

Cuenta Pública

2015





ÍNDICE

Nuestro Servicio	Pág. 3
Presentación Director regional	Pág. 5
Dirección Regional-Organigrama	Pág. 7
Destacados 2014	Pág. 9
Infraestructura	Pág. 15
Presupuesto	Pág. 18
Servicios entregados a la comunidad	Pág. 20
Reserva de hora web	Pág. 26
Atenciones en Terreno	Pág. 28
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Pág. 31
Innovaciones regionales	Pág. 34
Destacados 2015	Pág. 37



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 2.926 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



**Directora Regional
Ema Moreno Chamorro**

El 9 de junio de 2014 asumió como directora regional transitoria provisoria del Servicio de Registro Civil e Identificación de la región de Tarapacá, Ema Moreno Chamorro, quien posee una vasta experiencia en el ámbito de la administración pública, Postgrado MBA del IEDE Business School, Universidad Europea de Madrid, Magister en Gerencia y Políticas Públicas, Universidad Adolfo Ibáñez, Magister en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social, Universidad de Alcalá, España.

Asimismo, se ha desempeñado como Gerente Regional, en AFP Magister, en Concepción y como directora regional del INP, Tarapacá y Arica Parinacota, para luego, tras la separación de las regiones desempeñarse como directora regional del IPS en la Región de Tarapacá.

De título Profesora de Historia y Geografía de la Universidad de Concepción, hoy se encuentra finalizando sus estudios de Ingeniero Comercial en la Universidad Arturo Prat de Iquique.

Estar a la cabeza del Servicio de Registro Civil e Identificación de Tarapacá es un desafío que asumió con orgullo: "Somos el único Servicio que está presente en todas las etapas importantes en la vida de las personas, desde que nacemos hasta que fallecemos, inclusive trasciende más allá de la muerte".

Cuenta Pública

2015



Dirección Regional

La dirección regional de Tarapacá, cuenta con una dotación de 59 funcionarios/as distribuidos en 9 dependencias (7 oficinas, 1 Dirección Regional y 1 centro de especialización en identificación), ubicadas en las comunas de Iquique, Alto Hospicio, Huara, Pozo Almonte, Pica, Camiña y Colchane.

Cuenta con un equipamiento de 5 maletas de atención en terreno, 2 camionetas 4x4 y 1 civil móvil 4x4, que permiten el traslado de nuestro Servicio a cualquier punto de la región, facilitando el acceso a zonas geográficas difíciles de llegar, en especial aquellas localidades ubicadas al interior de la región, como Camiña, Colchane, Sibaya, Nama, Francia, Moquella, entre otros, donde el clima altiplánico y altura dificultan su tránsito normal.

La dependencia de la dirección regional se encuentra ubicada en Avenida Salvador Allende, ex Pedro Prado, N° 3278 y en ella se encuentran las distintas unidades de control dirigidas por la directora regional, tales como: Secretaría, Operaciones, Planificación y Control de Gestión, Comunicaciones, Desarrollo de las Personas, Finanzas, Jurídica, Rectificaciones y Atención Terreno.

Cuenta Pública

2015



Destacados 2014

Campaña “Renueva Tu Cédula”

El 29 de marzo se publicó en el diario Oficial el decreto N°243 del Ministerio de Justicia que extendió la fecha de vencimiento de las cédulas de identidad emitidas desde enero del 2003, hasta el 30 de septiembre del 2014.

La medida fue entregada para las cédulas de identidad de los chilenos y chilenas, ya que la vigencia de la cédula de extranjeros residentes se rige según la visa otorgada a cada uno.

Con el propósito de evitar una congestión en las oficinas del Servicio a lo largo del país en el mes de caducidad del documento, en junio del 2014, a nivel nacional, se dio inicio a la campaña denominada “Renueva Tu Cédula”.

La campaña fue impulsada por el Servicio de Registro Civil e Identificación y la Secretaría Regional Ministerial de Justicia, quienes realizaron un positivo balance de la iniciativa.

Finalizada la campaña, más de 11 mil cédulas de identidad se renovaron en la Región de Tarapacá entre junio y septiembre del 2014. El avance en esta zona del país fue de un 59%, destacando las 8.066 atenciones en terreno y las 294 atenciones realizadas los últimos sábados de cada mes en la oficina principal de Sotomayor N° 708.

