

Cuenta Pública

2015





ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 3
Presentación Director regional	Pág. 5
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 7
Destacados 2014	Pág. 10
Infraestructura	Pág. 13
Presupuesto	Pág. 15
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 20
Reserva de hora web	Pág. 25
Atenciones en Terreno	Pág. 28
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 33
Innovaciones regionales	Pág. 36



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



Directora Regional
Lucy Cepeda Acevedo

Lucy Cepeda Acevedo

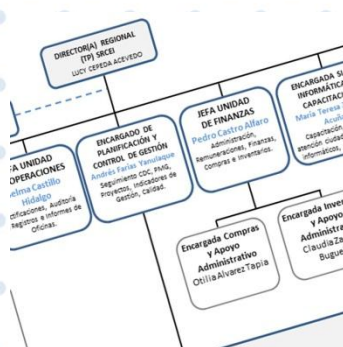
Abogada, titulada de la Universidad de Atacama. Actualmente directora del Registro Civil en Atacama, fue directora del Servicio Nacional de la Mujer en la Región durante el primer período de gobierno de la presidenta Michelle Bachelet. Durante los últimos años se mantiene en el ejercicio liberal de la profesión, realiza clases de relatoría en cursos OS-10 en Derecho Laboral y Penal. Junto a ello se suma la experiencia como Técnico Paramédico en Laboratorio, Radiología y Radioterapia. Está casada y tiene tres hijos.

Visión del Servicio

El servicio es una institución que está presente desde el inicio de la persona humana, que participa de los hechos más relevantes en la vida de un individuo, cumpliendo la misión que le fue otorgada desde sus orígenes que no es sólo acreditar conforme a la ley la existencia de un sujeto, sino la totalidad de sus actuaciones y actos posteriores a su fallecimiento. Como institución pública, se ha esmerado siempre en consolidar un sello de calidad en la entrega de servicios, con la búsqueda permanente de nuevas herramientas para ir logrando un nivel de excelencia, perfectible en el tiempo.”

