

Cuenta Pública 2015 / Servicio de Registro Civil e
Identificación

INFORME FINAL

**Cuenta
Pública**
2015



**Región de
Antofagasta**

Antofagasta, Junio 2015

TEMARIO

- I. Programa Cuenta Pública**
- II. Listado de Invitados**
- III. Informe Cuenta Pública Participativa**
- IV. Taller Grupal**
- V. Plenario y Cierre Cuenta Pública**

I. Programa Cuenta Pública:

Horario	Descripción	Actividad/Contenido	Nombre Relator
15:00 a 15:30	Maestro de Ceremonia	Bienvenida a Autoridades y Representantes de Agrupaciones Sociales	Claudio Pizarro Galloso
	Seremi de Justicia	Discurso de la seremi de Justicia	Alejandra Pozo Cortez
	Presidente ANERCICH	Discurso Presidente Regional ANERCICH	Sergio Ahumada Maldonado
	Video Institucional	Video Institucional de nuestro Servicio	Hugo Julio Jordán
15:31 a 16:00	Director Regional	Informa Gestión Realizada el periodo 2014 en Cuenta Pública	Rafael Carvajal Palacios
16:01 a 16:15	Coffee Break		
16:16 a 16:45	Taller de grupo	Se formarán tres grupos donde se tratarán los siguientes temas: 1).- Infraestructura 2).- Atenciones en terreno 3).-Difusión de Productos y Servicios del SRCeI	Representante de Cada Grupo
16:46 a 17:15	Plenario	Se levanta un acta con las observaciones de los representantes de las asociaciones civiles, sobre los temas tratados en Cuenta Pública, acuerdos tomados y compromisos del Director	Secretario/Representante de cada grupo/Director Regional
17:16 a 17:30	Cierre	Director finaliza dando agradecimientos y procede al cierre de la cuenta pública	Rafael Carvajal Palacios

II. Listado de Invitados:

	DIRECCIÓN REGIONAL De ANTOFAGASTA
---	--

LISTADO DE ASISTENCIA CUENTA PUBLICA PARTICIPATIVA, SERVICIO DE
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN AÑO 2015
REGION DE ANTOFAGASTA

Lugar	AUDITORIUM DE CAJA LOS ANDES
Fecha	12 DE MAYO DE 2015

I. PARTICIPANTES

NOMBRE	INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN	Firma
Paulo Palma Elgueta	CASTA	
Marcelo Palma	Asociación de Vecinos	
Gocon Villalobos, Camilo	Barrio Esperanza	
J. J. J. J. J.	Defensoría Penal	
Alexander Pizarro	Servicio de	
Rafael Ríos	DR SERVOMC	
Edison Ríos	SRCEI	
Reo Jose Romero Alvarez	SRCEI	
Claudia Camacho	SRCEI	
Veronica Gonzalez	SRCEI	
Guillermo Ríos	SRCEI	
Rafael Ríos	SRCEI	
Mois Ríos	SRCEI	
William Bolívar	SRCEI	
Heidi Ríos	CAJA LOS ANDES	
Jessie Ríos	Caja Andes	



DIRECCIÓN REGIONAL
De ANTOFAGASTA

PAOLA MIHA ROSAS	Registro Civil Ant.	<i>[Signature]</i>
Rosario R. Rosales	L. C.	<i>[Signature]</i>
Elizabeth Esteban Lopez	R. civil	<i>[Signature]</i>
Maria Ines Olsen	Acme	<i>[Signature]</i>
Micaela Casanova T.	Registro civil	<i>[Signature]</i>
Romulo Zamora	Registro Civil	<i>[Signature]</i>
Polina Fernandez	Registro Civil	<i>[Signature]</i>
Paula Ines R.	Administración	<i>[Signature]</i>
EDO DIAZ VILLALBA C.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
JOHANNA PELAEZ PELAEZ	"	<i>[Signature]</i>
Patricia Jarama	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Paula Paula	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
SANCHEZ NICHIGO	<i>[Signature]</i>	SRCEI
Pamela Alvarez V.	SRCEI	<i>[Signature]</i>
JOAQUIN JARAMA B.	SRCEI	<i>[Signature]</i>
Yo. Elisa Hernandez	SRCEI	<i>[Signature]</i>
Yamir Rosas R.	SRCEI	<i>[Signature]</i>
Guadalupe Elena C.	SRCEI	<i>[Signature]</i>
MARIA EUGENIA TABO A. S.	SRCEI	<i>[Signature]</i>
FRANCISCO GUSMAN	S.M.L.	<i>[Signature]</i>
MARCOS SEPEDA D.	R. CIVIL	<i>[Signature]</i>
IVAN PARRICELLI A.	Recip.	<i>[Signature]</i>