Con la campaña, el Servicio de Registro Civil e Identificación, logró cifras históricas, ya que a fines de septiembre del 2014, a nivel nacional, sólo 402.945 cédulas de identidad vencidas faltaban por renovar, cifra que estaba por debajo de la cantidad de cédulas que históricamente permanecen caducas sin ser renovadas. En la región la cifra fue de 8.314.

Campaña “Viaje Tranquilo”

Ante la proximidad del periodo de vacaciones de verano, el Servicio de Registro Civil e Identificación junto al Ministerio de Justicia buscó difundir a la comunidad, a través de medios de comunicación, redes sociales, en oficinas y página web institucional la obtención a tiempo de los documentos de viaje: cédula de identidad y pasaportes.

Considerando la llegada de la época estival era importante recordar a las personas que tenían planeado veranear en el extranjero, a que obtuviesen o renovasen con tiempo su cédula de identidad o su pasaporte como elemento indispensable para salir del país, evitando tener inconvenientes.

La campaña destacó antecedentes importantes de la cédula de identidad y pasaportes, tales como:

Cédula de identidad

□ La importancia legal de la cédula de identidad radica en que es considerada como el documento fundamental, personal e intransferible de todo ciudadano a los fines de ejercitar sus derechos en todos los actos civiles, mercantiles, administrativos y judiciales, entre otros.

□ Toda persona mayor de 18 años, residente en el país, tiene la obligación de estar en posesión de su cédula de identidad vigente y en buen estado. Esta tiene un costo de \$3.600.-

□ Es también una forma de entregar elementos de seguridad a los padres y, por ende, tendientes a dificultar la salida de un menor de edad contra la voluntad de sus progenitores, así como también evitar otro tipo de suplantación de los mismos.

□ El documento facilita procesos de identificación o búsqueda en caso de accidentes o pérdida, debido a que los antecedentes de los chilenos que han efectuado su primera filiación se encuentran disponibles para las policías.

Pasaporte

□ El pasaporte tiene un precio de \$48.900.- (32 páginas) y de \$64.720.- (64 páginas) y posee los estándares de seguridad y duración recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), facilitando los procedimientos de revisión en los controles internacionales de policía y migración.

□ Este instrumento es el documento oficial de viaje para los chilenos, contiene la identificación de su titular, se extiende en forma de libreta y es válido para ser usado fuera del territorio nacional.

Durante diciembre del 2014 y enero del 2015 se realizaron 1.331 solicitudes de Pasaportes y 17.026 solicitudes de cédula de identidad.

Habilitación Oficina “Los Molles”

Otro de los destacados del 2014, fue la habilitación del Nuevo Centro de Especialización en Identificación “Los Molles”, el que a partir del 22 de septiembre del año recién pasado, se iniciaron los trabajos de habilitación para la atención de los trámites de solicitud de Cédula de Identidad y Pasaportes.

Su apertura permitiría mejorar los espacios de atención en la oficina principal “Iquique”, ubicada en Sotomayor N° 708, descongestionando y potenciando la sección de vehículos motorizados.

La ubicación del nuevo centro especializado permitiría el fácil acceso de los usuarios/as que habitan en el sector sur, igualando a los ciudadanos que viven en el sector norte de la ciudad de Iquique, además de encontrarse en una zona de seguridad.

Se habilitaron 7 puestos de trabajo exclusivos para identificación y 2 puestos de entrega de cédulas y pasaportes, con alta tecnología, equipamiento de primer nivel, con espacios

amplios y cómodos y funcionarios/as especialistas en materias de identificación.

Convenios con instituciones Públicas y Privadas

El Servicio de Registro Civil e Identificación en su afán de potenciar sus objetivos estratégicos y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias se ha preocupado permanentemente de generar alianzas estratégicas con otras organizaciones, tanto públicas como privadas, creando sinergias que permitan optimizar la entrega de sus productos y servicios.

Estas alianzas han permitido fortalecer el desarrollo y las competencias del personal que conforman el Servicio, promoviendo la excelencia en los resultados. Es así, como durante el 2014 el Servicio de Registro Civil concretó acuerdos de colaboración con las ilustres municipalidades de Alto Hospicio, Huara y Pozo Almonte, el Servicio de Impuestos Internos y la continuidad del convenio con la empresa minera Doña Inés de Collahuasi.

Las entidades públicas y privadas acordaron aunar sus esfuerzos y actuar en forma coordinada y conjunta, complementando sus capacidades, con la finalidad de facilitar la integración social y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, focalizados en los habitantes de la región de Tarapacá.

