

Cuenta Pública

2015





ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 4
Presentación Director regional	Pág. 07
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 09
Destacados 2014	Pág. 11
Infraestructura	Pág. 14
Presupuesto	Pág. 20
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 28
Reserva de hora web	Pág. 30
Atenciones en Terreno	Pág. 32
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 34
Innovaciones regionales	Pág. 35



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**.

Objetivos Estratégicos

1. Mejorar el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.
2. Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.
3. Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
4. Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.
5. Avanzar en el desarrollo de una cultura basada en nuestros valores organizacionales, que se exprese en un mejor servicio a nuestros usuarios y usuarias internos.

Con el objeto de incentivar nuestros funcionarios e incrementar la conformidad ciudadana con la entrega de nuestros productos y servicios, a parte de nuestras funciones legales, se han desarrollado tres ejes colectivamente:

1. Realizar las actividades comprometidas en el Plan de Ambiente Laboral, cuya relevancia es mejorar continuamente las condiciones y relaciones de los funcionarios en el lugar de trabajo y su interacción con la comunidad.
2. Ejecutar el Plan de Difusión en la Región de los servicios disponibles en el sitio internet del Servicio con el objetivo de fomentar el uso del canal de atención virtual, favoreciendo la descongestión de las oficinas y facilitando el acceso de los usuarios a los productos estratégicos del Servicio.

3. Diseñar e implementar medidas al alcance de las direcciones regionales que permitan mejorar las condiciones de espera del público. Consiste en generar acciones que beneficien al público que acude a las oficinas del Servicio, diseñadas a partir de la observación, uso de las instancias y recursos regionales disponibles. Esta meta se relaciona directamente con el objetivo estratégico. “Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios”, ello enfocado desde una perspectiva local.

Para ello se ha aplicado de recursos presupuestarios, técnicos y humanos con el fin de consolidar nuestra atención ciudadana, ejerciendo la función pública y realizando las actuaciones (Productos y servicios) que la ley nos manda, entregando valor agregado en la prestación del servicio.

Cuenta Pública

2015



**Presentación Director Regional
Región del Biobío
Sr. Guillermo Miranda Fontalba**

El Director regional (TP) del Biobío del Servicio de Registro Civil e Identificación, Sr. Guillermo Enrique Miranda Fontalba, abogado de la Universidad San Sebastián, magíster en Política y Gobierno de la Universidad de Concepción, pos titulado en Derecho Administrativo. Se ha desempeñado como abogado del Instituto de Normalización Previsional (INP), director regional del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y en el ejercicio libre de la profesión.

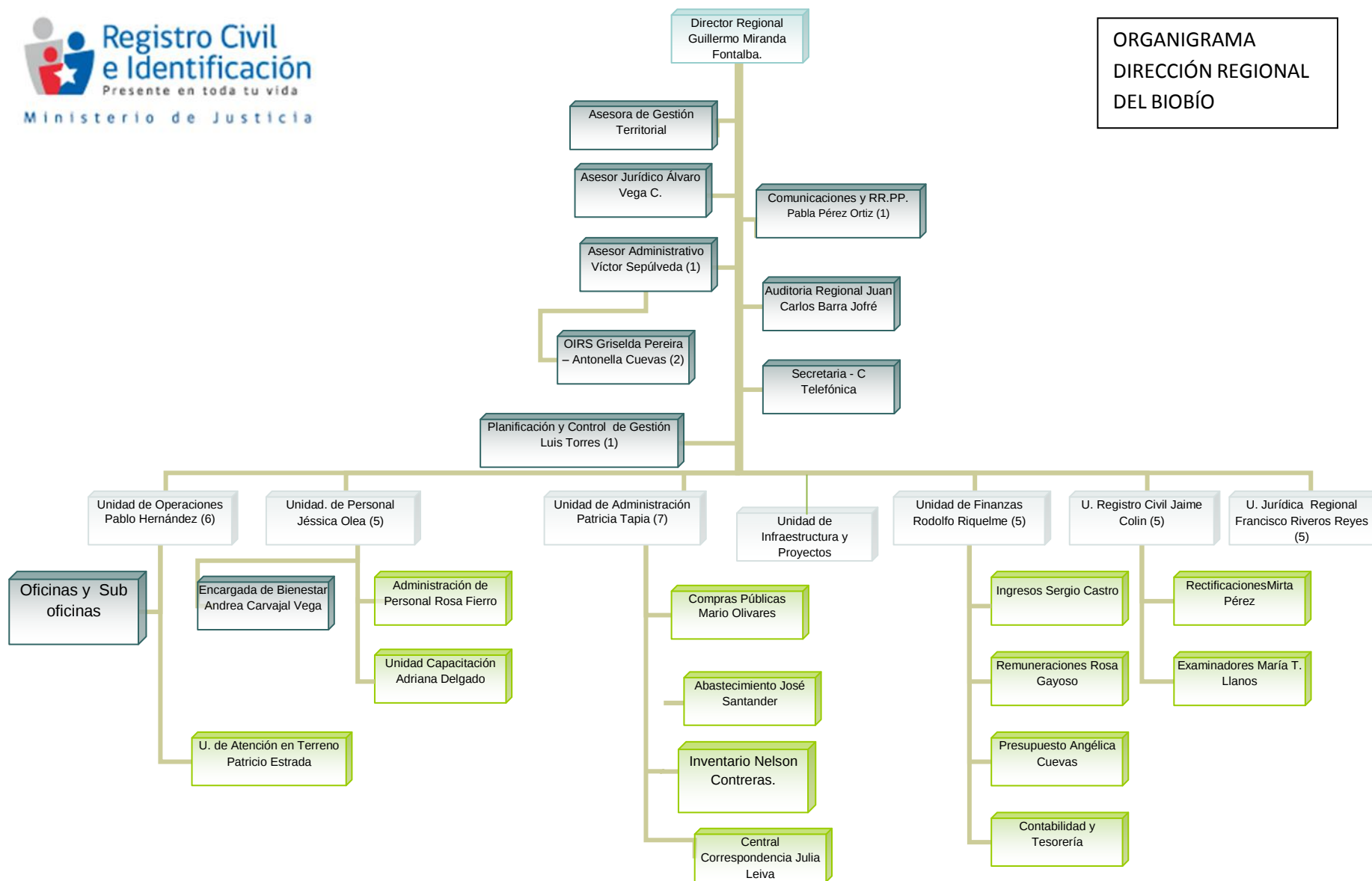
Su gestión está orientada a contribuir conjuntamente con el equipo regional, al cumplimiento de la misión y visión Institucionales con criterios de excelencia, calidad y oportunidad, acercando los servicios a la comunidad.

Dentro de las principales funciones que cumple el director regional están:

Organizar y dirigir el Servicio en la Región, de acuerdo con las políticas fijadas por la Dirección Nacional; administrar los bienes y recursos a su disposición para el debido funcionamiento de las oficinas del Servicio en la zona.

Velar por el óptimo funcionamiento de las oficinas y fundamentalmente por la satisfacción plena del usuario final, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo la misión del Servicio con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad.

