

Cuenta Pública 2015 / Servicio de Registro Civil e
Identificación

**Cuenta
Pública**
2015



ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 03
Presentación Director regional	Pág. 05
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 06
Destacados 2014	Pág. 07
Infraestructura	Pág. 22
Presupuesto	Pág. 30
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 35
Reserva de hora web	Pág. 39
Atenciones en Terreno	Pág. 40
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 43

Nuestro Servicio

El Servicio de Registro Civil e Identificación es un servicio cercano a la gente, cuenta con 469 oficinas a lo largo del país y atiende a la comunidad en nuestras oficinas presenciales, unidades móviles en atención terreno, oficina marítima Lancha Civil Sur, oficinas instaladas en malls, centros comerciales y centros especializados con el propósito de entregar una atención integral a nuestros usuarios haciendo uso de tecnología a la vanguardia.

Nuestra región cuenta con las siguientes oficinas: Antofagasta, Calama, María Elena, Tocopilla, Mejillones, Taltal, Suboficina Hospital, Suboficina Sector Bonilla Antofagasta, oficina de San Pedro de Atacama y oficina de Ollague.

El SRCeI hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos a sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

Nuestro Servicio se compromete a mejorar los niveles de satisfacción de sus clientes internos y externos, fomentar el uso de atención virtual, desarrollar alianzas estratégicas y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y seguridad de sus datos; para lograr lo anterior, se potenciará el desarrollo de las competencias de las personas que trabajamos en el Servicio para lograr una cultura basada en nuestros valores institucionales que son la Calidad, Calidez y Colaboración.

De acuerdo a los objetivos estratégicos de nuestro servicio, como es el mejorar continuamente la gestión de los procesos organizacionales, contribuyendo al cumplimiento de nuestras políticas, objetivos y metas, a nuestro servicio se ha encomendado la tarea en el Marco de la Ley 20.500 realizar una Cuenta Pública Participativa Anual sobre asociaciones y Participación Ciudadana de la Gestión Pública.

Lo anterior, tiene como objeto invitar a representantes de la sociedad civil que puedan participar en representación de la ciudadanía para transparentar la gestión pública, otorgando mayor legitimidad a las instituciones públicas.

El proceso de la Cuenta Pública consiste en informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada en nuestro servicio del periodo 2014, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y sobre los desafíos que se proyectan hacia el futuro. En este ámbito es importante destacar diversas materias como presupuesto, proyectos, infraestructura, entre otros.

Presentación del Director



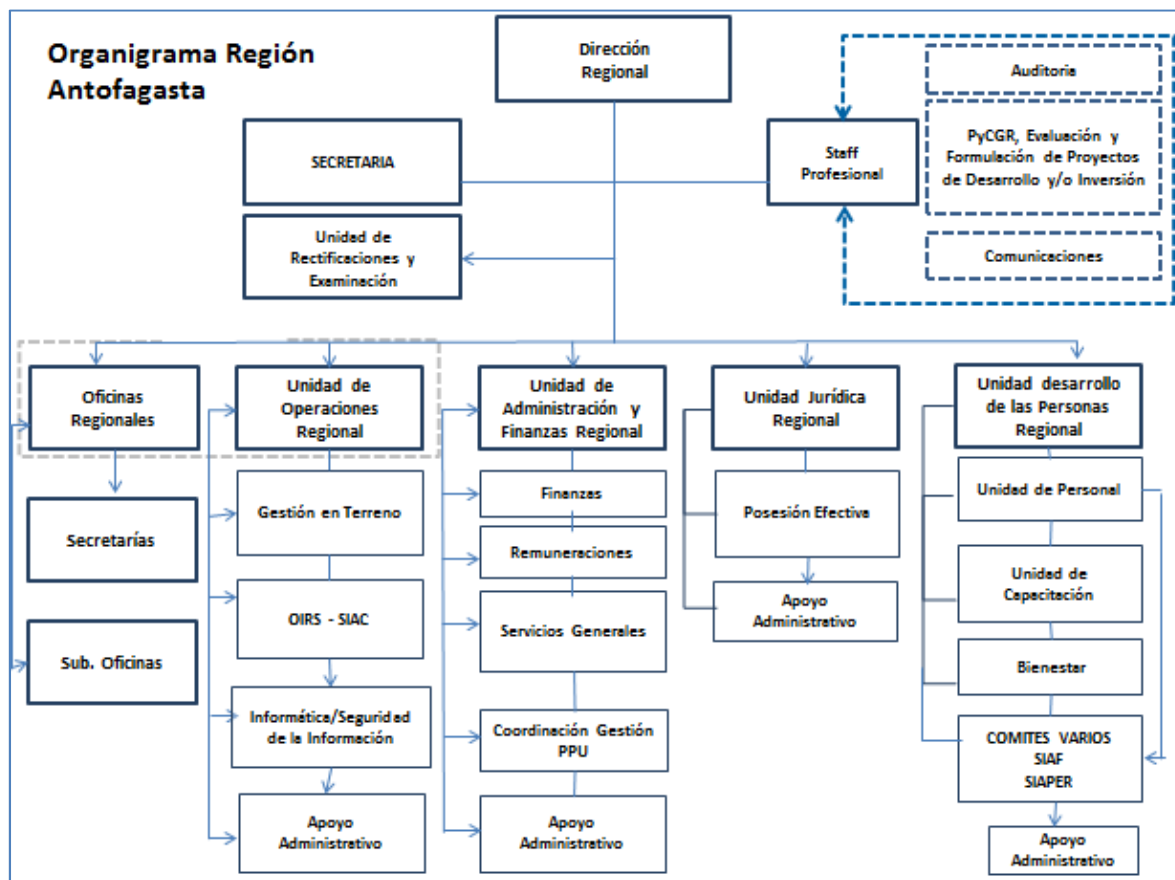
Rafael Carvajal Palacios, Director Regional de la Región de Antofagasta, oriundo de Taltal, de profesión Asistente Social.

Antes de ingresar al Servicio estaba desempeñando como Subdirector de Gestión de las Personas en el Servicio de Salud de Antofagasta.

En su trayectoria laboral lleva once años de experiencia en el sector público, destacando como Director Regional del Instituto Previsión Social de la segunda Región.

Su visión de Servicio es contribuir con su conocimiento, experiencia y con el compromiso de sus funcionarios a ejercer el derecho de las personas, dando cumplimiento a la misión del Servicio, bajo los criterios excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de tecnologías de vanguardia. Todos en conjunto comprometidos a dar cumplimiento a los que se nos encomendó como servicio bajo nuestros valores institucionales como la Calidad, Calidez y Colaboración.

Dirección Regional-Organigrama



Destacados 2014

En la región de Antofagasta la población ha crecido considerablemente por cuanto el Servicio de Registro Civil con la finalidad de brindar una atención integral a nuestros usuarios como también mejorar continuamente los procesos internos con el apoyo de la tecnología el año 2014 ha implementado diversos proyectos que a continuación se detallan:

Aumento de puestos Gabinete Identificación:

Puestos Gabinete de Identificación



Debido al aumento de la población flotante que reside en nuestra región por el sector minero, comercio, turismo, la alta demanda por las ofertas laborales, entre otras causas ha traído consigo la llegada de personas de otras regiones y de otros países, como consecuencia de ello nuestras oficinas han aumentado la demanda de usuarios, por cuanto como Servicio se han tomado las acciones correspondientes y desarrollado planes de contingencia regional para dar una solución frente a la alta demanda de nuestros usuarios.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado es necesario señalar que en nuestras principales oficinas Antofagasta y Calama de acuerdo al Plan de descongestión de oficinas el año 2014 se realizaron las gestiones correspondientes para aumentar los puestos de trabajo en áreas críticas como es el área de Identificación, considerando que éste es un nuevo sistema y es un Proyecto país que se implementó con la finalidad de mejorar nuestros documentos de identificación que permiten acreditar nuestra identidad bajo el uso de tecnología a la vanguardia, altos estándares de seguridad, confiabilidad, entre otros, resguardando los datos de nuestros usuarios según lo mencionado en nuestros valores institucionales indicados en nuestra misión y visión como servicio a cargo.

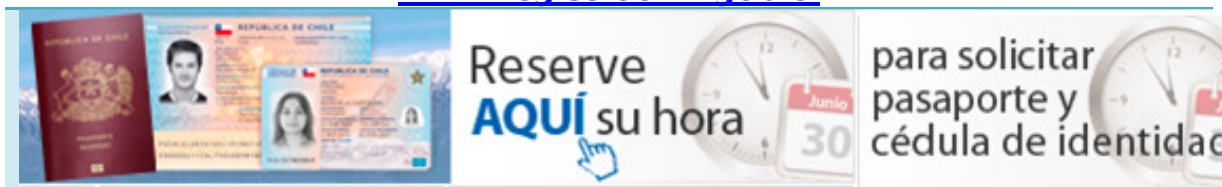
En nuestra región se aumentaron los puestos de trabajo en los módulos de identificación como a continuación se detalla:

Aumento Puestos de trabajo – Gabinete Identificación			
Oficina	Año 2013	Año 2014	Porcentaje aumento
Antofagasta	4	6	33%
Calama	3	6	50%

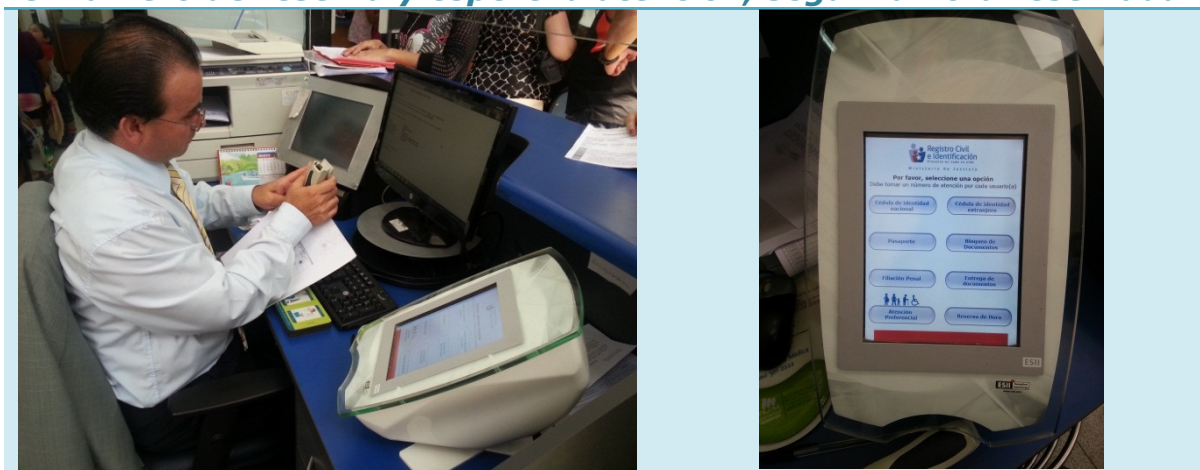
Proyecto Agendamiento Web:

Paso 1: Solicite la hora a través de nuestro sitio web :

www.registrocivil.gob.cl



Paso 2: Concurra a nuestras oficinas en la fecha agendada, ingrese el número de reserva y espere la atención, según la hora reservada.

