

Cuenta Pública

2015





ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 3
Presentación Director regional	Pág. 5
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 7
Dotación de Personal	Pág. 9
Destacados 2014	Pág.13
Infraestructura	Pág. 19
Presupuesto	Pág. 24
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 26
Reserva de hora web	Pág. 29
Actuaciones	Pág. 31
Atenciones en Terreno	Pág. 33
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	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**.

Cuenta Pública

2015



Presentación Director regional (s)

El director regional (s) de la región de Los Lagos, sr. Pablo Alberto Yermany Ramírez, abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile; magíster en Derecho Público de la Universidad Santo Tomás, se desempeña en este cargo desde octubre del 2013. Desde el 2009 integra el equipo de la Unidad Jurídica de la dirección regional de esta institución cumpliendo con diversas labores, entre ellas abogado jefe de la Unidad Jurídica Regional.

Su gestión está orientada a contribuir con el equipo regional, procurando el 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.

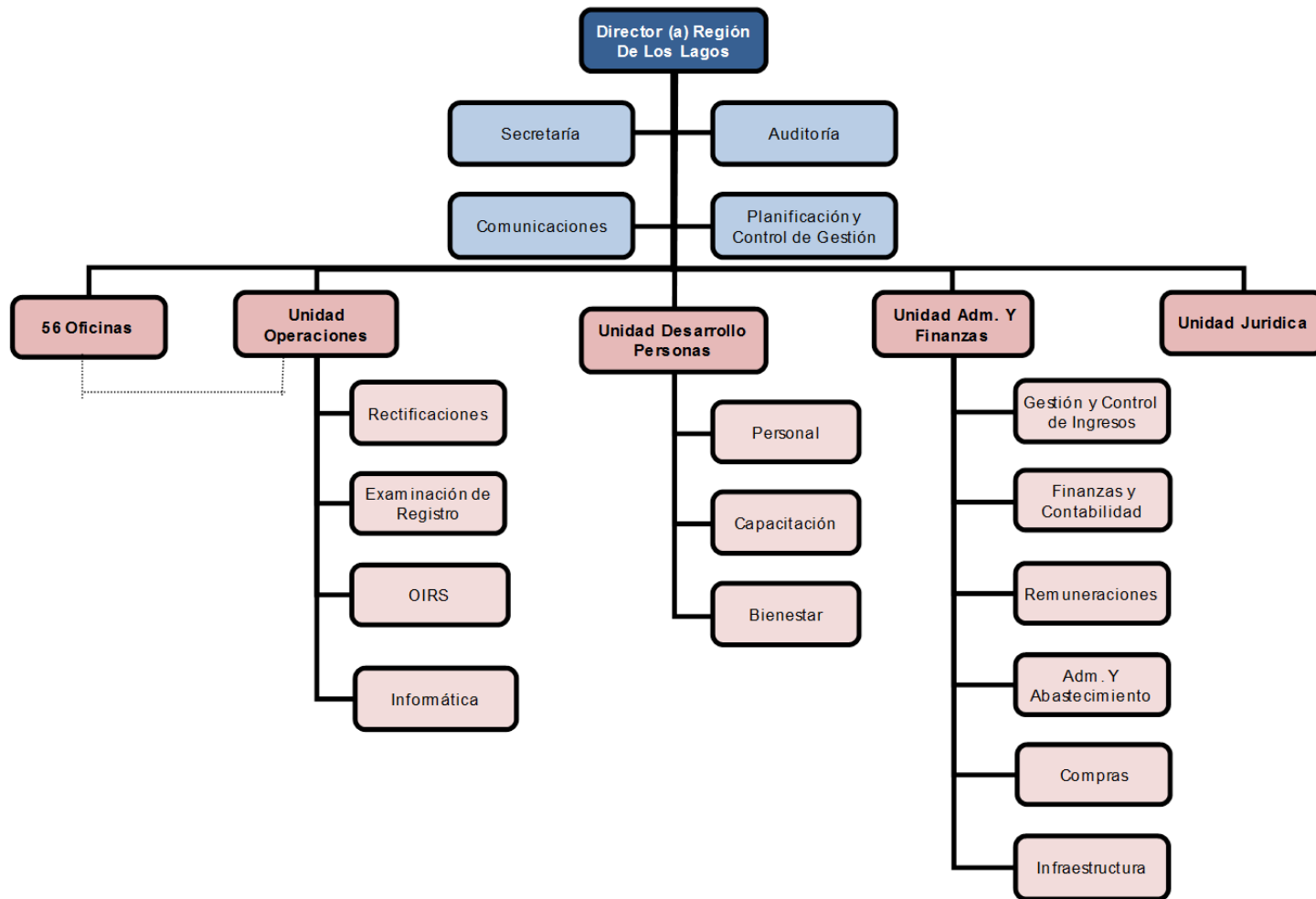
Velar por el óptimo funcionamiento de las oficinas y fundamentalmente por la satisfacción plena del usuario final, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo la misión del Servicio con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad.