Organigrama de la Dirección Regional



En este periodo, el Servicio contaba con una dotación de 258 funcionarios en 74 oficinas de las 54 comunas de la región del Biobío, 212 de ellos se desempeñan en oficinas de atención de público entregando productos y servicios directamente a los usuarios y 46 en la Dirección Regional.

La dirección regional, ubicada en el edificio institucional, encabezada por el Director Regional, cuenta con asesores, unidades de Registro Civil, Desarrollo de las Personas, Operaciones, Jurídica, Finanzas, Administración, Infraestructura, Comunicaciones, Planificación y Control de Gestión.

La dotación 2014 de las Oficinas de la región se resume en el siguiente cuadro:

OFICINA	DOTACIÓN	OFICINA	DOTACIÓN
ANTUCO	1	NINHUE	1
ARAUCO	4	PEMUCO	1
BULNES	3	PENCO	4
CABRERO	3	PINTO	1
CAÑETE	4	PLAZA DEL TREBOL	6
CHIGUAYANTE	5	PORTEZUELO	1
CHILLAN	24	PRESIDENTE RIOS	6
CHILLAN VIEJO	3	QUILACO	1
COBQUECURA	1	QUILLECO	1
COELEMU	3	QUILLON	2
COIHUECO	2	QUIRIHUE	2
CONCEPCION	30	RAFAEL	1
CONTULMO	1	RANQUIL	1
CORONEL	8	SAN CARLOS	5
CURANILAHUE	4	SAN FABIAN DE ALICO	1
DR	46	SAN GREGORIO	1
EL CARMEN	1	SAN IGNACIO	1
FLORIDA	1	SAN NICOLAS	1
HUALPEN	5	SAN PEDRO DE LA PAZ	5
HUALQUI	1	SAN ROSENDO	1
HUEPIL	1	SANTA BARBARA	2
ISLA MOCHA	1	SANTA FE	1
LAJA	3	SANTA JUANA	2
LEBU	3	SANTA MARIA	1
LOS ALAMOS	2	TALCAHUANO	7
LOS ANGELES	19	TIRUA	1
LOTA	5	TOME	4
MULCHEN	3	TUCAPEL	1
NACIMIENTO	2	YUMBEL	3
NACIMIETO	1	YUNGAY	2
NEGRETE	1	Total general	258

La dotación regional se incrementó en 12 funcionarios entre septiembre y diciembre 2014, con un total de 276; aumentando la dotación en 2 funcionarios en oficinas unipersonales con alta demanda; Huépil y Quillón entre otras.

Destacados 2014

Nuevo Sistema de Identificación

El funcionamiento en régimen del nuevo Sistema de Identificación, que ha contratado el Servicio con la empresa Morpho mediante licitación pública, permite brindar a nuestros usuarios documentos con estándares tecnológicos de nivel mundial incluyendo significativas mejoras en la seguridad que, entre otros facilita los trámites de obtención de VISA para viajar a Estados Unidos, agiliza el proceso de atención y disminuye los tiempos de entrega.

Esta etapa de funcionamiento contó con un significativo despliegue de funcionarios y operaciones de la Dirección Regional, para brindar apoyo técnico y apresto a los funcionarios de las oficinas más la capacitación específica acerca del funcionamiento de los nuevos equipos.



Indicadores regionales destacados 2014

Durante este año, se aprobó 142.942 solicitudes del Registro Nacional de Vehículos Motorizados, 66,27% en un plazo 10 días hábiles.

Se inscribieron 8.753 posesiones efectivas intestadas dentro del plazo de 45 días hábiles, que representan el 99,08% del total.

Se emitieron 1.475.853 certificados desde el sitio Web respecto de 1.383.120 del año anterior.

Se tramitaron y entregaron 359.009 cédulas de identidad a chilenos, 327.022 dentro de un plazo de 5 días representando el 91,09% del total y estableciendo con un promedio de entrega de 3,48 días.

Se tramitaron y entregaron 21.248 pasaportes a chilenos, 19.054 antes de 3 días, representando el 89,67% del total, con promedio de 2,72 días para su entrega.

Se efectuaron atenciones especiales los días sábados en oficinas, además de atenciones en terreno con el objeto de brindar atenciones expeditas a alrededor de 55.000 usuarios que debían renovar su cédula de identidad, contribuyendo a la difusión estas actividades a través de la campaña "renueva tu cédula"



Atenciones en Terreno

Detalle	Arauco	Bio Bio	Concepción	Ñuble	Total general
Atención a domicilio	19	230	646	132	1.027
Campaña Renueva tu Cédula de Identidad			76	6	82
Centro Cumplimiento Penitenciario Concepción			33		33
Centro Cumplimiento Penitenciario Yumbel		16			16
Centro Cumplimiento Penitenciario			21		21
Centro Cumplimiento Penitenciario Bio Bio			14		14
Centro Cumplimiento Penitenciario Bío Bío			32		32
Centro Cumplimiento Penitenciario Bulnes				11	11
Centro Cumplimiento Penitenciario Chillán				35	35
Centro Cumplimiento Penitenciario Concepción			84		84
Centro Cumplimiento Penitenciario Concepción			36		36
Centro Cumplimiento Penitenciario San Carlos				9	9
Centro de Cumplimiento Penitenciario				10	10
Centro de Detención Preventiva		10			10
Centro de Pago IPS			21	610	631
CET Punta de Parra			36		36
CIP CRC SENAME Coronel			8		8
Colegio Adventista			167		167
Colegio de Nacimiento		51			51
Convenio IPS			16		16
Defensoría Penal Pública			8		8
Freria Preventiva			12		12
Gobierno en Terreno	37	86	59	56	238
Hogar de Ancianos			44		44
Hogar de Ancianos			10		10
Jardin Infantil Cuncunita			7		7
Localidades Rurales				86	86
Municipalidad de Concepción, Campaña Renueva tu Cédula			35		35
Municipalidad de Talcahuano, Campaña Renueva tu Cédula			140		140
Municipio en Terreno		27	115	30	172
Operativo Gobernación/Municipalidad		16			16
Plaza de Justicia	3	6	37	12	58
Universidad de Concepción				28	28
Universidad Santo Tomás			1		1
Total general	59	442	1.658	1.025	3.184

Infraestructura y cartera de proyectos

Cartera de Proyectos regional

SERVICIO	Código BIP	Programa (nombre)	Financiamiento (monto total)	Fuente	Descripción (Objetivo)	Porcentaje de cumplimiento 31/12/2014	Observaciones
Servicio de Registro Civil e Identificación	30133084-0	Reposición Oficina Arauco	\$ 17.710.000	FNDR	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.	0	FI Etapa de Diseño 322 metros cuadrados
Servicio de Registro Civil e Identificación	30069415-0	Reposición Oficina Curanilahue	\$ 302.810.000	FNDR	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.	100,0%	Ejecución de Obras 272 metros cuadrados
Servicio de Registro Civil e Identificación	30100085-0	Construcción nueva Oficina Mulchén	\$ 199.700.000	SECTORIAL	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.	0	FI Etapa de Ejecución 148 metros Cuadrados
Servicio de Registro Civil e Identificación	30100083-0	Construcción nueva Oficina Los Ángeles	\$ 908.105.000	SECTORIAL	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.	0	RS Etapa de Ejecución 691 metros cuadrados
Servicio de Registro Civil e Identificación	30102525-0	Construcción nueva Oficina Santa Fe Los Ángeles	\$ 200.737.000	FNDR	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.	0	RS Etapa de Ejecución con Aprobación de Presupuesto. 152 metros cuadrados

Durante el 2014 se materializó la construcción y entrega de la nueva dependencia en Curanilahue, producto de los daños ocasionados el 27F, en la antigua oficina. El actual edificio, cuenta con una superficie de 272 M2, atendiendo todas las solicitudes de sus usuarios.