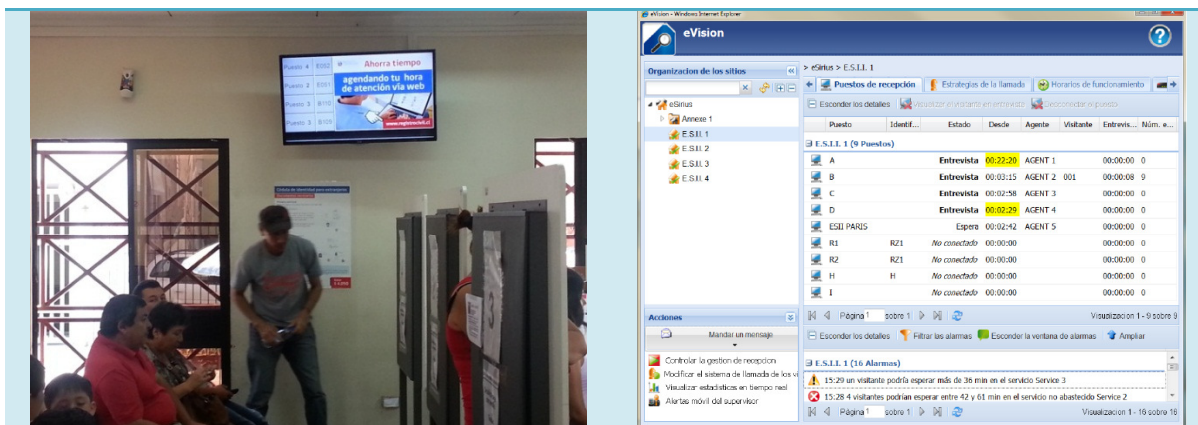


Este proyecto partió a finales del 2014, debido a la alta demanda de usuarios y congestión de las principales oficinas como son las oficinas de Antofagasta y Calama en nuestra región en atención al trámite de las Cédulas de Identidad y/o el Pasaporte, se ha implementado el sistema de agendamiento web que permite reservar una hora a través de nuestro sitio web: www.registrocivil.gob.cl desde la comodidad de su hogar, lugar de trabajo, cibercafé u otro lugar que tenga acceso a internet y nuestros usuarios podrán concurrir a nuestras oficinas habilitadas (Antofagasta y/o Calama) en la fecha y hora agendada.

En la fecha de atención el/la usuario/a podrá presentarse a la oficina donde solicitó la hora a lo menos 15 minutos antes y hasta 15 minutos después de la hora agendada, deberá concurrir a la Oficina OIRS y el/la funcionario/a ingresará en el dispensador de números el código de reserva que es el run del/la usuario/a.

Sistema de gestión de Filas:

Sistema Gestión de Filas – SGF: Permite ordenar la fila, evaluar los tiempos de atención, gestionar la atención para reducir los tiempos de espera, entre otros.



El Sistema Gestión de Filas es un sistema amigable a la vista de nuestros usuarios, permite ordenar la fila de acuerdo al orden de llegada y prioridad según la condición de nuestros usuarios para ser atendidos (atención preferencial: Adultos Mayores, Personas con Capacidades Especiales o alguna discapacidad física, Embarazadas, personas con bebé hasta dos años), se retira un ticket de atención a través de un tótem con una pantalla digital que indica el trámite a realizar, además cuenta con dos pantallas visibles que son amigables a la vista del usuario permitiendo observar la correlación de los números que se están atendiendo en los módulos de los puestos de identificación. Las oficinas que operan con el Sistema Gestión de Oficinas son Antofagasta y Calama.

El sistema permite evaluar nuestros tiempos de espera desde que llega un/a usuario/a a nuestro servicio hasta que se va, permitiendo entregar información relevante sobre nuestros procesos internos asociados a los módulos de los puestos de Identificación relativos al tiempo de espera desde que el/la usuario/a retiró el número, y el tiempo que se demoró mientras realiza el trámite en el módulo de identificación hasta que se va. Otra ventaja de este sistema es que aporta información en cuanto a los puestos que están funcionando, la cantidad de números que emitió el SGF durante el día, la cantidad de personas que fueron atendidas, entre otros.

Lo anterior, permite a las áreas estratégicas tomar acciones de mejoras para que sean implementadas en el área de identificación con la finalidad de reducir los tiempos de espera de nuestros usuarios, organizar la atención de números y optimizar el proceso de atención para nuestros funcionarios de forma ordenada y correlativa.

Puesta en Marcha del Sistema de Gestión de Filas

A nivel país se realizó la implementación del Sistema de Gestión de Filas en las oficinas que estaban en la propuesta del Sistema de Identificación (58 oficinas), tomando en consideración régimen normal de prestaciones de servicios, por lo cual se definieron estrategias de llamados y brecha de horarios a reservar utilizando los siguientes parámetros:

- Cantidad de Puestos de Captura.
- Afluencia de usuarios/as según eStat.
- Productos que entregan las oficinas.

Regiones y Oficinas donde opera el SGF

REGION		OFICINAS	REGION	OFICINAS	
I	Tarapacá	Iquique	VII	Maule	Curicó
II	Antofagasta	Antofagasta			Talca
		Calama	VIII	Biobío	Chillan
III	Atacama	Copiapó			Concepción
IV	Coquimbo	Coquimbo			Los Ángeles
		La Serena	IX	Araucanía	Centro Especializado de Identificación Temuco
V	Valparaíso	Los Andes	X	Los Lagos	Osorno
		Quillota			Puerto Montt
		San Antonio	XI	Aysén	Coyhaique
		Valparaíso	XII	Magallanes	Punta Arenas
		Villa Alemana	XIV	Los Ríos	Valdivia
		Viña Del Mar	XV	Arica Y Parinacota	Arica
VI	O'Higgins	Rancagua			
		San Fernando			

REGIÓN		OFICINAS	
XIII	METROPOLITANA	CENTRO ESPECIALIDAD DE ATENCIÓN A EXTRANJEROS (ZÓCALO HUÉRFANOS)	APASAPORTES
		COLINA	PEÑALOEN
		CONCHALÍ	PROVIDENCIA
		EL BOSQUE	PUDAHUEL
		ESTACION CENTRAL	PUENTE ALTO
		INDEPENDENCIA	QUINTA NORMAL
		LA CISTERNA	RECOLETA
		LA GRANJA	RENCA
		LA PINTANA	S.O. LA FLORIDA (EX MALL PLAZA VESPUCIO)
		LA REINA	S.O. MAIPÚ MALL ARAUCO MAIPÚ
		LAS CONDES	SAN BERNARDO
		LO BARNECHEA	SAN JOAQUIN
		LO PRADO	SAN MIGUEL
		MACUL	SANTIAGO 1° PISO

		MAIPU	TALAGANTE
		MALL PLAZA TOBALABA	VITACURA
		ÑUÑO A	

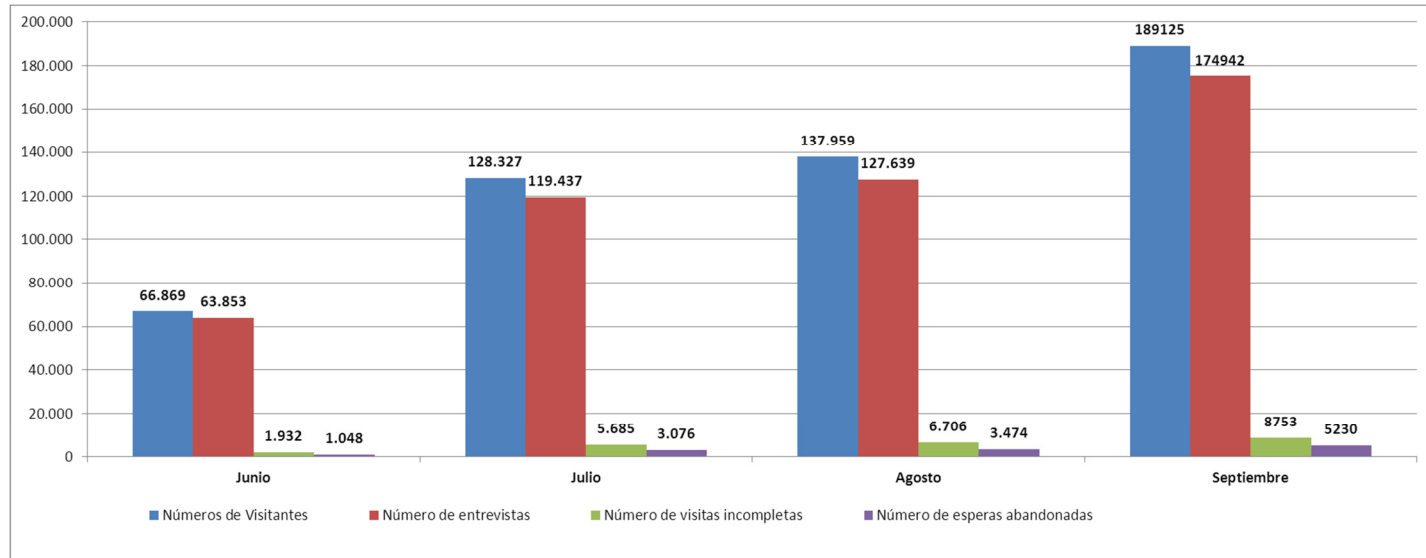
Resultados de los tiempos Promedios de Espera por mes

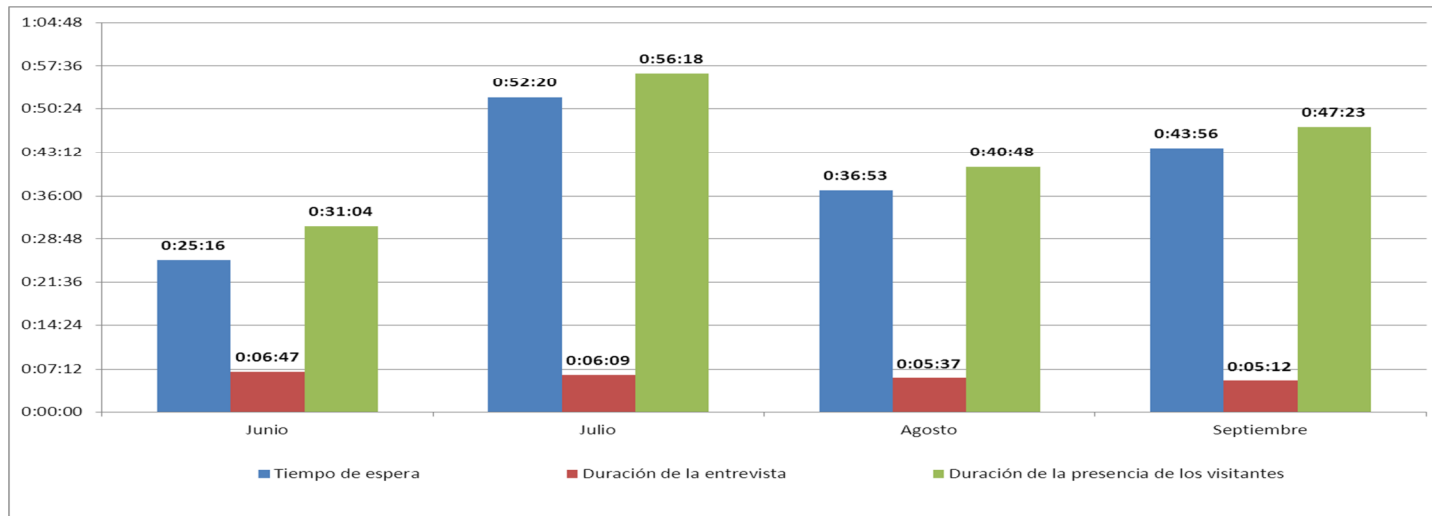
JUNIO 2014							
Oficinas	Números de Visitantes	Número de entrevistas	Número de visitas incompletas	Número de esperas abandonadas	Tiempo de espera	Duración de la entrevista	Duración de la presencia de los visitantes
General	66.869	63.853	1.932	1.048	0:25:16	0:06:47	0:31:04

