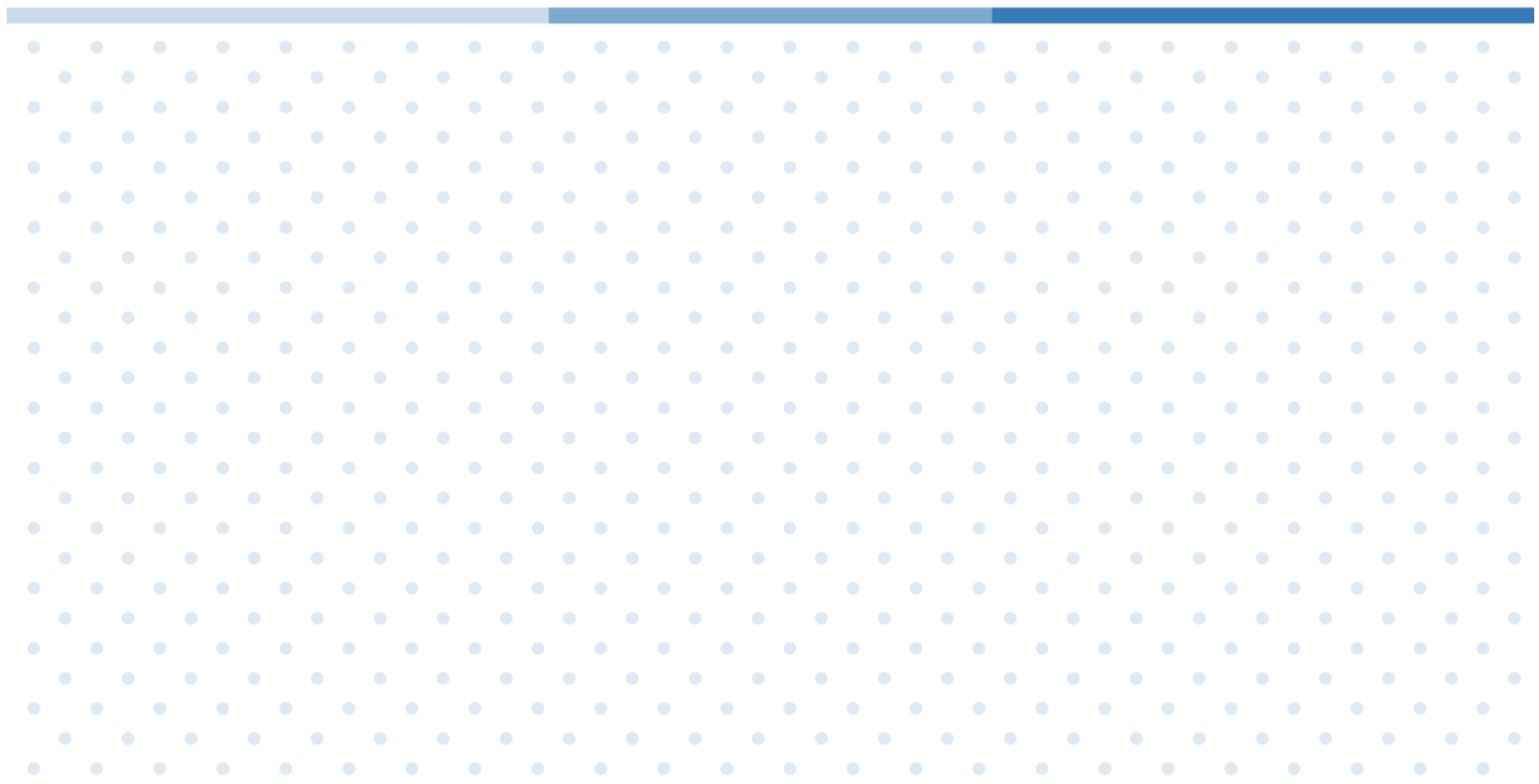


Cuenta Pública

2015



ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 4
Presentación Director regional	Pág. 6
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 8
Destacados 2014	Pág. 11
Infraestructura	Pág. 13
Presupuesto	Pág. 27
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 34
Reserva de hora web	Pág. 44
Atenciones en Terreno	Pág. 51
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 58
Innovaciones regionales	Pág. 64



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.**



PRESENTACIÓN

DIRECTOR REGIONAL

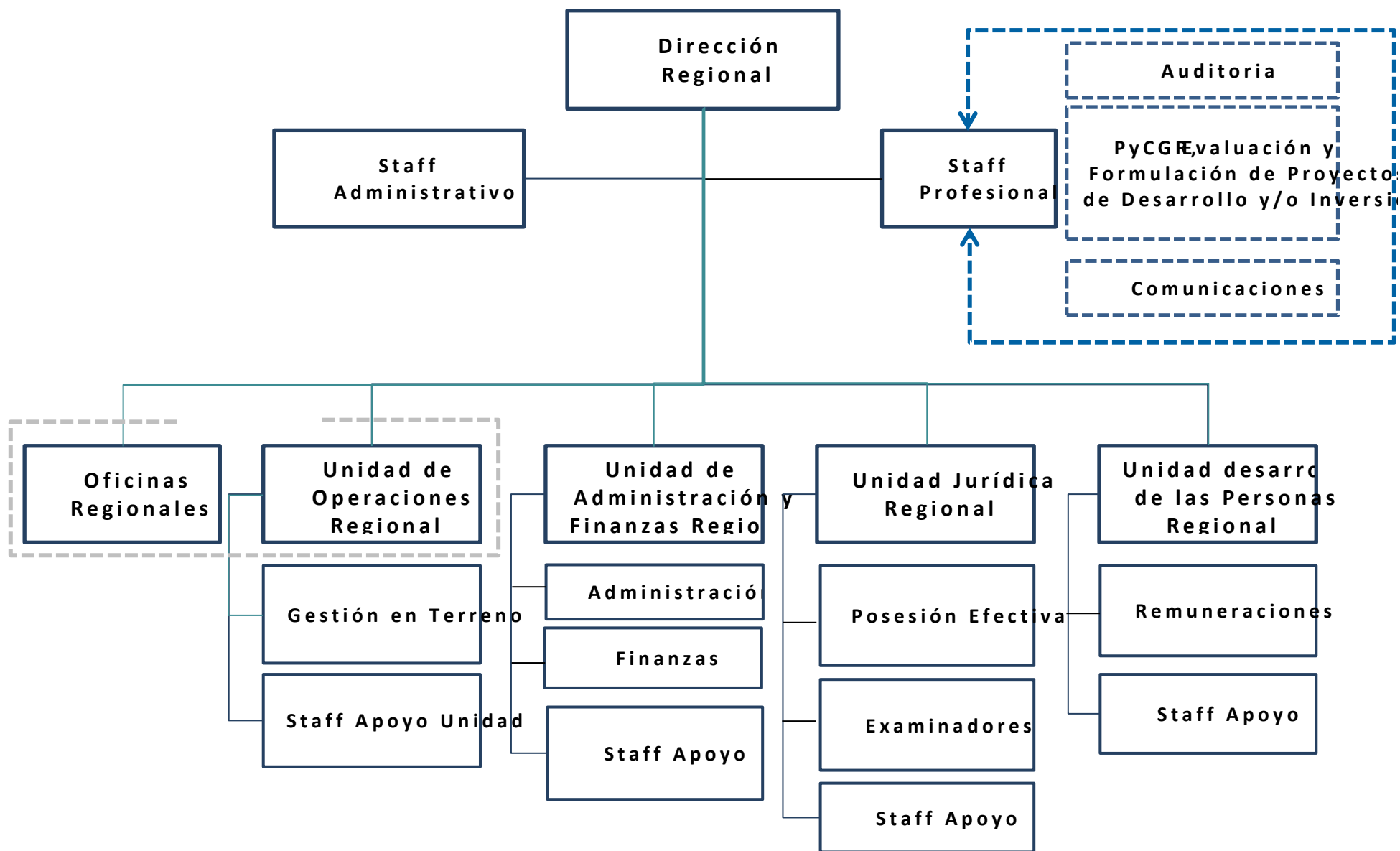
REGIÓN DE COQUIMBO

El Director Regional es Oscar Enrique Kock San Martín, quien desde 1997 vive en la región, es abogado de la Universidad Católica del Norte, sede Coquimbo, titulado el año 2007, cuenta con 03 diplomados en Derecho: de los Recursos Naturales, de Familia y del Trabajo, se encuentra cursando un Magister en Derecho Público en la Universidad de Valparaíso, por varios años fue profesor en la Escuela de Derecho de la Universidad de la República donde fue su Director; se ha desempeñado como abogado del Programa “Quiero mi Barrio” de la Ilustre Municipalidad de La Serena, también de la Oficina de Protección de Derechos de la Infancia de dicha municipalidad y en la Superintendencia de Educación Escolar de la región de Coquimbo donde se desempeñaba hasta antes de asumir el cargo que actualmente ocupa.

Su visión del servicio es coincidente con la institucional: “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”, en términos de que esta es una institución con una importante tradición Republicana, que le permite al Estado tener independencia con respecto a otras instituciones y cumplir un rol fundamental en la vida de las personas, acompañándolas desde su nacimiento, en las distintas etapas de su vida, hasta su muerte e incluso después, permitiéndole a los futuros compatriotas rescatar su identidad, concepto que se construye a través de este servicio, el que resulta vital para el ejercicio efectivo de los derechos, porque para ello se deben acreditar determinados hechos relevantes, con respeto a la privacidad y a los tiempos de nuestros usuarios, en este sentido es que tecnológicamente se ha avanzado mucho y hoy en día se presta un servicio de vanguardia que cumple con altos estándares internacionales.



DIRECCIÓN REGIONAL ORGANIGRAMA



Nuestra Dirección Regional, se encuentra ubicada en calle Matta #580 La Serena, actualmente tiene una dotación de 5 Profesionales y 13 administrativos. Nuestra región cuenta una dotación total de 102 funcionarios con 25 Oficinas y 4 Sub-Oficinas emplazadas en las provincias de Elqui Limari y Choapa. Se debe considerar la incorporación de 4 equipos móviles para atención terreno y 2 camionetas.





DESTACADOS 2014

Hitos destacados del año 2014:

- Nuevas dependencias Oficina de Registro Civil de Coquimbo, con fecha 04 de agosto se inauguró la nueva oficina ubicada en calle los Granados con los Guindos sector Villa Dominante, en esta oportunidad se contó con la presencia del Subsecretario de justicia, alcalde, autoridades y público en general.
- Creación de la Sub-oficina de las Compañías en la Comuna de la Serena, ubicada en calle Esmeralda #2.422 , inaugurada el 28 de abril del 2014 con la presencia del Alcalde , autoridades de la región y público en general. En la nueva oficina se podrán solicitar cédulas de identidad para chilenos y extranjeros, pasaportes y todo tipo de certificados. Además, en un puesto de Chile Atiende, se entregarán certificados gratuitos de nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar, de nacimiento para matrícula y el informe de cese de convivencia.
- Agendamiento de Horas a través de nuestro sitio web www.srcei.cl. En el mes de octubre del año 2014, los usuarios de nuestra región pueden a través de internet agendar horas para realizar trámites de Cédulas de Identidad y Pasaportes en las oficinas de La Serena y Coquimbo.
- Renovación de Convenio con la Compañía Minera Teck Carmen de Andacollo para el otorgamiento de cédulas de identidad Gratis a estratos vulnerables de Comuna de Andacollo, La Serena y Coquimbo.