En el maco de cartera de proyectos de infraestructura, se logró obtener recomendación satisfactoria (RS) para proyectos de las nuevas oficinas en Los Ángeles y Santa Fe.

Con el objeto de realizar un estudio estructural del edificio regional de Ongolmo 740, dañado el 27F, se concreta arrendar un nuevo inmueble que albergara la Oficina Dirección Regional y Oficina Concepción.

Oficina Curanilahue







Proyecto Santa Fe



Proyecto Los Ángeles



Acceso Principal, calle Ramón Freire nº 351

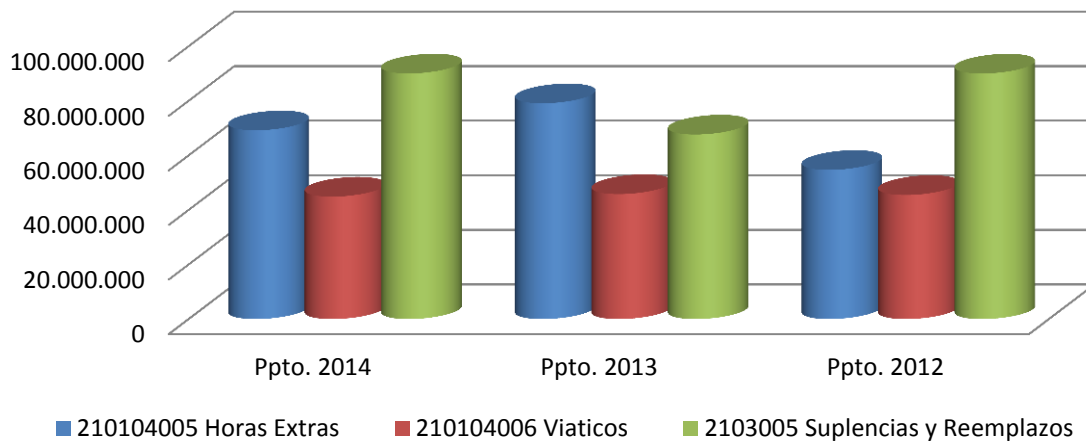
Presupuesto: Mejoramiento de oficinas

Nombre Oficina	Proyecto	Ítem 22	Contratista
Cobquecura	Mejoramiento y Ampliación de oficina	\$ 4.053.259	Constructora Felipe Alvarado E.I.R. L / RUT N° 76.223.513-7
Hualpén	Mejoramiento de oficina	\$ 2.567.782	Luis Ivan Schuffeneger Muñoz / 6.455.051-9
San Pedro de la Paz	Reparación Eléctrica	\$ 780.000	Yeny E. Fuentes Tejeda / RUN N° 14.417.413-5
Cañete, Copiulemu, Coronel, Isla Moca, Isla Santa María, Huépil, Quilaco, Quilleco, Santa Juana, Tome, Tucapel y Yungay	Mejoramiento Sistema Eléctrico de oficina	\$ 5.355.000	Yeny E. Fuentes Tejeda / RUN N° 14.417.413-5
Sn Nicolas, Sn Ignacio, Cachapoal	Habilitación para Sistema Computación	\$ 5.184.910	Constructora Koyam Ltda. / RUT N° 76.158.456-1
Quinchamalí	Protecciones Metálicas	\$ 1.167.569	Luis Ivan Schuffeneger Muñoz / 6.455.051-9
San Carlos	Mejoramiento Integral de oficina	\$ 14.280.000	Sociedad Constructora Rommel Ltda. / RUT N° 76.252.184-9
San Fabián de Alico	Mejoramiento y ampliación de oficina	\$ 6.550.672	Oscar Alberto Moyano / RUT N° 21.430.087-7
Arauco, Los Álamos	Reparaciones por robos	\$ 2.749.712	Constructora Koyam Ltda. / RUT N° 76.158.456-1
Arauco, Bustamante, Coihueco, Carampangue, Florida, Llico de Arauco, Monte Águila, Mulchén, Nacimiento, Negrete, Quinchamalí, Ránquil, Recinto, San Gregorio, San Ignacio, San Nicolas, San Rosendo, Santa Juana y Talcamávida	Mejoramiento Sistema Eléctrico de oficina	\$ 8.687.000	Yeny E. Fuentes Tejeda / RUN N° 14.417.413-5
Curanilahue	Mejoramiento de oficina, entrega por MOP 5/12/2014	\$ 2.472.639	CMV Ingeniería SPA / RUT N° 76.367.581-4
Los Álamos	Mejoramiento en Seguridad de oficina	\$ 1.816.981	Diego A. Cid González / RUT N° 18.017.276-9
Lebu	Mejoramiento de oficina	\$ 9.049.460	CMV Ingeniería SPA / RUT N° 76.367.581-5
Yungay	Mejoramiento de oficina	\$ 6.786.097	Guillermo F. Ríos Rapiman / RUN 7.842.884-8
Bulnes	Mejoramiento de oficina	\$ 8.872.986	PRO-RED Ingeniería y Construcción Ltda. / RUT N° 76.358.601-4
Talcahuano, Tome	Obras de Reparación	\$ 1.586.556	CMV Ingeniería SPA / RUT N° 76.367.581-4
Bustamante, Copiulemu, Monte Águila, Quilaco, San Rosendo y Talcamávida	Habilitación de Puesto Integral	\$ 4.198.320	CMV Ingeniería SPA / RUT N° 76.367.581-5
		\$ 86.158.943	