Cuenta Pública

2015



Dirección Regional Organigrama



Cuenta Pública 2015



Dotación de Personal

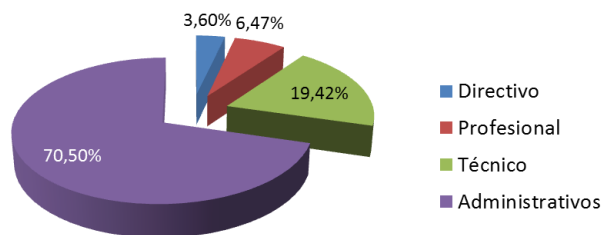
El Servicio de Registro Civil e Identificación de la región de Los Lagos, al día de hoy dispone de una dotación de 139 funcionarios y 3 personas contratadas a Honorarios, de los cuales 30 realizan funciones en la Dirección Regional y 109 en funciones administrativas de atención de público. A nivel regional contamos con 51 oficinas, cinco Sub oficinas y una Lancha Marítima Civil Sur, detallados a continuación:

PROVINCIA DE LLANQUIHUE	Nro. De funcionarios
DIRECCION REGIONAL / OFICINA TERRENO	30
CIVIL SUR (Honorarios)	3
CALBUCO	3
COCHAMO	1
COLACO	Atención en terreno
FRESIA	2
FRUTILLAR	3
LLANADA GRANDE	Atención en terreno
LLANQUIHUE	2
LOS MUERMOS	2
MAULLIN	2
MISQUIHUE	1
PEULLA	Adjunto Ajeno - Carabinero
PUERTO MONTT	19
SUB. OF. PTO. MONTT	1
PUERTO VARAS	5
QUETRULAUQUEN	1
RIO FRIO	1
RIO PUELO	1
PROVINCIA DE OSORNO	Nro. De funcionarios
ENTRE LAGOS	1
HUEYUSCA	Atención en terreno
OSORNO	15
OSORNO S.O.	1
PUAUCHO	1
PUERTO OCTAY	1
PURRANQUE	3
QUILACAHUIN	Atención en terreno
RAHUE	3
RIACHUELO	Atención en terreno
RIO NEGRO	2
SAN PABLO	1
S.J. COSTA	Atención en terreno

PROVINCIA DE CHILOE	Nro. De funcionarios
ACHAO	1
ANCUD	5
BUTACHAUQUES	1
CASTRO	10
CASTRO S.O.	Atención en terreno
CHACAO	Atención en terreno
CHAULINEC	1
CHONCHI	2
CURACO DE VELEZ	1
DALCAHUE	1
MECHUQUE	1
PUQUELDON	1
QUEHUI	Atención en terreno
QUEILEN	1
QUELLON	3
QUEMCHI	1
QUENAC	Atención en terreno
RILAN	Atención en terreno
TENAUN	1
PROVINCIA DE PALENA	Nro. De funcionarios
AYACARA	1
CHAITEN	1
CONTAO	1
FUTALEUFU	1
HORNOPIREN	1
PALENA	1
ROLECHA	1