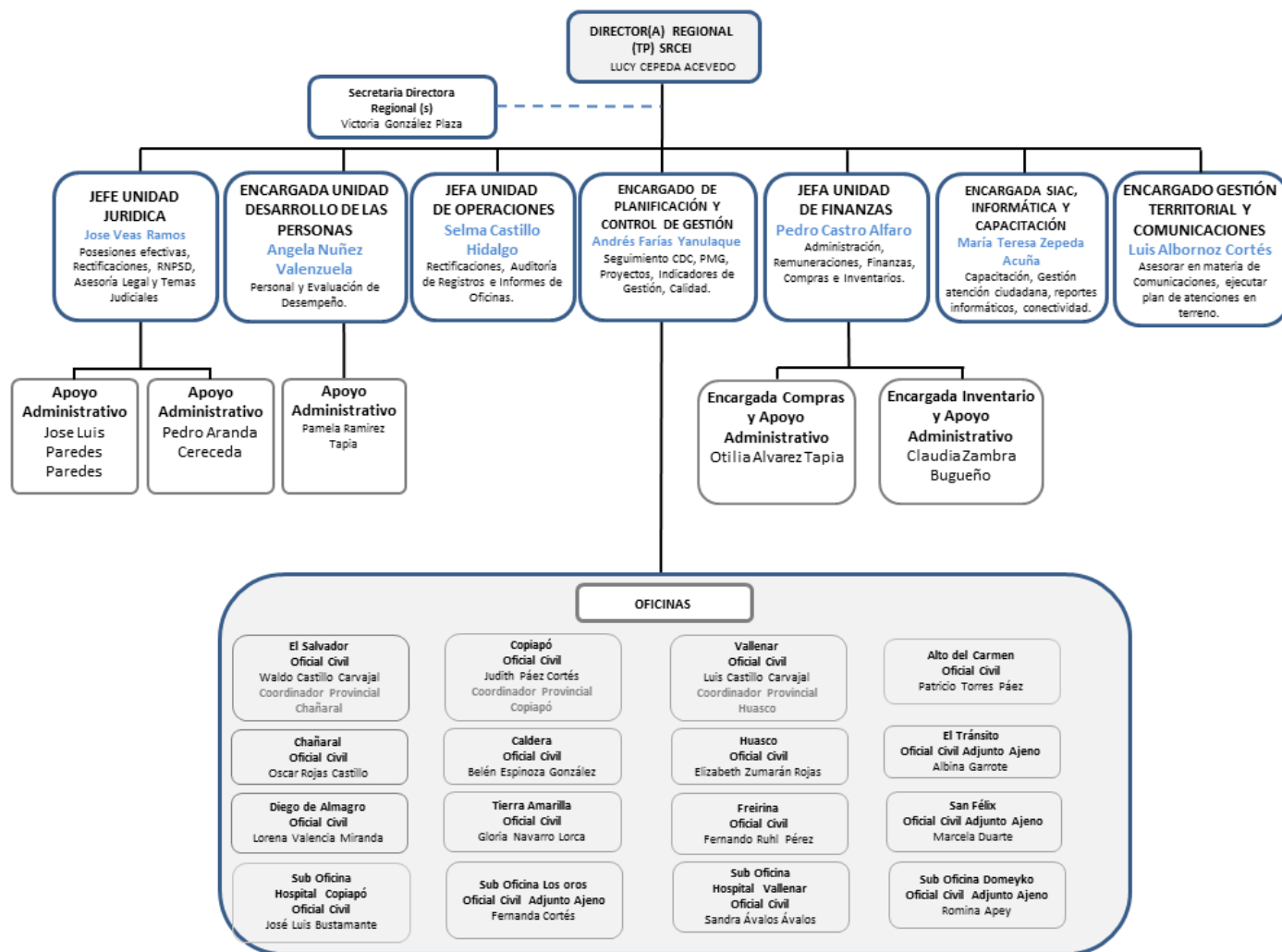
Cuenta Pública

2015



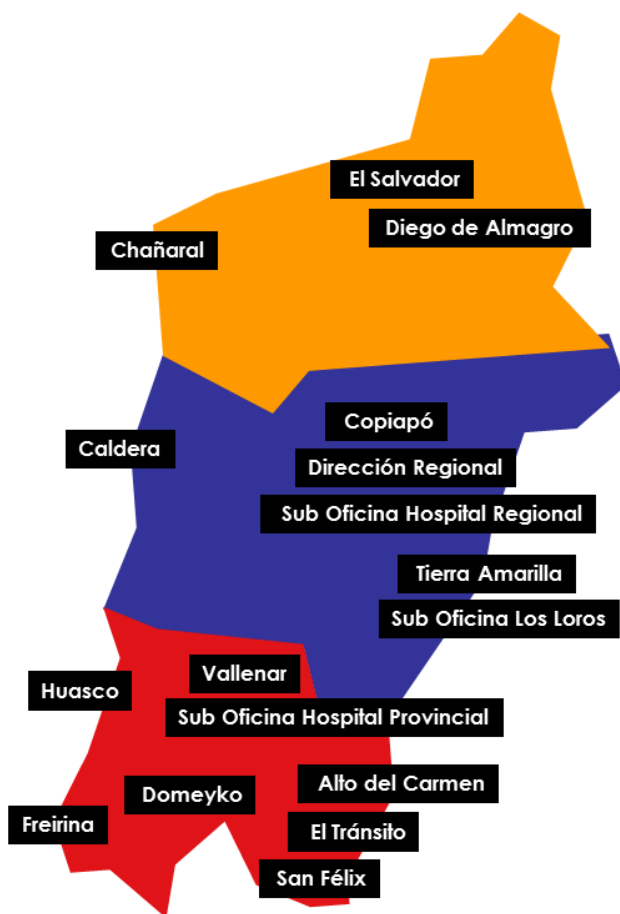
Dirección Regional Atacama Organigrama

Organigrama Dirección Regional



Registro Civil en Atacama

Registro Civil tiene **17 puntos de Atención en Atacama**, está presente en las **provincias de Copiapó, Chañaral y Huasco**, con un total de **61 funcionarios**. Además cuenta con 4 maletas móviles con la capacidad de generar cédula de identidad, pasaporte y clave única, distribuídas en las 3 provincias. Estas oficinas móviles realizan la importante función de acercar nuestro servicio a lugares y personas a las que se les hace complejo desplazarse hasta nuestras oficinas, como el caso de Adultos Mayores, personas postradas y menores de edad, entre otros. Trabajo que requiere de una gran dedicación y esfuerzo ya que abarcar toda la región implica una reflexión constante sobre nuestra gestión, en este desafío cada funcionaria y funcionario que da vida al Registro Civil demuestra su espíritu de servicio cada día, hecho que nos llena de orgullo.



Cuenta Pública

2015



Destacados 2014

HITOS DE ATACAMA 2014

1. Sistema de Gestión de Cédulas en línea.

Registro Civil en Atacama cuenta con 17 puntos de atención, que gestionan una amplia gama de productos y servicios, dando así oportunidad hasta las comunidades más apartadas de realizar sus trámites sin tener que desplazarse a otras localidades ahorrando tiempo y dinero. Las oficinas que se incorporaron el 2014 al sistema de Gestión de Cédulas en línea fueron El Tránsito y Los Loros permitiendo que 12 de nuestras 14 dependencias que generan cédulas estén en condiciones de realizar este importante trámite de forma expedita, acercando este producto a la mayor parte de la comunidad Atacameña.

2.- Nuevas Alianzas

Reuniones de coordinación con servicios públicos y organizaciones permitieron una intensa agenda de actividades para implementar alianzas con otros servicios públicos y acercar la amplia gama de productos y servicios a la comunidad.

Parte de los casos destacados del año fueron las alianzas con SENAMA y SERNAM que permitieron realizar charlas de orientación para agrupaciones de adulto mayor y agrupaciones de mujeres principalmente en el área de posesión efectiva, cédula de identidad, cese de convivencia y tramitación de documentos vía internet, entre otros.

Por otro lado la oficina móvil del Registro Civil realizó una intervención con charlas de servicios web, posesión efectiva y temas generales del servicio gracias a la alianza con Gobernación Provincial de Copiapó y Comercial San Ignacio, con una intervención en Estación Paipote generado cédulas de identidad y entrega de claves para obtener certificados en la página web.

3.- Agendamiento de horas

En el marco del proceso de modernización del Servicio el 2014 se implementó en www.registrocivil.cl o en el call center 600 370 2000 la reserva de hora para solicitar cédula de identidad, pasaporte y clave única. Este avance permitió a nuestros usuarios concurrir a la oficina sólo con minutos de anticipación para ser atendidos, evitando filas y ahorrando tiempo.

Este gran avance ha permitido en 57 puntos a nivel nacional una mejor atención para las personas y un mejor ambiente en nuestras oficinas debido al descongestionamiento.