JULIO 2014							
Oficinas	Números de Visitantes	Número de entrevistas	Número de visitas incompletas	Número de esperas abandonadas	Tiempo de espera	Duración de la entrevista	Duración de la presencia de los visitantes
General	128.327	119.437	5.685	3.076	0:52:20	0:06:09	0:56:18

AGOSTO 2014							
Oficinas	Números de Visitantes	Número de entrevistas	Número de visitas incompletas	Número de esperas abandonadas	Tiempo de espera	Duración de la entrevista	Duración de la presencia de los visitantes
General	137.959	12.7639	6.706	3.474	0:36:53	0:05:37	0:40:48

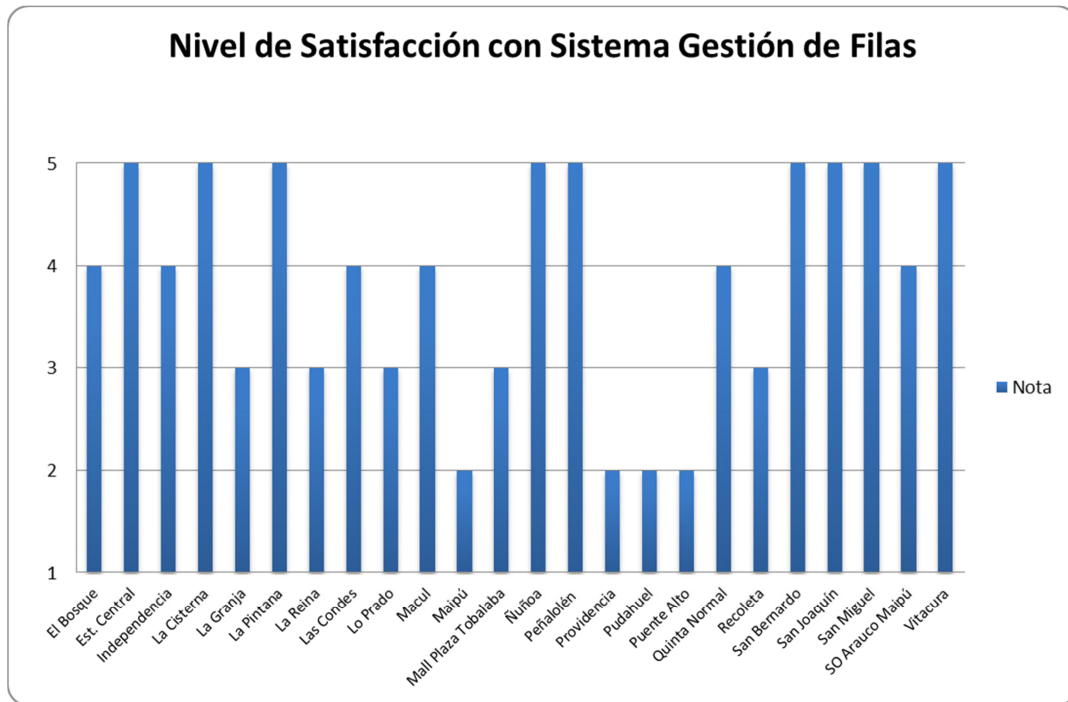
SEPTIEMBRE 2014							
Oficinas	Números de Visitantes	Número de entrevistas	Número de visitas incompletas	Número de esperas abandonadas	Tiempo de espera	Duración de la entrevista	Duración de la presencia de los visitantes
General	189125	174942	8753	5230	0:43:56	0:05:12	0:47:23





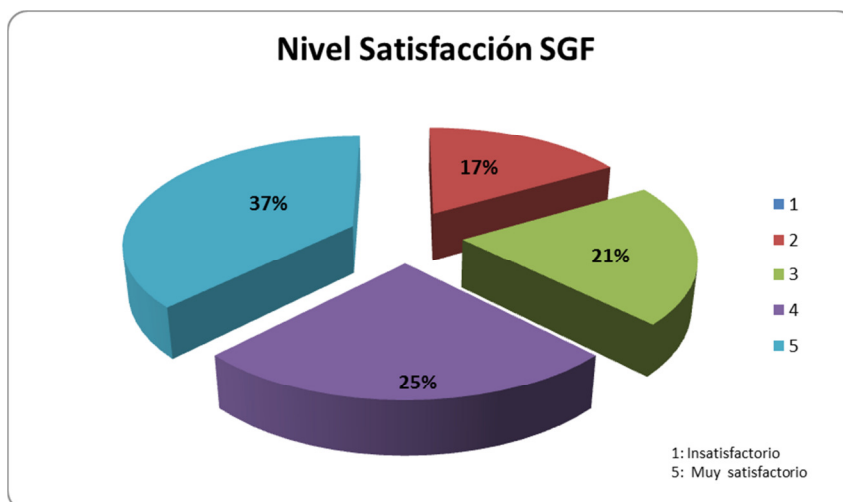
Resultados preguntas sobre satisfacción con el Sistema de Gestión de Filas

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el sistema de Gestor de Filas?

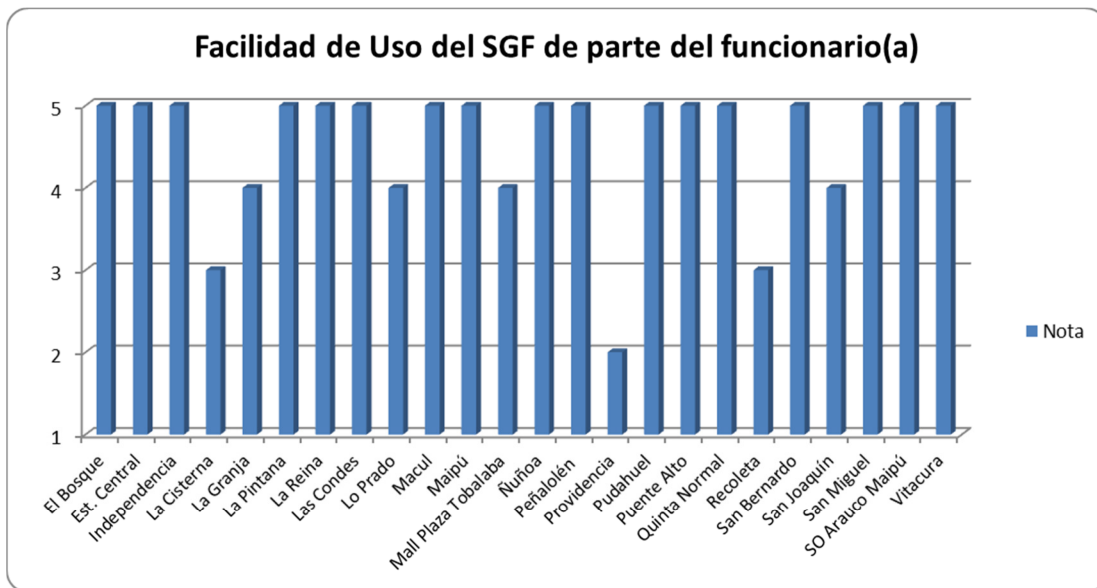


1: Insatisfactorio

5: Muy satisfactorio

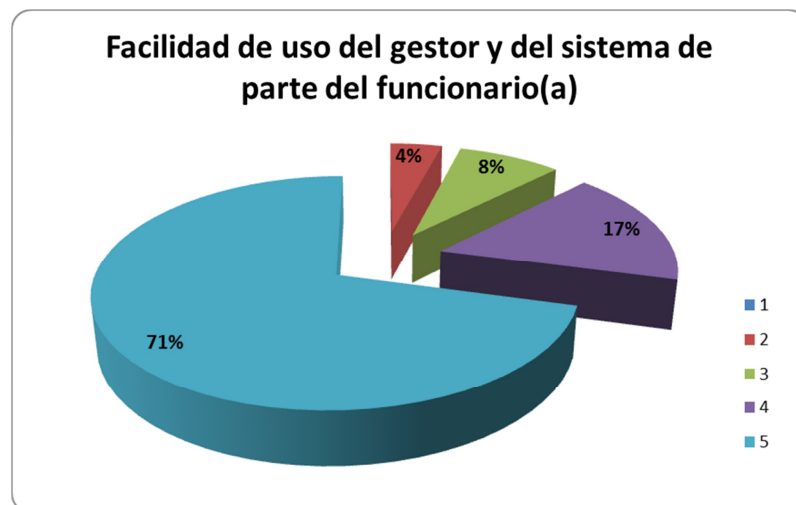


Facilidad de uso del gestor y del sistema de parte del funcionario(a)

