajo en equipo al servicio de la comunidad.