

Informe Final

Diálogo Ciudadano del 10 de marzo

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2015

CONCEPCION, 19 MARZO 2015.

Metodología:

Diálogo grupal en torno a preguntas pre establecidas y genéricas para cada tema de conversación, apoyado y guiado por un monitor institucional.

Estructura:

11:10 Formación de los grupos de trabajo. Presentación e introducción del tema por parte del monitor.

11:15 Inicio diálogo.

11:40 Plenario.

12:10 Fin trabajo grupal.

Áreas de Conversación:

1.- Atención presencial en oficinas.

El Servicio de registro Civil e Identificación, en la región del Biobío, está presente en sus 54 comunas, En la región del Biobío marcamos presencia en las 54 comunas que la integran, contando con **69 oficinas**, 4 suboficinas y 2 centros especializados de atención. Entre ellos destacamos presencia en lugares tan alejados como las Islas Mocha y Santa María; o comunidades rurales como Cachapoal o Bustamente en la Provincia de Ñuble; Talcamávida, Copiulemu en la Prov. de Concepción; Llico y Carampangue en la Prov. de Arauco; Monteáguila y Santa Fe en la Prov. del Biobío.

Los servicios a los que los usuarios pueden acceder a través de nuestras oficinas son, entre otros:

Sistema de identificación:

- Obtención, renovación o bloqueo de cédulas de identidad y pasaportes para chilenos.
- Obtención, renovación y bloqueo de cédulas de Identidad para extranjeros.
- Obtención de la clave única del estado.
- Filiación penal.

Registro Civil:

- Inscripción de nacimientos, matrimonios y defunciones.
- Obtención de certificados de los distintos registros que lleva el servicio (nacimento, matrimonio, defunción, antecedentes penales, hoja de vida del conductor, entre otros).
- Rectificaciones y subinscripciones de partidas de nacimiento, matrimonios y defunciones.
- Obtención de duplicados de libretas de familia y fotocopias de partidas.
- Informes de cese de Convivencia.
- Cambios de nombre por sentencia judicial

Otros trámites y registros:

- Registro de Profesionales.
- Registro Nacional de Vehículos Motorizados (Realización de transferencias de dominio de vehículos usados, declaraciones consensuales e transferencias de vehículos, primeras inscripciones al registro, anotaciones a la inscripción de un vehículo, etc.).
- Obtención de Duplicados de Placas patentes.
- Registro nacional de conductores (Hoja de vida del conductor)
- Registro de transporte de carga terrestre.
- Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro (ley 20.500).
- Registro Nacional de la Discapacidad.
- Responsabilidad penal adolescente.
- Registro de violencia intrafamiliar.
- Registro nacional de condenas.
- Eliminación de prontuario penal, de antecedentes penales adolescentes y omisión de antecedentes penales.
- Registro Nacional de Posesiones efectivas (tramitación de solicitudes de posesiones efectivas, Modificaciones de inventarios y consultas al registro nacional de testamentos).
- Registro de Prendas sin desplazamiento.

2.- Atención ciudadana en terreno.

La Atención en Terreno consiste en el desplazamiento de una persona o de un equipo de funcionarios desde una Oficina del Servicio hacia diversos puntos dentro de su circunscripción en el territorio regional, ya sean urbanos o rurales, previsto de los equipos técnicos necesarios para tramitar solicitudes de productos del Sistema de Identificación (cédulas de identidad, pasaportes, Clave única y bloqueos de documentos).

Para cumplir con esta misión el servicio de Registro Civil e Identificación a través de la Dirección Regional del Biobío cuenta con un equipo integrado por 10 funcionarios quienes se turnan para acudir a las distintas solicitudes de la comunidad, organizaciones comunitarias, entidades de gobierno y para cumplir con los convenios firmados con instituciones públicas y privadas que demandan este tipo de atención. Se cuenta con un vehículo todo terreno para estas salidas, 6 equipos móviles para captura de cédulas (4 en Concepción - Arauco, 1 en Ñuble y 1 en Biobío) y 1 equipo habilitado para la entrega de certificados.

3.- Atención Virtual (vía Web y Call Center).

El Servicio de registro Civil e Identificación, a través de su página web: www.registrocivil.cl y su Call Center 600-360-2000 pone a disposición de sus usuarios un amplio canal de servicios los cuales pueden ser tramitados, en forma ágil, rápida, desde cualquier lugar del mundo y en cualquier horario a través de Internet.