Cuenta Pública 2015



Infraestructura

Infraestructura

Durante el año 2014 se finalizaron dos proyectos de inversión: Normalización del Sistema Eléctrico de las oficinas Vallenar y Freirina junto a la remodelación de la oficina Caldera, que permite mejores condiciones de trabajo para los funcionarios y un mejor espacio de atención para los habitantes de Caldera y la gran cantidad de turistas que transitan por el sector durante todo el año.

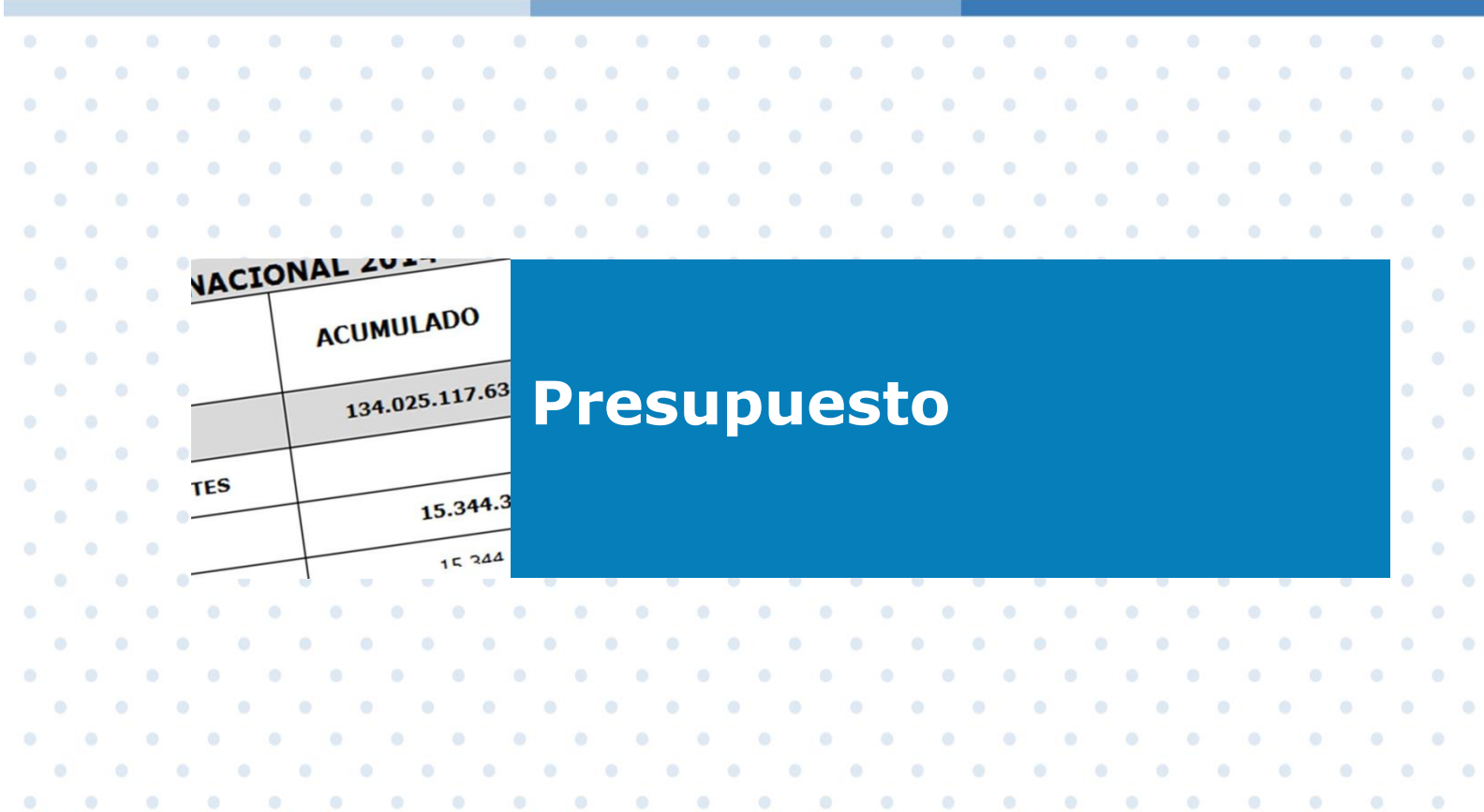
PROYECTO/PROGRAMA	COMUNA	ESTADO	FECHA	MONTO INVOLUCRADO	N° BENEF.
Remodelación Oficina de Caldera-Servicio de Registro Civil (Sectorial)	Caldera	Finalizada	5 diciembre 2014	\$40 millones	10.000
Normalización Sistema Eléctrico Oficinas Vallenar y Freirina	Vallenar, Freirina	Finalizado	Septiembre 2014	\$7 millones	65.000



**Directora Nacional Registro Civil en Inauguración remodelación oficina Caldera.
Enero 2015**

Cuenta Pública

2015



NACIONAL 2015	
	ACUMULADO
	134.025.117.63
TES	15.344.3
	15 344

Presupuesto

Presupuesto en Atacama

El siguiente cuadro muestra por tipo de gasto como se administró comparativamente el presupuesto regional y nacional durante el 2014.