INFRAESTRUCTURA

Nuestro servicio en la región de Coquimbo, cuenta 7 oficinas en Comodato, 3 en Concesión gratuita, 4 en calidad de arriendo y 18 propias, el detalle es el siguiente:

Oficina	Dirección	Observación
Suboficina La Serena	Balmaceda 916, Hospital La Serena	Comodato
Suboficina Coquimbo	Av. Videla s/n, Hospital Coquimbo	Comodato
Suboficina Ovalle	Ariztía 7, Hospital Ovalle	Comodato
Suboficina Las Compañías	Esmeralda 2422, sector Compañía Baja, La Serena	Comodato
Paihuano	Balmaceda s/n, Paihuano	Comodato
Cerrillos	Los Aromos 138, Cerrillos de Tamaya, Ovalle	Comodato
Hurtado	Calle Única s/n, Río Hurtado	Comodato
Tongoy	Fundicion Sur S/N	Concesión gratuita
Vicuña(nuevo inmueble)	Chacabuco #214	Concesión gratuita

Vicuña(actual)	San Martin #275 segundo piso	Propia
Dirección Regional	Matta #580	Arriendo
Coquimbo	Los Granados con Los Guindos Sector Villa Dominate	Arriendo
Salamanca	Marquez de Monte Pio #180-A	Arriendo
Illapel	Buin #180	Arriendo
La Serena	Manuel Antonio Matta #461	Propia (tres pisos)
La Serena		Concesión (ala norte primer piso)
La Higuera	Avenida Gabriela Mistral S/N	Propia
Andacollo	Rios #63	Propia
Ovalle	Vicuña Mackenna #330	Propia
Monte Patria	Ponio #50	Propia

Caren	Mac-Iver /N	Propia
Rapel	Manuel Antonio Matta S/N	Propia
Chañaral Alto	Avenida el Quiscal S/N	Propia
Samo Alto	Calle Única S/N	Propia
Combarbala	Oriente #458	Propia
Punitaqui	Carlos Galleguillos S/N segundo piso.	Propia
Los Vilos	Lincoyan esquina Galvarino	Propia
Quilimari	Calle Independencia #2015	Propia
Caimanes	Calle Independencia S/N	Propia
Mincha	Calle Principal S/N	Propia
Canela	Estanislao Oyarzun #635 Canela baja	Propia

En general las oficinas se encuentran en buen estado, anualmente se realizan las mantenciones normales de acuerdo a las necesidades requeridas por los oficiales civiles.

En uno de los Compromisos de Desempeño Colectivo del año 2014 se orientó a fortalecer las condiciones de espera de nuestros usuarios es así como la actividad que se formuló contribuyó a mejorar la atención de público, motivo por el cual los esfuerzos se han concentraron en las comunas de La Serena y Coquimbo, que son las que presentan mayor afluencia de público en la región; y las áreas que se intervinieron fueron:

En la Oficina central de La Serena, se trabajó en el segundo piso sección Cajas integrales y atención de automotoras.

En la Oficina de Coquimbo, los esfuerzos se orientaron al traslado a nuevas dependencia.

Además, se incorporó una nueva sub-oficina en la población Las Compañías, comuna de La Serena, en donde se atienden trámites de certificados y cédula de identidades chilenas y extranjeras, aumentando de esta manera la cobertura de atención en la comuna por último, además se instalaron señaléticas externas que identifican los tres recintos que componen la Oficina de La Serena y las actuaciones que estos realizan.

Nuevos proyectos:

a) Oficina de Vicuña: Con fecha 27 de junio del año 2014 se concede en uso gratuito el inmueble ubicado en calle Chacabuco N°461 de esa localidad, actualmente se trabaja en conjunto con la unidad de arquitectura del nivel central en el diseño técnico para este inmueble con el fin de utilizarlo como nueva oficina y por las dimensiones de este se considera también su uso como bodega regional.

b) Oficina de Rapel: Se gestionan con la Unidad de Arquitectura las modificaciones que se requieren para acondicionar esta nueva oficina además se evalúan los recursos

financieros para ejecutar los trabajos con la Sub Dirección de Administración y Finanzas.

- c) Adecuación de nuevos puestos de Identificación en las oficinas de Coquimbo y La Serena; se considera incorporar un nuevo puesto de captura en la oficina de Coquimbo, en La oficina de La Serena se suman un puesto de entrega y uno de captura , además de realizar una remodelación en estas unidades.-

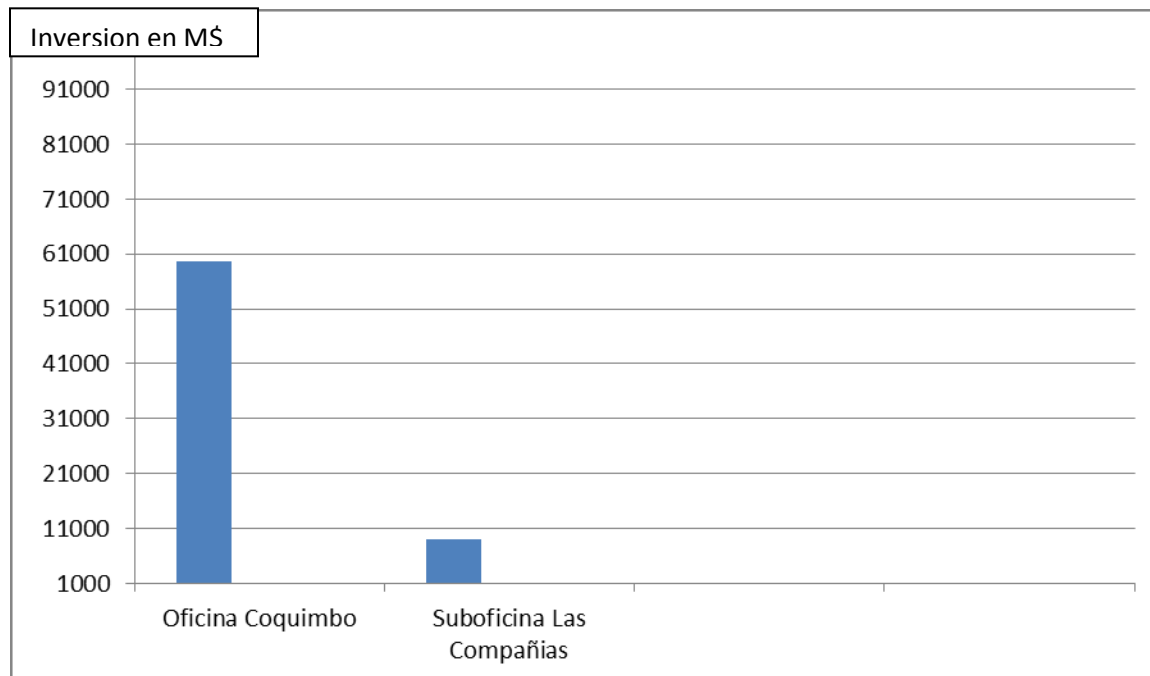
Inauguraciones:

Su-oficina Las Compañías en la Comuna de La Serena, inaugurada el día 28 de abril del 2014, En esta tarea fue fundamental el rol de la Municipalidad de La Serena, liderada por su alcalde, Roberto Jacob Jure, que nos cedió este inmueble en comodato para materializar este gran anhelo.

Se trata de 50 metros cuadrados remodelados y acondicionados para atender a nuestros usuarios y usuarias, se otorga el servicio de cédulas de identidad para chilenos y extranjeros, pasaportes y todo tipo de certificados. Además, y gracias a la colaboración de Chile Atiende, se dispone de un puesto para la emisión de certificados gratuitos, atendido por su personal. La incorporación de esta nueva oficina para la región significó un costo de M\$9.051(nueve millones cincuenta y un mil pesos)

Con fecha 04 de agosto del año 2014 se procedió a la inauguración de la Oficina de Registro Civil de Coquimbo, con la presencia del Subsecretario de justicia, autoridades regionales y público en general. El costo de llevar a cabo este proyecto fue de M\$59.596(Cincuenta y nueve millones, quinientos noventa seis mil) financiado con recursos propios.

Presupuesto invertido en las oficinas de Coquimbo y Sub-Oficina de las compañías.-



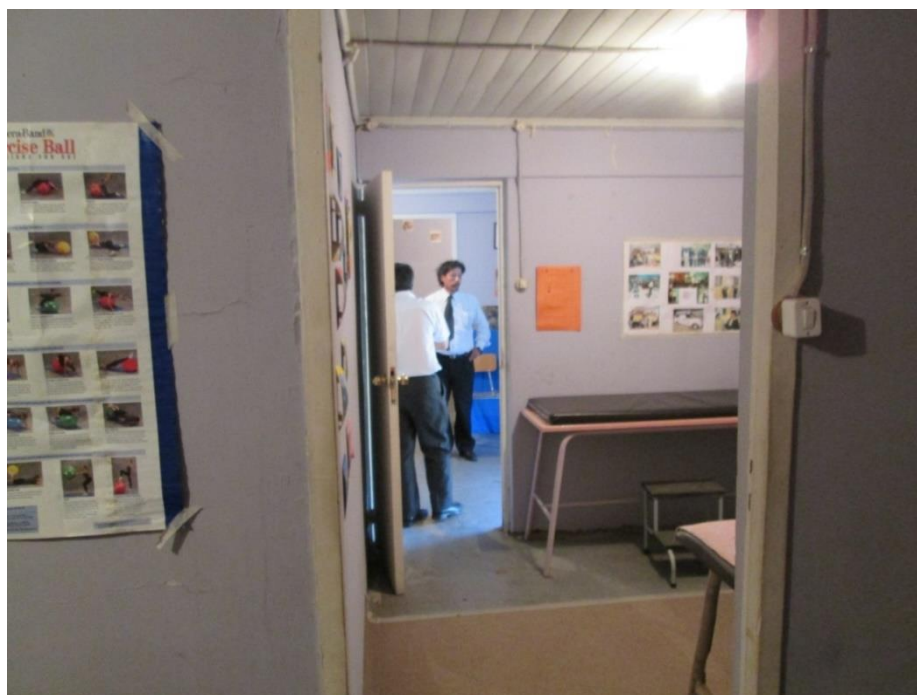
Inauguración Sub-Oficina las Compañía Comuna de La Serena



