

Cuenta Pública

2015





ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 3
Presentación Director regional	Pág. 5
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 8
Destacados 2014	Pág. 10
Infraestructura	Pág. 13
Presupuesto	Pág. 18
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 23
Reserva de hora web	Pág. 25
Atenciones en Terreno	Pág. 28
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 30
Innovaciones regionales	Pág. 33



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

Región de Valparaíso

Con el correr de los años he tenido la suerte de trabajar en diversos Servicios Públicos, soy de profesión Abogado. Actualmente llevo 6 meses y tengo el privilegio de encontrarme como Director Regional de esta apreciada institución.



Como no recordar, que antes que la Iglesia y el Registro Civil, se preocuparan de disponer un registro del estado civil de las personas; fue el Imperio Romano donde se observaron los primeros antecedentes de este tipo de control estatal, pero solo se realizaban simples recuentos de ciudadanos.



Este Servicio de Registro Civil e Identificación, desde su creación en el año 1884, tiene asignadas diversas funciones registrales, lo que hace de su estructura funcional, desde un punto de vista organizacional, una entidad que ha crecido en forma inorgánica.



Es por ello que pretendo, que todos nos sintamos partícipes de estos logros que nos ayudan a cumplir en mejor forma nuestro cometido y la satisfacción que esperamos ver en nuestros usuarios y usuarias al brindarles un servicio de excelencia, basado en nuestros valores institucionales de Calidad, Calidez y Colaboración.

Región de Valparaíso

Las Direcciones Regionales están a cargo de un Director Regional, quien cumple con la labor de organizar y dirigir el Servicio a nivel local y administrar los bienes y recursos que se ponen a su disposición para el funcionamiento de las oficinas del Servicio Regional.

En esta región el Servicio cuenta con un Centro Especializado de Vehículos Motorizados en Quillota, una Sub Oficina en Hospital de San Felipe, siendo un total de 40 oficinas donde laboran 204 funcionarios, sin embargo, existen dos comunas sin oficina, éstas son: Santo Domingo y El Tabo.

El Registro Civil, todos los años elabora un Plan de Capacitación, el cual se realiza durante el año. De acuerdo al informe de participantes de Capacitaciones de años anteriores, brechas de competencias detectadas, metas institucionales, nuevas materias, entre otras.

En el año 2014, se contó con un presupuesto de \$ 6.999.966, efectuándose 06 cursos de capacitación, entre los cuales se realizaron; Técnicas de Trabajo en Equipo, Atención de Público, Liderazgo en Atención de Público e Inducción sobre materias básicas y materias propias del Servicio.