Dentro de los principales Servicios en Línea podemos mencionar:

- a) Compra y Obtención de Certificados: Existen en la actualidad un total de 24 certificados distintos que se pueden obtener a través de la página, 7 de los cuales no tienen costo para el usuario. Solamente en el caso de solicitar certificados de antecedentes, Hoja de vida del Conductor o Certificados de cese de Convivencia, el sistema solicitará ingresar una clave única

del estado, la cual debe ser solicitada en forma previa en forma presencial en alguna oficina. Para el resto de los certificados o trámites NO SE EXIGE NINGUNA CLAVE.

- b) Consulta de Registros en Línea: en este vínculo se puede obtener acceso a la consulta directa en los registros de Multas de Tránsito No pagadas; No donantes y de Inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- c) Consultar el Estado de su Solicitud: permite hacer un seguimiento respecto a solicitudes de Cédulas de Identidad y pasaportes; Transferencias de vehículos, Posesiones efectivas; extractos de Posesiones efectivas publicadas y consultar el estado de solicitudes de Información asociadas a la Ley de Transparencia.
- d) Bloqueo y Consulta del estado de Documentos: permite realizar bloqueos temporales de documentación extraviada (cédulas, pasaportes y licencias de conducir), así como la consulta de vigencia de un documento (cédulas, pasaportes).
- e) Verificación de Certificado: Esta aplicación permite, mediante el ingreso de los números de folio y códigos de verificación presente en todos los certificados; de la información contenida en éstos, a efecto de validar, en caso de duda, su contenido.
- f) Activación o recuperación de Clave única: Esta opción permite validar el código obtenido presencialmente en oficina y crear o recuperar una Clave Única del Estado.
- g) Reserva de Hora para atención: esta nueva función permite a los usuarios Agendar sus horas de atención para trámites del Sistema de Identificación (Cédulas, Pasaportes, cédulas para Extranjeros; Bloqueos de documentos); en nuestra región este servicio se encuentra habilitado para atenciones en las oficinas de Concepción, Chillán y Los Ángeles.

En Materias de Información se puede tener acceso al listado de oficinas del país, sus datos de contacto y horarios de atención; así como del Listado de precios de los trámites y productos. Además existe información detallada sobre los diferentes registros que lleva el Servicio, como obtener información al respecto, descarga de formularios, lugares donde se puede tramitar, así como de la información de respaldo que se debe tener al momento de presentarse a solicitar un trámite. Por último, en la sección de Consultas Frecuentes se puede obtener una guía práctica y detallada de los trámites y registros.

Resumen del Trabajo realizado:

Al momento de dar inicio el trabajo grupal, los asistentes formaron tres grupos de trabajo, separados por las temáticas de: Atención Presencial en Oficinas; Atención Ciudadana en Terreno y Atención Virtual a través de Página web y Call Center. El objetivo principal de este trabajo es poder captar la percepción ciudadana, grado de conocimiento y propuestas de mejora respecto al tema en cuestión.

Luego de una presentación de los integrantes se procedió a escoger una persona del grupo para que tomara actas de la conversación y se plantearon las preguntas a trabajar:

- a) Visión general de la Cuenta Pública realizada por el director regional, principales temas que llamaron la atención y sugerencias.
- b) Grado de conocimiento y utilización de los miembros del grupo respecto al tipo de atención analizada (Presencial, terreno o virtual). Sus experiencias y principales dificultades percibidas.
- c) Propuestas y sugerencias relativas a cómo mejorar el servicio prestado (según tema).

Durante un período de 30 minutos se trabajaron una a una de las preguntas planteadas para cada tema y las principales respuestas y observaciones fueron entregadas en un Plenario, las que podemos resumir en las siguientes por área:

a) Atención Presencial:

Las principales inquietudes planteadas por los presentes estuvieron relacionadas con los espacios disponibles para atención. Si bien rescataban la calidad y capacidad de los funcionarios para atender sus solicitudes, responder a sus consultas y concretar sus trámites, evidenciaron que (en oficinas puntuales), aun las condiciones en las que tienen que esperar son deficientes.