PRESUPUESTO NACIONAL 2014		PRESUPUESTO REGIONAL 2014	
DENOMINACION	ACUMULADO	DENOMINACION	ACUMULADO
TOTAL INGRESOS	134.025.117.632	TOTAL INGRESOS	1.351.894.399
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0
RENTAS A LA PROPIEDAD	15.344.334	RENTAS A LA PROPIEDAD	7.188.261
Arriendo de activos no Financieros	15.344.334	Arriendo de activos no Financieros	7188261
INGRESOS DE OPERACIÓN	111.336.848.086	INGRESOS DE OPERACIÓN	1301166196
Venta de Servicios	111.336.848.086	Venta de Servicios	1301166196
OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.471.448.786	OTROS INGRESOS CORRIENTES	19.915.145
Recuperación y Reembolsos Licencias Medicas	1.735.939.139	Recuperación y Reembolsos Licencias Medicas	19.692.664
Multas y sanciones	7.201.034	Multas y sanciones	0
Otros	728.308.613	Otros	222.481
APORTE FISCAL	0	APORTE FISCAL	0
Libre	0	Libre	0
VENTA ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	VENTA ACTIVOS NO FINANCIEROS	0
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	2.130.529.264	RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	23.624.797
Ingresos Por Percibir	2.130.529.264	Ingresos Por Percibir	23.624.797
TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	8.536.068	TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	0
De organismos internacionales	8.536.068	De organismos internacionales	0
SALDO INICIAL DE CAJA	18.062.411.094	SALDO INICIAL DE CAJA	0
TOTAL GASTOS	129.252.860.969	TOTAL GASTOS	1.092.221.475
GASTOS EN PERSONAL	46.155.194.810	GASTOS EN PERSONAL	728.975.222
Sueldos	44.006.604.450	Sueldos	709.266.967

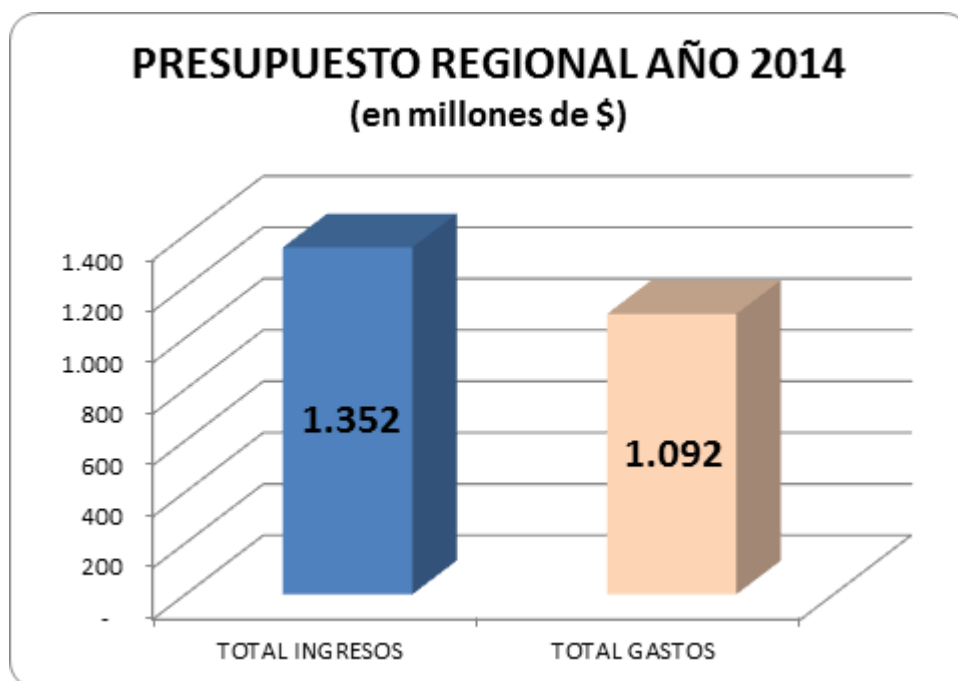
Cuenta Pública 2015 / Servicio de Registro Civil e Identificación

Honorarios	610.861.542	Honorarios	0
Viáticos nacionales	313.458.144	Viáticos nacionales	9.260.699
Viáticos al exterior	11.391.962	Viáticos al exterior	0
Horas Extras	1.039.372.894	Horas Extras	4.412.435
Funciones críticas	173.505.818	Funciones críticas	6.035.121
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	65.053.968.707	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	102.579.225
Alimentos y bebidas	14.913.848	Alimentos y bebidas	325375
Textiles, Vestuario y Calzado	886.880.259	Textiles, Vestuario y Calzado	0
Combustibles y Lubricantes	101.675.564	Combustibles y Lubricantes	1.884.012
Materiales de Uso y Consumo	1.382.092.163	Materiales de Uso y Consumo	10.713.678
Servicios Básicos	2.367.297.609	Servicios Básicos	28641964
Mantenimiento y Reparaciones	1.408.981.100	Mantenimiento y Reparaciones	9.780.573
Publicidad y Difusión	525.040.395	Publicidad y Difusión	4.975.047
Servicios Generales	3.717.565.267	Servicios Generales	37501210
Arriendos	1.974.396.364	Arriendos	150000
Servicios Financieros y de Seguros	83.110.441	Servicios Financieros y de Seguros	554134
Servicios Técnicos y Profesionales	6.243.391.262	Servicios Técnicos y Profesionales	5000000
Otros Gastos en Bienes y Ss. de Consumo	46.348.624.435	Otros Gastos en Bienes y Ss. de Consumo	3053232
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	902.624.832	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	3.117.258
Indemnizaciones de cargo fiscal	553.607.393	Indemnizaciones de cargo fiscal	0
Fondo Retiro Funcionario Públicos Ley 19,882	349.017.439	Fondo Retiro Funcionario Públicos Ley 19,882	3117258
INTEGROS AL FISCO	12.861.271.808	INTEGROS AL FISCO	239.895.560
Impuestos años anteriores	0	Impuestos años anteriores	0
Impuestos del ejercicio	12.861.271.808	Impuestos del ejercicio	239895560
ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.694.387.781	ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	17.654.210
Edificios	0	Edificios	0
Vehículos	182.167.177	Vehículos	14445410