Las personas beneficiadas con la obtención gratuita de cédula de identidad y certificados alcanzaron un total de 1.105.-abriendo la posibilidad de éstas a postular a los distintos programas sociales impulsados por el Gobierno en favor de los más vulnerables.

Presencia en Medios de Comunicación

Durante el 2014, el Servicio de Registro Civil e Identificación a nivel regional tuvo una presencia en los medios de comunicación positiva, siendo éste destacado por su gestión, innovación y trabajo en terreno.

Las publicaciones contabilizadas pertenecen a los medios escritos la Estrella de Iquique y el diario El Longino con un total de 111 noticias, siendo 83 de ellas de carácter positivo para la Institución, donde se destaca la labor realizada.

En tanto, las 17 publicaciones restantes, tienen relación a otras entidades públicas y privadas donde la Institución es nombrada como participante, especialmente las referidas a plazas de Gobierno en Terreno convocadas por las gobernaciones de Iquique y El Tamarugal, plazas de justicia, operativos sociales, entre otros.

El impacto de las noticias recepcionadas por los lectores de estos medios es positivo, ya que muestran al Registro Civil como un Servicio presente en la comunidad.

Finalmente, como una forma de potenciar las comunicaciones internas de la institución, cada región elabora mensualmente su propio Boletín los cuales son enviados a los funcionarios/as y jefaturas existentes.

En nuestra región, también se optó por enviar esta instancia de información a todas las autoridades regionales, encargados OIRS, directores, entre otros, la cual ha tenido una muy buena recepción. Durante el 2014 se enviaron 17 boletines regionales, donde se destacó todo el trabajo realizado durante el año.

Cuenta Pública

2015



Infraestructura

Infraestructura

En el marco del proceso de modernización del Estado y de todos los organismos públicos, el Servicio de Registro Civil e Identificación se ha sumado a esta política con grandes y concretos desafíos, los que se refieren a un cambio integral, para dar a la comunidad un servicio de primer nivel y con estándares de calidad internacional probados.

Es así como la Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Registro Civil e Identificación ha asumido estos cambios en diferentes frentes, uno destinado a la formación del personal en materias claves como atención al usuario/a, trabajo de equipo, evaluación de proyectos, entre otros; y el otro destinado a la adquisición de inmuebles y mejoramiento de la infraestructura, ya sea con nuevas construcciones, remodelaciones y ampliaciones.

En este contexto, destacamos la siguiente iniciativa en infraestructura del Servicio en la Región:

▪ Construcción Oficina Alto Hospicio

Actualmente la Oficina del Servicio Registro Civil e Identificación de Alto Hospicio se emplaza en un local de propiedad del SERVIU, entregado en comodato el año 2007, construidos en los años 90.

Las principales características de este recinto son su reducida superficie total construida de 130,92 m² y los constantes reacondicionamientos que ha sufrido para satisfacer la creciente demanda de la comuna, esto ha influido de manera negativa en la imagen institucional del Servicio, que no se ajusta a la valoración popular de modernidad que posee la comunidad respecto de este Servicio, siendo un grave problema que afecta el funcionamiento propio de la oficina por “el aumento poblacional de Alto Hospicio, afectando la capacidad de respuesta de la atención en la oficina”.

El 07 de enero del 2010 se firma el traspaso del terreno propiedad del SERVIU a título gratuito al Servicio de Registro Civil e Identificación, ubicado en Avenida Ramón Pérez Opazo con Pasaje Los Pomelos, con una superficie de 913 m².

El proyecto, a lo largo de las distintas etapas para su construcción, enfrentó diversos cambios en su diseño de acuerdo a la proyección y niveles de crecimiento de la comuna.

Con una Inversión Estimada de M\$ 594.438.-, en noviembre del 2014 se inició la construcción del nuevo edificio, con instalaciones emplazadas en 570 m². Estos recursos fueron aprobados por el Consejo Regional y se ha dado cumplimiento a todos los plazos estipulados para su construcción, por lo que en junio finalizarán los trabajos, para luego realizar la recepción de obras y gestionar los permisos correspondientes; por lo que se pronostica que en septiembre del presente año empezará el funcionamiento de esta nueva oficina