**DIRECCIÓN REGIONAL
De ANTOFAGASTA**

**LISTADO DE ASISTENCIA CUENTA PUBLICA PARTICIPATIVA, SERVICIO DE
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN AÑO 2015
REGION DE ANTOFAGASTA**

Lugar	AUDITORIUM DE CAJA LOS ANDES
Fecha	12 DE MAYO DE 2015

I. PARTICIPANTES

NOMBRE	INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN	Firma
Nahelisa Olivares R.	A.M. Schulz	
Alejandro Lucio S	IS-UV Rocio Schwend	
Roberto Cordero	IS-UV Rocio Schwend	
Lucila Castella	A.M. Rocio Schwend	
D. Koss		
Pariso Abinze		
TERESA Salazar	thamara m. Salazar	

III. Informe Cuenta Pública Participativa

En Antofagasta a 12 de Mayo del 2015, siendo las 15:07 horas se inicia la Cuenta Pública Participativa en el Marco de la Ley 20.500 sobre asociaciones y Participación Ciudadana de la Gestión Pública, según programa de actividades procede a dar la bienvenida a las autoridades y Representantes de Asociaciones Civiles el Maestro de Ceremonia don Claudio Pizarro según lo que indica en su Libreto Ceremonia Oficial, dando pase al discurso de la Seremi de Justicia doña Alejandra Pozo Cortes.

Una vez terminado el discurso de la Seremi de Justicia, se procede a presentar a don Sergio Ahumada Maldonado, Presidente Regional de ANERCICH.

Posteriormente se muestra un Video Institucional que muestra brevemente la historia de Nuestro Servicio y hacia donde apuntamos.

Una vez terminado el Video Institucional, el Maestro de Ceremonia presenta a nuestro Director Regional don Rafael Carvajal Palacios, quien procede a rendir cuenta de la Gestión realizada el año 2014, destacando temas como: Proyectos, Infraestructura, Presupuesto, Servicios entregados a la comunidad, entre otros, etc.

IV. Taller Grupal

Se procede a formar 3 grupos de trabajo, en las cuales a cada grupo se entrega una temática a tratar:

- **Infraestructura**
- **Atenciones en terreno**
- **Servicios en línea de nuestra Página Web:**
www.registrocivil.gob.cl
-

Objetivo: Sistematizar la información que plantea los tres grupos objetivos de la Charla de la Cuenta pública 2015 a través de una herramienta de análisis cualitativo.

De acuerdo a lo señalado anteriormente se describe el instrumento de recolección de datos que ha permitido enriquecer este Análisis de nuestra Institución, que es:

Focus Group: se fundamenta en los conceptos de grupo social y de dinámica de los grupos, permite producir un número elevado de informaciones cualitativas pertinentes en un periodo de tiempo relativamente corto y con pocos recursos financieros. Entonces, el Focus Group no constituye en ningún caso una suma de opiniones individuales, al contrario, se incita a los participantes a compartir y discutir sus opiniones y sentimientos de manera que clarifiquen diferencias y profundicen argumentos. En suma, los participantes deben interactuar, intercambiar e influir uno sobre el otro durante la discusión. No todos los participantes dan respuesta a todas las preguntas. Pero sí todos tienen la posibilidad de hacerlo. Incluso son invitados a fundamentar su aprobación o desaprobación de la opinión de otros.

A partir de ello se analizarán tres temas que son priorizados a nivel Regional:

1.- infraestructura: Se entiende por ello a todos aquellos espacios físicos que los distintos usuarios pueden hacer uso de manera presencial, con el propósito de la obtención de nuestros distintos servicios.