Cuenta Pública 2015 / Servicio de Registro Civil e Identificación

Mobiliarios y Otros	572.248.492	Mobiliarios y Otros	2518862
Máquinas y equipos de oficina	54.214.766	Máquinas y equipos de oficina	689938
Equipos Computacionales y Periféricos	2.687.439.521	Equipos Computacionales y Periféricos	0
Programas informáticos	198.317.825	Programas informáticos	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	39.142.352	INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0
Gastos Administrativos	684.852	Gastos Administrativos	0
Consultorías	0	Consultorías	0
Terrenos	0	Terrenos	0
Obras Civiles	38.457.500	Obras Civiles	0
Equipamiento	0	Equipamiento	0
Equipos	0	Equipos	0
SIN DISTRIBUIR	0	SIN DISTRIBUIR	0
SERVICIO DE LA DEUDA	546.270.679	SERVICIO DE LA DEUDA	
Deuda Flotante	546.270.679	Deuda Flotante	0
SALDO FINAL	0	SALDO FINAL	0

GLOSAS 2014 NACIONAL	ACUMULADO	GLOSAS 2014 REGIONAL	ACUMULADO
Horas Extraordinarias	1.039.372.894	Horas Extraordinarias	4.412.435
Viáticos Nacionales	313.458.144	Viáticos Nacionales	9.260.699
Viáticos en el Exterior	11.391.962	Viáticos en el Exterior	0
Convenios Personas Naturales	610.861.542	Convenios Personas Naturales	0
Asignación Funciones Críticas	173.505.818	Asignación Funciones Críticas	6.035.121
Capacitación y Perfeccionamiento	261.809.959	Capacitación y Perfeccionamiento	5.000.000



DETALLE GASTO REGIONAL 2014

ITEM PRESUPUESTARIO	Millones de \$
GASTOS EN PERSONAL	729
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	103
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	3
INTEGROS AL FISCO	240
ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	18
TOTAL GASTOS	1.092

- Respecto al presupuesto nacional en los ingresos regionales corresponde a un 1,01%
- Respecto al presupuesto nacional en los gastos regionales corresponde a un 0,85%
- Cabe hacer presente que nuestros ingresos regionales son mayores que los gastos habiendo una diferencia positiva de \$259.672.924

Cuenta Pública

2015



**Servicios entregados a
la comunidad**

Servicios entregados a la comunidad

Nuestro Servicio atiende a todos los habitantes del país, estableciendo la Identidad de cada uno de ellos y otorgando los documentos que la acreditan. Además registra y acredita una serie de hechos que en el transcurso de sus vidas afectan su Estado Civil y su Patrimonio.

Nos corresponde, por Ley realizar las siguientes funciones:

Registro de Nacimiento. Inscribir los nacimientos, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.

Registro de Matrimonio. Celebrar, inscribir los matrimonios, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.

Registro de Defunción. Inscribir las defunciones, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.

Cédulas de Identidad. Otorgar este documento oficial, a chilenos y extranjeros residentes en el país, en el que se establece y acredita la identidad civil.

Pasaportes y Salvoconductos. Otorgar a chilenos este documento oficial en el que se establece y acredita la identidad.

Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas. Recibir solicitudes, rechazar o conceder y, en este último caso, publicar e inscribir en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas a su cargo.

Registro de Vehículos Motorizados. Inscribir, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, entregar Placa Patente Única y duplicados, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.

Cuando exista acuerdo entre las partes, efectuar la transferencia de vehículos motorizados directamente, bajo la modalidad de Declaración Consensual.

Documentos de Viaje. Otorgar en determinadas circunstancias este documento que habilita a ciertas personas a viajar al extranjero.

Títulos de Viaje. Otorgar, en determinadas circunstancias, este documento de carácter excepcional que habilita a extranjeros a viajar fuera del país.

Registro de Conductores de Vehículos Motorizados. Inscribir, otorgar certificados a las personas e informar de infracciones a Tribunales de Justicia y autoridades policiales.

Antecedentes Penales. Llevar el Registro General de Condenas, dejando constancia en él de la información que sea remitida por los Tribunales de Justicia, entregar la información que sea requerida por éstos y por las autoridades policiales y de Gendarmería, y otorgar Certificados a las personas, en los casos y circunstancias determinados por la Ley.

Registro de Profesionales. Inscribir y llevar el Registro Nacional.

Registro de Faltas a la Ley sobre Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas. Mantener la información ingresada e informar acerca de las anotaciones consignadas a requerimiento de los Tribunales de Justicia.

Registro de Violencia Intrafamiliar. Inscribir a infractores, llevar el Registro Nacional e Informar a Tribunales de Justicia y al interesado bajo las modalidades que determine la Ley.

Registro de Pasaportes. Inscribir los pasaportes ordinarios, documentos y títulos de viaje.

Registro de Discapacidad. Inscribir, llevar el Registro Nacional, entregar Certificados y credenciales.

Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre. Inscribir y llevar el registro de todos los remolques, semirremolques, camiones y tractocamiones cuyo peso bruto vehicular sea igual o superior a 3.860 kg.

Registro Nacional de Testamentos. Inscribir y llevar el registro, a partir de la información recibida de las Notarías de todo el país.

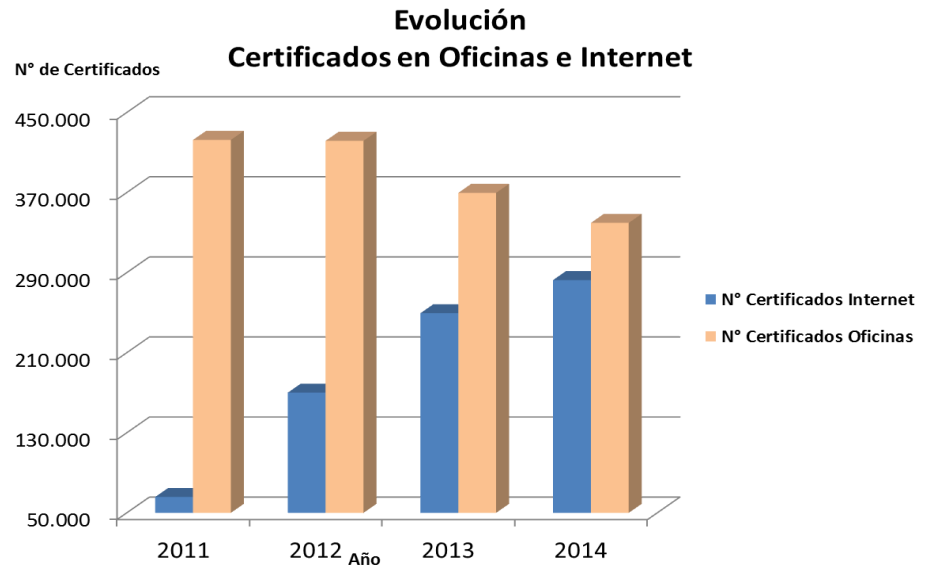
Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos. Inscribir, llevar el Registro Nacional y otorgar certificaciones.

Registro Nacional de No Donantes. Registro que mantiene los datos de todas aquellas personas que han expresado su renuncia a ser donantes de órganos.

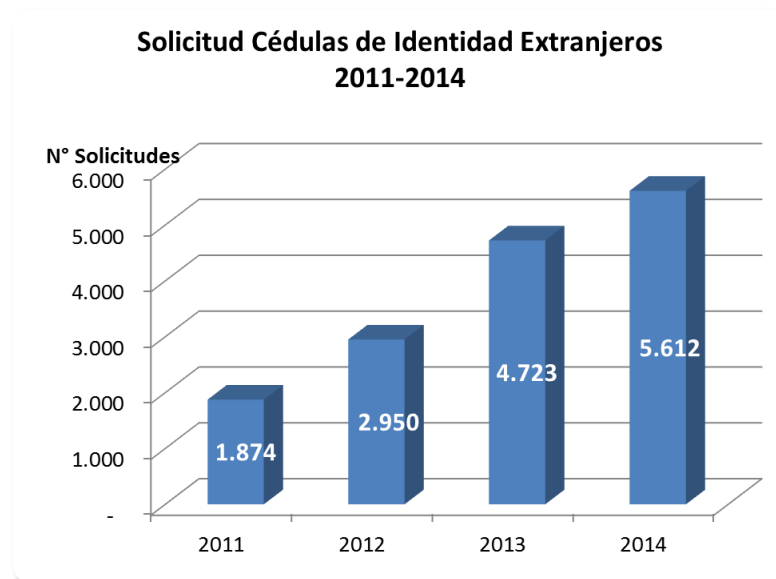
Por otro lado, en nuestro sitio web se puede consultar gratuitamente en línea sobre importantes temas: **Registro de Inhabilidades para trabajar con menores de edad, Multas de tránsito no pagadas, Registro de No donantes**

Actuaciones 2014

OFICINA	AÑO 2014
COPIAPÓ	225.728
VALLENAR	88.520
CALDERA	30.208
TIERRA AMARILLA	28.313
CHAÑARAL	18.143
HUASCO	16.872
EL SALVADOR	14.406
DIEGO DE ALMAGRO	14.060
SUB OF. COPIAPO	9.665
FREIRINA	6.017
DIRECCION REGIONAL (Terreno)	5.911
ALTO DEL CARMEN	3.774
SUBOFICINA LOS LOROS	1.722
SUBOFICINA VALLENAR	753
EL TRÁNSITO	652
DOMYKO	219
SAN FELIX	164
Total general	465.127

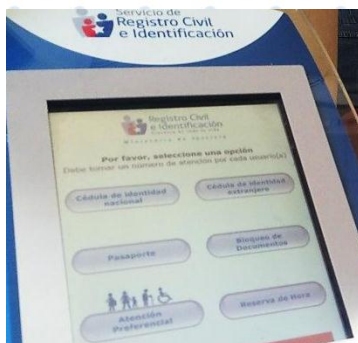


El servicio a través de www.registrocivil.cl emite certificados en línea, los que en la región han aumentado en forma considerable, permitiendo ahorrar tiempo a los usuarios al no tener que desplazarse hasta nuestras oficinas.



Dado el crecimiento económico de la región en los últimos 4 años se ha producido un fuerte aumento de extranjeros, lo que se refleja en el aumento de la solicitud de sus cédulas de identidad.