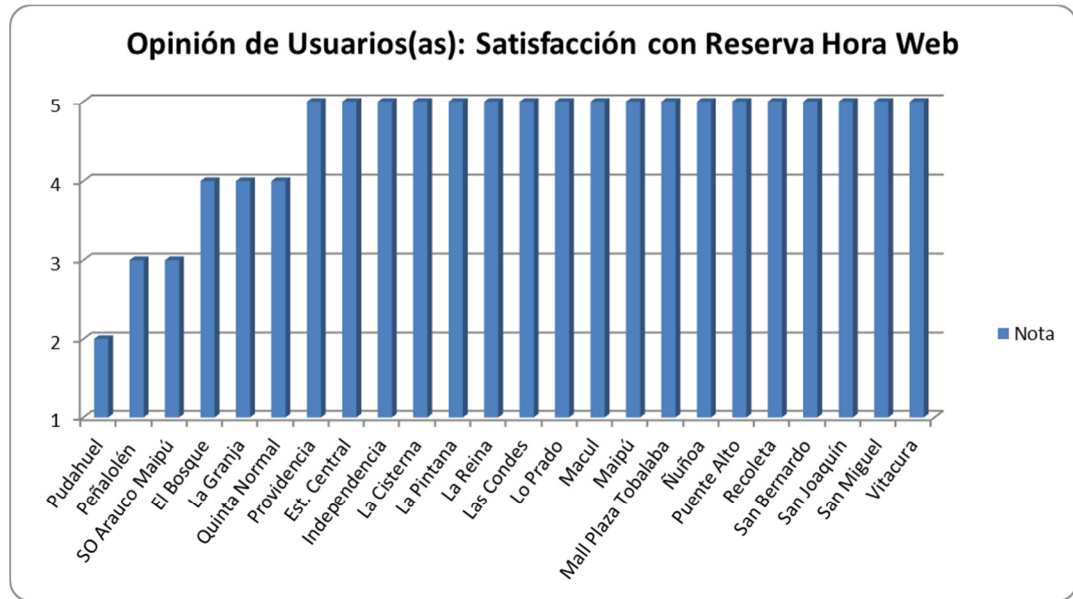


1: Insatisfactorio

5: Muy satisfactorio

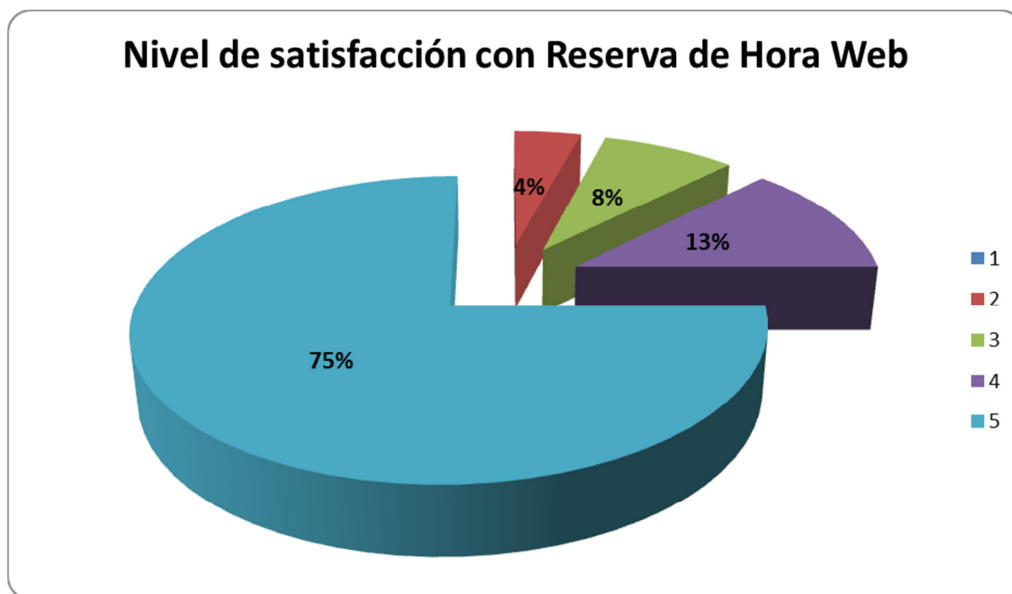


Según comentarios de usuarios(as) ¿Cuál cree que es el nivel de satisfacción con el sistema de Reserva de Hora Web?



1: Insatisfactorio

5: Muy satisfactorio



Gestiones realizadas

Una vez efectuadas las visitas a las oficinas y detectados los problemas que requerían solución más urgente; se envió el detalle de estos inconvenientes a la Unidad de Operación y Coordinación Regional, quienes realizaron las coordinaciones para corregir los errores y mejorar aquellos aspectos que los(as) funcionarios(as) informaron durante las visitas.

Conclusiones del SGF

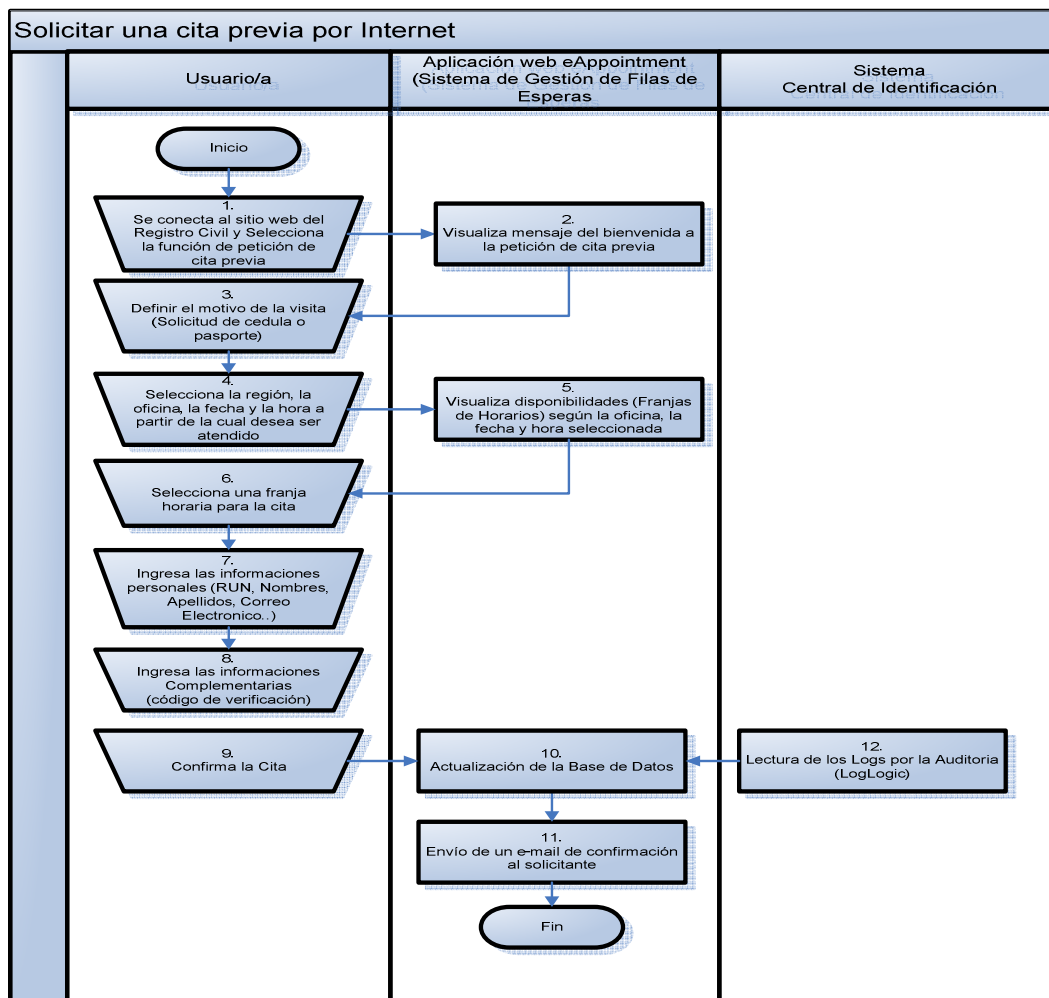
- En general, la implementación del gestor de filas en oficinas, ha servido para ordenar la concurrencia de los(as) usuarios(as) y la aceptación ha sido muy favorable.
- Al tratarse de un sistema nuevo, debe entenderse que está en proceso de adaptación y maduración.
- En su mayoría, los(as) funcionarios(as) aprecian que este sistema les ha ayudado a mejorar la atención.
- Se hace necesario contar con un anfitrión, que filtre la obtención de números, pues esta labor en algunas oficinas, la realizan los guardias.
- Se debe tomar en cuenta las condiciones de cada oficina, para definir las estrategias de atención. Por ejemplo, hay oficinas ubicadas en comunas donde concurren más adultos mayores.
- Hace falta mayor difusión sobre la reserva de hora Web.
- Se debe insistir con MORPHO para que quede disponible el poder modificar la franja horaria sin que se pierdan las horas que ya han sido tomadas.
- Es necesario mantener una comunicación constante con las oficinas (fomentar participación del Oficial Civil), para verificar si las estrategias definidas son las óptimas, que el funcionamiento de los equipos sea el correcto.
- Informar a las oficinas de la gestión y/o viabilidad de sus requerimientos.

RESERVA DE HORA

La Reserva de Hora permite a nuestros usuarios que cuentan con acceso a internet solicitar hora de atención mediante nuestro sitio web o Call Center, SÓLO para aquellas oficinas que cuentan con 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.

Proceso de Negocio definido por Morpho



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 (frangías 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.

Infraestructura

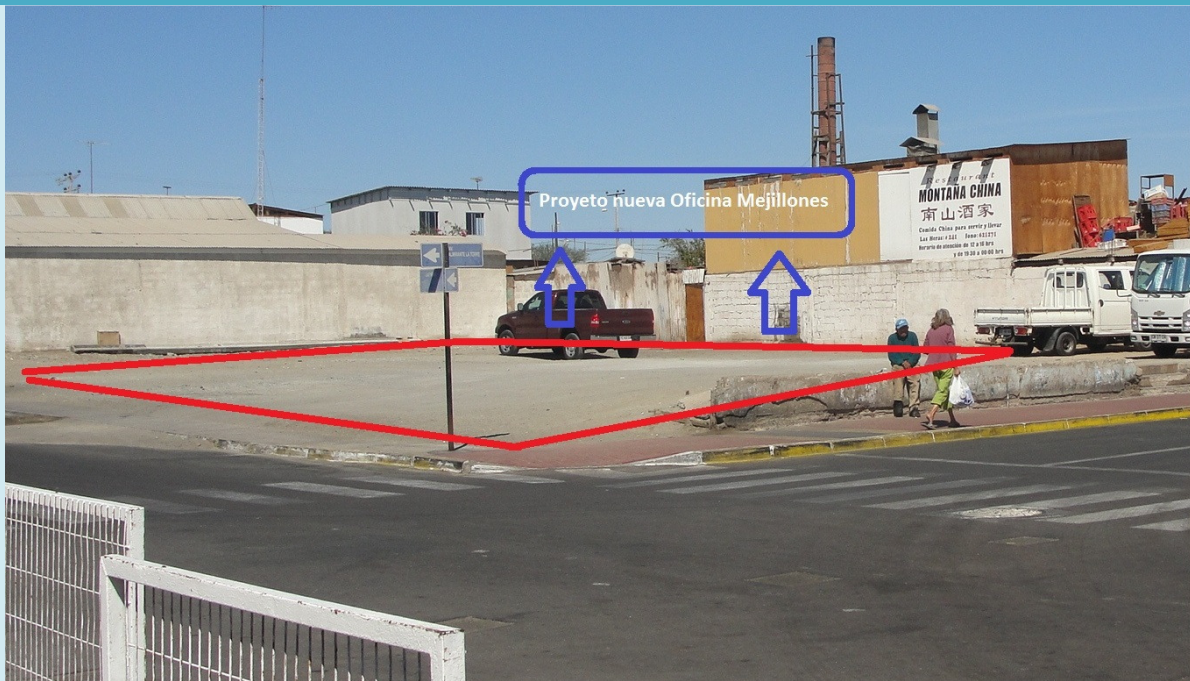
En temas de infraestructura nuestro servicio está trabajando en los siguientes proyectos:

Proyecto Nueva Oficina de Mejillones:

En el mes de mayo del 2015 comenzarán las obras de construcción de la Nueva Oficina del Registro Civil en la Comuna de Mejillones, y se estima que el término de la obra finalizará a mediados del año 2016.

Cuya inversión y gracias al aporte del Gobierno Regional a través de su Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) asciende a 395M aprox. el cual tiene por objeto brindar un mejor servicio con las instalaciones adecuadas a la demanda de los ciudadanos de la comuna de Mejillones.