Inauguración oficina de Coquimbo



Nueva Oficina de Rapel en proceso de remodelación año 2015



Nuevas dependencias para oficina de Vicuña

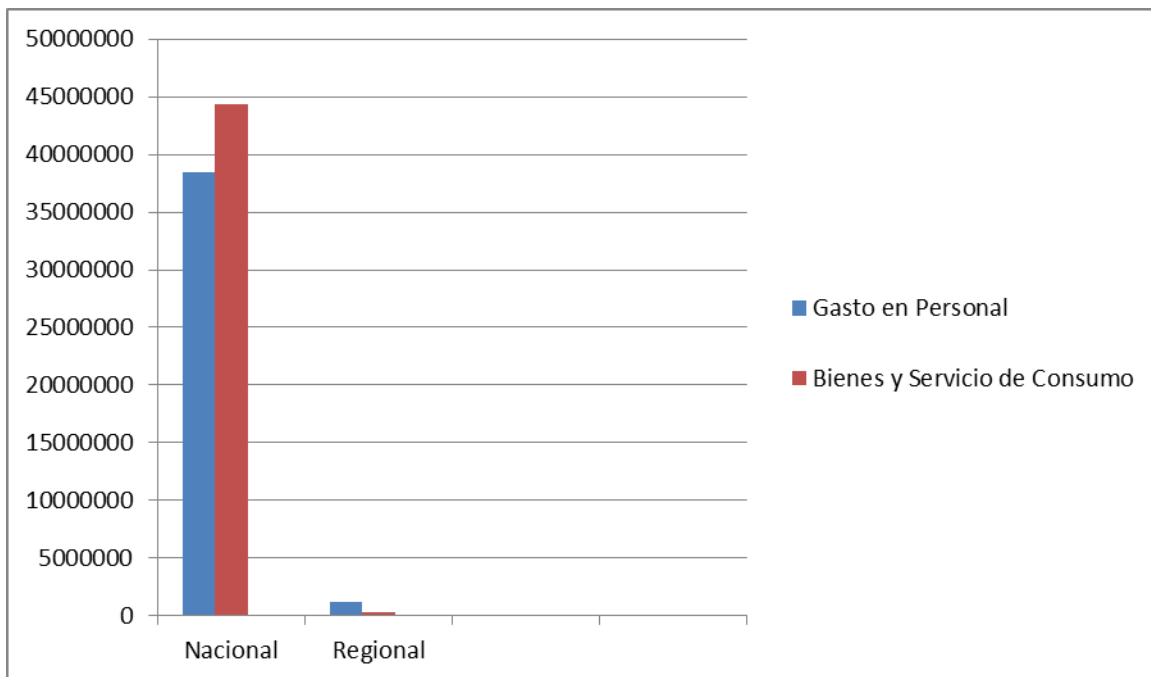




PRESUPUESTO

Presupuesto: Los recursos financieros destinados por la Subdirección de Administración y Finanzas del nivel central a nuestra región durante el año 2014, consideró la suma de M\$1.241.800 (Mil doscientos cuarenta y un millones, ochocientos mil pesos) correspondiente al 3,23% del presupuesto nacional en el subtítulo 21 Gasto en personal, de M\$265.107(doscientos sesenta y cinco millones ciento siete mil pesos) correspondientes a un 0,6% del presupuesto nacional en el subtítulo 22 Bienes y Servicios de consumo.

		NACIONAL	REGIONAL	%
GASTO EN PERSONAL		M\$ 38.456.616	M\$ 1.241.800	3.23
BIENES Y SERVICIO DE CONSUMO		M\$ 44.327.394	M\$ 265.107	0,6



Distribución Presupuestaria año 2014 Región de Coquimbo

CÓDIGO	CATÁLOGO PRESUPUESTARIO	PRESUPUESTO ASIGNADO \$	PRESUPUESTO EJECUTADO \$	SALDO \$
	GASTOS EN PERSONAL	1.241.800.419	1.240.949.520	850.899
21.01	Personal de Planta	686.508.679	686.016.788	491.891
21.01.001	Sueldos y Sobresueldos	571.225.201	571.225.201	0
<u>21.01.001.001</u>	Sueldos Bases	173.430.365	173.430.365	0
<u>21.01.001.002</u>	Asignación de Antigüedad	13.099.616	13.099.616	0
<u>21.01.001.003</u>	Asignación Profesional	8.770.832	8.770.832	0
<u>21.01.001.004</u>	Asignación de Zona	30.320.348	30.320.348	0
<u>21.01.001.007</u>	Asignaciones del DL N ° 3.551, de 1981	5.680.393	5.680.393	0
<u>21.01.001.009</u>	Asignaciones Especiales	688.991	688.991	0
<u>21.01.001.010</u>	Asignación de Pérdida de Caja	4.239.076	4.239.076	0
<u>21.01.001.013</u>	Asignación de Dirección Superior	3.638.844	3.638.844	0
<u>21.01.001.014</u>	Asignaciones Compensatorias	34.701.696	34.701.696	0
<u>21.01.001.022</u>	Componente Base Asignación de Desempeño	125.061.957	125.061.957	0
<u>21.01.001.037</u>	Asignación Única	200.558	200.558	0
<u>21.01.001.999</u>	Otras Asignaciones	171.392.525	171.392.525	0
21.01.002	Aportes del Empleador	19.201.407	19.201.407	0
<u>21.01.002.002</u>	Otras Cotizaciones Previsionales	19.201.407	19.201.407	0
21.01.004	Remuneraciones Variables	22.942.902	22.451.011	491.891
<u>21.01.004.005</u>	Trabajos Extraordinarios	5.901.165	5.760.139	141.026
<u>21.01.004.006</u>	Comisiones de Servicios en el País	17.041.737	16.690.872	350.865
21.01.005	Aguinaldos y Bonos	73.139.169	73.139.169	0
<u>21.01.005.001</u>	Aguinaldos	4.962.584	4.962.584	0
<u>21.01.005.002</u>	Bono de Escolaridad	1.458.750	1.458.750	0
<u>21.01.005.003</u>	Bonos Especiales	66.274.135	66.274.135	0
<u>21.01.005.004</u>	Bonificación Adicional al Bono de Escolaridad	443.700	443.700	0
21.02	Personal a Contrata	521.107.060	520.748.052	359.008
21.02.001	Sueldos y Sobresueldos	427.127.732	427.127.732	0
<u>21.02.001.001</u>	Sueldos Bases	105.142.166	105.142.166	0
<u>21.02.001.002</u>	Asignación de Antigüedad	1.191.626	1.191.626	0
<u>21.02.001.003</u>	Asignación Profesional	18.110.195	18.110.195	0
<u>21.02.001.004</u>	Asignación de Zona	17.278.035	17.278.035	0
<u>21.02.001.007</u>	Asignaciones del DL N ° 3.551, de 1981	15.910.764	15.910.764	0

<u>21.02.001.010</u>	Asignación de Pérdida de Caja	3.805.878	3.805.878	0
<u>21.02.001.013</u>	Asignaciones Compensatorias	29.584.095	29.584.095	0
<u>21.02.001.021</u>	Componente Base Asignación de Desempeño	96.055.458	96.055.458	0
<u>21.02.001.036</u>	Asignación Única	2.817.739	2.817.739	0
<u>21.02.001.999</u>	Otras Asignaciones	137.231.776	137.231.776	0
21.02.002	Aportes del Empleador	15.859.403	15.859.403	0
<u>21.02.002.002</u>	Otras Cotizaciones Previsionales	15.859.403	15.859.403	0
21.02.003	Asignaciones por Desempeño	286.381	286.381	0
<u>21.02.003.002</u>	Desempeño Colectivo	286	286	0
21.02.004	Remuneraciones Variables	12.839.474	12.480.466	359.008
<u>21.02.004.005</u>	Trabajos Extraordinarios	5.862.320	5.862.320	0
<u>21.02.004.006</u>	Comisiones de Servicios en el País	6.977.154	6.618.146	359.008
21.02.005	Aguinaldos y Bonos	64.994.070	64.994.070	0
<u>21.02.005.001</u>	Aguinaldos	5.632.817	5.632.817	0
<u>21.02.005.002</u>	Bono de Escolaridad	1.692.150	1.692.150	0
<u>21.02.005.003</u>	Bonos Especiales	56.978.903	56.978.903	0
<u>21.02.005.004</u>	Bonificación Adicional al Bono de Escolaridad	690.200	690.200	0
21.03	Otras Remuneraciones	34.184.680	34.184.680	0
21.03.005	Suplencias y Reemplazos	26.698.320	26.698.320	0
<u>21.03.005.001</u>	Suplencias	16.570.938	16.570.938	0
<u>21.03.005.002</u>	Reemplazos	10.127.382	10.127.382	0
<u>21.03.999</u>	Otras	7.486.360	7.486.360	0
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	265.107.397	265.096.191	11
22.01	Alimentos y Bebidas	1.105.200	1.105.200	0
<u>22.01.001</u>	Para Personas	1.105.200	1,105,200	0
22.02	Textiles, Vestuario y Calzado	189.310	189.310	0
<u>22.02.001</u>	Textiles y Acabados Textiles	189.310	189.310	-
22.03	Combustibles y Lubricantes	770.000	770.000	-
<u>22.03.001</u>	Para Vehículos	770.000	770.000	-
22.04	Materiales de Uso o Consumo	22.460.347	22.460.253	94
<u>22.04.001</u>	Materiales de Oficina	15.850.628	15.850.628	-
<u>22.04.006</u>	Fertilizantes, Insecticidas, Fungicidas y Otros	194.650	194.650	-
<u>22.04.007</u>	Materiales y Útiles de Aseo	5.670.617	5.670.617	-
<u>22.04.010</u>	Materiales para Mantenimiento y	510.020	509.926	94

	Reparaciones de Inmuebles			
<u>22.04.013</u>	Equipos Menores	234.432	234.432	-
22.05	Servicios Básicos	46.806.165	46.806.160	5
<u>22.05.001</u>	Electricidad	17.707.735	17.707.735	-
<u>22.05.002</u>	Agua	3.986.569	3.986.569	-
<u>22.05.003</u>	Gas	793.338	793.338	-
<u>22.05.004</u>	Correo	15.026.108	15.026.103	5
<u>22.05.005</u>	Telefonía Fija	9.017.337	9.017.337	-
<u>22.05.006</u>	Telefonía Celular	275.078	275.078	-
22.06	Mantenimiento y Reparaciones	13.237.837	13.237.837	-
<u>22.06.001</u>	Mantenimiento y Reparación de Edificaciones	12.734.861	12.734.861	-
<u>22.06.002</u>	Mantenimiento y Reparación de Vehículos	437	437	-
<u>22.06.004</u>	Mantenimiento y Reparación de Máquinas y Equipos de Oficina	66.000	66.000	-
22.07	Publicidad y Difusión	19.466.053	19.465.753	300
<u>22.07.001</u>	Servicios de Publicidad	12.075.247	12.075.193	54
<u>22.07.002</u>	Servicios de Impresión	3.055.866	3.055.866	-
<u>22.07.003</u>	Servicios de Encuadernación y Empaste	4.334.940	4.334.694	246
22.08	Servicios Generales	60.098.325	60.097.425	900
<u>22.08.001</u>	Servicios de Aseo	21.847.319	21.847.319	-
<u>22.08.002</u>	Servicios de Vigilancia	22.324.599	22.323.699	900
<u>22.08.007</u>	Pasajes, Fletes y Bodegajes	15.926.407	15.926.407	-
22.09	Arriendos	92.965.905	92.965.905	-
<u>22.09.002</u>	Arriendo de Edificios	92.965.905	92.965.905	-
22.10	Servicios Financieros y de Seguros	391.361	391.361	-
<u>22.10.002</u>	Primas y Gastos de Seguros	391.361	391.361	-
22.11	Servicios Técnicos y Profesionales	3.500.000	3.490.093	9.907