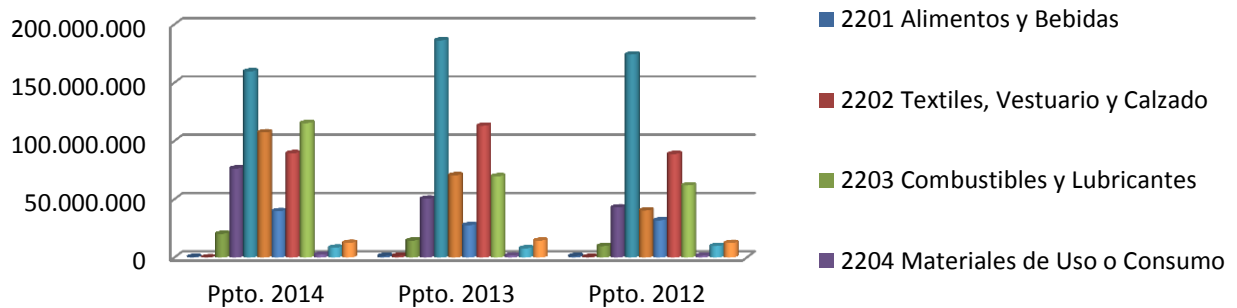
Ejecución Presupuestaria 2014

21	Gastos En Personal			
Cuentas	Denominación	Ppto. 2014	Ppto. 2013	Ppto. 2012
210104005	Horas Extras	69.189.358	79.087.854	54.676.701
210104006	Viáticos	44.880.425	45.808.784	45.474.877
2103005	Suplencias y Reemplazos	90.026.346	67.652.470	90.000.000
		204.096.129	192.549.108	190.151.578
22	Bienes y Servicios de Consumo			
Cuentas	Denominación	Ppto. 2014	Ppto. 2013	Ppto. 2012
2201	Alimentos y Bebidas	559.420	1.431.000	1.342.398
2202	Textiles, Vestuario y Calzado	173.767	1.445.000	513.123
2203	Combustibles y Lubricantes	20.357.221	14.570.000	9.816.685
2204	Materiales de Uso o Consumo	76.466.173	50.504.500	43.007.380
2205	Servicios Básicos	159.820.532	186.389.000	174.219.272
2206	Mantenimiento y Reparaciones	107.402.125	70.581.585	40.431.551
2207	Publicidad y Difusión	39.813.053	27.805.000	31.977.033
2208	Servicios Generales	89.478.928	113.067.002	88.854.697
2209	Arriendos	115.388.537	69.718.000	61.935.200
2210	Servicios Financieros	2.483.365	1.710.000	1.570.233
2211	Ss. Técnicos y Profesionales	8.500.000	7.900.000	9.892.188
2212	Otros Gastos en Bs. y Ss. de Consumo	12.599.239	14.540.400	12.489.880
	Total Subtitulo 22	633.042.360	559.661.487	476.049.640
29	Adquisición Activos no Financieros			
Cuentas	Denominación	Ppto. 2014	Ppto. 2013	Ppto. 2012
29002	Edificios	0	0	0
29003	Vehículos	13.818.875		
29004	Mobiliarios y Otros	17.100.000	14.640.874	21.615.062
29005	Máquinas y Equipos	9.000.000	0	16.087.506
29006	Equipos de Computación	0	0	0
	Total Subtitulo 29	39.918.875	14.640.874	37.702.568