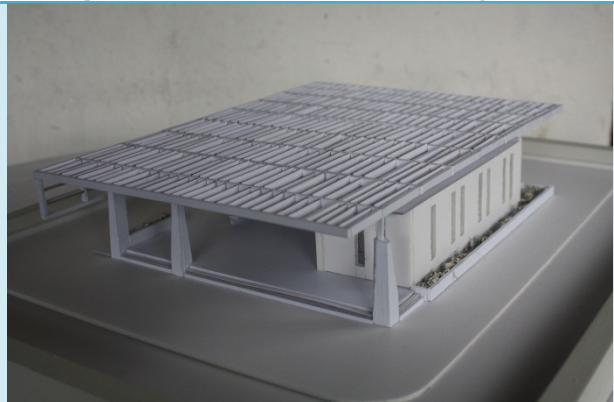
Terreno donde se construirá la nueva oficina Mejillones



Diseño Oficina Mejillones



Maqueta Oficial Oficina Mejillones



Proyecto Centro Especializado Gabinete de Identificación:

Centro especializado de Gabinete Identificación para descongestión de la oficina Cabecera Regional Antofagasta.



Se está trabajando con nuestros arquitectos del nivel central en el diseño y habilitación para que la oficina Cabecera Regional de Antofagasta pueda contar con un **“Centro Especializado Gabinete de Identificación”**, en la Unidad de Arquitectura en conjunto con la Dirección Regional de Antofagasta están trabajando en la mejor distribución de los puestos de trabajo en la habilitación de este Centro. Por otro lado, en el mediano plazo se está gestionando el cambio de ubicación de la Dirección Regional y sus unidades estratégicas para que estén centrados en otras dependencias fuera del actual edificio.

Lo anterior, con la finalidad de liberar estos espacios y aumentar los puestos de trabajo en dicho centro especializado de acuerdo a la realidad regional por la alta demanda que tenemos como región en el área de identificación.

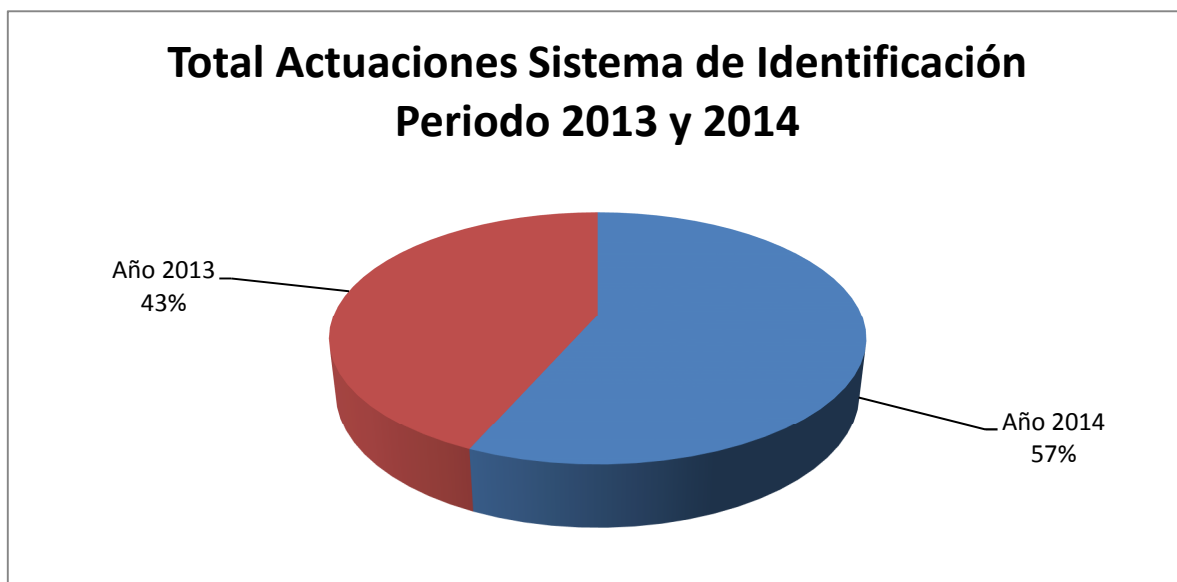
Como una medida a corto plazo para descongestionar la oficina principal de Antofagasta, la Dirección Regional dispuso de **Maletas Móviles** con funcionarios en las siguientes ubicaciones:

Ubicación	Tipo de Atención	Periodo
Policía de Investigaciones	Atención de Extranjeros	Esporádico, de acuerdo a la contingencia se evaluarán los días de apoyo en PDI.
Chile Atiende	Atención de Chilenos	Permanente
Infoca	Atención de Extranjeros	2 Veces al mes

Cuadro comparativo sobre actuaciones en el Sistema de Identificación

Con la partida del Nuevo Sistema de Identificación en Septiembre del 2013, se puede apreciar la siguiente información respecto al total de actuaciones generadas entre el año 2013 y 2014:

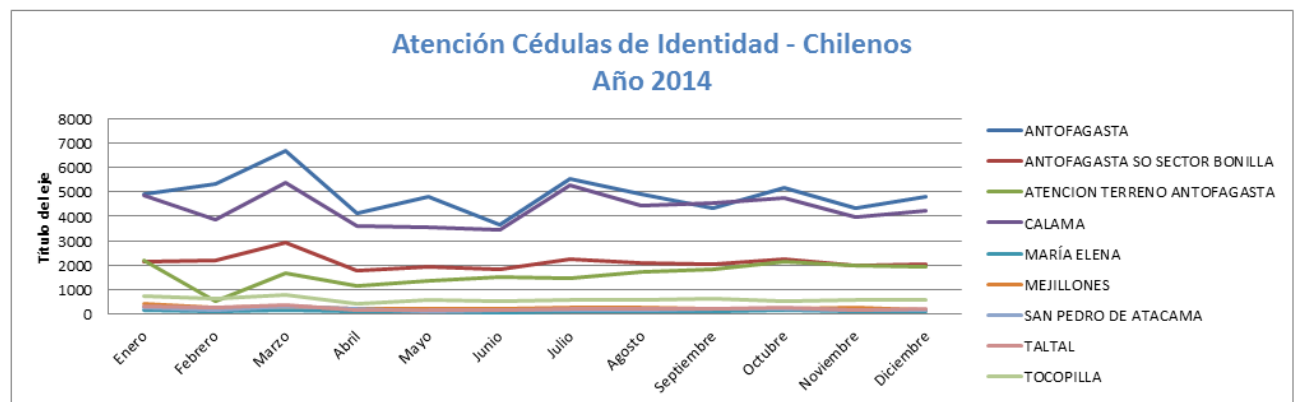
Año	Total	Porcentaje aumento %
Año 2014	171.602	
Año 2013	131.567	
Diferencia +/-	40.035	30,4%



El año 2013 se alcanzó a un total de 131.567 atenciones en nuestra región correspondientes a las atenciones del sistema de Identificación, considerando que el Nuevo Sistema de Identificación empezó a regir a contar de Septiembre del 2013 se observó un aumento considerable desde octubre en adelante. Ya en el año 2014 aumentó a 171.602 atenciones, aumentando 40.035 atenciones por sobre lo ejecutado el año 2013.

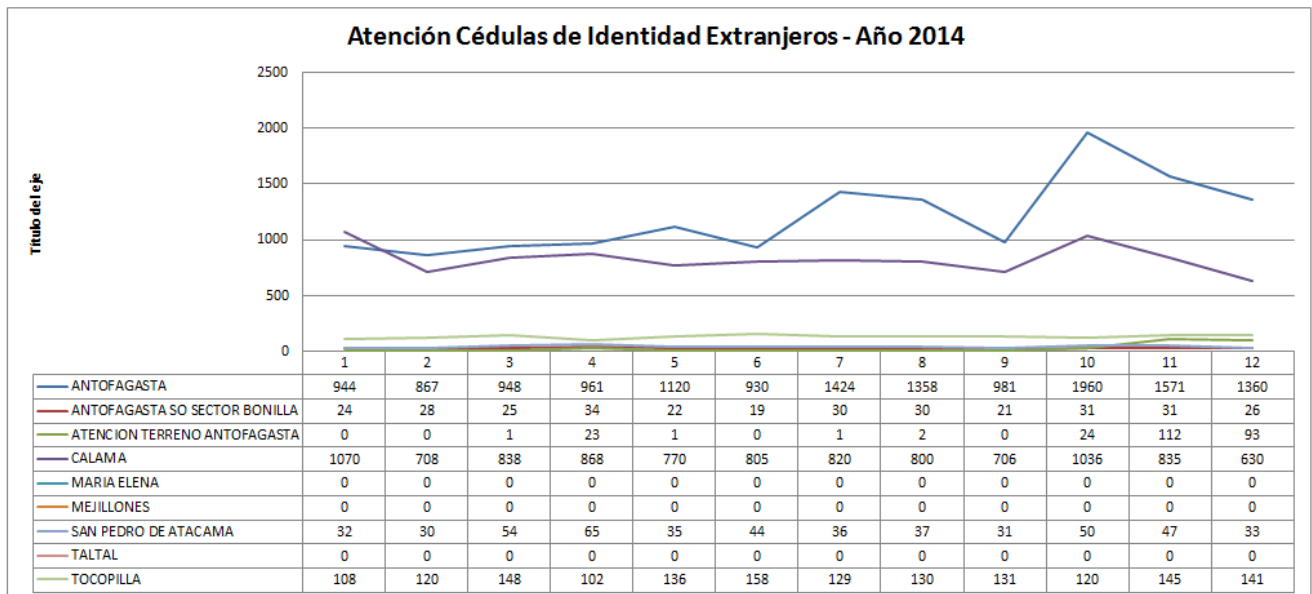
Es menester señalar que el año 2014 la región realizó las siguientes actuaciones:

ATENCIÓN CEDULA DE IDENTIDAD CHILENOS – AÑO 2014													
OFICINA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total general
ANTOFAGASTA	4916	5334	6686	4100	4824	3630	5563	4897	4343	5185	4315	4828	58621
ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	2148	2189	2931	1758	1928	1831	2247	2088	2024	2248	1982	2011	25385
ATENCION TERRENO ANTOFAGASTA	2199	496	1677	1152	1370	1508	1460	1725	1809	2134	1984	1935	19449
CALAMA	4865	3886	5376	3604	3549	3456	5284	4428	4534	4767	3947	4256	51952
MARÍA ELENA	155	90	172	83	95	67	105	108	109	146	108	81	1319
MEJILLONES	394	262	318	205	223	194	233	252	229	228	250	178	2966
SAN PEDRO DE ATACAMA	251	168	294	196	125	161	169	151	182	201	168	143	2209
TALTAL	306	257	358	164	161	147	218	221	199	238	177	222	2668
TOCOPILLA	708	632	783	417	567	508	565	582	619	497	567	588	7033
Total general	15942	13314	18595	11679	12842	11502	15844	14452	14048	15644	13498	14242	171602