<u>22.11.002</u>	Cursos de Capacitación	3.500.000	3.490.093	9.907
22.12	Otros Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	4.116.894	4.116.894	-
<u>22.12.002</u>	Gastos Menores	3.749.694	3.749.694	-
<u>22.12.999</u>	Otros	367.200	367.200	-
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	26.460.822	26.460.822	-
23.01	Prestaciones Previsionales	17.946.157	17.946.157	-
<u>23.01.001</u>	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	17.94.157	17.946.157	-
23.03	Prestaciones Sociales del Empleador	8.514.665	8.514.665	-
<u>23.03.003</u>	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	8.514.665	8.514.665	-
25	INTEGROS AL FISCO	459.860.280	459.860.280	-
25.01	Impuestos	459.860.280	459.860.280	-
<u>25.01.002</u>	Impuestos del Ejercicio	459.860.280	459.860.280	-
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	20.994.644	20.994.644	-
<u>29.03</u>	Vehículos	14.427.560	14.427.560	-
<u>29.04</u>	Mobiliario y Otros	4.796.701	4.796.701	-
29.05	Máquinas y Equipos	1.770.383	1.770.383	-
<u>29.05.001</u>	Máquinas y Equipos de Oficina	1.770.383	1.770.383	-
34	SERVICIO DE LA DEUDA	6.667.998	6.667.998	-
<u>34.07</u>	Deuda Flotante	6.667.998	6.667.998	-
	TOTAL GASTOS	2.020.891.560	2.020.029.455	862.105

Proyecciones de inversión presupuestaria: Se proyecta invertir en varias oficinas de la región con el propósito de mejorar los ambientes de atención de nuestros usuarios, como por ejemplo en las oficinas de La Serena y Coquimbo, actualmente están en proceso de ejecución de obras para readecuar los espacios y sumar nuevos puestos de identificación; en Ovalle se tiene contemplado mejorar la climatización y cambiar los pisos de la oficina; en Rapel se instalaran rejas de protección en todas las ventanas y puertas y además se proyecta realizar la remodelación para dejar operativa esta oficina debido a que anteriormente se atendía en un inmueble arrendado con muchas limitaciones; en Vicuña, el inmueble cedido en Uso Gratuito por el Ministerio de Bienes Nacionales se proyecta, con la unidad de Arquitectura del nivel central, elaborar el diseño que tendrá la nueva oficina.



Servicios Entregados a la Comunidad

Actuaciones

Actuaciones.

Las actuaciones representan el movimiento de las oficinas y suboficinas es decir los servicios que entregan a los usuarios, por lo que su estudio debería ser la base de cualquier decisión respecto a la entrega de recursos tanto humanos como materiales.

Las oficinas realizan todas las actuaciones que se señalan en el presente documentos, siendo estas las Oficinas de Andacollo, Barraza, Caimanes, Canela, Carén, Cerrillos, Chañaral Alto, Combarbalá, Coquimbo, Illapel, Hurtado, La Higuera, La Serena, Los Vilos, Mincha, Monte Patria, Ovalle, Paihuano, Punitaqui, Quilimarí, Rapel, Salamanca, Samo Alto, Tongoy y Vicuña.

Las suboficinas realizan algunas actuaciones. En la región existen cuatro suboficinas, tres de estas se encuentran ubicadas dentro de los Hospitales de Coquimbo, La Serena y Ovalle, realizando las siguientes actuaciones: Inscripción de Nacimientos y Defunción y emisión de todo tipo de certificados; y una que se encuentra ubicada en el sector de Las Compañías comuna de La Serena y realiza actuaciones de atención de cédula, pasaporte y emisión de todo tipo de certificado.

Se han dividido las actuaciones en aquellas que son valoradas y aquellas que no son valoradas.

Actuaciones valoradas:

Son todos los servicios que presta el Registro Civil e Identificación que tienen un costo que debe asumir el usuario y son:

Ord.	SERVICIO
1	CAPITULACIONES MATRIMONIO EN EL ACTO DEL MATRIMONIO
2	SUBINS CAPITULACION MATRIMONIO PACTADAS ANTES DEL MATRIMONIO
3	SUBINS ESCRIT. PUBLICA O PRIVADA
4	SUBINS. DE NULIDAD DE MATRIMONIO
5	MATRIMONIOS CELEBRADO FUERA DDE LA OFICINA

6	COPIA MAN.TOTAL/PARCIAL C/S SUBINSCRIPCION
7	SUBINS.SENTENCIA/INSTRUMENTOS QUE DEJAN SIN EFECTOS OTROS QUE YA ESTAN INSCRITO O SUBINSCRITO
8	LEGALIZACION DE FIRMA
9	FICHA DACTILOSCOPICA
10	SERVICIO A DOMICILIO
11	PATENTES DE AUTO
12	PATENTES DE MOTO
13	DUPLICADO DE PLACAS
14	INSCRIPCIONES Y TRANSFERENCIA
15	ANOTACIONES, PRENDAS
16	CERT. PROPIEDAD, DOMINIO VIGENTE
17	DECLARACIONES CONSENSUAL
18	LIBRETA DE FAMILIA O MATRIMONIO
19	CERTIFICADOS EXENTOS
20	CERTIFICADOS GRAVADO
21	CERTIFICADO DE ANTEC
22	LIBRETA DE FAMILIA D
23	CERTIF MATRIMONIO CO
24	FOTOCOPIA NACIM,DEFU
25	CEDULA DE IDENTIDAD
26	CEDULA DE IDENTIDAD
27	PASAPORTES
28	CERTIFICADO DE PRIMERA FILIACION
29	DEVOLUCION DISTINTO
30	OTROS INGRESOS
31	DEMAS SUBINSCRIPCIONES
32	CERTIFICADO DISCAPACIDAD
33	CREDENCIAL DISCAPACIDAD
34	ANOTACION POR TRANSFERENCIAS
35	HOJAS ADICIONALES
36	SUBINSCRIPCION DE SENTENCIAS
37	TITULO DE VIAJE
38	FOTOCOPIA DOCUMENTOS FUNDANTE
39	PASAPORTE 32 PAGINAS
40	MATRIMONIO CELEBRADO FUERA DE LA OFIC. DENTRO DEL HORARIO DE TRABAJO
41	ALZAMIENTO EMBARGO TESORERÍA EN RVM
42	ELIMINA ANOTACION CONDUCTORES
43	CEDULA CHILE SOLIDARIO CHILENO
44	ARANCEL P.E. TRAMO 2

45	ARANCEL P.E. TRAMO 3
46	MODIFICACION INVENTARIO
47	INFORME POSESION EFECTIVA (DUPLICADO CERTIFICADO)
48	FOTCOPIA ACTA CESE Y REANUDACIÓN CONVIVENCIA
49	CEDULA CHILE SOLIDARIO PARA EXTRANJERO
50	SOLICITUD INGRESO PA
51	CERT. MULTAS NO PAGA
52	CERTIFICADO PRENDAS
53	CERTIFICADO HISTORICO

Las actuaciones valoradas que el año 2014 sumaron 957.861, se han dividido en: a) Actuaciones de Emisión de Certificados, b) Actuaciones de Identificación, c) Actuaciones de Vehículos, e) Actuaciones de Posesiones Efectivas y f) Otras Actuaciones.

A continuación se muestra estadísticas de las actuaciones realizadas el año 2014 de acuerdo a la división antes mencionada.

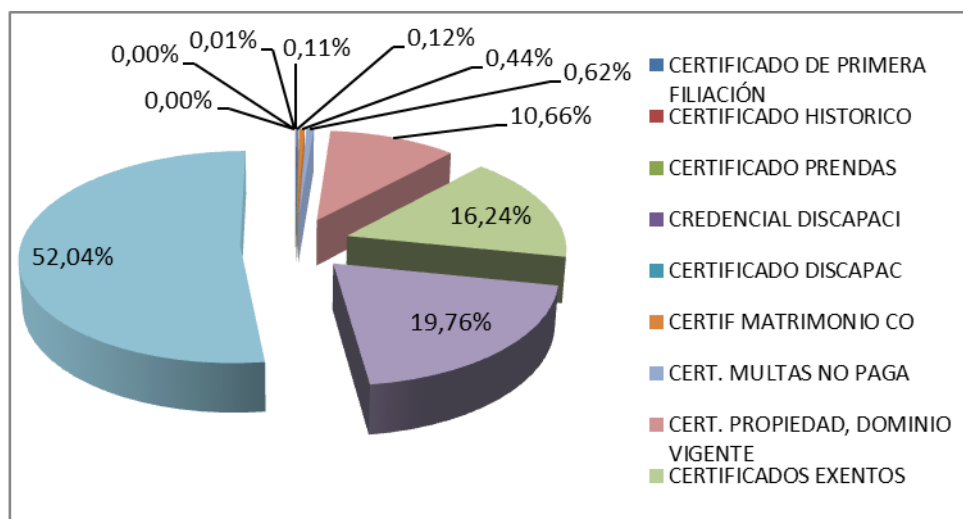
a) Actuaciones de Emisión de Certificados

De acuerdo a la estadística del 2014 los certificados de antecedentes fueron los más solicitados con un 52.04 % respecto del resto de los certificados, esto se debe esencialmente a que es solicitado por los empleadores al momento de efectuar una nueva contratación o renovar contratos de trabajo.

En el cuadro de más abajo, se presenta los tipos de certificados valorados y las cantidades requeridas durante el año 2014 por la ciudadanía.