Distribución por estamento

Estamento	Cantidad de Funcionarios/as	%
Directivo	5	3,60%
Profesional	9	6,47%
Técnico	27	19,42%
Administrativos	98	70,50%
TOTAL	139	100%



Cuenta Pública 2015



Destacados 2014

Gestión de Filas

El Sistema implementado el 2014 en las oficinas de Puerto Montt y Osorno tiene por objetivo ordenar la atención de nuestros usuarios y usuarias en oficinas, permitiendo:

- Entregar un sistema de turno que mejore la experiencia de usuarios y usuarias que concurren a nuestras oficinas
- Mejorar las condiciones de los tiempos de espera
- Facilitar a los funcionarios el orden de atención en la oficina
- Obtener datos que permitan tomar decisiones, por ejemplo, incorporar un puesto adicional

Tiempo máximo de espera por oficina y por servicio

Este tiempo predefinido en el sistema corresponde al tiempo de espera máximo considerado aceptable entre el momento de sacar el ticket y de la llamada. Según lo acordado, se configurará inicialmente el sistema con un tiempo máximo de espera por oficina y por servicio de:

- 15 minutos para los servicios “Atención Preferencial” y la iniciativa “Reserva de Hora”.
- 60 minutos para todos los otros servicios en todas las oficinas.



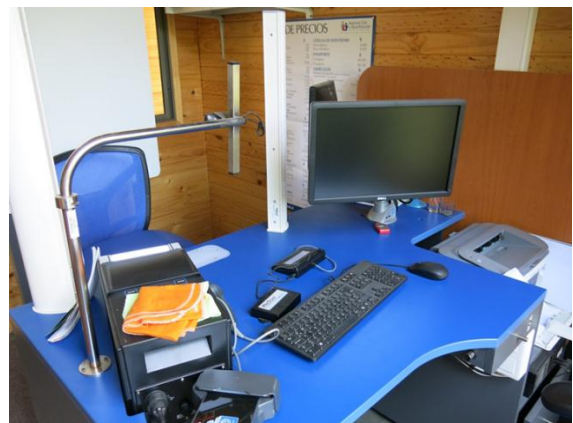
Adquisición de camioneta

La nueva camioneta institucional fue gestionada y provista para cubrir las demandas de las atenciones en terreno y realizar visitas a oficinas de la región de Los Lagos.



Implementación Nuevo Sistema de Identificación en oficinas manuales

Las oficinas de Río Puelo, Cochamó, Ayacara, Chaitén, Quetrulauquén, Misquihue, Queilén, Contao, Entre Lagos, San Pablo y Puerto Octay a contar del 2014 dejaron de ser oficinas manuales a oficinas con sistemas en línea para la obtención de documentos de identificación y viajes significando un gran avance en tiempos de espera y calidad en la atención. Con el sistema manual las cédulas se demoraban entre 15 a 30 días hábiles para su entrega y con el Nuevo Sistema de Identificación se disminuyó este tiempo a 5 días hábiles.



Convenios y Alianzas

El 2014 se firmaron diversos convenios con las siguientes instituciones u organizaciones:

Gendarmería:

El objetivo de este convenio es facilitar la omisión y la eliminación de antecedentes penales de las personas que han estado privadas de libertad, para apoyar directamente el proceso de reinserción laboral y social.



Aduanas:

El propósito de este acuerdo fue facilitar el intercambio de información y el desarrollo de los programas de fiscalización asignados a ambas Instituciones, la realización de cursos de capacitación referentes al proceso de adquisición e inscripción de vehículos de zona franca, pasavantes, beneficios y requisitos de franquicia para ciudadanos de zonas extremas, franquicias personas lisiadas, requisitos para la inscripción de motor home, y procesos de remates libre disposición, entre otros.



Unión Comunal de Juntas de Vecinos Reloncaví:

El propósito de este convenio es acercar los productos y servicios del Estado a la ciudadanía a través de atenciones de cédulas de identidad y certificados en Juntas de Vecinos de la comuna de Puerto Montt.