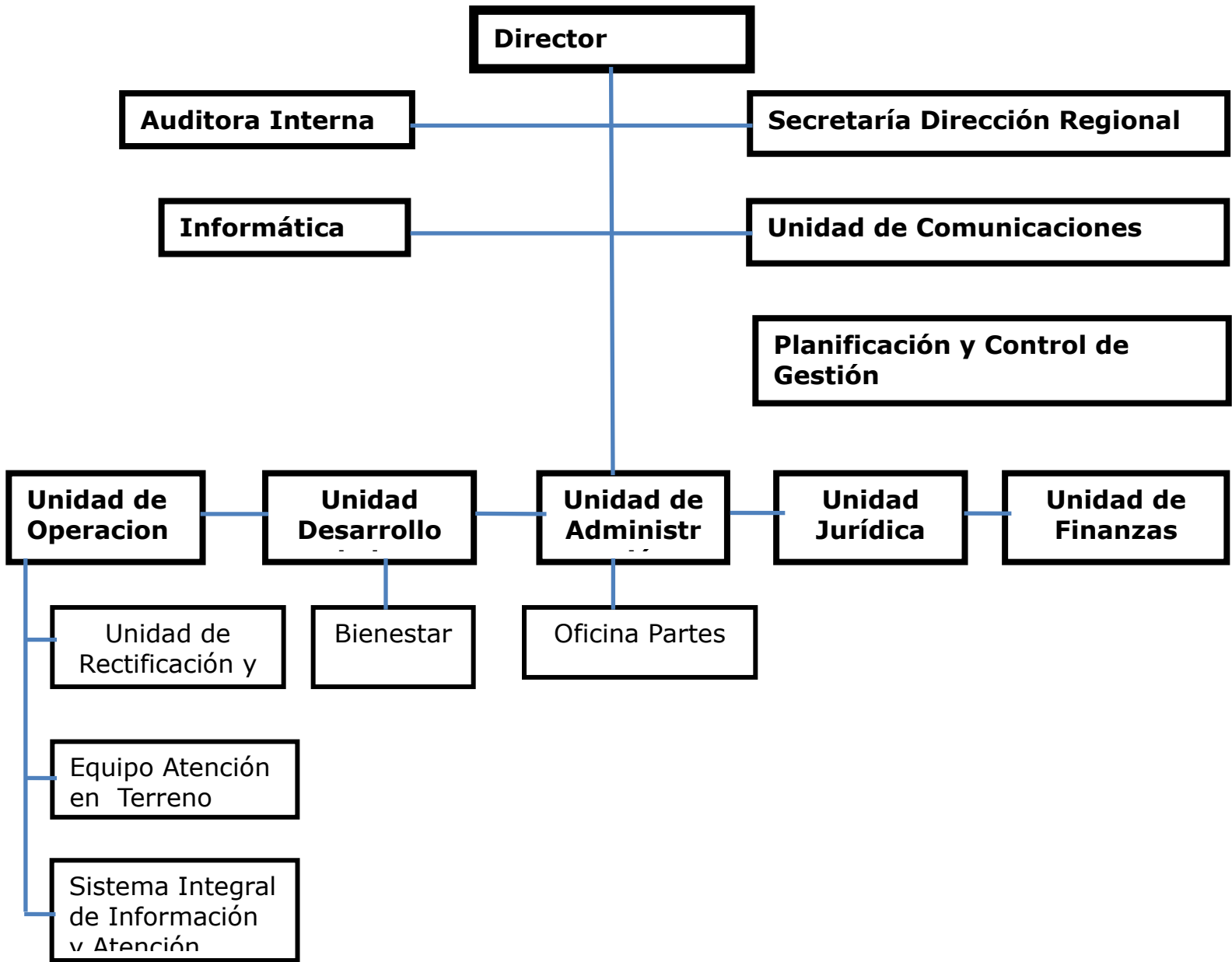
Chile Solidario es el componente del Sistema de Protección Social que se dedica a la atención de familias, que se encuentran en situación de vulnerabilidad. En el marco del Convenio suscrito entre el Ministerio de Desarrollo Social y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para la ejecución del Programa Identificación Chile Solidario, en el cual los usuarios(as), que presentan el Formulario Subsidio para obtener la Cédula de Identidad la cual tienen un costo de \$500 pesos, en cualquier Oficina del Registro Civil. Se destaca que en el año 2014, se han entregado 3.340 Cédulas de Identidad.

Cuenta Pública

2015



Dirección Regional Organigrama



Cuenta Pública

2015



Destacados 2014

Mega Incendio en Valparaíso

Producto del incendio que afectó a varios cerros de Valparaíso, catástrofe que obligó a decretar Alerta Roja en la comuna. Desde el día 12 de abril hasta el 14 de junio, funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación trabajaron atendiendo en terreno a las personas damnificadas por el incendio que afectó a los cerros La Cruz, Mariposas, El Litre, Merced y Ramaditas.