Cuenta Pública 2015



Reserva hora web

Reserva de hora Web

Disminuir los tiempos de espera y brindar un servicio de mejor calidad a millones de chilenas y chilenos, son los principales objetivos que se trazó el Registro Civil al implementar el sistema de reserva de hora para solicitar documentos de identificación vía web y call center.

La Reserva de Hora permite a nuestros usuarios que cuentan con acceso a internet solicitar hora de atención mediante nuestro sitio web o Call Center, SÓLO para aquellas oficinas que cuentan con gestor de fila.

- El solicitar una Reserva de Hora, da prioridad en la atención al usuario.
- Disminuye el tiempo de espera
- Permite al funcionario identificar al usuario, entregando atención personalizada, ya que sabremos el nombre del usuario.

En la región de Atacama, la oficina Copiapó, que tiene un flujo de más de mil personas diarias, fue la dependencia seleccionada dentro de la región para implementar este sistema donde han sido 56 personas atendidas entre octubre y diciembre del 2014.

MES	Número visitantes	Número de entrevistas	Número de visitas incompletas	Número de esperas abandonadas	Cantidad de citas planificadas	Número de citas sin honrar	Citas efectivamente cobradas
OCTUBRE	3921	3653	133	134	4	1	3
NOVIEMBRE	4609	4435	164	10	36	20	16
DICIEMBRE	5048	4841	184	22	65	28	37

Etapa	Descripción
1	El solicitante se conecta al sitio web del registro civil y selecciona la función de selección de cita previa
2	La aplicación de gestión de cita previa (eAppointment) visualiza un mensaje de introducción a la petición de cita previa
3	El solicitante selecciona el motivo de la visita.
4	El solicitante selecciona la región, la oficina, la fecha y la hora a partir de la cual desea ser atendido

5	La aplicación eAppointment visualiza las disposiciones (franjas horarias respetando el numero de personas a atender en la cita) a partir de la hora seleccionada en la fecha y oficina seleccionada
6	El solicitante elije una franja horaria
7	El solicitante ingresa las informaciones personales (RUN, nombre, apellidos, correo electronico)
8	El solicitante ingresa las informaciones complementarias (codigo de verificación)
9	Solicitante confirma la cita previa
10	El solicitante confirma la cita previa a nivel de los servidores del sistema de gestion de filas de espera: el sistema de gestion de filas actualiza automaticamente la base de datos, con la informacion que el solicitante ha ingresado.
11	A nivel de los servidores del sistema de gestion de las filas de espera: El sistema de gestión de filas envia automaticamente un e-mail de confirmación al solicitante
12	A nivel de Sistema central de identificación: El subsistema Auditoría (LogLogic) puede leer los logs guardados por el sistema de gestion de filas de espera.



Cuenta Pública 2015



Atenciones en terreno

Atenciones en terreno

Registro Civil tiene una fuerte presencia en terreno, acercando nuestros productos y servicios a todos los puntos de Atacama.

Nuestras atenciones el 2014 se enfocaron en:

I. Asistencia a convocatorias de Gobierno en Terreno

II. Asistencia a convocatorias Plazas De Justicia

III. Intervenciones en terreno organizadas por Registro Civil

IV. Asistencia a convocatorias de otros Servicios Públicos – Organizaciones

I. Asistencia a convocatorias de Gobierno en Terreno

Registro Civil asistió a **veinticuatro convocatorias** de **Gobernaciones Provinciales** en doce meses, en toda la región.



Oficina Móvil, Gobierno en Terreno Chañaral. Octubre 2014

II. Asistencia a convocatorias Plazas De Justicia

Registro Civil asistió al 100% de **Plazas de Justicia** en doce meses, en toda la región.



Oficina Móvil, Plaza de Justicia, El Palomar, Copiapó. Septiembre 2014

III. Intervenciones en terreno organizadas por Registro Civil

Registro Civil Atacama ha organizado **diecisiete intervenciones**, cédulas en Terreno y charlas, en doce meses, con la colaboración de organizaciones, servicios públicos y empresas.



Oficina Móvil, Escuela Estación, Paipote, Copiapó. Octubre 2014

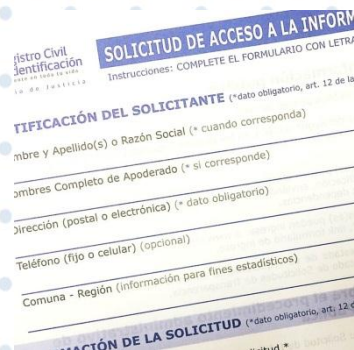
IV. Asistencia a convocatorias de otros Servicios Públicos – Organizaciones

Registro Civil Atacama ha participado de **trece intervenciones**, en doce meses, con la colaboración de organizaciones, servicios públicos y empresas.



Atención terreno Oficina Móvil, CESFAM Juan Martínez, Copiapó. Octubre 2014

Cuenta Pública 2015



Registro Civil e Identificación
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Instrucciones: COMPLETE EL FORMULARIO CON LETRA MAYÚSCULA

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (*dato obligatorio, art. 12 de la Ley de Acceso a la Información Pública)

Nombre y Apellido(s) o Razón Social (* cuando corresponda)

Dirección Completa de Apoderado (* si corresponde)

Dirección (postal o electrónica) (* dato obligatorio)

Teléfono (fijo o celular) (opcional)

Comuna - Región (información para fines estadísticos)

DETALLE DE LA SOLICITUD (*dato obligatorio, art. 12 de la Ley de Acceso a la Información Pública)

Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Sistema Integral de Atención Ciudadana

El Servicio de Registro Civil e Identificación pone a disposición de la comunidad diversos espacios de comunicación para entregar una mejor atención y distintas alternativas de contacto a nuestros usuarios y usuarias. El Sistema Integral de Atención Ciudadana está compuesto por: Atención presencial en oficinas (OIRS), Oficina internet www.registrocivil.cl, Call center 600 370 2000 y la solicitud de Atención en terreno por medios tradicionales o electrónicos.