CERTIFICADOS VALORADOS

Ord.	CERTIFICADOS	CANTIDAD
1	CERTIFICADO DE PRIMERA FILIACION F	3
2	CERTIFICADO HISTORICO	6
3	CERTIFICADO PRENDAS	51
4	CREDENCIAL DISCAPACI	775
5	CERTIFICADO DISCAPAC	806
6	CERTIF MATRIMONIO CON SUBINSCRIPCION	2982
7	CERT. MULTAS NO PAGA	4.238
8	CERT. PROPIEDAD, DOMINIO VIGENTE	72502
9	CERTIFICADOS EXENTOS	110452
10	CERTIFICADOS GRAVADO	134410
11	CERTIFICADO DE ANTEC	353990
	TOTAL	680.215

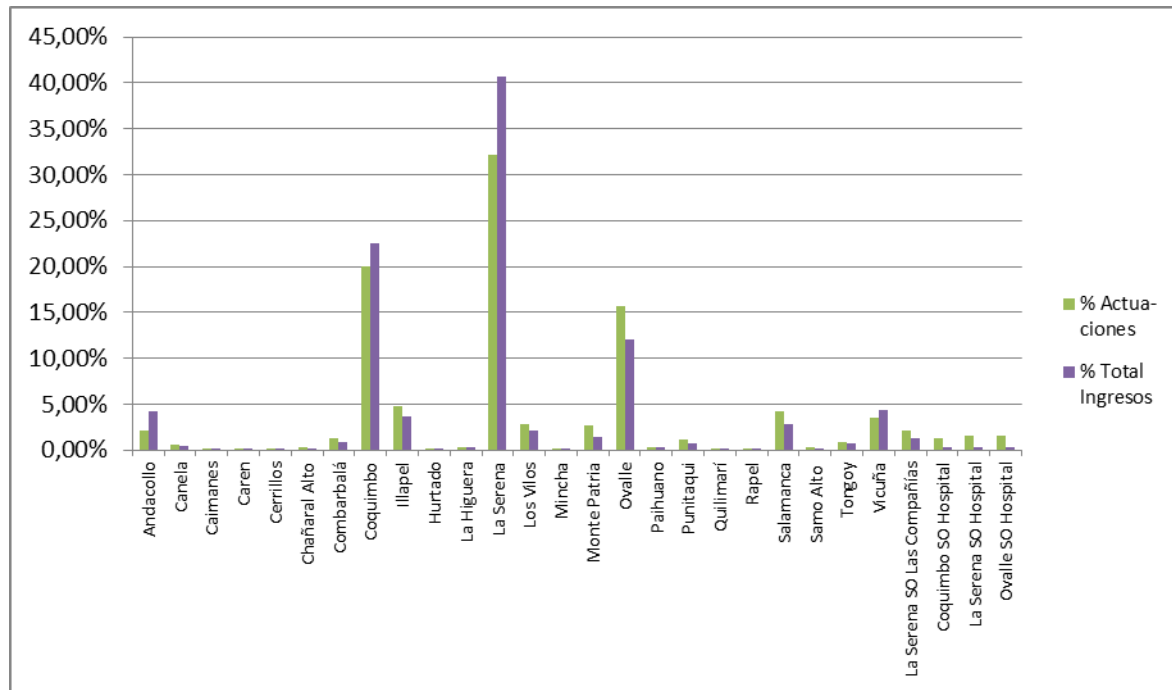


Actuaciones e ingreso por oficina:

Como se mencionó anteriormente el año 2014, el total de actuaciones de la región fue de 957.861, y lo recaudado alcanzó a los M\$3.126.531 (tres mil ciento veintiséis millones, quinientos treinta y un mil pesos), siendo la oficina con mayor recaudación la oficina de La Serena. La Oficina de Caimanes con 34 actuación y \$31.040 (treinta y un mil, cuarenta pesos) recaudación para la estadística es irrelevante en consideración al porcentaje de dos decimales que se seleccionó para procesar los datos, en el mismo caso está la oficina de Mincha y Rapel en los montos de recaudación, 42440 y 86.870 respectivamente. Por otra parte estas tres oficinas atienden una vez o dos veces al mes según sea la demanda de la localidad.

Ord.	Actuaciones	% Actuaciones	% Total Ingresos
1	Andacollo	2,10%	4,26%
2	Canela	0,65%	0,44%
3	Caimanes	0,00%	0,00%
4	Carén	0,21%	0,11%
5	Cerrillos	0,23%	0,17%
6	Chañaral Alto	0,30%	0,15%
7	Combarbalá	1,23%	0,80%
8	Coquimbo	20,02%	22,45%
9	Illapel	4,73%	3,64%
10	Hurtado	0,07%	0,05%
11	La Higuera	0,29%	0,24%
12	La Serena	32,14%	40,65%
13	Los Vilos	2,81%	2,14%
14	Mincha	0,01%	0,00%
15	Monte Patria	2,63%	1,45%
16	Ovalle	15,68%	12,09%
17	Paihuano	0,32%	0,25%
18	Punitaqui	1,13%	0,66%
19	Quilimarí	0,20%	0,16%
20	Rapel	0,01%	0,00%
21	Salamanca	4,21%	2,88%
22	Samo Alto	0,24%	0,14%
23	Tongoy	0,86%	0,67%
24	Vicuña	3,52%	4,37%
25	La Serena SO Las Compañías	2,12%	1,34%
26	Coquimbo SO Hospital	1,21%	0,24%
27	La Serena SO Hospital	1,52%	0,35%
28	Ovalle SO Hospital	1,59%	0,31%

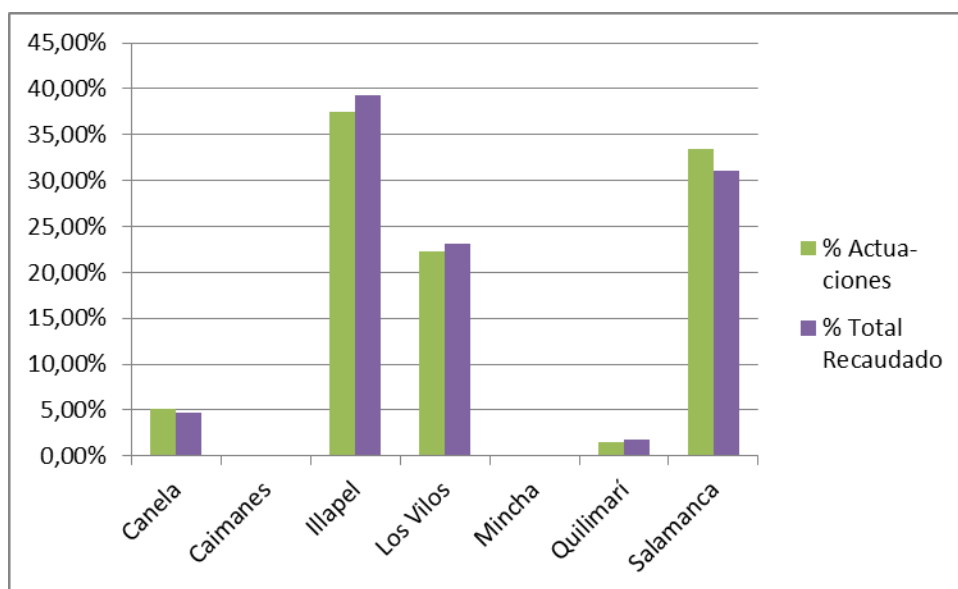
	Total	100,00%	100,00%
--	--------------	---------	---------



A continuación se entrega información estadística respecto el porcentaje de actuación por oficina y provincia para dar una visión de aquellas oficinas con más movimiento en cada una de las provincias de la región:

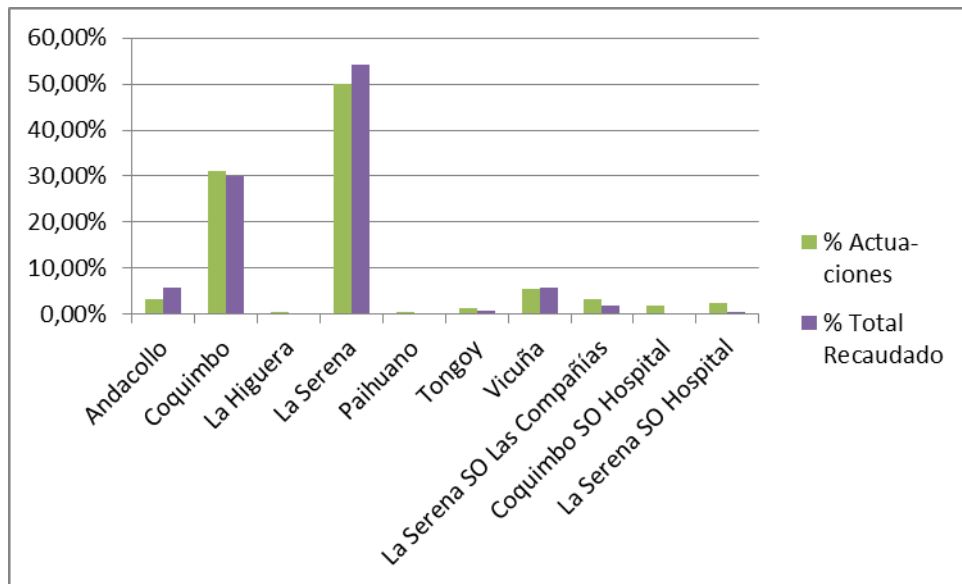
Provincia Choapa

Actuaciones	% Actuaciones	% Total Recaudado
Canela	5,12%	4,78%
Caimanes	0,03%	0,01%
Illapel	37,52%	39,27%
Los Vilos	22,32%	23,10%
Mincha	0,04%	0,01%
Quilimarí	1,58%	1,73%
Salamanca	33,39%	31,09%



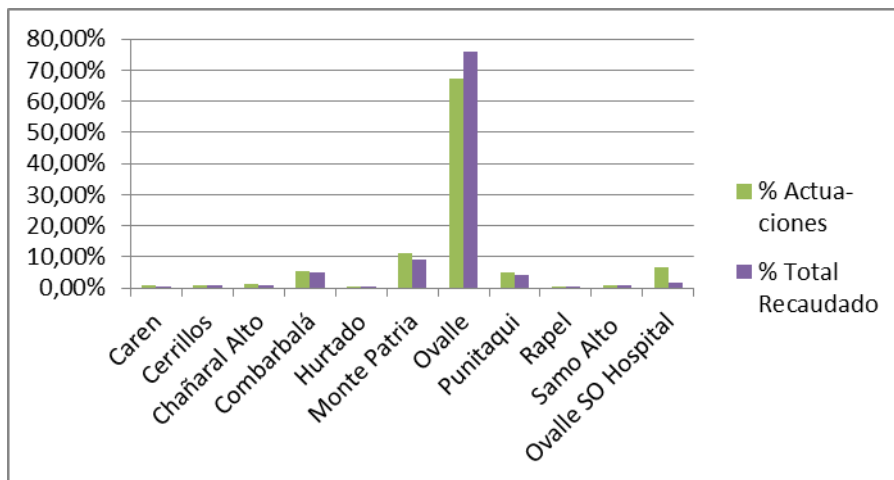
Provincia Elqui

Actuaciones	% Actuaciones	% Total Recaudado
Andacollo	3,27%	5,70%
Coquimbo	31,24%	30,01%
La Higuera	0,44%	0,32%
La Serena	50,14%	54,32%
Paihuano	0,51%	0,33%
Tongoy	1,34%	0,90%
Vicuña	5,49%	5,84%
La Serena SO Las Compañías	3,30%	1,79%
Coquimbo SO Hospital	1,89%	0,32%
La Serena SO Hospital	2,37%	0,47%