Se instalaron varios puestos de atención con maletas móviles para que las personas que perdieron sus documentos por la tragedia los solicitaran sin costo alguno. Los puntos de atención fueron el Retén Las Cañas, cerro El Litre, cerro Mariposas, cerro Merced; Escuela Federico Albert, Escuela Alemania, Escuela Grecia, Liceo Técnico Femenino, la Cuesta Colorada, Frontis del IPS y el sector Rocuant.



Es así como, se efectuaron 3.022 solicitudes de este importante documento de identificación.

Campaña "Renueva tu cédula"

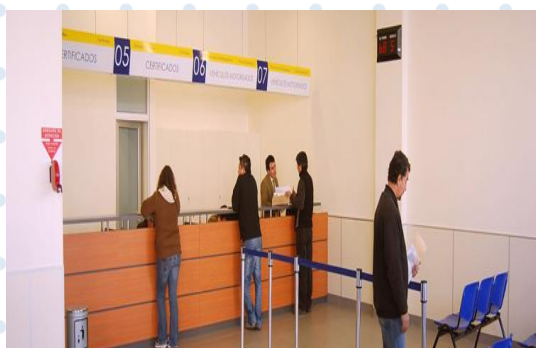
El Servicio efectuó la campaña "Renueva tu cédula", ya que existía un alto porcentaje de personas que debían renovar su cédula de identidad antes de septiembre. Para lo cual, se abrieron las oficinas de Valparaíso, Villa Alemana, Quilpué y Viña del Mar los sábados 30 de agosto y 27 de septiembre.