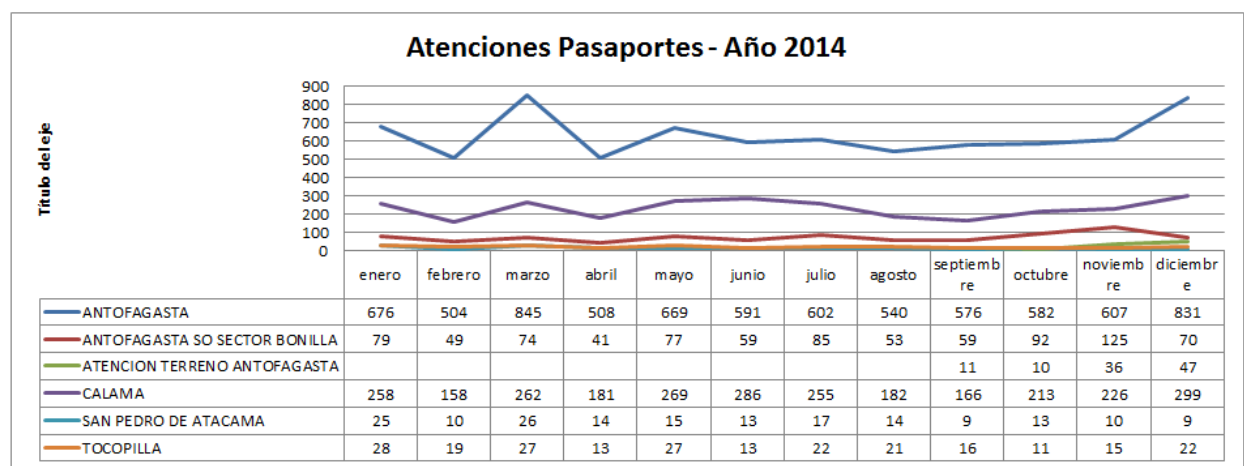
Se aprecia en el gráfico que las 2 oficinas principales como Antofagasta y Calama concentran la mayor cantidad de atenciones de cédulas de identidad chilenos, seguida de la Sub oficina Bonilla y la Unidad de Atención Terreno dependiente de la Dirección Regional. Esto ocurre debido a varios factores, por ejemplo el aumento en el índice de natalidad en nuestra región, aumento de la población flotante en la región por la llegada de personas de otras regiones atraídos por las oportunidades laborales que ofrece el sector minería y turismo en nuestra región, entre otras causas.

ATENCIÓN CEDULA DE IDENTIDAD EXTRAJEROS – AÑO 2014													
OFICINA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total general
ANTOFAGASTA	944	867	948	961	1120	930	1424	1358	981	1960	1571	1360	14424
ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	24	28	25	34	22	19	30	30	21	31	31	26	321
ATENCION TERRENO ANTOFAGASTA	0	0	1	23	1	0	1	2	0	24	112	93	257
CALAMA	1070	708	838	868	770	805	820	800	706	1036	835	630	9886
MARIA ELENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEJILLONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN PEDRO DE ATACAMA	32	30	54	65	35	44	36	37	31	50	47	33	494
TALTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOCOPILLA	108	120	148	102	136	158	129	130	131	120	145	141	1568
Total general	2178	1753	2014	2053	2084	1956	2440	2357	1870	3221	2741	2283	26950



En atenciones a extranjeros se puede observar en gráfico una tendencia de mayor cantidad de actuaciones en Oficinas de Antofagasta y Calama. Cabe destacar que después de Santiago en nuestra región hay mayor cantidad de extranjeros registrado en nuestro Sistema de Identificación. Lo anterior, producto de las oportunidades laborales atraídos por diversos sectores como el Minero, Comercio, Turístico, entre otros.

ATENCION PASAPORTES – AÑO 2014													
OFICINA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total general
ANTOFAGASTA	676	504	845	508	669	591	602	540	576	582	607	831	7531
ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	79	49	74	41	77	59	85	53	59	92	125	70	863
ATENCION TERRENO ANTOFAGASTA									11	10	36	47	104
CALAMA	258	158	262	181	269	286	255	182	166	213	226	299	2755
SAN PEDRO DE ATACAMA	25	10	26	14	15	13	17	14	9	13	10	9	175
TOCOPILLA	28	19	27	13	27	13	22	21	16	11	15	22	234
Total general	1066	740	1234	757	1057	962	981	810	837	921	1019	1278	11662



En nuestras dos principales oficinas, que son Antofagasta y Calama se puede destacar un mayor aumento de atenciones correspondientes a Pasaporte presentando una fuerte tendencia al aumento en el mes de Marzo y diciembre, es sugerente mencionar que podría ser en periodos estivales de las vacaciones de los usuarios y sus grupos familiares.

Proyecto de oficina OIRS en Calama:



Dada la alta afluencia de público en la oficina de Calama y las continuas consultas de los usuarios donde deben realizar sus trámites, ha nacido la imperiosa necesidad de implementar una oficina OIRS como la que cuenta la Oficina Antofagasta con el objetivo de canalizar las consultas y requerimientos de nuestros usuarios en forma ordenada, permitiendo aclarar dudas y/o consultas y derivar a la sección correspondiente con el propósito de brindar una atención integral y oportuna a nuestros usuarios.

La oficina OIRS cumple un rol fundamental ya que a través de ella se canalizan los contactos que se recepcionan en la oficina y que posteriormente son analizados a través del Comité de Mejoramiento Regional, reunión que se realiza una vez al mes y que busca dar soluciones frente a situaciones que ocurren en las oficinas como por ejemplo, mejora de infraestructura, ampliar puestos de atención, capacitación a nuestros funcionarios, entre otros; esta reunión es dirigida por el Director regional, quienes participan son los representantes de cada unidad de la dirección regional como Planificación y Control de Gestión, Unidad Operaciones, Finanzas, Desarrollo de las Personas, Abogados de la Unidad Jurídica Regional, oficial civil, representantes de Anergich y otros invitados que estime el comité.

Se estima que en corto plazo la Oficina de Calama pueda contar con una Oficina OIRS para brindar una atención integral y oportuna a nuestros usuarios.

Proyecto Civil Mático:

Proyecto Civil Mático



El Proyecto Civil mático como iniciativa regional tiene la finalidad de disponer en los principales municipios de la región un equipo de auto atención, con el propósito principal de la obtención de certificados gratuitos para los usuarios, consulta sobre estado de solicitudes de trámites realizados, bloqueos temporales, ingreso de contactos o consultas, trámites, productos y servicios que ofrece nuestra institución, entre otros, todos disponibles en nuestra página web: www.registrocivil.gob.cl. Este civil mático está compuesto por: Gabinete metálico con llave, Computador HP con pantalla táctil, Impresora HP.

Se estima que con fondos FNDR se pueda obtener los recursos para fines de este año.

Presupuesto

Señalar que en materias de presupuesto nuestro Servicio tiene asignado el siguiente presupuesto:

Presupuesto a Nivel Nacional:

Presupuesto de Ingreso a nivel nacional fue de \$ **114.226.815.678**

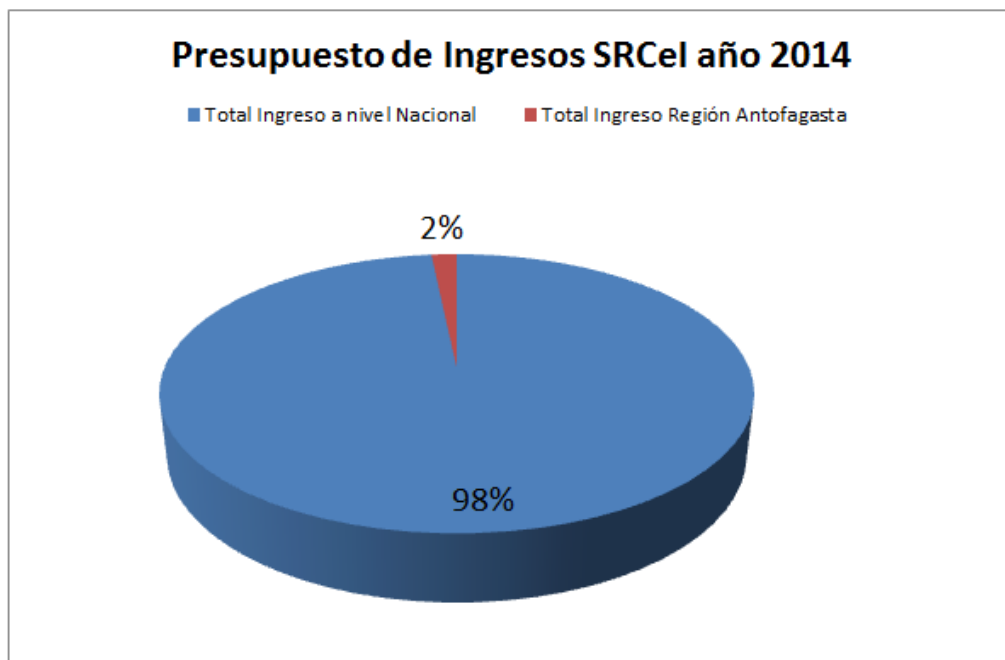
Presupuesto de gasto a nivel nacional fue de \$ **132.237.267.679**

Presupuesto a Nivel Regional:

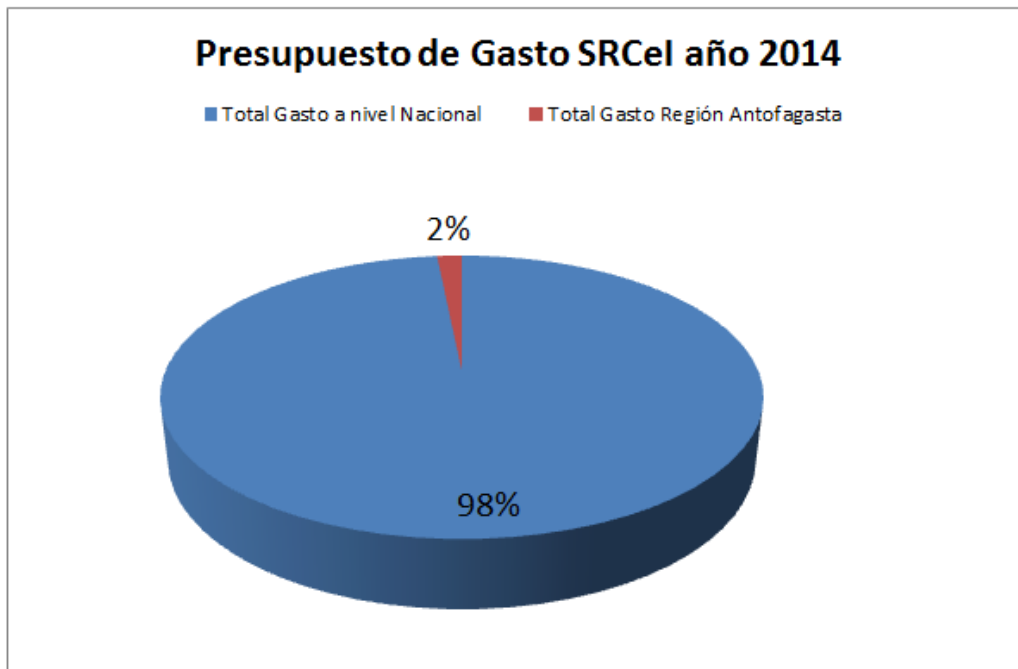
Presupuesto de Ingreso a nivel regional fue de \$ **1.902.387.680**