En lo puntual, desde la Unión Comunal de Adultos Mayores de San Pedro de la Paz, mencionaron que, si bien el entorno en el cual estaba emplazada la nueva oficina de la comuna era mucho más moderna, segura y con mucha mejor locomoción; la alta cantidad de usuarios que asisten genera un atochamiento constante en la oficina, sumado a que no existe la debida ventilación, ni un espacio adecuado para la espera, genera que las personas tengan que esperar su atención fuera del edificio, al sol, viento y en invierno bajo la lluvia. Por otro lado comentaron que al parecer se nota un descuido en la oficina, referidos a su orden y aseo, se ven muchos letreros pegados por todas partes, inclusive escritos a mano, además de que los las puertas y vidrios se ven notoriamente sucios.

En otras apreciaciones de la experiencia vivida por los usuarios en las oficinas, desde la UCAM de Chiguayante, su presidente manifestó sus felicitaciones al servicio por la agilidad y rápida reacción ante contingencias, tales como los robos que han ocurrido en algunas oficinas, ya que en la Oficina de Chiguayante, si bien hubo destrozos manifiestos en los equipos y accesos, la oficina continuó atendiendo los temas urgentes; y al día siguiente ya se estaba atendiendo de forma normal.

También se presentó una felicitación, generalizada, respecto a la calidad de atención de las personas que atienden los trámites de posesiones efectivas, ya que los funcionarios se dan el tiempo para explicar con detalle los requerimientos, resolver las dudas y que el trato es muy cordial y amable.

Por último, un sentimiento generalizado por los integrantes del grupo (en su mayoría representantes de clubes de adulto mayor), fue la inquietud de que no existen fotocopadoras disponibles para los usuarios (Concepción, Chiguayante y San Pedro de la Paz), por lo que los usuarios, al tener que presentar documentos y no tener un lugar cercano para realizar las copias, debían incurrir en costos mayores de traslado y pérdida de tiempo, ya que, en muchas ocasiones, debían volver en otra ocasión a finalizar sus trámites.

En cuanto a propuestas para mejorar el servicio, se indicó que sería bueno contar con uno o más funcionarios que pudieran guiar a los usuarios al momento de su ingreso a las oficinas, en relación al lugar en el que deben solicitar la atención, o los documentos que se requieren para las solicitudes, ya sea de posesiones efectivas e inscripciones de nacimientos o defunciones.

Otra propuesta estuvo dada en relación a aumentar la difusión e información respecto a lo bueno que está realizando el servicio, de sus atenciones en terreno y de lo fácil que es utilizar la página web.

Se solicitó poner más hincapié en el acercamiento a sectores rurales de las comunas y a la necesidad de que la información del servicio pueda estar cruzada con otros servicios públicos, tales como los consultorios, municipios, ente otros; a fin de evitar la excesiva tramitación al ir de un lado a otro buscando documentos, la pérdida de tiempo y el incurrir en gastos.

b) Atención en Terreno:

En esta área de trabajo, junto con felicitar la iniciativa de Cuenta Pública (la cual no era muy conocida por los presentes), se destacó la evolución que había tenido el servicio de registro civil a través del tiempo, principalmente en materias tecnológicas, disponibilidad de servicios en línea y equipamiento moderno, acorde a las exigencias cada vez más crecientes de los usuarios.

En materias propias de la Atención en terreno se destacó que existiera la posibilidad de ser atendidos a domicilio, además de la voluntad del personal que asiste a realizar las atenciones, su grado de capacitación y preparación para realizar su labor en condiciones que no siempre son las mejores

Además se manifestó que era una muy buena iniciativa, ya que permitía llegar a distintos lugares de la región a entregar los servicios, posibilitando a personas cuya condición (temporal o permanente) les impide acercarse a una oficina a realizar sus trámites, solicitar su atención de forma cómoda y sin costos adicionales.

Las principales observaciones y propuestas estuvieron ligadas a la necesidad de que esta iniciativa tenga mayor difusión, ya que aún es muy poco conocida por la comunidad en general.

Como propuesta se presentó la idea de poder contar con mayor cantidad de equipos, vehículos y personal capacitado, a fin de poder abarcar de mejor forma el territorio y aumentar la periodicidad con que se visita cada comuna de la región.

c) Atención Virtual

Una visión general presentada por los participantes de este grupo estuvo dada por el grado de conocimiento que se tiene de las funcionalidades y servicios disponibles a través de la Página Web y el Call Center, el que, en su gran mayoría era deficiente, aduciendo a la falta de publicidad, aun restringido acceso a Internet y poca difusión de las iniciativas a nivel local.