Se efectuó un positivo balance de la iniciativa: más de 45.069 cédulas de identidad se renovaron en la Región de Valparaíso entre junio y septiembre recién pasado.

El avance en esta zona del país fue de un 54%, destacando las 1.073 atenciones en terreno y las 1.344 atenciones realizadas los últimos sábados de cada mes en las oficinas mencionadas.



Cuenta Pública 2015



Infraestructura

Mejoramiento y Adecuación Ambiente Laboral Oficinas

• Provincia de San Felipe

Oficina	Descripción	Monto inversión
San Felipe	Servicio mantención y reparaciones menores en oficina	982.107
Putendo	Trabajos menores de reparación en oficina	110.670
Santa María	Trabajos Readecuación eléctrica total en Oficina	1.385.753
Panquehue	Trabajos eléctricos menores, consistentes en mantención luminarias y readecuaciones. Readecuación de mobiliarios por instalación puestos MORPHO	344.796
Llay Llay	Servicio de reparaciones menores en oficinas. Trabajos menores de reparación en oficina	252.280
Catemu	Trabajos eléctricos menores, consistentes en mantención luminarias y readecuaciones	15.944
	Total	3.091.550

• Provincia de Petorca

Oficina	Descripción	Monto inversión
La Ligua	Trabajos eléctricos menores, consistentes en mantención luminarias y readecuaciones	116.555
Cabildo	Trabajos de reparación de techumbre en oficina. Servicio de readecuación de cañería red de agua protegida por techumbre. Servicio de instalación de ventilador mural en Oficina	876.270
Papudo	Servicios eléctricos, readecuación red total oficina para instalación puestos Morpho	942.222
	Total	1.935.047

• Provincia de Los Andes

Oficina	Descripción	Monto inversión
Calle Larga	Trabajos menores de reparación en oficina	81.396
Rinconada de Los Andes	Readecuación de mobiliarios por instalación puestos MORPHO. Servicios eléctricos, readecuación puntos para instalación puestos Morpho. Trabajos menores de reparación en oficina	229.915
	Total	311.311

• Provincia de Quillota

Oficina	Descripción	Monto inversión
Quillota	Trabajos eléctricos menores, consistentes en mantención luminarias y readecuaciones. Servicios eléctricos, readecuación puntos para instalación puestos Morpho	384.111
La Cruz	Readecuación de mobiliarios por instalación puestos MORPHO. Servicios eléctricos, readecuación puntos para instalación puestos Morpho	384.111
Nogales	Trabajo de reparación en puerta acceso principal en oficina	44.444
	Total	627.166

Cuenta Pública 2015



Presupuesto

Presupuesto

Denominación	Presupuesto
	Autorizado
Alimentos y Bebidas	556.000
Textiles, Vestuario y Calzados	516.677
Textiles y Acabados	416.080
Vestuario y Accesorios	100.597
Combustibles y Lubricantes	6.774.577
Materiales de Uso o Cons.Cte.	51.776.136
Materiales de Oficina	36.026.033
Materiales y Útiles de Aseo	11.306.888
Menaje para Oficinas	125.750
Insumos y Repuestos	284.146
Repuestos y Accesorios	119.879
Otros Materiales	2.102.365
Equipos Menores	1.811.075

Servicios Básicos	101.461.419
Electricidad	36.546.284
Agua	7.436.433
Gas	1.998.211
Correos	30.510.978
Telefonía Fija	22.145.156
Telefonía Celular	2.824.357

Mantenimiento y Reparaciones	57.694.325
De Edificios	53.780.337
De Vehículos	3.039.810
Mobiliarios y Otros	298.950
De Maquinarias y Equipos de Oficina	114.300
De Equipos Informáticos	460.928

Publicidad y Difusión	12.961.212
Servicios de Publicidad	5.457.327
Servicios de Impresión	5.986.635
Servicios de Encuadernación	1.517.250

Servicios Generales	120.516.979
Servicios de Aseo	79.181.508
Servicios de Vigilancia	31.231.140
Pasajes y Fletes	10.014.451
Servicios de Suscripciones	89.880

Arriendos	75.835.911
Arriendos Edificios	73.235.911
Otros	2.600.000
Servicios Financieros	1.037.146
Cursos de Capacitación	6.999.966
Otros Gastos en Bienes y Servicios	3.380.158
Gastos Menores	3.380.158
TOTALES	439.510.506

Presupuesto – Adquisición de Activos

Denominación	Presupuesto
	Autorizado
Vehículos	14.249.060
Mobiliario y Otros	6.590.758
Maquinarias y Equipos	2.412.497
TOTALES	23.252.315

Cuenta Pública



**Servicios entregados
a la comunidad**

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:

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

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.