Universidad San Sebastián:

Un convenio de colaboración entre la Asociación de Funcionarios de la región, presidida por la señora Jenny Oyarzún Guzmán, y la Universidad San Sebastián de Puerto Montt se celebró en el mes de mayo. El acuerdo consiste en facilitar la infraestructura del Registro Civil para que alumnos de la carrera de Educación Física realicen clases de baile entretenido, zumba y acondicionamiento físico para los funcionarios y funcionarios de la oficina de Puerto Montt y dirección regional. Las clases se realizan martes, miércoles y jueves hasta fines del primer semestre.

Juzgado policía local Municipalidad de Osorno:

Convenio de conectividad

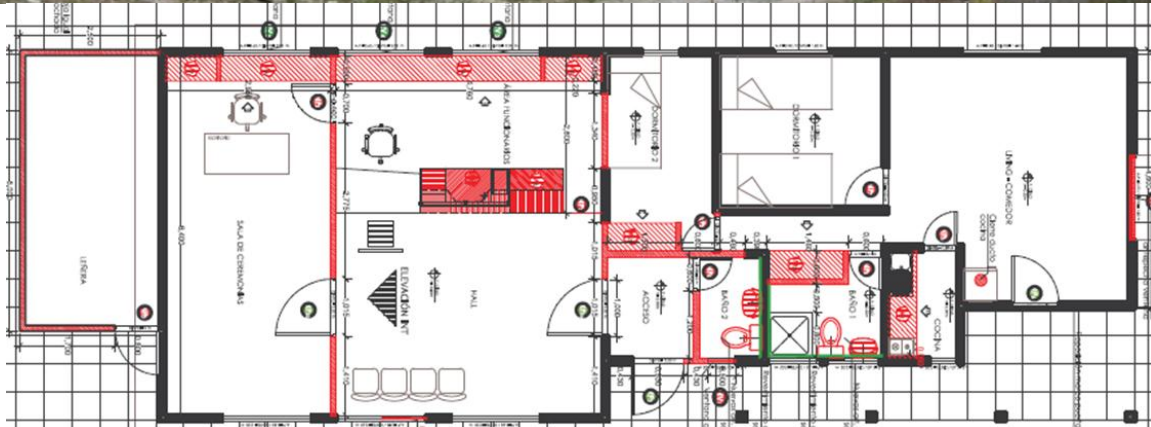
Cuenta Pública 2015



Infraestructura

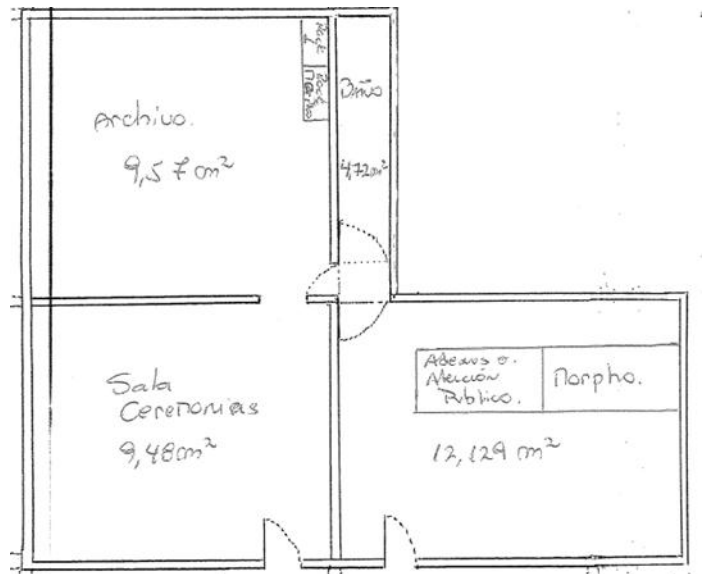
Oficina Chaitén

Se construye nueva oficina del Registro Civil en Chaitén, la cual cuenta con dos plantas: la primera una oficina de aproximadamente con 89,79 metros cuadrados y una planta que se utiliza como casa/habitación de 40,35 metros cuadrados aproximadamente. Total 130,14 metros cuadrados. Se implementa Nuevo Sistema de Identificación.