Presupuesto de gasto a nivel regional fue de \$ **2.118.728.886**

Presupuesto de Ingreso del Servicio		
Nivel Nacional	114.226.815.678	98%
En la Región	1.902.387.680	2%



Presupuesto de Gasto del Servicio		
Nivel Nacional	132.237.267.679	98%
En la Región	2.118.728.886	2%



Distribución del presupuesto:

En materias de presupuesto, se ha distribuido en la región lo siguiente:

21	GASTOS EN PERSONAL	1,336,716,879
21.01	Personal de Planta	361,224,581
21.01.001	Sueldos y Sobresueldos	288,538,810
21.01.001.001	Sueldos Bases	117,327,414
21.01.001.002	Asignación de Antigüedad	6,266,789
21.01.001.003	Asignación Profesional	7,750,859
21.01.001.004	Asignación de Zona	24,122,041
21.01.001.010	Asignación de Pérdida de Caja	1,600,137
21.01.001.013	Asignación de Dirección Superior	2,682,272
21.01.001.014	Asignaciones Compensatorias	26,460,194
21.01.001.022	Componente Base Asignación de Desempeño	14,403,275
21.01.001.038	Asignación Zonas Extremas	10,065,303
21.01.001.999	Otras Asignaciones	77,860,526
21.01.002	Aportes del Empleador	16,066,377
21.01.002.002	Otras Cotizaciones Previsionales	16,066,377
21.01.003	Asignaciones por Desempeño	25,715,758

<u>21.01.003.001</u>	Desempeño Institucional	25,715,758
<u>21.01.004</u>	Remuneraciones Variables	2,402,602
<u>21.01.004.005</u>	Trabajos Extraordinarios	1,510,904
<u>21.01.004.006</u>	Comisiones de Servicios en el País	891,698
<u>21.01.005</u>	Aguinaldos y Bonos	28,501,034
<u>21.01.005.001</u>	Aguinaldos	4,675,211
<u>21.01.005.002</u>	Bono de Escolaridad	174,647
<u>21.01.005.003</u>	Bonos Especiales	23,626,526
<u>21.01.005.004</u>	Bonificación Adicional al Bono de Escolaridad	24,65
<u>21.02</u>	Personal a Contrata	867,381,163
<u>21.02.001</u>	Sueldos y Sobresueldos	605,431,073
<u>21.02.001.001</u>	Sueldos Bases	155,447,206
<u>21.02.001.002</u>	Asignación de Antigüedad	1,480,744
<u>21.02.001.003</u>	Asignación Profesional	38,612,821
<u>21.02.001.004</u>	Asignación de Zona	64,427,318
<u>21.02.001.007</u>	Asignaciones del DL N ° 3.551, de 1981	40,877,968
<u>21.02.001.009</u>	Asignaciones Especiales	144,146
<u>21.02.001.010</u>	Asignación de Pérdida de Caja	6,479,928
<u>21.02.001.013</u>	Asignaciones Compensatorias	81,488,666
<u>21.02.001.021</u>	Componente Base Asignación de Desempeño	2,217,484
<u>21.02.001.036</u>	Asignación Única	3,537,964
<u>21.02.001.037</u>	Asignación Zonas Extremas	35,564,744
<u>21.02.001.999</u>	Otras Asignaciones	175,152,084
<u>21.02.002</u>	Aportes del Empleador	29,017,467
<u>21.02.002.002</u>	Otras Cotizaciones Previsionales	29,017,467
<u>21.02.003</u>	Asignaciones por Desempeño	113,646,144
<u>21.02.003.001</u>	Desempeño Institucional	113,646,144
<u>21.02.004</u>	Remuneraciones Variables	16,287,079
<u>21.02.004.005</u>	Trabajos Extraordinarios	5,661,273
<u>21.02.004.006</u>	Comisiones de Servicios en el País	10,625,806
<u>21.02.005</u>	Aguinaldos y Bonos	102,999,400
<u>21.02.005.001</u>	Aguinaldos	12,102,481
<u>21.02.005.002</u>	Bono de Escolaridad	704,894
<u>21.02.005.003</u>	Bonos Especiales	90,167,375
<u>21.02.005.004</u>	Bonificación Adicional al Bono de Escolaridad	24,65
<u>21.03</u>	Otras Remuneraciones	108,111,135
<u>21.03.005</u>	Suplencias y Reemplazos	108,111,135
<u>21.03.005.001</u>	Suplencias	104,661,003
<u>21.03.005.002</u>	Reemplazos	3,450,132
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	142,369,508
<u>22.01</u>	Alimentos y Bebidas	146,000
<u>22.01.001</u>	Para Personas	146,000

22.02	Textiles, Vestuario y Calzado	43,960
<u>22.02.002</u>	Vestuario, Accesorios y Prendas Diversas	43,960
22.03	Combustibles y Lubricantes	1,871,138
<u>22.03.001</u>	Para Vehículos	1,871,138
22.04	Materiales de Uso o Consumo	19,375,294
<u>22.04.001</u>	Materiales de Oficina	14,698,535
<u>22.04.007</u>	Materiales y Útiles de Aseo	4,255,019
<u>22.04.008</u>	Menaje para Oficina, Casino y Otros	115,37
<u>22.04.010</u>	Materiales para Mantenimiento y Reparaciones de Inmuebles	46,69
<u>22.04.999</u>	Otros	259,68
22.05	Servicios Básicos	33,110,257
<u>22.05.001</u>	Electricidad	9,634,896
<u>22.05.002</u>	Agua	1,759,551
<u>22.05.004</u>	Correo	10,011,229
<u>22.05.005</u>	Telefonía Fija	10,359,016
<u>22.05.006</u>	Telefonía Celular	1,345,565
22.06	Mantenimiento y Reparaciones	11,865,445
<u>22.06.001</u>	Mantenimiento y Reparación de Edificaciones	11,233,590
<u>22.06.002</u>	Mantenimiento y Reparación de Vehículos	304
<u>22.06.003</u>	Mantenimiento y Reparación de Mobiliarios y Otros	178,5
<u>22.06.004</u>	Mantenimiento y Reparación de Máquinas y Equipos de Oficina	81,855
<u>22.06.007</u>	Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	67,5
22.07	Publicidad y Difusión	12,312,737
<u>22.07.001</u>	Servicios de Publicidad	9,207,227
<u>22.07.002</u>	Servicios de Impresión	2,625,360
<u>22.07.003</u>	Servicios de Encuadernación y Empaste	480,15
22.08	Servicios Generales	44,346,503
<u>22.08.001</u>	Servicios de Aseo	34,591,412
<u>22.08.002</u>	Servicios de Vigilancia	1,409,725
<u>22.08.007</u>	Pasajes, Fletes y Bodegajes	8,212,688
<u>22.08.999</u>	Otros	132,678
22.09	Arriendos	7,520,960
<u>22.09.001</u>	Arriendo de Terrenos	1,690,000
<u>22.09.002</u>	Arriendo de Edificios	5,830,960
22.10	Servicios Financieros y de Seguros	1,682,906
<u>22.10.002</u>	Primas y Gastos de Seguros	1,682,906
22.11	Servicios Técnicos y Profesionales	4,118,280
<u>22.11.002</u>	Cursos de Capacitación	4,118,280
22.12	Otros Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	5,976,028
<u>22.12.002</u>	Gastos Menores	5,283,528
<u>22.12.005</u>	Derechos y Tasas	130,000

<u>22.12.999</u>	Otros	562,500
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	18,178,866
<u>29.03</u>	Vehículos	14,499,060
<u>29.04</u>	Mobiliario y Otros	2,898,646
<u>29.05</u>	Máquinas y Equipos	781,160
<u>29.05.001</u>	Máquinas y Equipos de Oficina	781,160

Servicios entregados a la comunidad

Nuestro Servicio a lo largo de los años se le ha encomendado por ley los siguientes servicios que son entregados a la comunidad:

	Clave única		Antecedentes penales
	Vehículos y conductores		Documentos de identidad y viaje
	Nacimiento		Matrimonio
	Defunción		Posesiones efectivas
	Registro de personas jurídicas sin fines de lucro		Convenios
	Registro de prendas sin desplazamiento		Registro de discapacidad
	Atenciones en terreno		Donación de órganos
	Registro de profesionales		Registro de banco de datos personales

En nuestra región se realiza lo siguiente:



OFICINAS OPERATIVAS REGION DE ANTOFAGASTA DISTRIBUIDAS POR COMUNA Y HORARIOS DE ATENCION:

OFICINA	COMUNA	HORARIOS DE ATENCION
ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	8:30 A 14:00 HRS
SUB OFICINA BONILLA	ANTOFAGASTA	8:30 A 14:00 HRS
SUB OFICINA HOSPITAL	ANTOFAGASTA	8:30 A 14:00 HRS
CALAMA	CALAMA	8:30 A 14:00 HRS
SAN PEDRO DE ATACAMA	SAN PEDRO DE ATACAMA	8:30 A 14:00 HRS
MEJILLONES	MEJILLONES	8:30 A 14:00 HRS
TOCOPILLA	TOCOPILLA	8:30 A 14:00 HRS
TALTAL	TALTAL	8:30 A 14:00 HRS
OLLAGUE	OLLAGUE	8:30 A 14:00 HRS
MARIA ELENA	MARIA ELENA	8:30 A 14:00 HRS

DISTRIBUCION DE SERVICIOS ASOCIADO A LA IDENTIDAD DE LAS PERSONAS POR OFICINA:

OFICINA	CEDULA NACIONAL	CEDULA EXTRANJERO	PASAPORTES	OBSERVACIONES
ANTOFAGASTA	X	X	X	
SUB OFICINA BONILLA	X	X	X	

SUB OFICINA HOSPITAL				No está habilitada para obtención de cédulas
CALAMA	X	X	X	
SAN PEDRO DE ATACAMA	X	X	X	
MEJILLONES	X	X	X	A partir del 23 de febrero de 2015
TOCOPILLA	X	X	X	
MARIA ELENA	X		X	
OLLAGUE	X			Estación Manual
TALTAL	X	X	X	A partir del 23 de febrero de 2015

NOTA: LAS X DE COLOR ROJO INDICAN LOS ULTIMOS SERVICIOS ENTREGADOS POR TEMA DE IDENTIFICACION EN DOS DE NUESTRAS OFICINAS INCORPORADO EN FEBRERO DEL 2015.