La principal inquietud planteada como negativa es la de que, actualmente aún existe una amplia brecha tecnológica entre los usuarios del sistema, en especial en las personas de mayor edad, lo que podría significar una barrera de entrada a los certificados gratuitos, a menos que se pueda trabajar en disminuir esta brecha a través de programas de alfabetización digital o apoyo tecnológico; convenios de colaboración con los infocentros o cibercafés municipales de manera de tener mayores posibilidades de acceder a internet.

Se comentó que las iniciativas de Obtención de Certificados Gratuitos y Reserva de Hora para atención de cédulas de identidad de forma virtual son un enorme avance en la atención de usuarios, ya que permite a los usuarios ahorrar tiempo y dinero, programarse con mayor anticipación y evitar largas esperas.

Se aprovechó además la ocasión para aclarar las dudas referidas a la obtención de clave única (que se debe solicitar en forma presencial en oficina) y su utilización en trámites del Registro Civil, resaltando la idea de que solamente existen 3 tipos de certificados que, para ser adquiridos vía web, requieren ingresar clave para su obtención (Certificado de Antecedentes; Hoja de Vida del Conductor y Certificado de Cese de Convivencia); los demás pueden ser obtenidos o comprados sin la necesidad de clave alguna.

Las principales sugerencias emanadas del grupo de trabajo estuvieron relacionadas con la necesidad de poder mejorar la coordinación entre las Oficinas Sociales de las municipalidades y nuestro servicio; la posibilidad de poder contar con oficina móviles que pudieran entregar atenciones en distintos sectores de la región con cierta periodicidad y la solicitud de que estas iniciativas continúen expandiéndose a los vecinos contando con más difusión.

Otra sugerencia fue la de poder abrir a las distintas organizaciones sociales una aplicación que les permita ingresar a ver y/o modificar los antecedentes de su propia Personalidad Jurídica.

Por último se solicitó que en las campañas publicitarias se manifieste cuáles trámites deben ser realizados en forma personal y cuáles pueden ser solicitados a través de un tercero.

Otras Consultas:

A efecto de poder abarcar otras áreas de consulta, o casos más específicos que se plantearan a discusión, a cada participante, al momento de su acreditación, se le entregó un formulario, mediante el cual podían dejar plasmadas preguntas específicas relativas a las distintas áreas de nuestro servicio.

En este contexto, al finalizar la recolección de dichos formularios, solo fueron planteadas dos preguntas, las cuales fueron ingresadas al Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), con los números de contacto 427925 y 427929, ambas respondidas por el sistema a esta fecha.

Asistentes Acreditados:

N°	NOMBRE	RUN	Organización
1	Manuel Ormeño Vergara	9.444.060-2	Unión Comunal Juntas de vecinos Talcahuano
2	Delfín Cancino Valdés	7.958.750-4	SRCEI Talca
3	Manuel Soto Oliva	3.435.553-3	Reunión Comunal Llacolén, San Pedro de la Paz
4	Reinaldo Pincheira Leiva	5.955.829-3	Unión Comunal JJVV San pedro de la Paz
5	Felipe Valencia Neira	14.213.178-1	SEREMI de Gobierno, Div. Org. Sociales
6	Paula Troncoso Vergara	12.519.608-K	SRCEI Directora Regional Maule
7	Evelyn Francesconi Cabera	13.107.959-1	Servicio Médico Legal
8	Samir Yanine Aybub	13.393.093-0	Gendarmería de Chile
9	Jorge Cáceres Méndez	10.682.827-K	SEREMI de Justicia (SEREMI)
10	Silvia Rodríguez Cerda	5.514.378-1	Club Adulto Mayor “Sonrisas y Amor”, Concepción
11	Macarena Silva Yáñez	16.229.922-0	SEREMI de Justicia
12	Jorge Roa Villegas	7.877.938-1	I. Municipalidad de Florida (Alcalde)
13	Patricia Ulloa Cabezas	8.774.786-1	Comité “Adelanto Nuevo” Lagos de Chile, Concepción
14	Jorge Morales Vargas	8.217.9771	I. Municipalidad de Tomé
15	Jacqueline Cárdenas Millar	15.613.862-2	Encargada Regional D. O. S:
16	Rina Oñate Cid		SENAME (Directora Regional).
17	Marianela Estrada Manríquez	10.986.271-1	SENAME
18	Nadia ramos Troncoso	13.724.139-0	JJVV Avda. Collao N°1 REX. 1 Caupolicán, Concepción
19	Marlén Constanzo Torres	7.811.851-2	Gendarmería de Chile
20	María reyes Gallardo	6.774.308-3	Talleres Laborales Comuna de Tomé
21	Nancy Toloza Burboa	10.668.206-2	JJVV Villa Lomas del Andalién, Concepción
22	Jorge Reyes Rioseco	10.440.311-5	Gendarmería de Chile
23	Francisca Estrada Osorio	17.041.030-0	CCAF La Araucana
24	Jorge Godoy Vidal	10.319.389-3	CCAF la Araucana
25	Gianne Belmar Muñoz	15.647.699-4	Policía de Investigaciones de Chile (PDI)
26	Geaninna Faletto Aguilera	6.985.387-0	Unión Comunal de Adulto Mayor, San Pedro de la Paz.
27	Leonardo Gutiérrez Arcos	10.616.840-7	Intendencia del Biobío
28	Guillermina Miranda San Martín	6.804.111-2	JJVV 12ª Lorenzo Arenas, Concepción
29	Hilda Ceballos Chandía	5.948.440-0	JJVV N° 16 Concepción Centro.
30	Manuel Suazo Fonti	3.111.273-7	Unión Comunal Adultos Mayores Chiguayante
31	Ruth Albornoz Quintana	8.020.672-0	Talleres Laborales de Tomé
32	Eliana Cifuentes Contreras	11.112.492-2	Unión Comunal Juntas de Vecinos
33	Rodrigo Vera Roa	12.917.286-K	CREPP
34	Jaime Colin Aravena	6.839.108-3	SRCEI
35	Julio Santelices	12.043.804-2	Carabineros de Chile
36	Pablo Millán Barría	12.919.318-2	Corporación de Asistencia Judicial (Director)
37	Miguel Vargas Navalón	10.793.008-6	Policía de Investigaciones de Chile (PDI)
38	Susan Canales Ramírez	12.521.061-9	SRCEI DR Maule
39	Daniel Ramírez Vidal	13.974.766-8	Escuela Oscar Castro Concepción (Director)
40	Osvaldo Pizarro Quezada	12.883.846-5	Defensoría penal Pública (Director Regional)
41	Jeannette Fuentes Cordones	12.301.376-K	JJVV 13-A Laguna Redonda, Concepción
42	Esteban Kuhlmann Matus	17.348.033-4	SEREMI de Justicia
43	Ana Montero Garrido	8.726.249-9	Comité “Adelanto Nuevo” Lagos de Chile, Concepción
44	Patricia Valenzuela Galdames	4.776.545-5	Unión Comunal JJVV San Pedro de la Paz
45	Lidia Remedi Cañete	5.513.609-2	JJVV N° 1 REX Caupolicán, Concepción

46	Erna Salgado Muñoz	5.300.405-9	Unión Comunal JJVV Concepción
47	María Angélica Rebolledo Torres	8.860.899-2	SRCEI Oficial Civil (A) Oficina Concepción

Equipo Organizador SRCEI:

Guillermo Miranda Fontalba; Director Regional del Biobío.
Luis Torres Barra; Enc. Participación Ciudadana.
Pabla Pérez Ortiz; Enc. Comunicaciones.
Guillermo Plaza Ferrada; Enc. Gestión de Oficinas.
Patricia Verdugo Sazo; Enc. Gestión Territorial.
Jessica Olea Iturra; Enc. Desarrollo de las Personas.
Andrea Carvajal Vega; Enc. Bienestar.
Raymond Ketterer Valenzuela; Enc. Atención Terreno.
Nelson Contreras Espinoza, Enc. Inventarios.
Miguel Ortiz Valenzuela, Profesional DDP.
Adriana Delgado Toledo; Enc. Capacitación.
Marlene Bujes Hermosilla, Adm. DDP.
Mario Olivares Reyes, U. Administración.