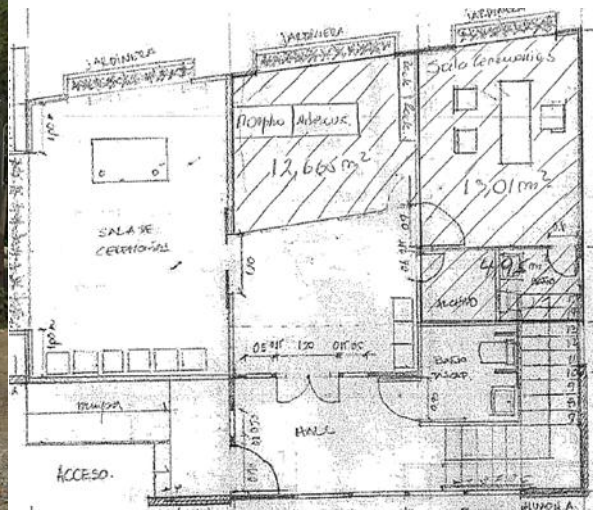
Oficina Río Puelo

La Municipalidad de Cochamó entregó en comodato espacio aldaño a oficina del Registro Civil ampliando la dependencia a 35,9 metros cuadrados.



Oficina Cochamó

La Municipalidad de Cochamó entregó en comodato tres salas de 35,9 metros cuadrados en dependencias del municentro donde actualmente se emplaza la oficina del Registro Civil en Cochamó.



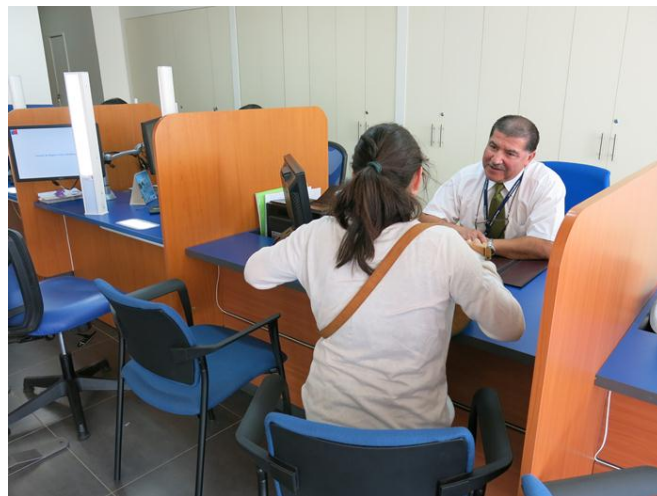
Oficina Llanada Grande

La Municipalidad de Cochamó entregó en comodato espacio de 15 metros cuadrados para implementación de nueva oficina en Llanada Grande.



Oficina Castro

Habilitación de nuevas dependencias para la oficina del Registro Civil en la ciudad de Castro, que cuenta con un total de aproximadamente de 432 metros cuadrados distribuidos en dos plantas.



Suboficina Hospital de Puerto Montt

Se habilita nueva dependencia de 16 metros cuadrados para suboficina emplazada en el nuevo Hospital Base de Puerto Montt.



Cuenta Pública

2015



Presupuesto

Subtítulo	Concepto	Presupuesto autorizado	Ejecutado al 31/12/2014	Saldo Presupuestario	% Ppto. ejecutado
	Gastos en personal				
21	Horas Extras	\$ 10.075.839	\$ 10.075.839	\$ 0	100%
	Viáticos operacionales	\$ 16.497.776	\$ 15.907.633	\$ 590.143	96%
	Viáticos capacitación	\$ 12.865.922	\$ 12.307.408	\$ 558.514	96%
	Suplencias y Reemplazos	\$ 71.287.257	\$ 71.287.257	\$ 0	100%
22	Bienes y Servicios de Consumo	\$ 453.683.019	\$ 453.493.019	\$ 190.000	100%
29	Adquisición activos no financieros				
	Vehículos	\$ 14.489.736	\$ 13.961.675	\$ 528.061	100%
	Muebles y enseres	\$ 10.540.685	\$ 10.540.685	\$ 0	100%
	Máquinas y equipos	\$ 1.482.823	\$ 1.482.823	\$ 0	100%
	Equipos informáticos	\$ 629.481	\$ 629.481	\$ 0	100%