Cuenta Pública

2015

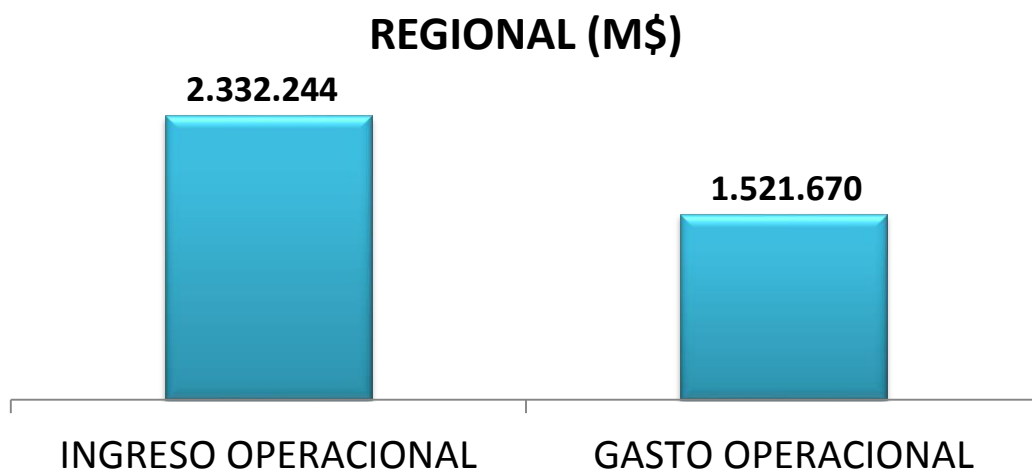


Presupuesto

El Servicio de Registro Civil e Identificación se rige por las disposiciones de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio y sus normas complementarias.

Su objetivo principal es registrar los actos y hechos vitales que determinan el estado civil de las personas y la identificación de las mismas, correspondiéndole también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley le encomiende.

Para dar cumplimiento a lo anterior, Servicio de Registro Civil e Identificación, durante el año 2014 contó el siguiente presupuesto:



Cuenta Pública

2015



**Productos y Servicios
entregados a la
comunidad**

El Servicio de Registro Civil e Identificación atiende a toda la comunidad y lo hace a través de sus 469 oficinas a lo largo del país, sus equipos de personas en terreno, sus oficinas móviles terrestres, la oficina marítima Lancha "Civil Sur", las oficinas instaladas en los malls y centros comerciales.

El Art. 3° de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, señala: "El Servicio velará por la constitución legal de la familia y tendrá por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinan el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la Ley le encomienda."

Así, nuestro Servicio atiende a todos los habitantes del país, estableciendo la Identidad de cada uno de ellos y otorgando los documentos que la acreditan. Además registra y acredita una serie de hechos que en el transcurso de sus vidas afectan su Estado Civil y su Patrimonio.

Por Ley, le corresponde realizar las siguientes funciones:

- 1) **Registro de Nacimiento.** Inscribir los nacimientos, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.
- 2) **Registro de Matrimonio.** Celebrar, inscribir los matrimonios, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.
- 3) **Registro de Defunción.** Inscribir las defunciones, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, y otorgar

Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.

- 4) **Cédulas de Identidad.** Otorgar este documento oficial, a chilenos y extranjeros residentes en el país, en el que se establece y acredita la identidad civil.
- 5) **Pasaportes y Salvoconductos.** Otorgar a chilenos este documento oficial en el que se establece y acredita la identidad.
- 6) **Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas.** Recibir solicitudes, rechazar o conceder y, en este último caso, publicar e inscribir en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas a su cargo.
- 7) **Registro de Vehículos Motorizados.** Inscribir, mantener actualizadas las bases de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen, entregar Placa Patente Única y duplicados, y otorgar Certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en él.

Cuando exista acuerdo entre las partes, efectuar la transferencia de vehículos motorizados directamente, bajo la modalidad de Declaración Consensual.

- 8) **Documentos de Viaje.** Otorgar en determinadas circunstancias este documento que habilita a ciertas personas a viajar al extranjero.

Títulos de Viaje. Otorgar, en determinadas circunstancias, este documento de carácter excepcional que habilita a extranjeros a viajar fuera del país.

- 9) **Registro de Conductores de Vehículos Motorizados.** Inscribir, otorgar certificados a las personas e informar de infracciones a Tribunales de Justicia y autoridades policiales.