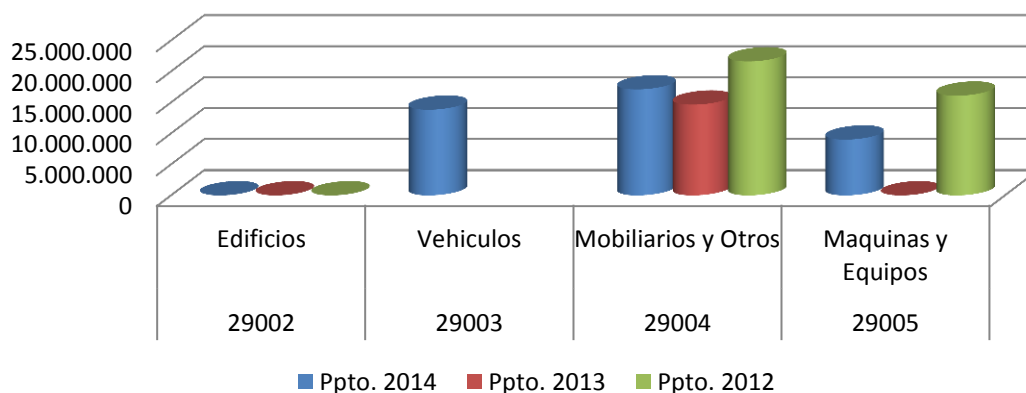
Gastos en Personal



Bienes y servicios de consumo

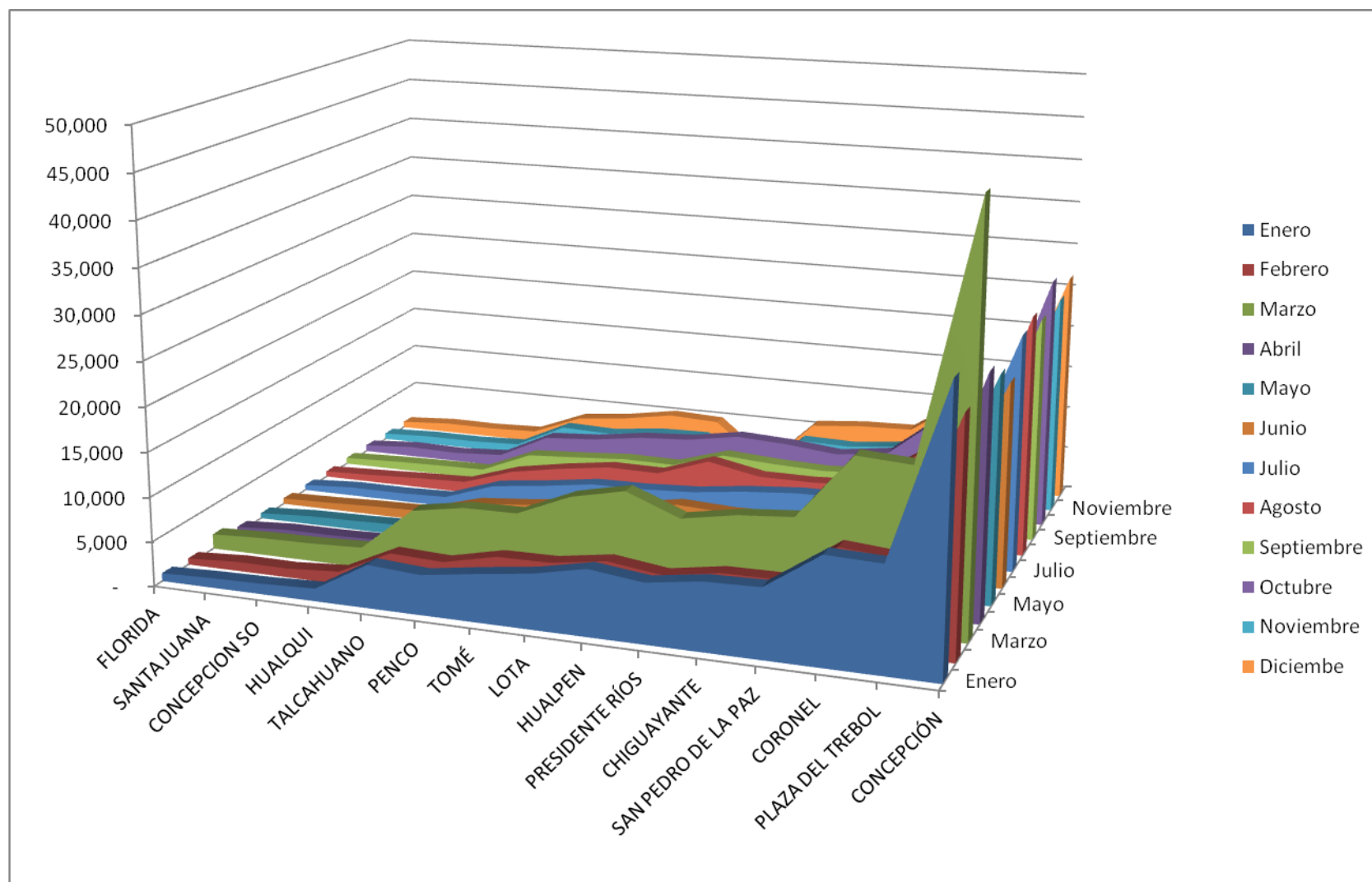


Adquisición de activos no financieros

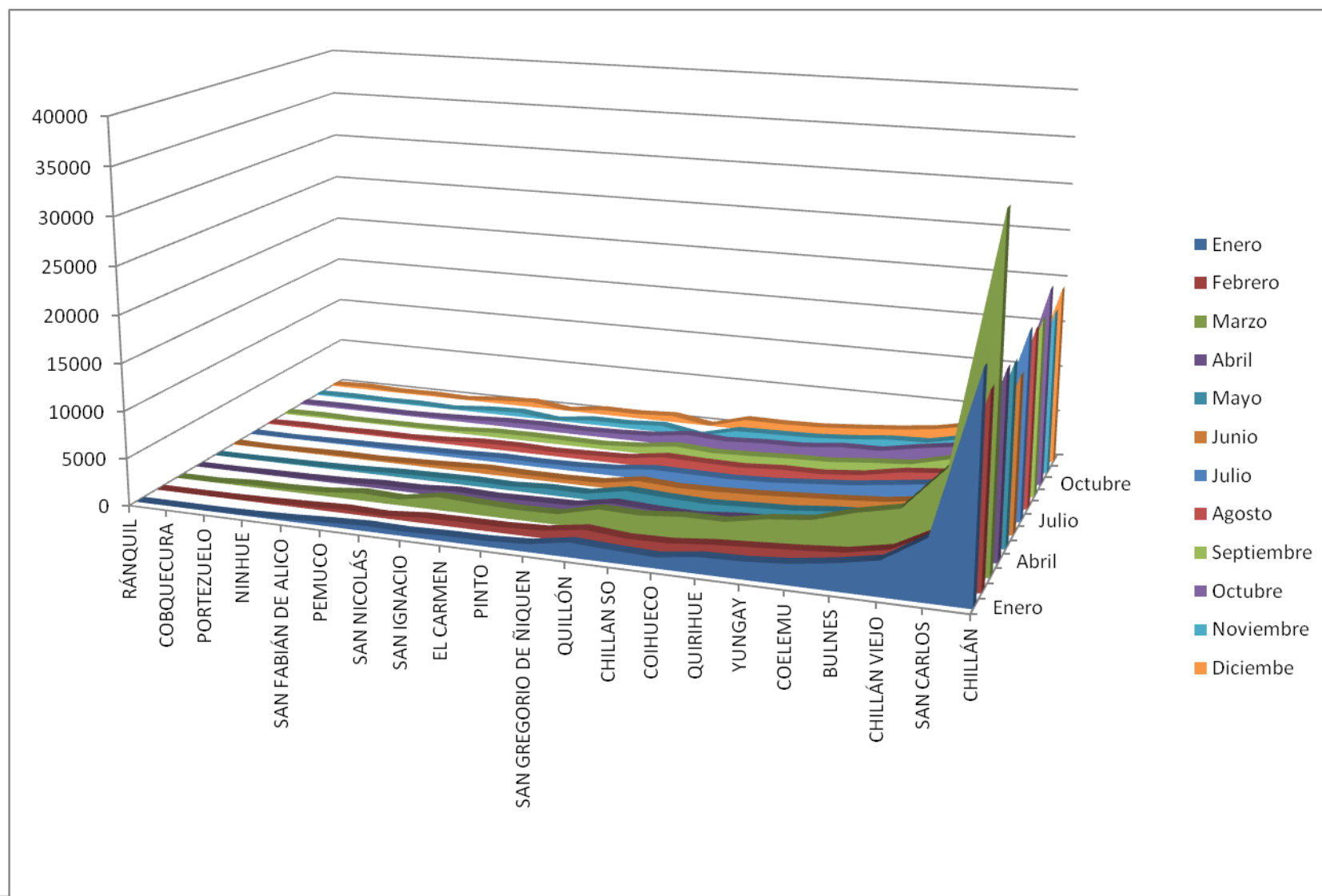


Actuaciones por provincia

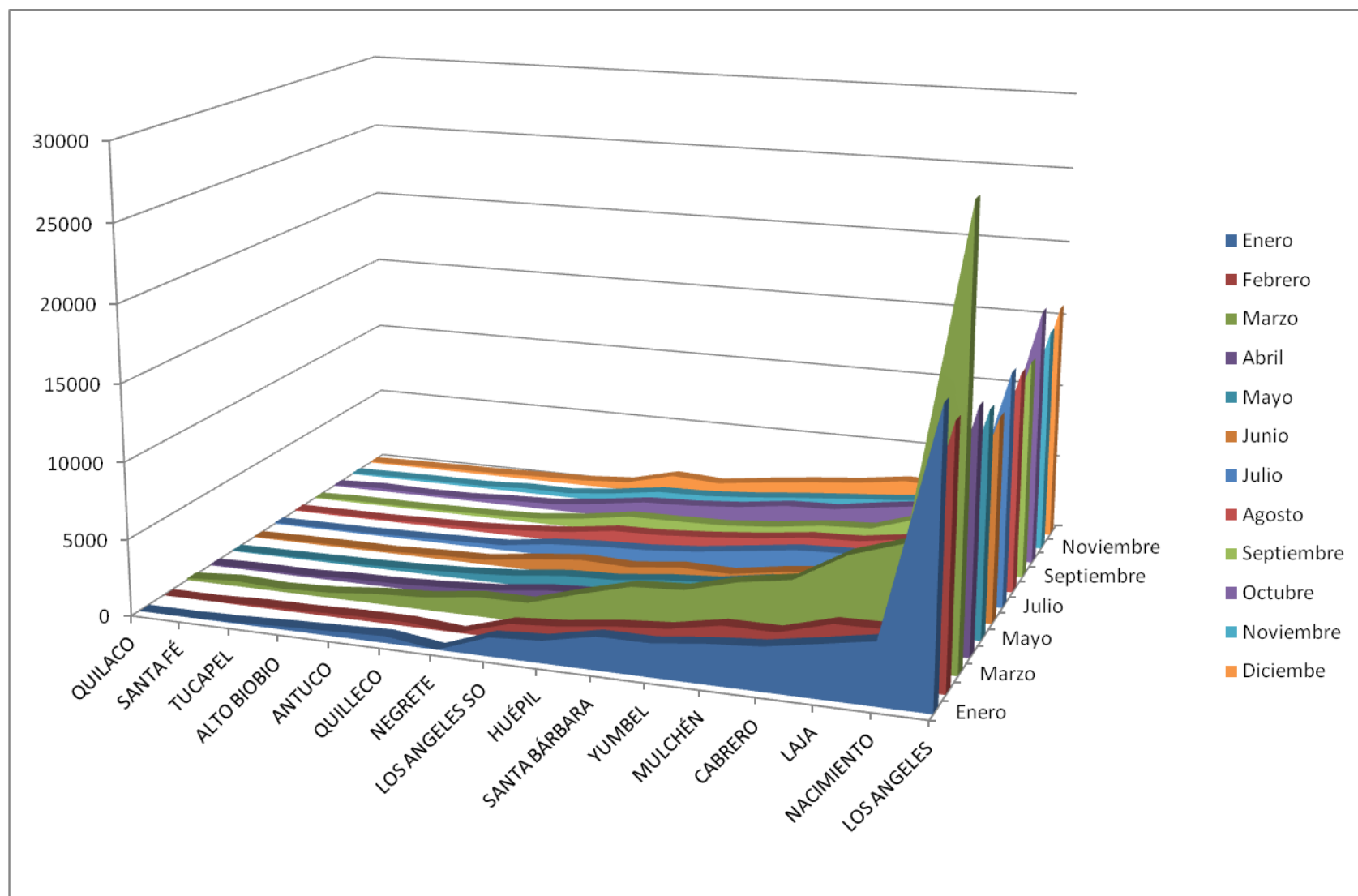
Concepción



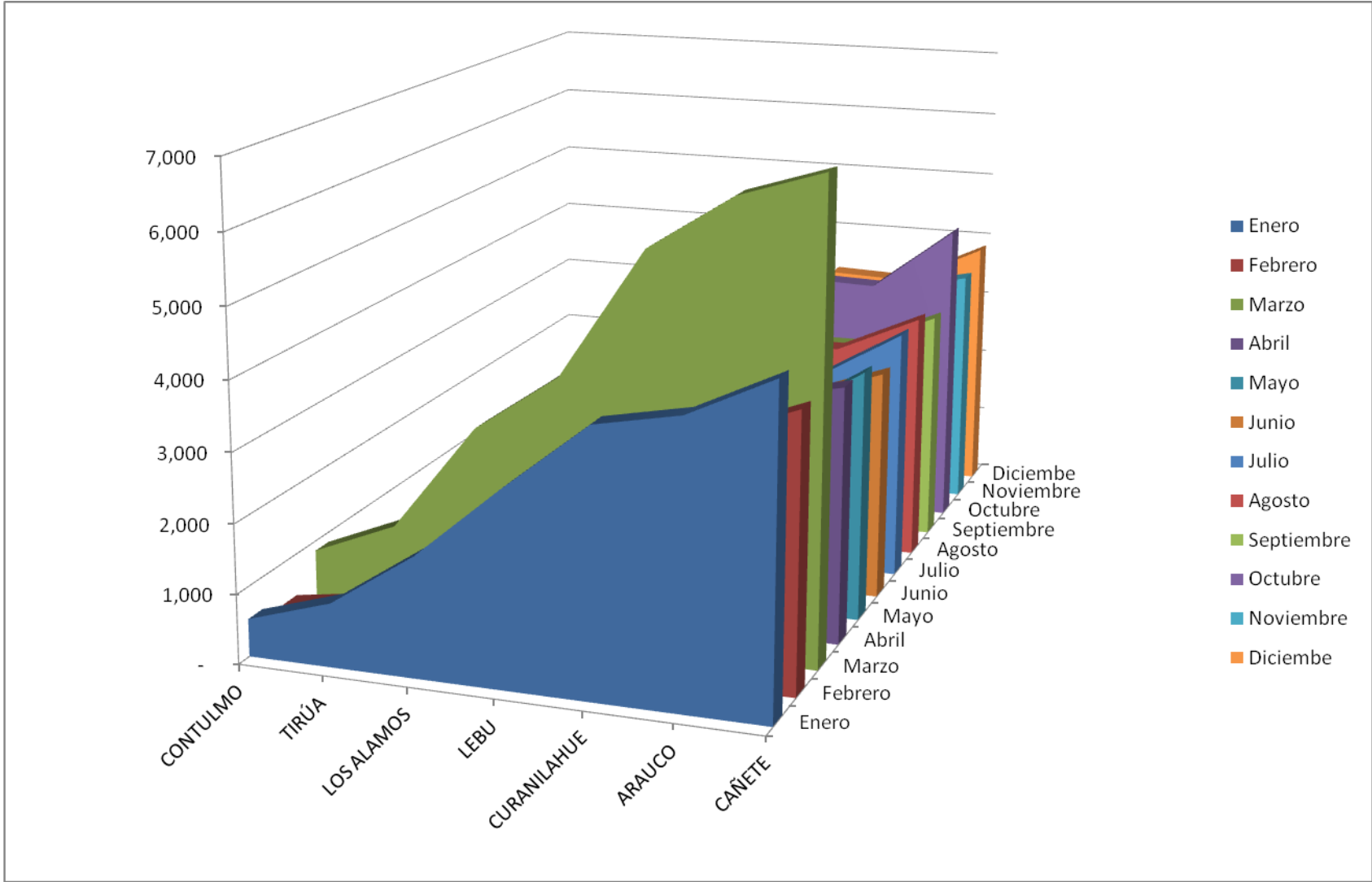
Ñuble



Biobío



Arauco



Cantidad de actuaciones por mes durante el año 2014.

Actuaciones Totales	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2012	242.185	228.210	270.401	207.717	203.543	190.860	203.492	228.603	177.884	244.263	203.772	193.716	2.594.646
2013	236.860	194.287	244.051	228.305	199.236	183.449	192.408	182.983	39.823	225.690	178.890	193.570	2.299.552
2014	228.222	197.554	265.031	195.735	184.112	171.181	191.173	192.747	186.030	229.141	183.194	195.970	2.420.090

2012-2013	-2,2%	-17,5%	-10,8%	9,0%	-2,2%	-4,0%	-5,8%	-24,9%	-346,7%	-8,2%	-13,9%	-0,1%	-12,8%
2013-2014	-3,8%	1,7%	7,9%	-16,6%	-8,2%	-7,2%	-0,6%	5,1%	78,6%	1,5%	2,3%	1,2%	5,0%