Cuenta Pública

2015



**Servicios entregados
a la comunidad**

a) Charlas a la comunidad sobre:

- Información general, temas propios del Servicio
- Omisión o eliminación de antecedentes penales
- Posesiones Efectivas
- Sitio web
- Entre otras a requerimiento

b) Atenciones en terreno

c) Matrimonios por artículo de Muerte

d) Charlas en recintos penitenciarios

e) Matrimonios en el mar (48 matrimonios)



Entre el 02 y el 14 de junio del 2014 la oficina marítima del Servicio de Registro Civil e Identificación, conocida como Lancha "Civil Sur", realizó su recorrido visitando, localidades e islas de la provincia de Palena y Estuario del Reloncaví.

Atenciones Oficina Marítima 2014	Número de actuaciones
Cédulas de Identidad	43
Certificados	4
Poderes	4
Rectificaciones	2
Consultas	27



Cuenta Pública 2015

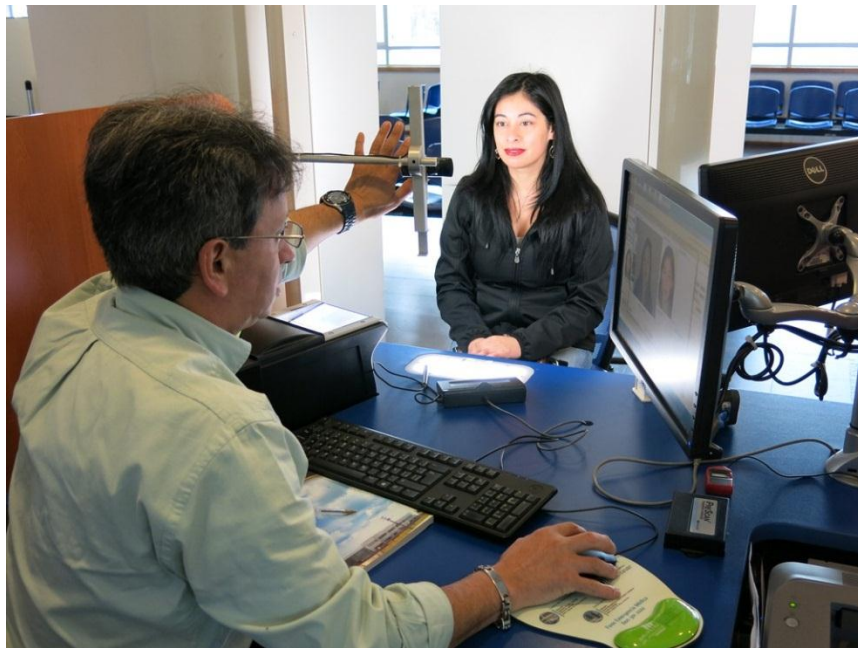


Reserva de Hora

El Servicio de Registro Civil e Identificación a lo largo del país implementó la iniciativa “Reserva Tu Hora” con el objetivo de que las personas puedan reservar a través del sitio web www.registrocivil.cl y call center (600 370 2000) su hora de atención para cédulas y pasaportes. En la región de Los Lagos dos oficinas cuentan con este sistema:

Oficina Puerto Montt de lunes a viernes desde las 10:00 horas hasta las 13:00 horas.

Oficina Osorno de lunes a viernes desde las 11:00 horas hasta las 14:00 horas.