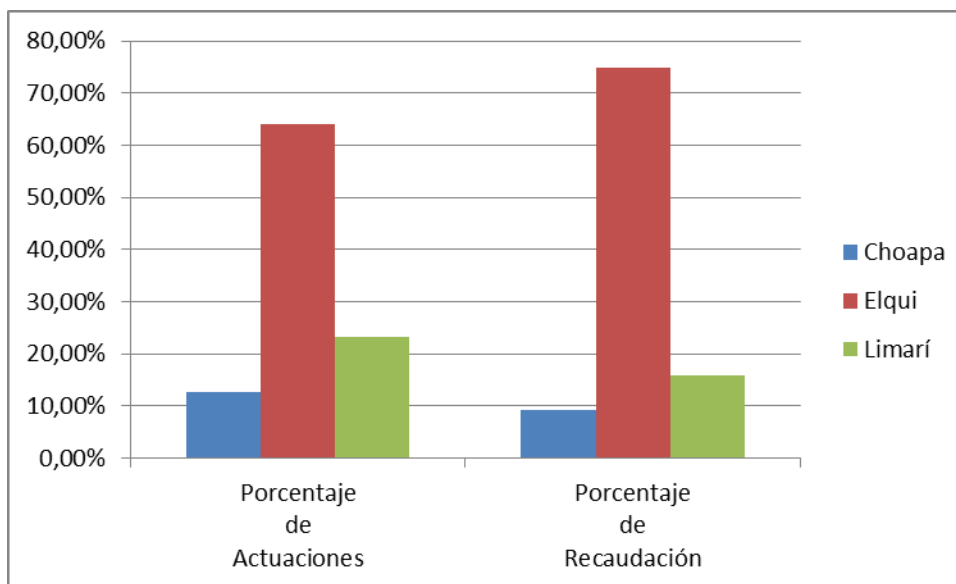
Provincia Limarí

Actuaciones	% Actuaciones	% Total Recaudado
Carén	0,89%	0,69%
Cerrillos	0,97%	1,06%
Chañaral Alto	1,29%	0,97%
Combarbalá	5,27%	5,03%
Hurtado	0,29%	0,30%
Monte Patria	11,29%	9,08%
Ovalle	67,29%	75,95%
Punitaqui	4,83%	4,12%
Rapel	0,03%	0,02%
Samo Alto	1,02%	0,85%
Ovalle SO Hospital	6,83%	1,93%



Porcentaje de actuaciones e ingresos por cada provincia en la región de Coquimbo:

Provincia	Porcentaje de Actuaciones	Porcentaje de Recaudación
Choapa	12,60%	9,26%
Elqui	64,10%	74,82%
Limarí	23,31%	15,92%
Total	100,00%	100,00%





RESERVA DE HORA WEB

I. RESERVA DE HORA

El proyecto “Reserva de Hora” empezó a implementarse el 30 de septiembre del año 2014 y nuestra región se incorporó con las oficinas de La Serena y Coquimbo en octubre. La Reserva de Hora permite a nuestros usuarios que cuentan con acceso a internet solicitar hora de atención mediante nuestro sitio web www.srcei.cl o Call Center línea 600 370 2000, SÓLO para aquellas oficinas que cuentan con el sistema “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.

P

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 (francas horarias respetando el número de personas a atender en la cita) a partir de la hora seleccionada en la fecha y oficina seleccionada
6	El solicitante elige una franja horaria
7	El solicitante ingresa las informaciones personales (RUN, nombre, apellidos, correo electrónico)
8	El solicitante ingresa las informaciones complementarias (código de verificación)
9	Solicitante confirma la cita previa
10	El solicitante confirma la cita previa a nivel de los servidores del sistema de gestión de filas de espera: el sistema de gestión de filas actualiza automáticamente la base de datos, con la información que el solicitante ha ingresado.
11	A nivel de los servidores del sistema de gestión de las filas de espera: El sistema de gestión de filas envía automáticamente 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 gestión de filas de espera.

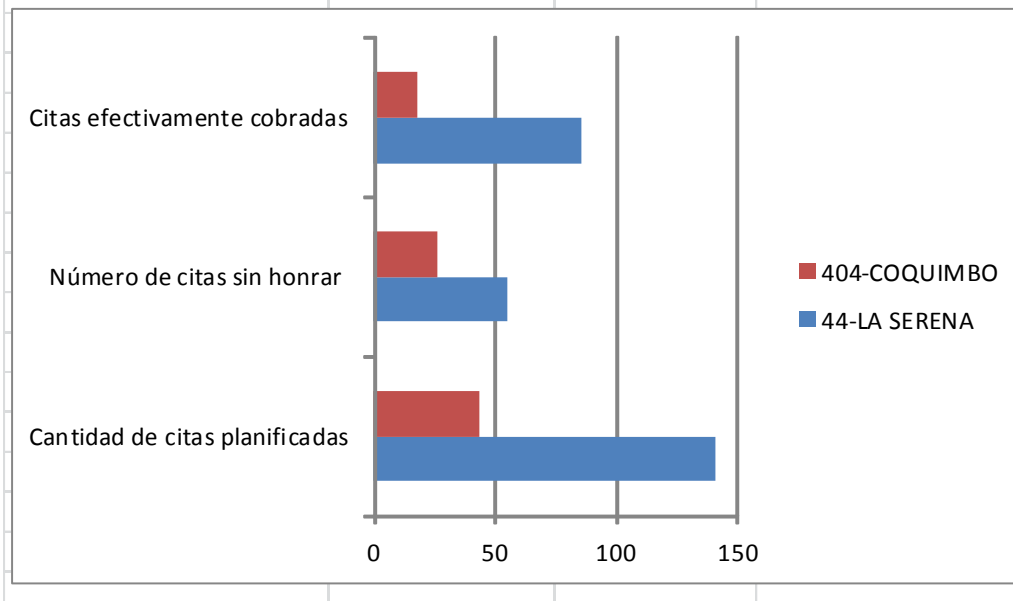
Oficinas donde opera la Reserva de Hora.

Nombre De La Oficina	Total De Puesto Con Reservas	Total De Reservas Pronosticadas	Franja Horaria De La Reserva
Coquimbo	2	8	13.00-14.00 Hrs
La Serena	4	36	09.30-11.30 Hrs

Estadísticas:

Mes: Octubre 2014

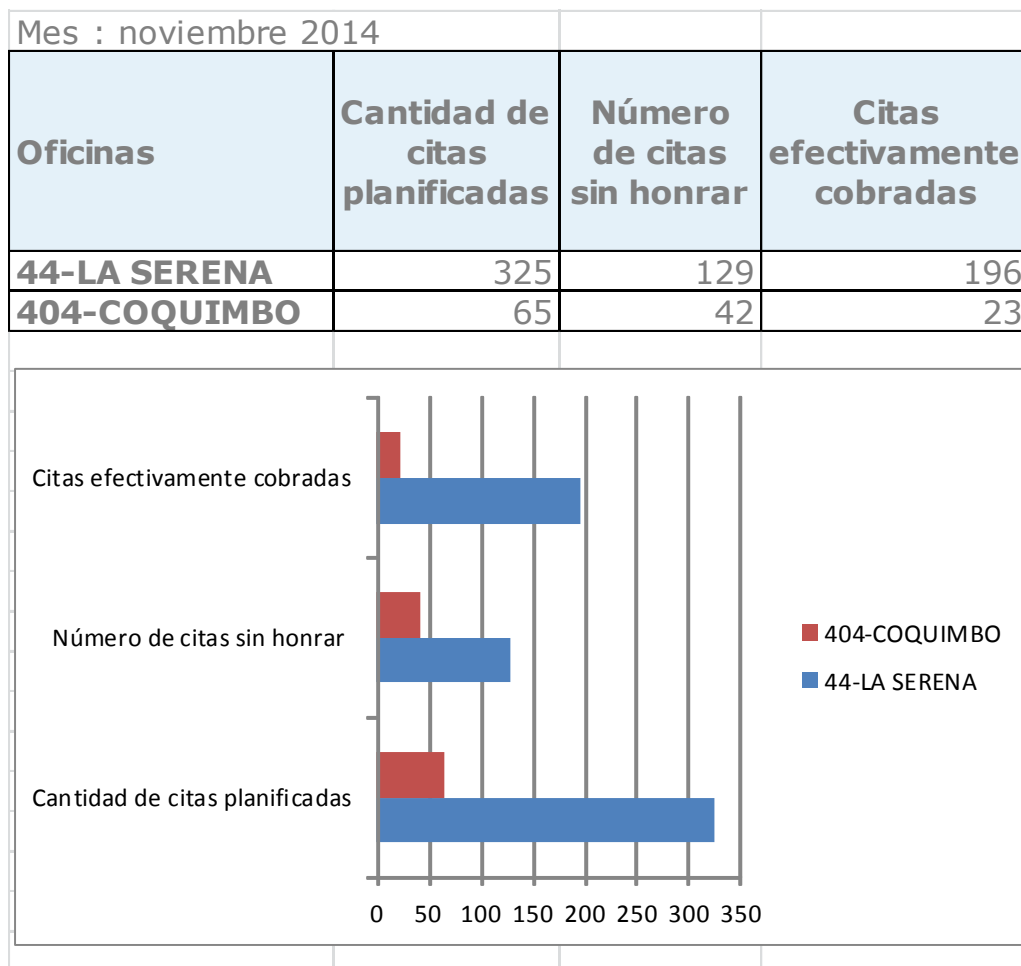
Oficinas	Cantidad de citas planificadas	Número de citas sin honrar	Citas efectivamente cobradas
44-LA SERENA	141	55	86
404-COQUIMBO	44	26	18



Fuente: SDO



Estadísticas:

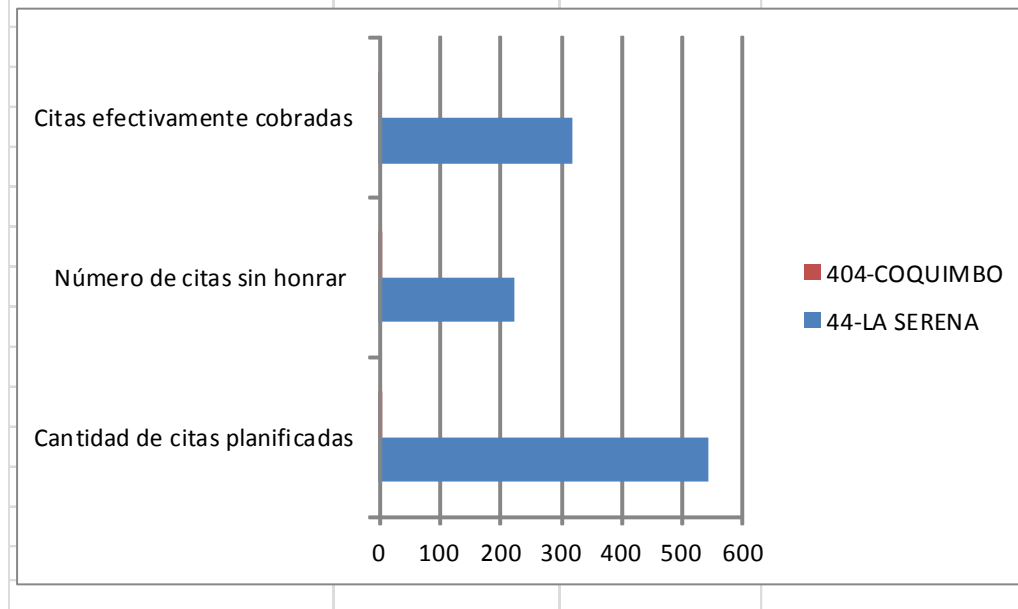


Fuente : SDO

Estadísticas:

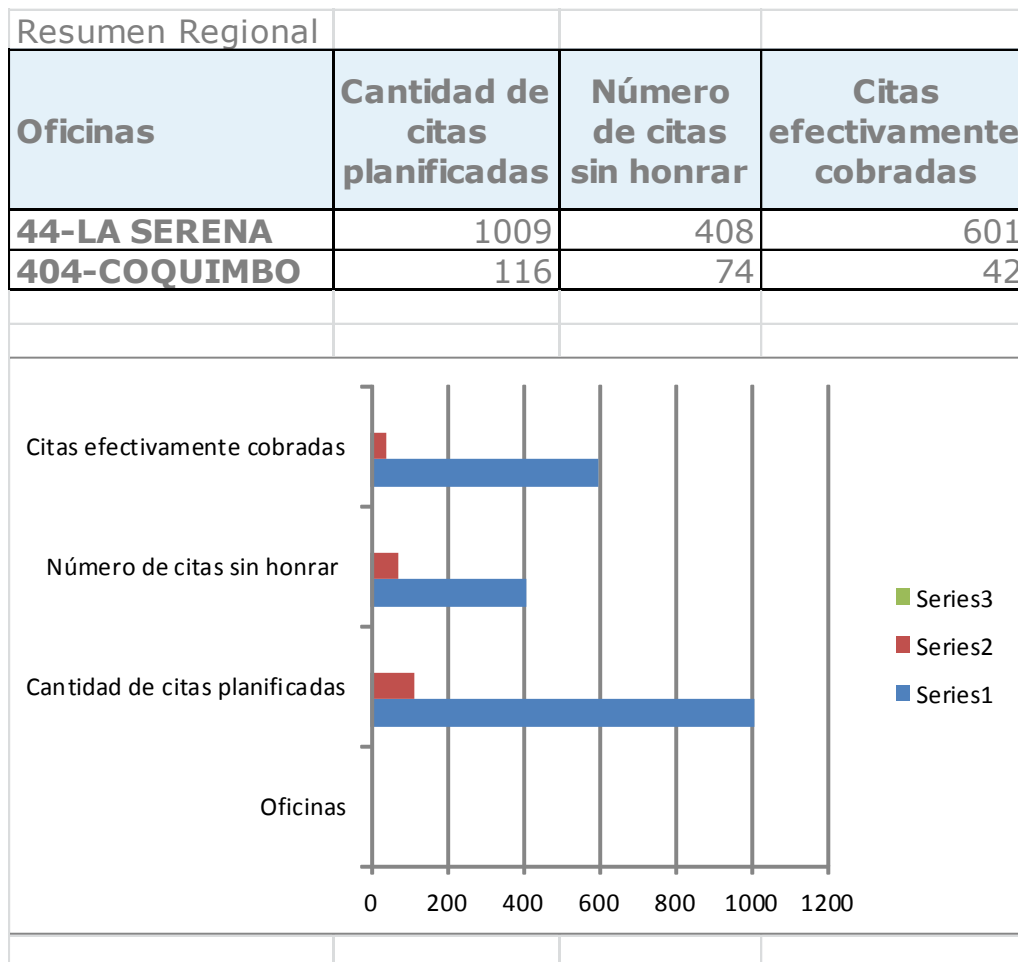
Mes: Diciembre 2014

Oficinas	Cantidad de citas planificadas	Número de citas sin honrar	Citas efectivamente cobradas
44-LA SERENA	543	224	319
404-COQUIMBO	7	6	1



Fuente SDO

Estadísticas: meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del año 2014



Fuente SDO



ATENCIONES EN TERRENO

Atenciones en Terreno:

Las atenciones en terreno se denomina a todas aquellas que se efectúan fuera de las oficinas presencial y se circunscriben a atención de pasaportes, cédulas chileno y extranjeros y todas aquellas atenciones de cédula que se realizan en el marco del programa chile solidario, para ello el Registro Civil e Identificación, en la región de Coquimbo, cuenta con cuatro equipos móviles que se conectan vía internet, directamente a la base de datos de identificación, permitiendo efectuar atenciones en línea y que están distribuidos en las provincias de Choapa, Elqui y Limarí.

El total de las atenciones en terreno alcanzan a 1941, correspondiendo al 0,2% por ciento del total de actuaciones que el servicio ha realizado en el año 2014 en la región de Coquimbo. Cabe hacer mención que el Servicio no cuenta con funcionarios dedicados exclusivamente a las atenciones en terreno, los funcionarios que realiza esta labor son los mismo que atienden público en las oficinas presenciales, de ahí que no se ha podido fortalecer este servicio que brinda la institución a la ciudadanía.

A continuación se muestran datos estadísticos de las actuaciones de identificación realizadas en terreno:

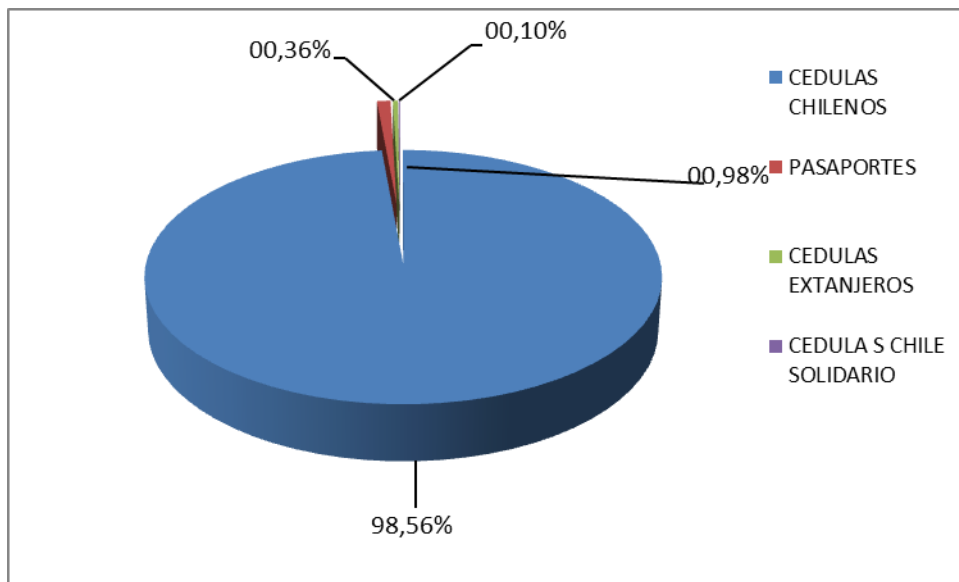
Tipo de actuaciones:

Como se mencionó anteriormente, los tipos de actuaciones que se efectúan en terreno son pasaportes, cédulas chileno y extranjeros y todas aquellas atenciones de cédula que se realizan en el marco del programa chile solidario, siendo las atenciones de cédula a chileno las que llevan el mayor porcentaje con un 98,56 %; después son los pasaportes con un 0,098%; luego cédula extranjeros con un 0,36%; y por ultimo cédulas bajo el programa chile solidario con un 0,1%.

El grafico que a continuación se muestra da cuenta de lo indicado precedentemente:

Tipo de actuaciones

ACTUACIONES	CANT.
CEDULAS CHILENOS	1.913
PASAPORTES	19
CEDULAS EXTANJEROS	7
CEDULA S CHILE SOLIDARIO	2
TOTAL	1.941

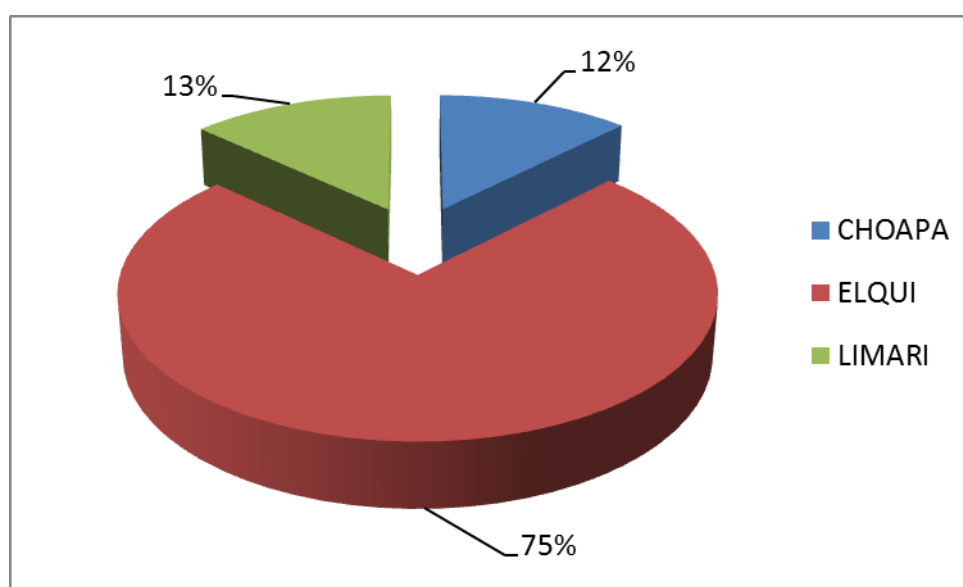


Actuaciones en terreno distribuidas por provincia

En la región de Coquimbo las actuaciones en terreno se concentran en la provincia de Elqui con un 75%, después en la provincia de Limarí con un 13% y por último en la provincia del Choapa con un 12%, esta distribución de las atenciones está íntimamente relacionada con la densidad poblacional de cada provincia.

ACTUACIONES POR PROVINCIA

POVINCIA	Total
CHOAPA	241
ELQUI	1446
LIMARI	254
TOTAL	1941



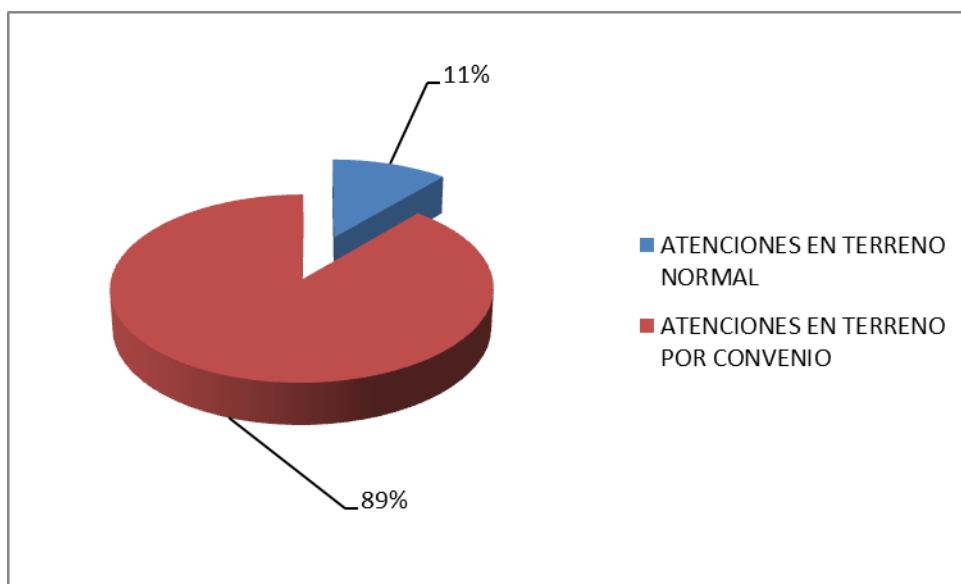
Atención por convenio:

En la región existe un convenio con la Minera Teck Andacollo y en 2014 se realizaron el 11% de las atenciones en terreno bajo este convenio, tal como lo muestra el gráfico demás abajo.