Actuaciones netas	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2012	242.185	228.210	270.401	207.717	203.543	190.860	203.492	228.603	177.884	244.263	203.772	193.716	2.594.646
2013	234.318	192.184	241.505	224.844	196.982	181.226	189.114	180.946	38.728	221.545	170.387	190.463	2.262.242
2014	225.063	195.341	262.062	192.551	182.234	169.247	188.047	190.805	183.299	211.127	181.356	194.266	2.375.398

2012-2013	-3,4%	-18,7%	-12,0%	7,6%	-3,3%	-5,3%	-7,6%	-26,3%	-359,3%	-10,3%	-19,6%	-1,7%	-14,7%
2013-2014	-4,1%	1,6%	7,8%	-16,8%	-8,1%	-7,1%	-0,6%	5,2%	78,9%	-4,9%	6,0%	2,0%	4,8%

RECAUDACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2012	670.971.833	614.540.732	684.775.116	579.319.641	589.749.067	564.906.606	599.737.632	639.122.060	556.107.570	691.466.288	606.196.781	604.775.338	7.401.668.664
2013	739.280.203	620.226.181	665.060.316	689.106.443	642.348.517	578.652.779	641.978.414	563.724.524	207.701.912	868.603.501	618.951.586	669.104.778	7.504.739.154
2014	783.024.453	649.442.809	740.758.109	641.899.897	643.256.579	602.402.916	682.437.249	682.185.072	651.286.527	706.223.936	622.452.989	702.438.554	8.107.809.090