- 10) **Antecedentes Penales.** Llevar el Registro General de Condenas, dejando constancia en él de la información que sea remitida por los Tribunales de Justicia, entregar la información que sea requerida por éstos y por las autoridades policiales y de Gendarmería, y otorgar Certificados a las personas, en los casos y circunstancias determinados por la Ley.
- 11) **Registro de Profesionales.** Inscribir y llevar el Registro Nacional.
- 12) **Registro de Faltas a la Ley sobre Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas.** Mantener la información ingresada e informar acerca de las anotaciones consignadas a requerimiento de los Tribunales de Justicia.
- 13) **Registro de Violencia Intrafamiliar.** Inscribir a infractores, llevar el Registro Nacional e Informar a Tribunales de Justicia y al interesado bajo las modalidades que determine la Ley.
- 14) **Registro de Pasaportes.** Inscribir los pasaportes ordinarios, documentos y títulos de viaje.
- 15) **Registro de Discapacidad.** Inscribir, llevar el Registro Nacional, entregar Certificados y credenciales.
- 16) **Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre.** Inscribir y llevar el registro de todos los remolques, semirremolques, camiones y tracto camiones cuyo peso bruto vehicular sea igual o superior a 3.860 kg.
- 17) **Registro Nacional de Testamentos.** Inscribir y llevar el registro, a partir de la información recibida de las Notarías de todo el país.
- 18) **Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos.** Inscribir, llevar el Registro Nacional y otorgar certificaciones.

- 19) **Registro Nacional de No Donantes.** Registro que mantiene los datos de todas aquellas personas que han expresado su renuncia a ser donantes de órganos.

Durante el 2014 se realizaron en la región 85.214 solicitudes de cédula de identidad, 5.584 solicitudes de pasaporte, 39.645 solicitudes de inscripción de vehículos motorizados, 888 solicitudes de posesión efectiva, 5.764 solicitudes de inscripción de nacimiento, 1.365 solicitudes de matrimonio, entre otros.

Sitio Internet

La necesidad de contar al instante con certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y de anotaciones vigentes de vehículos motorizados y la necesidad de información sobre cómo realizar trámites ante el Servicio y la recepción de felicitaciones, sugerencias y reclamos las 24 horas al día los siete días de la semana, a partir del 17 de mayo del 2001, se crea la oficina virtual del Servicio.

Este sitio en Internet www.registrocivil.cl entrega en forma estructurada y de una manera amigable toda la información que los usuarios y clientes requieren para realizar sus trámites ante el Servicio y contiene toda la información de los productos estratégicos con que cuenta la institución.

Durante el 2014 se realizaron en la región 394.980 solicitudes de certificados a través de la página web.

Servicios en línea

Certificados en línea

Consultas registros en línea

Estado de solicitudes

Bloqueo y estado de documentos

Verificación de certificados

Recuperar clave única

Activar clave única

Certificados en Línea



▶ Certificados Gratuitos

Certificado de nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar, certificado de nacimiento para matrícula y cese de convivencia

[ver más](#)

[Obtener](#)



▶ Matrimonio

Certificados: Completo para Todo Trámite.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Vehículos y conductor

Certificados: Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, Multas de Tránsito No Pagadas y Hoja de vida del conductor.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Antecedentes

Certificados: Antecedentes para Fines Especiales, Fines Particulares, Hoja de vida del conductor y Discapacidad.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Discapacidad ¡NUEVO!

Certificados: Discapacidad.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Nacimiento

Certificados: Completo para Todo Trámite.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Defunción

Certificados: Completo para Todo Trámite y con Causa de Muerte.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Profesionales

Certificado de Profesionales.

[ver más](#)

[Comprar](#)



▶ Prendas ¡NUEVO!

Certificados: Histórico de Prendas, Prendas Vigentes y Copia de Contrato de Prendas.

[ver más](#)

[Comprar](#)

Información y Ayuda

Precios de Productos

Preguntas frecuentes

Solicitud atención en terreno

Formularios

Material Informativo

Estadísticas con enfoque de género

Desde teléfonos fijos y celulares

600 370 2000

Más información [+56 2 26552101](#)



Registro Civil e Identificación



@RegCivil_Chile



registrocivilChile

Cuenta Pública

2015



Reserva de hora

La iniciativa es parte de la permanente modernización del Servicio por mejorar cada día la atención que se entrega a los usuarios, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología, para disminuir los tiempos de espera y brindar un servicio de mejor calidad.

La Reserva de Hora permite a nuestros usuarios/as que cuentan con acceso a internet solicitar hora de atención mediante nuestro sitio web www.registrocivil.cl 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/a, disminuye el tiempo de espera y permite al funcionario identificar al usuario, entregando atención personalizada, ya que sabremos el nombre del usuario/a.