2.- Atenciones a Terreno: Consiste en el traslado de un equipo de funcionarios del Registro Civil, con la infraestructura necesaria (equipo

móvil), hasta un lugar determinado para brindar atención y atender los requerimientos de cierta cantidad de personas, que así lo han solicitado.

3.- Servicios en línea de nuestra Página Web: Son todos aquellos servicios que pueden ser adquiridos por nuestros usuarios, haciendo uso de nuestra página web institucional que es www.registrocivil.gob.cl.

Cada uno de los grupos primeramente deberá trabajar asociado a una de las temáticas planteadas anteriormente junto con un moderador asignado previamente, las cuales estarán asociadas a la respuesta de tres consultas o preguntas de interés para el servicio que son:

Cuestionario	Infraestructura	Servicios en línea Pagina Web	Atenciones de Terreno
Cuáles son los principales problemas asociado a:			
Cuáles son los sueños que tienen con respecto a:			
Que espera del Registro Civil con respecto a:			

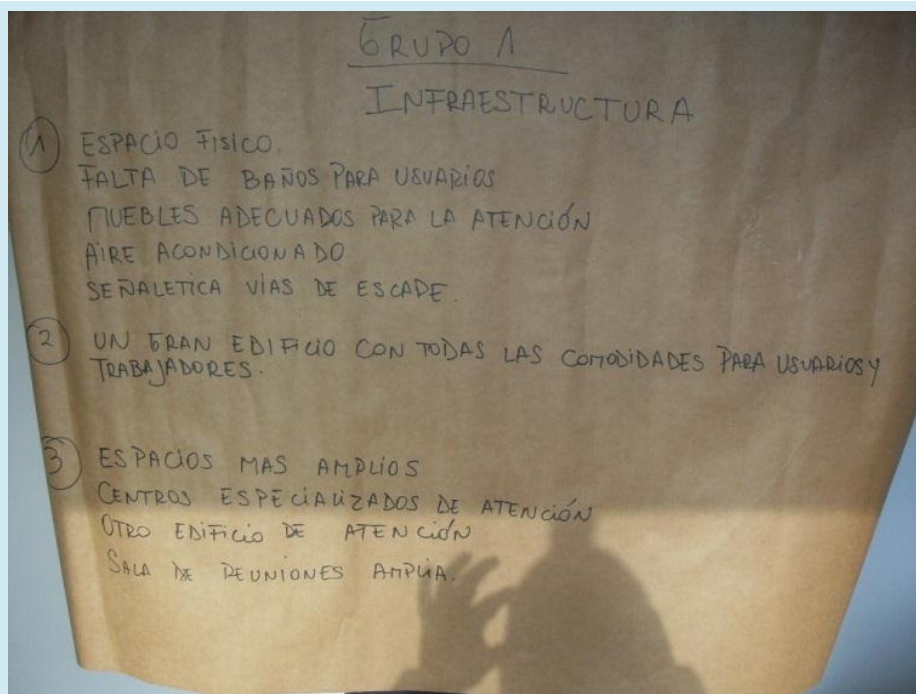
Este proceso de respuesta para cada una de las consultas deberá tomar un máximo de 10 minutos por cada una, proporcionando un tiempo máximo de 30 minutos para tal etapa del proceso.

Una vez consensuada las respuestas de cada uno de los grupos de acuerdo a estos tres ámbitos, a través de papelógrafos, el líder definido para representar a cada grupo, deberá exponer en un tiempo de 5 minutos sus conclusiones, a partir de ello cada grupo contara con 5 minutos más adicionales para complementar con otras visiones de los otros grupos con respecto a observaciones o aportes adicionales.

El secretario técnico de cada grupo deberá digitar toda la información aportada con cada grupo.

El moderador estará encargado de promover la comunicación de los distintos participantes de tal manera de que se pueda generar los respectivos insumos de información.