2012-2013	9,2%	0,9%	-3,0%	15,9%	8,2%	2,4%	6,6%	-13,4%	-167,7%	20,4%	2,1%	9,6%	1,4%
2013-2014	5,6%	4,5%	10,2%	-7,4%	0,1%	3,9%	5,9%	17,4%	68,1%	-23,0%	0,6%	4,7%	7,4%

Servicios entregados a la comunidad

Nuestra Institución entrega a la comunidad diversos productos y servicios a los que internamente se denominan actuaciones, algunos con costo y otros gratuitos, destacando:

Antecedentes penales

Certificado de antecedentes penales, eliminación de prontuario penal, omisión de antecedentes penales, responsabilidad penal adolescente (eliminación antecedentes penales adolescente) y registro de violencia intrafamiliar (certificado)

Documentos de identidad y viaje

Cédula de identidad para chilenos y extranjeros residentes, pasaporte, salvoconductos, títulos y documentos de viaje para extranjeros.

Nacimiento

Inscripción de nacimiento, certificado de nacimiento, rectificación administrativa de nacimiento y cambio de nombre por sentencia judicial.

Defunción

Inscripción de defunción y certificado de defunción

Posesiones efectivas

Solicitud de posesión efectiva, informe de inscripción en el registro nacional de testamentos, informe de posesión efectiva-duplicado de certificado, modificación inventario posesiones efectivas y copia documentos fundantes solicitud de posesión efectiva.

Registro de personas jurídicas sin fines de lucro

Inscripción al registro de personas jurídicas sin fines de lucro

Convenios

1. Anotación de contratos de arrendamiento con opción de compra o leasing en el registro de vehículos motorizados (Oficina)
2. Búsqueda de Placa Patente Única por RUT (Fuera de Línea)
3. Conectividad Municipal (En Línea)

4. Consulta de datos al Registro de Profesionales (Fuera de Línea)
5. Consulta de estado de vigencia de documentos de identidad (En Línea)
6. Emisión de certificados a través de Internet con pago mensual (En Línea)
7. Entrega de información estadística del registro de vehículos motorizados (En Línea)
8. Pre ingreso de Datos de Transferencias de Vehículos Motorizados (En Línea)
9. Pre ingreso de facturas en el registro de vehículos motorizados (En Línea)
10. Verificación de datos de Registro Civil (en línea y fuera de línea)
11. Verificación de datos de Registro de Vehículos Motorizados (en línea y fuera de línea)
12. Verificación de defunción en línea (En Línea)

Registro de prendas sin desplazamiento

Inscripción en el registro de prendas sin desplazamiento
Ingreso al Sistema (Sólo Notarías)

Registro de discapacidad

Inscripción en el registro de discapacidad

Atenciones en terreno

Solicitud de atención en terreno de cédula de identidad y pasaporte.

Donación de órganos

Inscripción al registro de no donante, luego de la autorización de tal calidad por la COMPIN

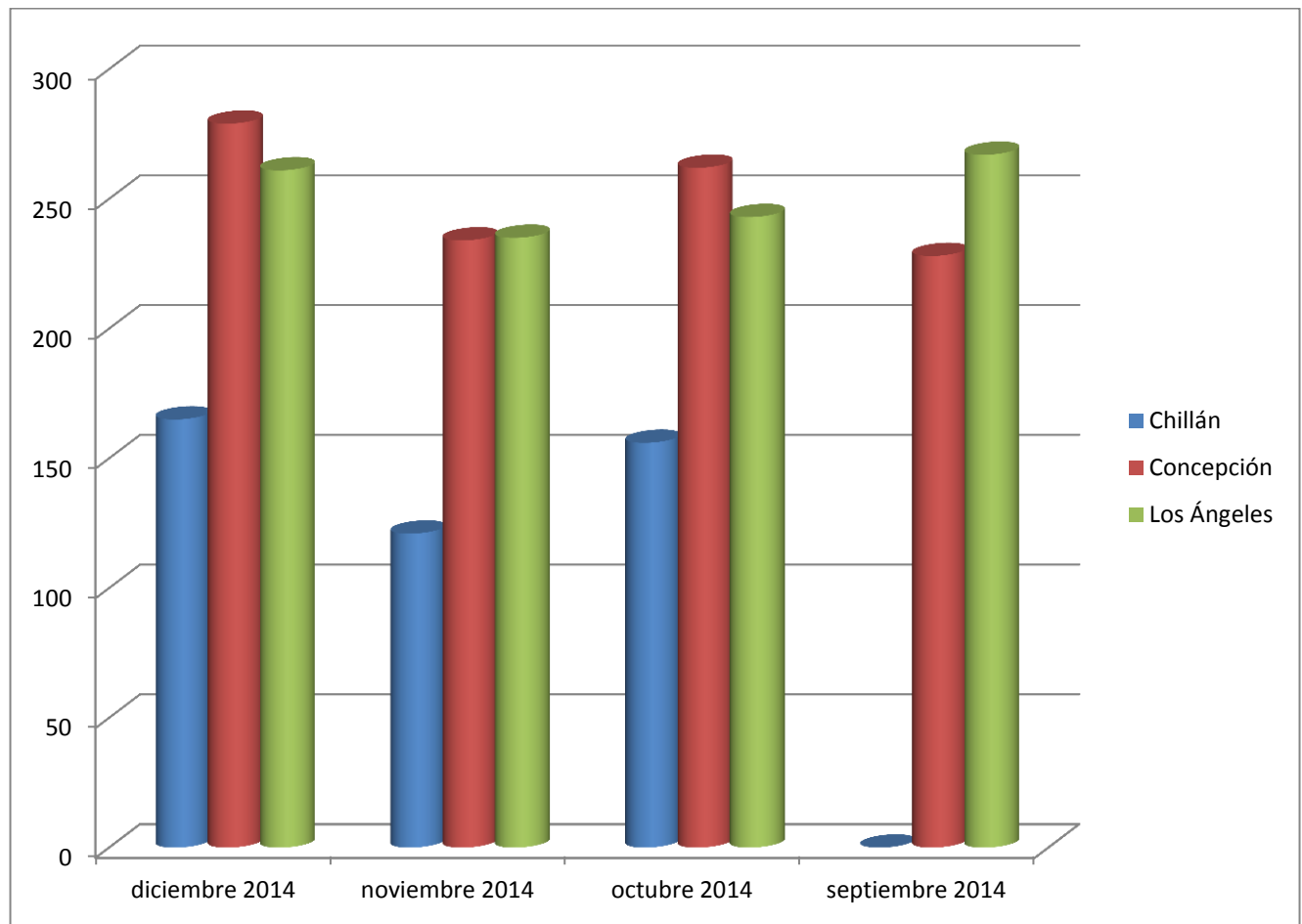
Registro de profesionales

Inscripción al registro de profesionales-certificado

Reserva de hora vía Web 2014

A partir de agosto de 2014, se puso en marcha el agendamiento de horas vía Web para trámites del sistema de identificación en oficinas de la región del Biobío, específicamente las oficinas de Chillán, Concepción y Los Ángeles, lo que permite a los usuarios agendar su hora de atención para ser atendido al día siguiente en bloqueo de documentos, obtención de cédula de identidad, pasaporte y clave única; los resultados de la incorporación de esta iniciativa se traducen en el siguiente cuadro:

Chillán	N° de visitantes	Citas agenda Web	Citas no concurrentes	Citas atendidas	% asistencia
agosto 2014	9	-	-	-	-
septiembre 2014	2	-	-	-	-
octubre 2014	2.420	3	1	2	0%
noviembre 2014	3.072	35	22	13	0%
diciembre 2014	3.517	61	33	28	1%
enero 2015	4.148	88	39	49	1%
febrero 2015	3.396	71	29	42	1%
General	16.564	258	124	134	1%
Concepción	N° de visitantes	Citas agenda Web	Citas no concurrentes	Citas atendidas	% asistencia
agosto 2014	2.398	-	-	-	0%
septiembre 2014	4.956	53	27	26	1%
octubre 2014	5.385	157	98	59	1%
noviembre 2014	4.398	169	104	65	1%
diciembre 2014	5.193	314	175	139	3%
enero 2015	5.846	271	155	116	2%
febrero 2015	4.373	241	120	121	3%
General	32.549	1.205	679	526	1,6%
Los Ángeles	N° de visitantes	Citas agenda Web	Citas no concurrentes	Citas atendidas	% asistencia
agosto 2014	1.106	-	-	-	0,0%
septiembre 2014	3.935	8	4	4	0,1%
octubre 2014	4.394	29	22	7	0,2%
noviembre 2014	3.320	37	20	17	0,5%
diciembre 2014	3.641	75	38	37	1,0%
enero 2015	4.316	72	37	35	0,8%
febrero 2015	3.594	3	3	-	0,0%
General	24.306	224	124	100	0,4%



Teniendo en cuenta los resultados de citas concretadas en atenciones y la campaña para dar a conocer a la comunidad de esta modalidad de atención programada, esperamos un incremento sustancial en este tipo de atenciones con las que los usuarios que opten por esta modalidad se verán beneficiados en cuanto a la certidumbre de que su tiempo de espera y atención fluctuará entre los 5 y 15 minutos Apróx.

Atenciones en terreno 2014

La concurrencia de nuestro equipo de atención en terreno en coordinación con municipios y otras entidades para atender los requerimientos de comunidades y organizaciones, permitió ampliar la cobertura de nuestra atención, lo que se refleja en 3.184 cédulas de identidad capturadas en terreno en distintos sectores de la región.







SIAC: Sistema integral de información ciudadana 2014

Los ingresos de reclamos del público decían relación con tiempos de espera en días de alta concurrencia de público a las oficinas; las felicitaciones también son principalmente por atención en oficina y las sugerencias principalmente por infraestructura y señalética

Los reclamos deben ser contestados en un plazo de máximo de 4 días.

Tabla de contactos agrupada Región del Biobío		
Tipo de Contacto	Asunto	Total Contacto
Consulta	Vehículos	1
Consulta	Registro de Conductores	1
Reclamo	Atención en Oficinas	76
Reclamo	Posesión Efectiva	6
Reclamo	Cédula de Identidad	22
Reclamo	Cédula de Identidad	22
Reclamo	Tiempos de Atención	16
Reclamo	Vehículos	6
Reclamo	Otros	14
Reclamo	Infraestructura y Señalética	3
Reclamo	Bloqueo de Cédula, Pasaporte, Licencia de Conducir	3
Reclamo	Compras y Servicios en Internet	2
Reclamo	Plazos de Entrega	4
Reclamo	Certificado de Antecedentes - Eliminación u Omisión	3
Reclamo	Defunción	1
Reclamo	Pasaporte	2
Reclamo	Matrimonio	1
Reclamo	Matrimonio	1
Sugerencia	Atención en Oficinas	6
Sugerencia	Tiempos de Atención	3
Sugerencia	Infraestructura y Señalética	12
Sugerencia	Compras y Servicios en Internet	1
Sugerencia	Otros	6
Felicitación	Tiempos de Atención	6
Felicitación	Atención en Oficinas	112
Felicitación	Otros	1

Los contactos de mero trámite, 144 fueron contestados dentro del plazo de 48 horas, sugerencias, consultas y felicitaciones, equivalentes al 99,31% y 1 fuera de plazo equivalente al 0,69%.

Los contactos tipo 1, que corresponde a reclamos fueron 145, todos contestados en el plazo de 2 días hábiles.

Los contactos formulario H, 144 fueron contestados dentro del plazo de, equivalentes al 99,31% y 1 fuera de plazo equivalente al 0,69%. Coprresponde solo a reclamos y existe 1 plazo de 4 días para contestarlo.

Innovación

Durante el año 2014, las siguientes Oficinas fueron incorporadas a atención con sistema computacional:

Cobquecura (Con sistema de identificación)

Ninhue (Con sistema de identificación)

Portezuelo (con sistema de identificación)

Tucapel (Con sistema de identificación)

Quilaco (Solo certificados)

Negrete (Con sistema de identificación)

Ránquil (Con sistema de identificación)

Santa fe (Con sistema de identificación)

Posteriormente, también durante el año 2014, en las siguientes Oficinas que ya estaban en línea y tenían atención con sistema computacional, fue incorporado el nuevo sistema de identificación en las oficinas de Antuco, Cobquecura, Coihueco, Contulmo, Negrete, Ninhue, Portezuelo, Quilleco, Ránquil, San Gregorio De Ñiquén. Santa Fe y Tucapel.

Innovación

En el ámbito de la innovación podemos destacar la instalación y definición de programación de gestores de fila o sistemas automáticos de turnos de atención que nos permiten ordenar las filas y mayor orientación a los usuarios en las oficinas de Chillán, Concepción, Los Ángeles y Presidente Ríos.

Se fortaleció la difusión de muchas de las aplicaciones de la página Web como los servicios en línea:

Certificados en línea:

Certificado de nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar, certificado de nacimiento para matrícula y cese de convivencia

Certificados Completos de nacimiento, matrimonio y defunción para Todo Trámite.

Certificado de defunción completo para Todo Trámite y con Causa de Muerte.

Certificados de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, Multas de Tránsito No Pagadas y Hoja de vida del conductor.

Certificado de Profesionales.

Certificados de Antecedentes para Fines Especiales, Fines Particulares, Hoja de vida del conductor y Discapacidad.

Certificados Históricos de Prendas, Prendas Vigentes y Copia de Contrato de Prendas.

Certificados de Discapacidad.

Consultas registros en línea:

Inhabilidades para trabajar con menores de edad

Multas de tránsito no pagadas

No donante

Estado de solicitudes:

Cédula de identidad y pasaporte

Posesiones efectivas

Extractos publicados de posesión efectiva

Vehículos

Consulta Estado de Solicitudes de Transparencia

Bloqueo y estado de documentos

Verificación de certificados

Recuperar clave única y activar clave única