En la región, la oficina habilitada para reserva de hora es el Centro Especializado en Identificación "Los Molles", con reserva de 34 atenciones diarias, desde las 09:00 a 13:00 horas.

De diciembre del 2014 a abril del 2015 se han atendido 1.261 usuarios/as a través de este sistema.

Cuenta Pública

2015



**Atenciones en
terreno**

El Servicio cuenta con un Programa Anual de atenciones en terreno para facilitar el acceso a nuestros productos: cédulas de identidad y certificados; lo que permite mejorar nuestra atención 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 prioritario, tales como pueblos originarios y trabajadores agrícolas.

La atención en 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.

Los productos y servicios disponibles en nuestras visitas a terreno son:

- Cédula de identidad para chilenos y extranjeros
- Certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y posesiones efectivas
- Certificados del registro de vehículos motorizados (Anotaciones Vigentes)
- Certificados del registro general de condenas (Antecedentes)
- Certificados de registro de discapacidad
- Certificados del registro de conductores (Hoja de Vida del Conductor)
- Certificado de Multas de tránsito no pagadas
- Orientación y respuesta a consultas
- Posibilidad de realizar reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

La atención en terreno está dirigida a grupos de personas organizadas en comunidades públicas y/o privadas y estas pueden ser a domicilio, convocadas por autoridades gubernamentales y operativos sociales.

Durante el 2014, bajo esta modalidad, el Servicio estuvo presente en todos los sectores de la región; el borde costero, en las localidades al interior de las comunas y en las plazas de gobierno, donde se atendieron 2.111 solicitudes de cédula de identidad y 1.103 certificados.

Cuenta Pública

2015



**Sistema Integral de
Atención Ciudadana
(SIAC)**

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, Reclamos y Sugerencias, (OIRS) con la finalidad que los usuarios(as) de los Servicios Públicos contaran con una atención expedita, rápida y eficiente que les proporcionara información precisa y encontraran la posibilidad de comunicarse con éstos para obtener respuestas a sus consultas.

En el SRCeI, la OIRS, comenzó a operar desde el año 2002 y a la fecha ha ido en constante crecimiento, ajustándose a los marcos normativos.

En la actualidad, el Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC, no sólo es el puesto de Atención Presencial OIRS, es un Sistema conformado por distintos espacios de interacción con los usuarios(as), internos y externos, que nos permite conocer y dar cumplimiento a sus requerimientos en concordancia con las disposiciones legales vigentes.

El Sistema se encuentra representado a través de los siguientes espacios:

Oficina de Informaciones

El objetivo del Espacio de Atención Presencial OIRS es permitir que los ciudadanos tengan la posibilidad de solicitar y obtener respuesta a consultas, felicitaciones, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información pública, cumpliendo así los requisitos establecidos en las leyes N° 19.880 (Procedimientos Administrativos) y N° 20.285 (Ley de Transparencia).

La OIRS debe ser el reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios que el Servicio ha establecido, teniendo claridad en los procedimientos y plazos de entrega de servicio/beneficios/trámites, la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución (sus mecanismos y plazos de respuesta) y los medios de Información utilizados por la Repartición Pública para con el ciudadano.

Oficina Virtual

Con la puesta en marcha de la Ley de Transparencia (Ley 20.285) los órganos y servicios de la Administración del Estado están en la obligación de mantener publicada a disposición permanente de las personas cierta información referente a la organización, personal, funcionamiento y servicios que presta el órgano. Por tanto, es la obligación de los organismos públicos para proporcionar, publicar y difundir información sobre sus principales actividades, presupuestos y políticas para que el público general pueda conocer lo que están haciendo, pueda participar en los asuntos públicos y pueda controlar cómo se comportan las autoridades públicas.

Call Center

Este espacio entrega información sobre los principales productos y servicios, registros existentes, horarios de atención y oficinas.

Desde teléfonos fijos está disponible la línea 600 370 2000 y desde celulares +56 2 26552101.

Los trámites que puede realizar a través de este servicio es la solicitud de certificados de carácter gratuito y comunicar información respecto a inconvenientes de servicio y/o mantenciones.

El servicio se presta de lunes a viernes de 08:30 a 20:30 horas, en horario continuo.

Durante el 2014, se recepcionaron 335 contactos y 12 solicitudes amparadas bajo la Ley de Transparencia.