Grupo 1	Tema Infraestructura
Moderador	Claudia Páez Araya
Secretaria	Roxana Castillo Gálvez
Puntos a tratar	1.- Problemática
	2.- Sueños
	3.- Que esperamos



Grupo 2	Tema Atención Terreno
Moderador	Edisson Moscoso San Martín
Secretaria	Stephanie Robles Díaz
Puntos a tratar	1.- Problemática
	2.- Sueños
	3.- Que esperamos

① Grupo 2

PROBLEMAS

ATENCIÓN

HORARIO DE ATENCIÓN

PRIORIZACIÓN EN LOS GRUPOS VULNERABLES

TRASLADO DE FUNCIONARIO

EQUIPO NO ES AMIGABLE CON EL USUARIO ENFERMO

② Grupo 2

SUEÑOS

- CAMBIAR EQUIPO OPERATIVO
- NUEVOS HORARIOS
- OFICINA MÓVIL
- CÉDULA IDENTIDAD IDENT. PARA ENFERMOS / ACIAJAS (4ta edad)
- EQUIPO HUMANO ESPECIALIZADO Y UNICO A TERRENO
- MAS RECURSOS HUMANOS EXTERNOS
- VESTIMENTA TERRENO APROPIADA

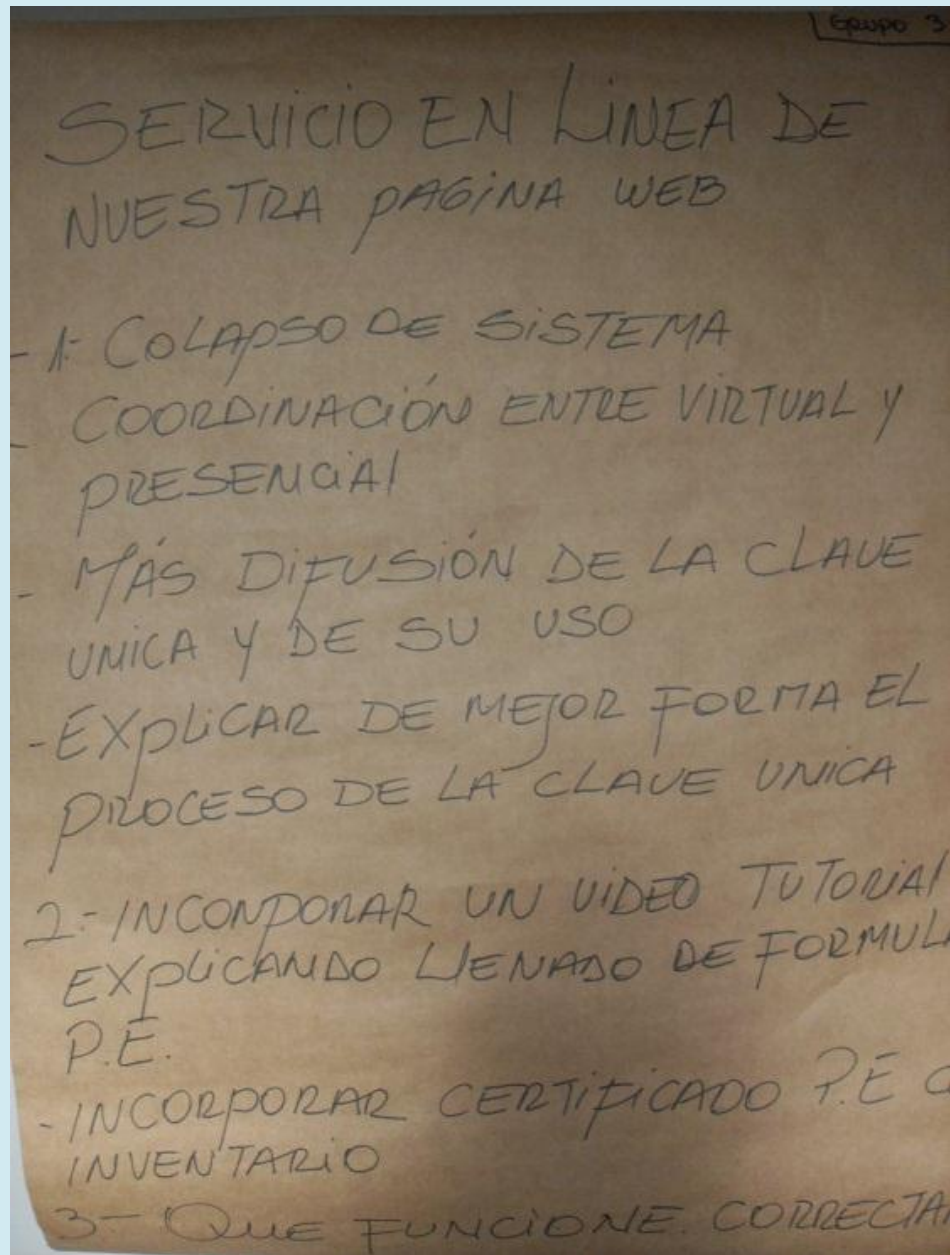
③

Que Esperamos?

- SUEÑOS se cumplan
- MAS apoyo organizaciones Sociales
- MAS AVANZAS Y COVENIOS
- COORDINADOR SOCIAL ENCARGADO COMUNITARIO

Grupo 2

Grupo 3	Tema Servicios en línea de nuestra Página Web
Moderador	Juan Carlos Pavéz
Secretaria	Sergio Ahumada Maldonado
Puntos a tratar	1.- Problemática
	2.- Sueños
	3.- Que esperamos



V. Plenario y Cierre Cuenta Pública

Una vez finalizada la Actividad del taller, cada grupo manifiesta al Director Regional en conjunto con su equipo de apoyo las observaciones que anotaron en el Papelógrafo del cual se puede señalar, de acuerdo a los siguientes temas:

Grupo 1	Tema Infraestructura
Puntos a tratar	1.- Problemática: - Espacio Físico - Falta de baños para usuarios - Muebles adecuados para la atención - Aire Acondicionado - Señaléticas vías de escape - 2.- Sueños: - Un gran edificio con todas las comodidades para usuarios y trabajadores 3.- Que esperamos - Espacios más amplios - Centros especializados de Atención - Otros Edificio de atención - Sala de Reuniones Amplia