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

Registro de prendas sin desplazamiento

Inscripción en el registro de prendas sin desplazamiento

Registro de discapacidad

Inscripción en el registro de discapacidad

Atenciones en terreno

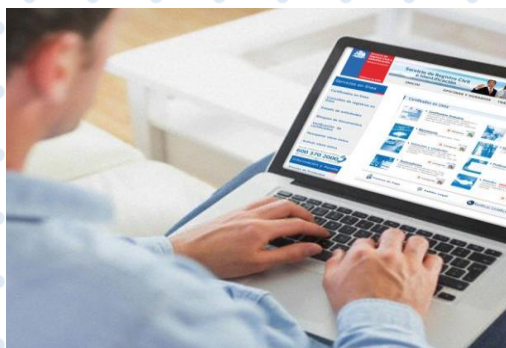
Solicitud de atención en terreno de cédula de identidad y pasaporte.

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)

Cuenta Pública

2015

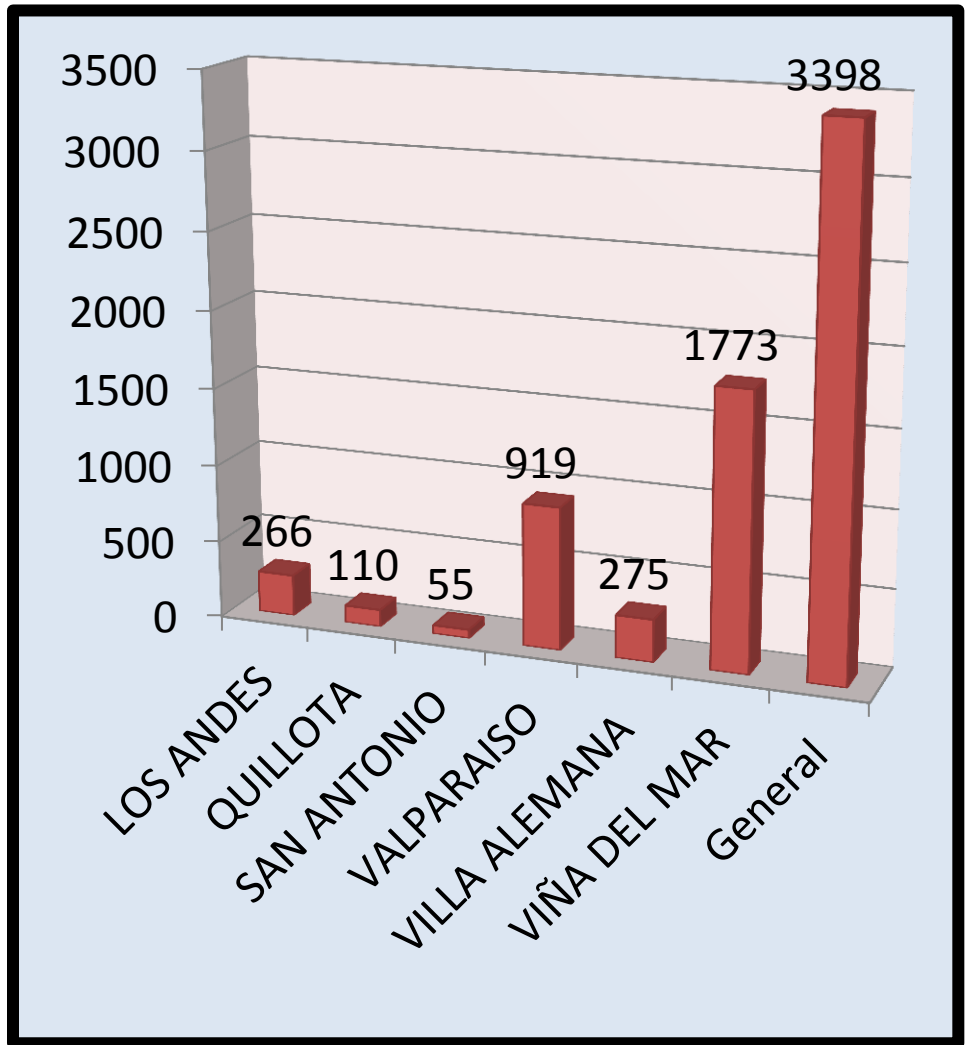


Reserva de hora

Reserva de hora para cédula de identidad y pasaporte

Para 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

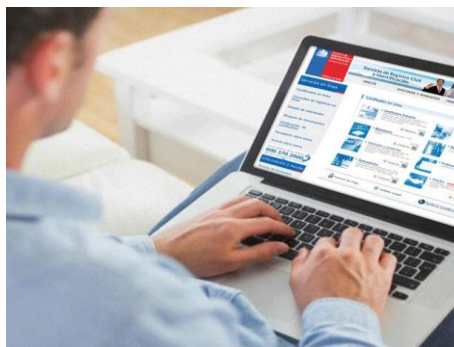
La medida es parte de la permanente modernización del Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar cada día la atención que se entrega a los usuarios, sean chilenos o extranjeros, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología. Actualmente este nuevo servicio se encuentra disponible en las siguientes oficinas de la región: Los Andes, Quillota, San Antonio, Valparaíso, Viña del Mar.



Estadística Regional

Cuenta Pública

2015



**Certificados por
Internet**

Certificados por Internet

El Servicio de Registro Civil e Identificación, en el cumplimiento de su misión fijada por ley, constantemente perfecciona sus formas de atención y facilita la obtención de certificados que se exigen para diversas gestiones. Entre los instrumentos tecnológicos que dispone el Servicio, está su Oficina de Internet www.registrocivil.cl, mediante la cual los certificados se entregan al instante, en forma ágil, cómoda y segura.



Estadística Regional

Cuenta Pública 2015



Atenciones en terreno

Equipo de Atención en Terreno

El Equipo de Atención en Terreno, cuenta con 6 maletas móviles, las cuales están destinadas para atender a grupos focalizados, Adultos Mayores, Niños, Discapacitados, población rural, Chile Solidario, entre otros. En el año 2014 se renovaron 2,666 cédulas de identidades



Como también establecen canales efectivos para promover y fomentar espacios de interacción entre el Servicio y los usuarios y usuarias, a fin de reforzar y mejorar el ejercicio de sus derechos ciudadanos, fortaleciendo la relación interinstitucional y la participación ciudadana, a través de la coordinación en programas e instancias de gobierno de corte transversal