Los contactos, clasificados en Felicitaciones, Consultas, Reclamos y Sugerencias, fueron todas respondidas en un plazo de 2 a 4 días hábiles. Asimismo, las Solicitudes de Transparencia fueron respondidas dentro de su plazo legal de 20 días hábiles.

Cuenta Pública

2015



Innovación

El Centro Especializado de Identificación "Los Molles", comenzó a operar el 9 de diciembre 2014, concentrando las atenciones de solicitudes de pasaporte y de cédula de identidad para chilenos y extranjeros.

Los Molles, se encuentra ubicado en un lugar estratégico de la ciudad, que permite el fácil acceso para quienes viven en el sector norte y sur de Iquique. Con la entrega de una atención de calidad, con más puestos de trabajo, espacios amplios, y un sistema de control de atenciones y tiempos de espera, que permite estar alertas frente al aumento de público.

El Centro Especializado es un beneficio directo para el público que requiere sacar o renovar su cédula o pasaporte, ya que la oficina es exclusiva para esos trámites. También es un avance para las condiciones en las que trabajan los funcionarios/as.

Los Molles", atiende de lunes a viernes, de 8:30 a 14 horas, está a cargo de la oficial civil Erika Espinosa Rivas junto a otros nueve funcionarios, quienes entre diciembre de 2014 y abril de 2015, han recibido 53.479 solicitudes de cédulas de identidad y pasaportes, con un tiempo de espera de 0:08:04 por usuario/a.

Índice Satisfacción Neta (ISN) año 2014

Con fecha 27 de abril de 2009, fue publicada la Ley N° 20.342, del Ministerio de Justicia, que Crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario, dicha Ley establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos en la remuneraciones para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios del Servicio.

La ley establece que el incentivo se concederá anualmente, en función del crecimiento que experimente el Índice de Satisfacción Neta "ISN", respecto del año anterior.

El 88,40% de los Usuarios/as del Servicio del Registro Civil e Identificación están Satisfechos con la atención recibida durante el año 2014 y solo el 3,56% está Insatisfecho, lo cual significa una Satisfacción Neta de 84,84%.

La medición del Índice de Satisfacción Neta para el año 2014 revela que este indicador ha aumentado en 2,83 puntos, respecto de igual medición para el año 2013.

El incremento se produce por el aumento en la satisfacción neta de los Usuarios Individuales que acuden de forma presencial a las Oficinas del Servicio (el aumento corresponde a 7,7 puntos).

Cuenta Pública

2015



Destacados 2015

Premio Anual Excelencia Institucional

El Premio Anual de Excelencia Institucional es un reconocimiento otorgado por el Servicio Civil que entrega anualmente a tres instituciones del Estado que se destacan por su buena gestión durante el año anterior (2014), la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios/as, eficiencia institucional y productividad.

El Servicio de Registro Civil e Identificación es una de las instituciones públicas más antiguas del país, y desde su creación en el año 1884, ha mantenido un aporte relevante en la construcción del Estado Chileno, labor que ha realizado a través del registro de los hechos vitales de sus habitantes, y la identificación de los mismos. En la actualidad, genera cerca de 49 millones de actuaciones (trámites) en el año, y más de 237 millones de transacciones de intercambio de datos con otros organismos, atendiendo así a toda la población del país y a los chilenos residentes en el exterior. Cuenta con una dotación de 2.963 personas, que laboran en distintos canales de atención, 467 Oficinas a lo largo del país, una oficina para atención virtual, y un Call Center que atiende cerca de 600 mil llamadas anuales.

En su gestión 2014, destaca la implementación de un sistema de reserva de hora para optimizar la atención de trámites de identificación como por ejemplo, solicitudes de cédulas de identidad y pasaportes. Este novedoso sistema permite que las personas puedan reservar su horario de atención por Internet o por teléfono, ahorrando tiempo, haciendo más cómodo el trámite, y permitiendo a la institución gestionar de mejor manera las distintas atenciones que realiza y reduciendo el tiempo promedio de espera a 15 minutos.

En su vínculo con la ciudadanía, se distingue la profundización del modelo de atención para usuarios y usuarias, incorporando nuevas herramientas de gestión en oficinas, orientado a incrementar la cobertura de oficinas conectadas a la red institucional, permitiendo con ello reducir los tiempos de entrega de los documentos y; dotar a las oficinas con mayor afluencia de

público, que ya contaban con acceso a la red institucional, de un sistema automatizado de gestión de filas para trámites de cédulas y pasaportes.