Cuenta Pública 2015



Actuaciones

Actuaciones región de Los Lagos	Cantidad
Nacimientos	11.575
Defunciones	5.010
Matrimonios	2.677
Cédulas de identidad	156.831
Pasaportes	6.422
Certificados en oficina	558.553
Certificados en línea	615.851

Cuenta Pública 2015



Atenciones en Terreno

Las atenciones a terreno se realizan periódicamente por medio de diversos requerimientos de la comunidad. Las formas de solicitar estas atenciones son:

- Solicitud presencial en cualquiera de las 56 oficinas de la región de Los Lagos
- Solicitud virtual a través del sitio web www.registrocivil.cl
- Gestiones internas con instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales

Atenciones en terreno realizadas el 2014

- Atención en terreno localidad de Alerce los días miércoles y jueves de cada semana desde las 14:00 horas hasta las 17:00 horas.
- Atención a empresas e instituciones como Skretting Chile, Universidad Santo Tomas, entre otros.
- Atenciones a domicilio a personas discapacitadas, postradas o de tercera edad.
- Organizaciones comunitarias
- Plaza de Justicia
- Gobiernos en terreno
- Municipio en tu Barrio

Solicitudes en terreno de cédulas y Pasaportes: **4.289**

Solicitudes en terreno de certificados: **1.582**



Cuenta Pública 2015



Sistema Integral de Atención Ciudadana

El SIAC es un sistema que coordina todos los espacios de atención al usuario/a. Los canales con los que cuenta este Servicio son:

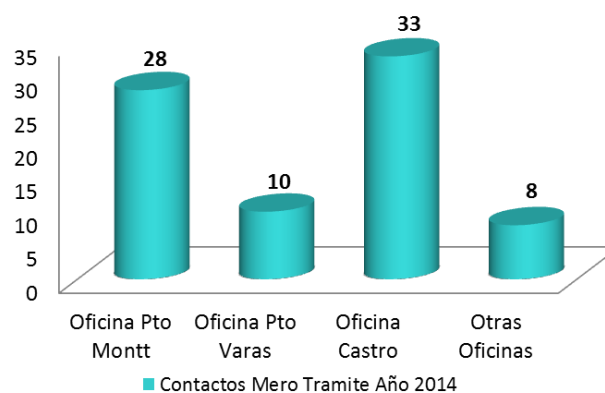
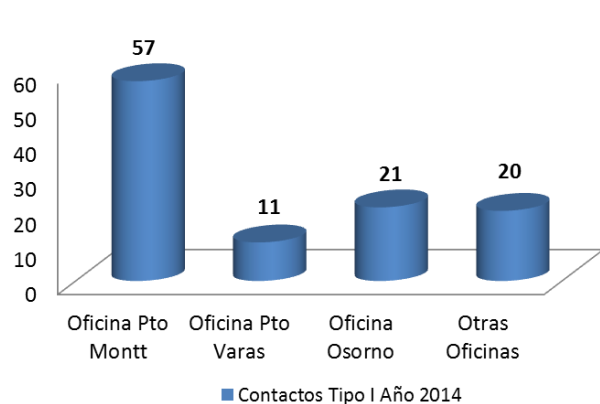
- Sitio web www.registrocivil.cl
- Oficinas OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)
- Call Center 600 370 2000
- Cartas

A través del Sistema de Información y Atención Ciudadana, en los canales OIRS y sitio web, las personas además pueden realizar solicitudes de acceso a la información pública en el marco de la Ley 20.265 de Transparencia.

OIRS

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias ubicada en la dirección regional recibió en total **188 contactos** entre Felicitaciones, Reclamos, Consultas y Sugerencias de toda la región. El plazo de respuesta para las Felicitaciones es de 48 horas, en tanto dependiendo de la naturaleza de los Reclamos, Consultas y Sugerencias es de 3 días hábiles al 2014

Tipo Contacto	Nº Total	Nº en el plazo / Mero Trámite	Nº fuera de plazo / Mero Trámite	Nº en el plazo / Tipo 1	Nº fuera de plazo / Tipo 1
Felicitación	79	79	0	0	0
Consulta	1	0	0	1	0
Reclamo	95	0	0	95	0
Sugerencia	13	0	0	13	0
Solicitud 20.285	0	0	0	0	0



Distribucion de Contactos por Asunto 2014