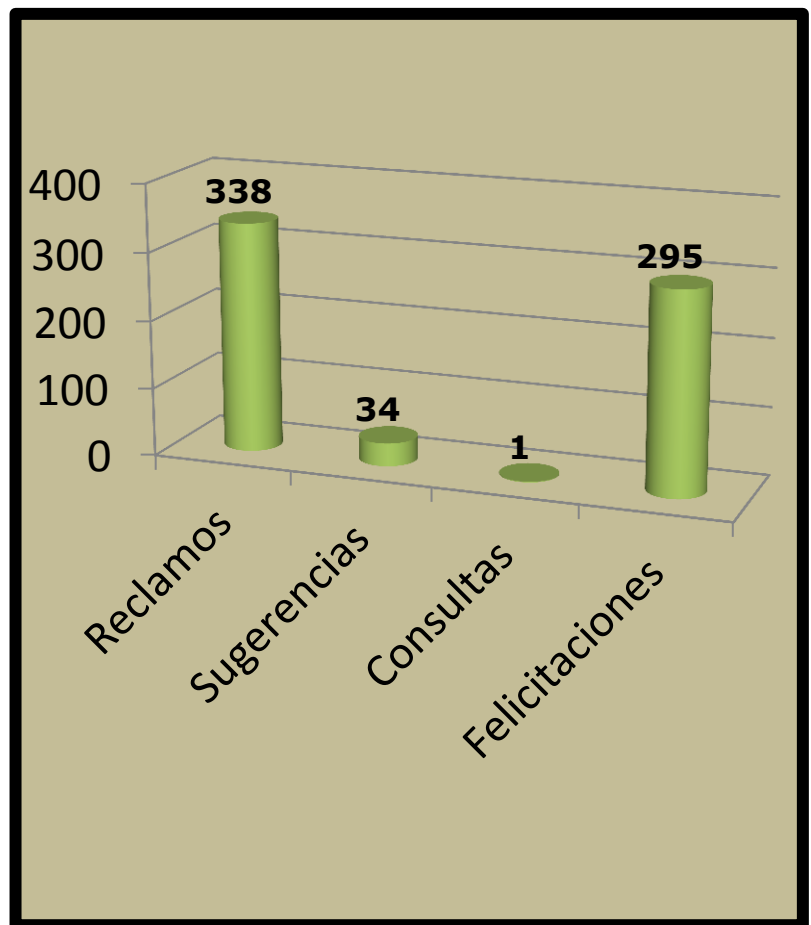
Cuenta Pública 2015



Sistema integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

En el marco del proceso de modernización de la gestión pública y, en especial, en lo relativo a generar espacios para la participación ciudadana, el Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, estableció la obligación de crear Oficinas de Informaciones, Sugerencias y Reclamos, con la finalidad que los usuarios y usuarias de los Servicios Públicos cuenten con una atención expedita, rápida y eficiente que le proporcione información precisa y encuentren la posibilidad de efectuar sugerencias, reclamos, consultas o felicitaciones.



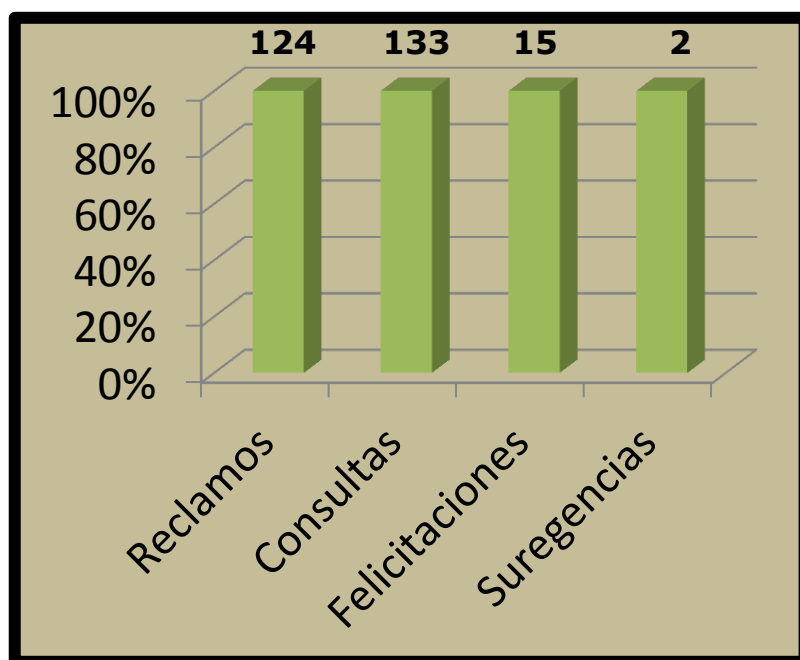
Dato Regional - Periodo enero a diciembre 2014

Para el cumplimiento de este objetivo, en todas las oficinas de la Región de Valparaíso, se encuentra un buzón el cual cuenta con formularios, donde nuestros usuarios(as), pueden efectuar por escrito las inquietudes que deseen manifestar.

Contactos efectuados a través de Oficina Internet

Cualquier persona, ingresando al sitio web del Registro Civil, puede generar consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.

Posteriormente, estas son canalizadas y enviadas a la región que corresponde, para proporcionar la información respectiva, otorgando los antecedentes que permitan elaborar la respuesta.



Dato Regional - Periodo enero a diciembre 2014

Cuenta Pública 2015



Innovación

Gran Fiesta de Navidad

El viernes 12 de diciembre se realizó una fiesta de Navidad en Oficina de Valparaíso, para todos los funcionarios y funcionarias de la región en compañía de sus hijos y nietos.

Participaron aproximadamente 40 niños y niñas, los cuales disfrutaron de juegos inflables, caritas pintadas, teatro infantil y se contó con la visita del Viejito de Pascua.



Convenios de colaboración

Se han generado convenios de colaboración entre las Uniones Comunales de Juntas de Vecinos de Achupallas y Forestal, permitiendo acercar los productos y servicios del Estado a la comunidad. Con lo cual ayudamos a descongestionar nuestras oficinas.

Actualmente, los vecinos pueden concurrir a la unión comunal, donde podrán imprimir el certificado que necesiten.