Atención presencial en oficinas (OIRS)

En la oficina de la capital regional y en las principales ciudades de cada región, Registro Civil cuenta con una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), con área de atención de público, equipamiento computacional (PC conectado a la red institucional e Internet), folletos acerca de los productos y servicios de nuestra institución (también de otros servicios públicos) y funcionarios preparados para entregar orientación e información sobre nuestro Servicio.

Oficina internet

Registro Civil, al igual que otras entidades públicas, encontró en Internet una alternativa más de atención a las Personas a través de la entrega de información y servicios mediante su sitio Web. Los servicios que entrega son: Certificados en Línea gratuitos y pagados, Bloqueo gratuito de Documentos, Consulta de estado de solicitud de trámites y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

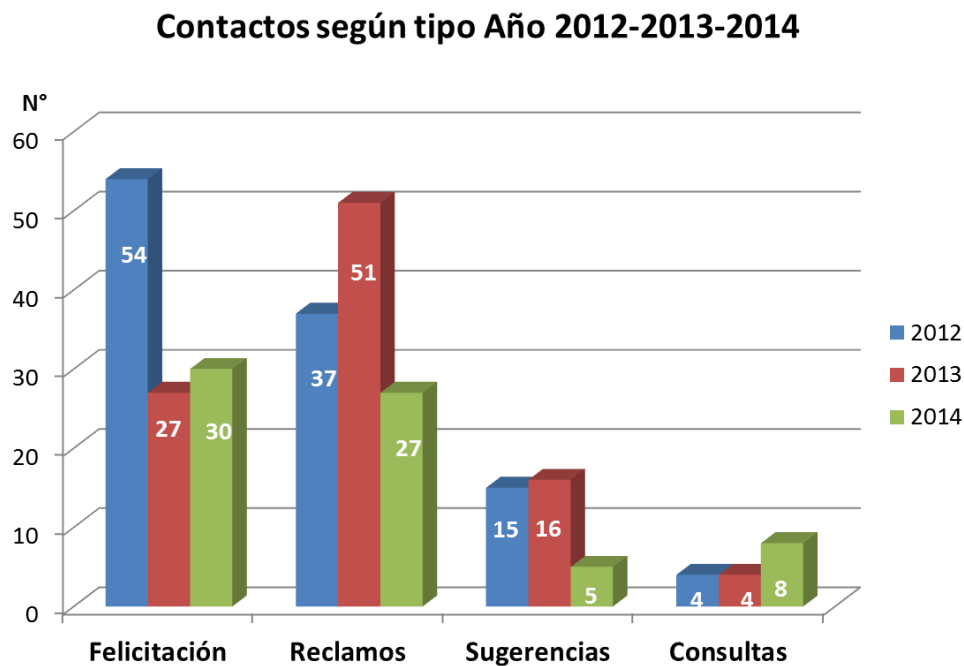
Call center

Contamos con un número de atención telefónica único 600 370 2000, para acceder desde cualquier punto del país, desde teléfonos celulares y fijos (pagando sólo el valor de la llamada local), e informarse sobre nuestros servicios disponibles: Bloqueo de Cédula de Identidad, Pasaporte y Licencia de Conducir. Además, los usuarios pueden contactarse con un ejecutivo de atención telefónica.

Solicitud de Atención en terreno

Registro Civil realiza, en todas las regiones Atenciones en Terreno para todas aquellas personas que no pueden concurrir a nuestras oficinas por y así dar acceso a obtener su documentación. Para ello tenemos canales no solo presenciales sino también vía página web y call center donde la comunidad puede solicitar nuestra visita.

Análisis Anual de Contactos



Del gráfico anterior se aprecia que los reclamos disminuyeron respecto al año 2013, pero se debe tener en consideración que en el 2013 se elevaron los reclamos por la implementación del nuevo sistema de identificación. En general, se ha mantenido constante el nivel de felicitaciones y consultas, mientras que las sugerencias han aumentado.

Cuenta Pública

2015



Innovaciones Regionales

Charlas de Capacitación

Registro Civil Atacama implementó una nueva forma de participación: Charlas de capacitación y encuentros donde se entrega asesoría jurídica a cada interesado, como también se capacita sobre diversas áreas del servicio, a cargo de la Unidad de Estudio y Desarrollo como también a través de los Oficiales Civiles. Estos encuentros han contado con la dedicada y entusiasta colaboración de organizaciones, servicios públicos y empresas. El equipo de Registro Civil ha realizado charlas sobre: Posesión Efectiva, Vehículos Motorizados, Uso de Servicios Web, a organizaciones de Senama, la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Copiapó, Prodemu, Cesfam Pedro León Gallo, el Sindicato de Colectivos línea 4 de Vallenar y los integrantes de Comercial San Ignacio en Copiapó, llegando a más de 1000 personas en estas intervenciones.



***Charla Posesión Efectiva a organizaciones de adulto mayor SENAME, Copiapó.
Agosto 2014***