Este convenio consiste en que la Minera Teck Andacollo paga las cédulas de identidad a personas que son de la comuna de Andacollo y que pertenecen a los grupos priorizados por el Servicio siendo estos: Adultos Mayores, Discapacitados, zonas rurales (comuna Andacollo) y niños en edad preescolar.

ACTUACIONES POR CONVENIO

ACTUACIONES	Total
ATENCIONES EN TERRENO NORMAL	217
ATENCIONES EN TERRENO POR CONVENIO	1724
TOTAL	1941



Fotos







SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).

Comprende cuatro espacios de atención, Oficina de Internet, Atención Terreno, Call Center y Atención Presencial OIRS, los que constituyen un canal de comunicación con la ciudadanía y permiten dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado que entre otras materias, regula los plazos en que se deben contestar los requerimientos de los ciudadanos. Estos espacios de atención ciudadana permiten a las personas participar en el quehacer de los Servicios Públicos, garantizando la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que proveen las instituciones, la recepción de información acerca de programas sociales y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones.

¿Cómo funcionan? :

a) Informan a la ciudadanía acerca de:

- Servicios que presta la repartición
- Requisitos para obtener la prestación
- Formalidades para el acceso.
- Plazos para la tramitación de la prestación
- Personas responsables de los procedimientos.
- Documentación y Antecedentes que deben acompañar a la solicitud.
- Procedimiento para la tramitación.
- Ubicación, competencias y horarios del organismo al cual pertenecen u otras entidades del aparato Gubernamental.

b) Atender a los interesados

- Cuando encuentre dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del Servicio o repartición Pública.

c) Recibir y Estudiar Sugerencias:

- A fin de mejorar el funcionamiento de las oficinas o la calidad de los servicios que se entregan en la institución.

d) Recibir, responder y/o derivar solicitudes de los ciudadanos:

- Para garantizar que los(as) ciudadanos(as) puedan canalizar sus solicitudes a las autoridades y a los Organismos Gubernamentales.

e) Registrar las solicitudes ciudadanas:

- De manera que puedan identificar el perfil del usuario(a) y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción.

f) Realizar Encuestas y mediciones:

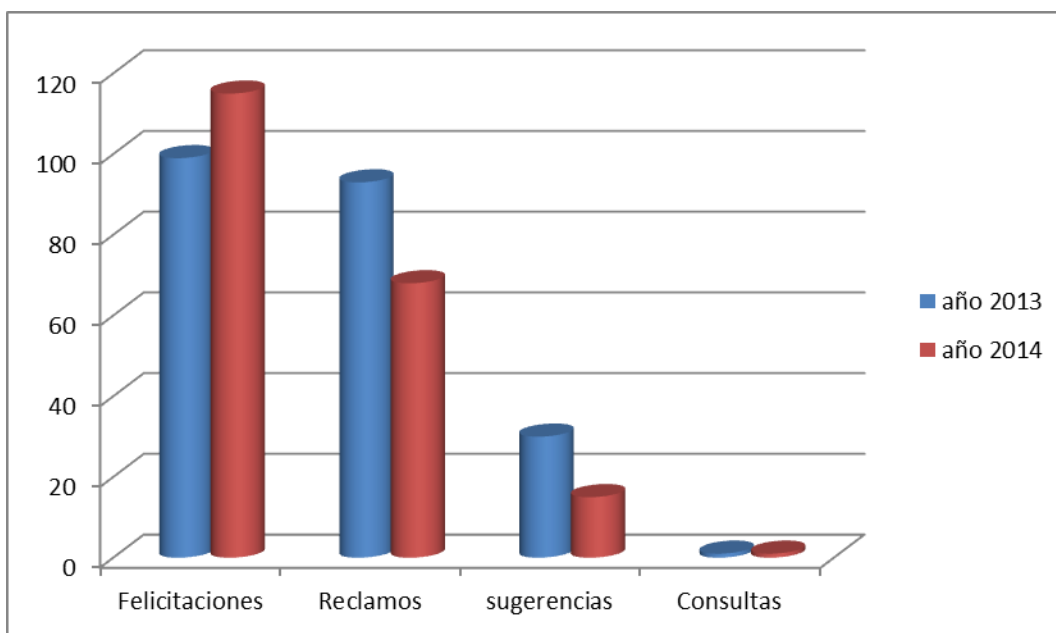
- Sobre satisfacción de los usuarios(as), respecto a la calidad de la atención y las expectativas de estos al acercarse al organismo.

g) Establecer coordinación con otros Espacios de atención:

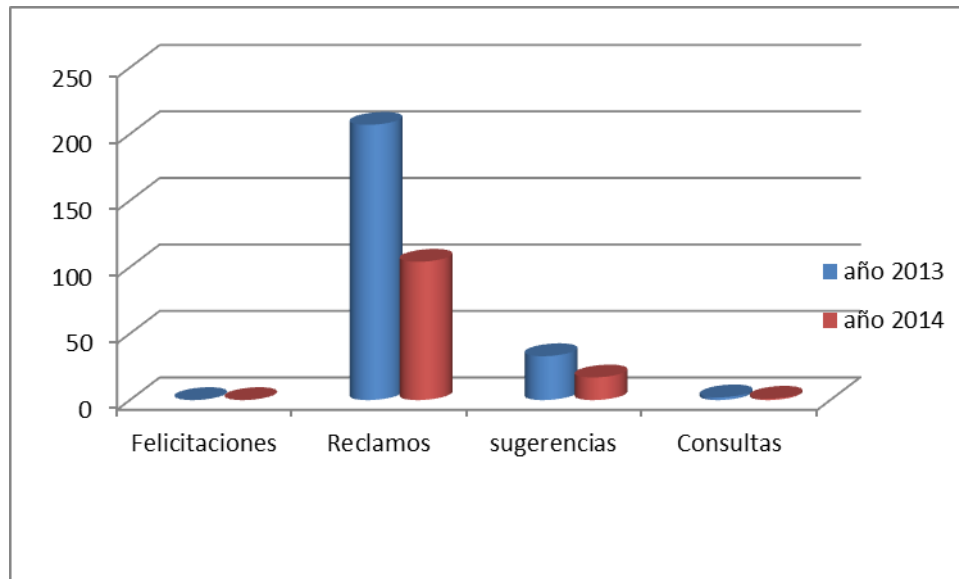
- Tanto con los pertenecientes al propio organismo como con aquellas reparticiones con las que exista relación temática o del destinatario.

El resultado de los contactos ingresados por los usuarios en los Buzones de las oficinas de nuestra región y las ingresadas vías internet se muestra en las siguientes tablas y gráficos;

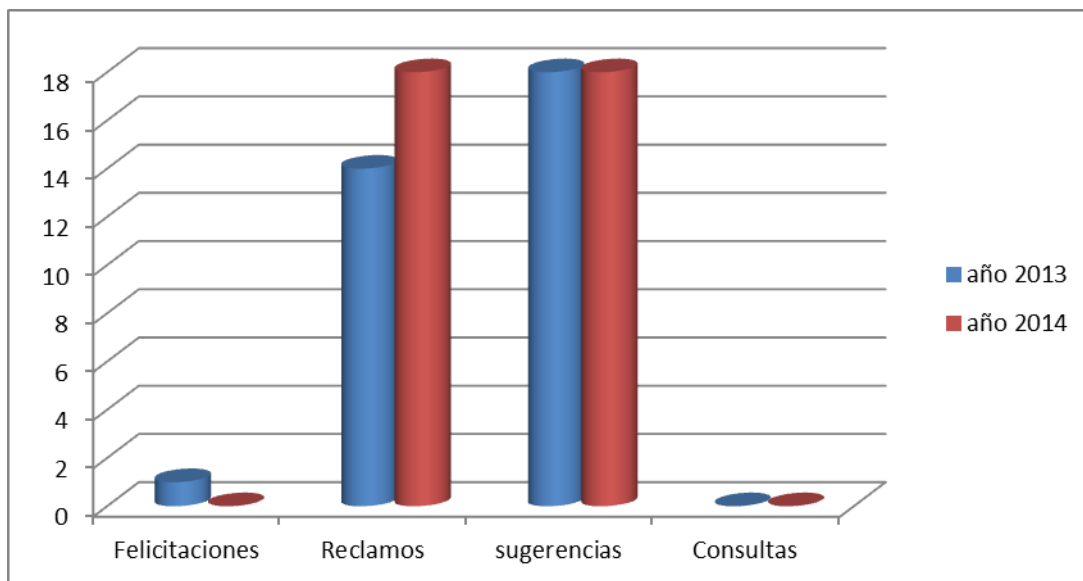
Atención de oficinas	año 2013	año 2014
Felicitaciones	99	115
Reclamos	93	68
sugerencias	30	15
Consultas	1	1



Tiempo de Atención	año 2013	año 2014
Felicitaciones	0	0
Reclamos	207	104
sugerencias	33	17
Consultas	2	1



Infraestructura y señalética	año 2013	año 2014
Felicitaciones	1	0
Reclamos	14	18
sugerencias	18	18
Consultas	0	0





INNOVACIONES REGIONALES

Innovaciones Regionales.

Sistema de auto-Atención

Es un sistema computacional compuesto por un computador de pantalla táctil y una impresora de alta velocidad de impresión; todo ello dentro de un gabinete metálico resistente. Puede hacer entrega de certificados, efectuar bloqueos de documentos, hacer y responder consultas.

Esto permite derivar personas de las oficinas presenciales hacia estos sistemas, lo que contribuirá a disminuir la demanda sobre ellas.

Con fecha 21 de octubre del año 2014 el Consejo Regional (CORE) se aprobó la cartera de proyectos en la cual está la Adquisición de 12 Civil Mátricos para el Registro Civil, el costo es de M\$23.827 (veintitrés millones, ochocientos veintisiete mil de pesos). Este proyecto está enfocado hacia las ciudades que actualmente concentran la mayor afluencia de público en la región y que por ende necesitan ser más expeditas y reducir las posibilidades de congestión y tiempos de espera, siendo éstas La Serena, Coquimbo, Ovalle e Illapel. Sin embargo también se considera instalar equipos en aquellas localidades más vulnerables económicamente con el fin de contribuir en reducir los costos a los usuarios.-