DISTRIBUCION DE OTROS SERVICIOS POR OFICINA:					
OFICINA	CERTIFICADOS	SECCION VEHICULOS	SECCION MATRIMONIO NACIMIENTO DEFUNCION	OTROS	OBSERVACIONES
ANTOFAGASTA	X	X	X	X	
SUB OFICINA BONILLA	X	X	X	X	
SUB OFICINA HOSPITAL	X		NAC, DEF		
CALAMA	X	X	X	X	
SAN PEDRO DE ATACAMA	X	X	X		
MEJILLONES	X	X	X		
TOCOPILLA	X	X	X	X	
MARIA ELENA	X	X	X		
OLLAGUE	X		X		
TALTAL	X	X	X		

DOTACION DE USUARIOS ASOCIADO A ATENCION USUARIOS VERSUS DISTRIBUCION OFICINAS:		
OFICINA	DOTACION	ART 87
ANTOFAGASTA	31	1
SUB OFICINA BONILLA	6	1
SUB OFICINA HOSPITAL	1	
CALAMA	18	1
SAN PEDRO DE ATACAMA	1	
MEJILLONES	2	
TOCOPILLA	4	
MARIA ELENA	1	
OLLAGUE	1	
TALTAL	2	
DIRECCION REGIONAL	18	2
TOTAL DOTACIÓN	85	5

SERVICIOS DE APOYO ATENCION TERRENO AÑO 2014:		
PUNTOS DE DESCONGESTION	PUESTOS DE ATENCION SERVICIOS DE IDENTIFICACION	OBSERVACIONES
CHILEATIENDE	2	DIRIGIDOS USUARIOS CHILENOS
PDI	1	DIRIGIDOS USUARIOS EXTRANJEROS

Reserva de Hora Web

Agendamiento Web – Reserva de Hora: Este proyecto llevado a cabo en las principales oficinas del país tiene la finalidad que las personas previo a realizar sus trámites de identificación en el registro civil puedan agendar su hora de atención vía web en el link www.registrocivil.gob.cl en la opción **“Reserve AQUÍ su hora”**, los trámites que podrán realizar son:

- Solicitud de Cédula (primera obtención chileno)
- Solicitud de Cédula (renovación chileno)
- Solicitud de Cédula (renovación extranjero)
- Solicitud de pasaporte
- Clave Única
- Solicitud de bloqueo
- Cédula (reimpresión)

En nuestra región podrá realizar el agendamiento web para ser atendido en las oficinas de Antofagasta y Calama, de esta forma el/la usuario/a reserva su hora y acude a la oficina en la fecha y hora citada, permitiendo que su atención sea expedita y rápida, cabe mencionar que desde su inicio este proyecto ha tenido muy buenos resultados a nivel país en las oficinas autorizadas, en nuestra región están autorizadas las oficinas de Antofagasta y Calama.

En operativos que realiza el Equipo de Atención Terreno se hace difusión y Agendamiento Web en estas actividades, con la finalidad de dar a conocer este beneficio a nuestros usuarios.

Atenciones en terreno



Con la partida del nuevo sistema identificación en Septiembre del 2013 como proyecto país a la fecha todas las direcciones regionales a nivel país han buscado alternativas para descongestionar las oficinas con el propósito de que nuestros usuarios puedan obtener el nuevo documento de identidad, como es la cédula de identidad en Chile y el Pasaporte para viajar fuera del país.

Los equipos de atención terreno han sido fundamentales como unidades de apoyo para la descongestión de oficinas, en nuestra región como una medida de contingencia para descongestionar en la Oficina Cabecera Regional oficina Antofagasta se ha instalado en forma permanente en Chile Atiende con maletas móviles realizando el trámite para la atención cédulas de identidad y/o el pasaporte. Por otro lado, también se ha enviado maletas móviles a otras oficinas para apoyar en la descongestión de cada oficina, según la contingencia.

Actualmente la Dirección Regional cuenta con 8 maletas móviles, donde las maletas han sido distribuidas en distintas oficinas:

Maleta Móvil	Oficina	Periodo	Observaciones
(TER0006)	Tocopilla	Permanente	Funcionarios de Oficina Tocopilla
(TER0007)	Calama	Permanente	Funcionarios de Oficina Calama
(TER0009)	SO Bonilla	Permanente	Funcionarios de Sub oficina Bonilla
(TER0008) (TER0010)	Chile Atiende	Permanente	Funcionarios de la Dirección Regional
(TER0003) (TER0070) (TER0094)	Dirección Regional	Permanente	

El Servicio cuenta con un Programa Anual de atenciones en terreno para facilitar el acceso a nuestros usuarios los productos de: cédulas de identidad y certificados; lo que nos permite acercar nuestros productos y servicios para todas aquellas personas que no puedan concurrir a las oficinas del Registro Civil por razones tales como: vivir en lugares muy apartados, ser adulto mayor, ser una persona con discapacidad o pertenecer a alguno de los grupos que cada región define como grupos focalizados, en nuestra región hemos definido Adultos Mayores, Preescolares, Escolares y Extranjeros.

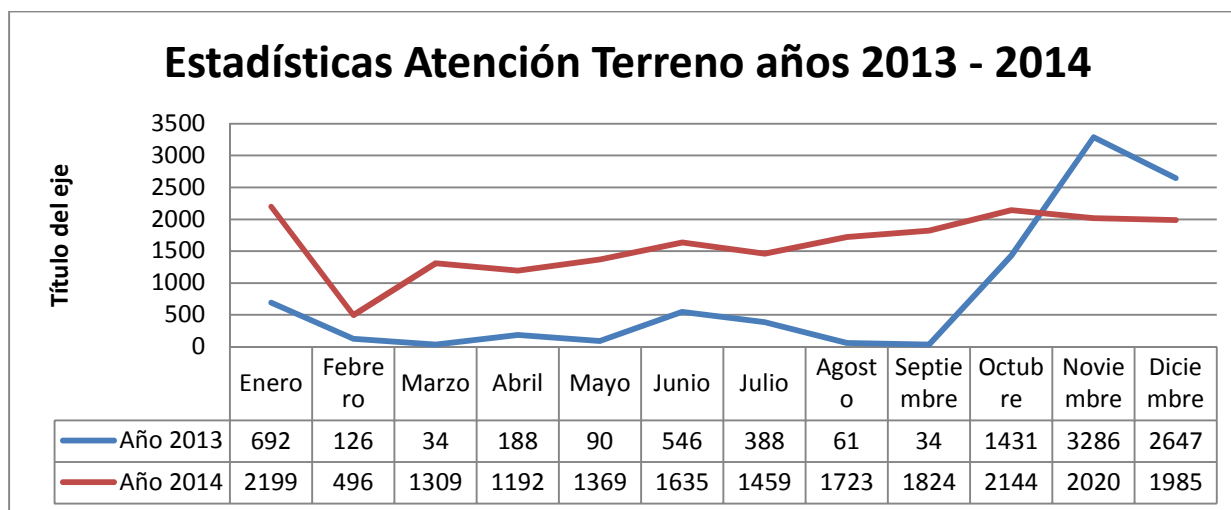
Es necesario señalar que la Dirección Regional recibe muchas invitaciones y solicitudes de Atención en terreno de diversas organizaciones e instituciones, de las cuales podemos señalar algunas:

- Plazas de Justicia
- Plazas ciudadanas
- Atenciones a domicilio
- Ferias laborales
- Muni en tu barrio, etc.

Estadísticas Regionales en Atención Terreno:

A continuación se detalla el nivel de actuaciones generadas en atención a terreno entre los periodos 2013 y 2014.

Mes	2013	2014	Total general
Enero	692	2199	2891
Febrero	126	496	622
Marzo	34	1309	1343
Abril	188	1192	1380
Mayo	90	1369	1459
Junio	546	1635	2181
Julio	388	1459	1847
Agosto	61	1723	1784
Septiembre	34	1824	1858
Octubre	1431	2144	3575
Noviembre	3286	2020	5306
Diciembre	2647	1985	4632
Total general	9523	19355	28878



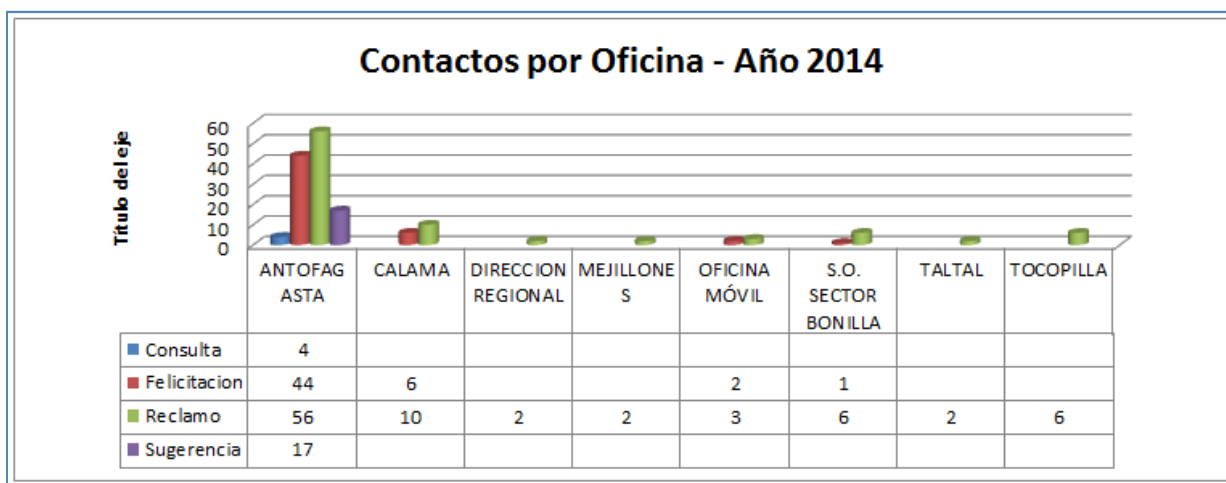
Nota: Se puede apreciar que durante el año 2013 hasta agosto el nivel de actuaciones no había sufrido mayores variaciones en el nivel de actuaciones. El equipo de atención terreno ha sido fundamental como unidad de apoyo para descongestionar la oficina principal de Antofagasta, en otras oficinas se cuenta con una maleta móvil como unidad de apoyo.

Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

El SIAC es un sistema integral que permite a nuestros usuarios canalizar diversos requerimientos e inquietudes a través de nuestras Oficinas presenciales OIRS ubicadas en las principales cabeceras regionales, otros canales como Call Center, Página Web www.registrocivil.gob.cl y Atención Terreno a través de éstos canales se pueden canalizar sus requerimientos a través de los instrumentos de gestión para dar respuesta a nuestros usuarios, que son el Formulario NUO Nuestros Usuarios Opinan y el formulario de Solicitud Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En el año 2014 hemos recibido los siguientes contactos a través de nuestros canales anteriormente señalados:

OFICINAS	Consulta	Felicitación	Reclamo	Sugerencia	Total general
ANTOFAGASTA	4	44	56	17	121
CALAMA		6	10		16
DIRECCION REGIONAL			2		2
MEJILLONES			2		2
OFICINA MÓVIL		2	3		5
S.O. SECTOR BONILLA		1	6		7
TALTAL			2		2
TOCOPILLA			6		6
Total general	4	53	87	17	161



En el Marco del Plan Anual de Mejoramiento Regional estos contactos son analizados en el Comité de Mejoramiento Regional y se plasman en acciones de mejoras ya sea en ámbitos de infraestructura, capacitación al personal en materias de nuestro Servicio, u otros temas que sean atinentes a nuestro Servicio.

Comentar algunas mejoras sugeridas por nuestros usuarios, en Oficinas de San Pedro de Atacama y Antofagasta instaló a la entrada del Edificio una Sombrilla para mejorar la condición de espera de nuestros usuarios al acceso a nuestro Servicio, otra mejora implementada fue la instalación de un dispensador de número de Atención en oficinas de Mejillones y Taltal, aumento de sillas para espera, entre otros.