Grupo 2	Tema Atención Terreno
Puntos a tratar	1.- Problemática: - Demora atención - Horario de Atención - Priorización en los grupos vulnerables - Traslado del funcionario - Equipo no es amigable con el usuario enfermo
	2.- Sueños: - Cambiar equipo operativo - Nuevos horarios - Oficina Móvil - Cédula Identidad Indefinida para enfermos, ancianas (4° edad) - Equipo humano especializado y Único Atención Terreno - Más recursos, horas extras - Vestimenta Terreno apropiada
	3.- Que esperamos - Que los sueños se cumplan - Más apoyo organizaciones sociales - Más alianzas y convenios - Coordinador Social Encargado Comunitario

Grupo 3	Tema Servicios en línea de nuestra Página Web
----------------	--

Puntos a tratar	1.- Problemática
------------------------	-------------------------

- Colapso de sistema
- Coordinación entre Virtual y Presencial
- Más difusión de la Clave Única y su uso
- Explicar de mejor forma el proceso de la Clave Única

2.- Sueños

- Incorporar un video tutorial explicando el proceso del llenado de Formulario de Posesión Efectiva
- Incorporar Certificado de Posesión Efectiva o Inventario
-

3.- Que esperamos

- Que funcione correctamente.
-

En el proceso del Cierre, el director regional de acuerdo a lo informado en Cuenta Pública, menciona los compromisos y Desafíos 2015 que a continuación se detallan:

**Cuenta
Pública**
2015



Compromisos y Desafíos 2015

- **Acuerdo de Unión Civil**
- **Mejorar los tiempos de espera en Sistema de Identificación**
- **Premio a la excelencia Institucional**
- **Proyecto Nueva Oficina Mejillones**
- **Nuevo Centro especializado de Identificación**
- **Proyecto Oficina OIRS oficina Calama**
- **Instalación de Civil Máticos en la Región**

Se cierra el proceso de la Cuenta Pública, siendo las 17:25 horas.