En materia de desarrollo de las personas, es destacable su Programa de Certificación de Competencias Técnicas, con el objetivo que sus funcionarios y funcionarias puedan acreditar, ante una entidad de formación superior, sus competencias técnicas adquiridas mediante la experiencia y conocimientos de materias propias del Servicio, habilitándolos para poder acceder a un crecimiento personal y desarrollo de su carrera funcionaria, lo cual redunda en el mejoramiento de la calidad del servicio que se entrega a la ciudadanía.

Los servicios que pueden postular al Premio Anual por Excelencia Institucional son todos aquellos regulados por la ley N° 19.553, que hayan cumplido el 100% de los objetivos anuales fijados en sus PMG y los servicios que formulan objetivos cuyo cumplimiento da origen a incentivos vinculados al desempeño institucional, establecidos con la participación del Ministerio de Hacienda.

33 instituciones postularon al premio, de ellas 12 quedaron seleccionadas y finalmente ganaron el premio: El Parque Metropolitano de Santiago, el Instituto de Previsión Social y el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Desafíos 2015

• Proyecto Construcción Edificio Oficina Iquique y Dirección Regional

Esta iniciativa comenzó el año 2008, con la propuesta de un proyecto de ampliación de la oficina principal del Servicio, que permitiera modernizar los espacios existentes en las dependencias de la ex estación de ferrocarriles e incorporar a la dirección regional en ellas.

Debido a la alta demanda de uso del Servicio, el actual edificio hoy no cumple con los requerimientos de uso, seguridad y capacidad para sacar adelante el proyecto inicial.

Frente a este escenario, el Servicio comenzó a gestionar la posible adquisición de un sitio ubicado en calle Baquedano y que tendría un aproximado de 1.843 m², con una inversión estimada de M\$ 1.995.000.- para la construcción de una nueva dependencia, moderna y de plata abierta que permita una atención de calidad.

▪ **Proyecto Construcción Oficina Pica**

Este proyecto nace de la necesidad de ofrecer un mejor servicio y un mejor espacio físico a la comunidad, ya que la actual oficina de Pica, a pesar de ser unipersonal, no cuenta con el espacio necesario para la realización de todas las actuaciones y archivos requeridos.

El sitio ubicado entre calle Maipú N° 4 esquina calle Esmeralda y es propiedad del Serviu. El terreno reúne las condiciones de espacio y ubicación, el cual permitiría un acceso mucho más expedito para los habitantes de la comuna y sus visitantes.

El Servicio se encuentra a la espera de la transferencia del terreno por parte de la Municipalidad, dado que actualmente el lugar está siendo ocupado por Integra. Una vez que esté disponible comenzará el desarrollo del Proyecto, el cual tiene una inversión estimada de M\$ 379.000.- y 205 m² de construcción.

▪ **Proyecto Reparación Oficina de Pozo Almonte**

Tras los daños producidos por los terremotos de abril del 2014, la oficina ubicada en Sanfuentes N° 319, de propiedad del Servicio de Registro Civil e Identificación tuvo que ser cerrada, trasladando su atención a Mapocho N° 218.

La reparación de dicha dependencia se encuentra en un proceso de Consultoría de Estudio Estructural en Pozo Almonte, el cual tiene una inversión de M\$ 6.000.-

▪ **Acuerdo de Unión Civil Ley N° 20.380 del 21 de Abril de 2015.**

El Acuerdo de Unión Civil, es un contrato que viene a formalizar un vínculo entre dos personas del mismo o distinto sexo, que comparten un hogar, con el propósito de regular los efectos jurídicos y patrimoniales derivados de su vida afectiva en común, de carácter estable y permanente, constituyendo el nuevo estado civil de Conviviente Civil.

La importancia de esta Ley, radica en que reconoce una forma de constituir familia, distinta al matrimonio, dando un marco legal a las convivencias civiles entre personas de distinto o igual sexo.

A partir del día 22 de octubre de 2015, todas las personas mayores de 18 años de edad, que tengan la libre administración de sus bienes, podrán optar por este Acuerdo.

Los que tengan un matrimonio no disuelto o un Acuerdo de Unión Civil vigente, los parientes por consanguinidad o afinidad que sean ascendientes o descendientes (por ejemplo: con abuelo(a), con padre (madre), suegro(a), con hijo(a), con yerno o nuera, con nieto(a)), y los colaterales del segundo grado (con hermano(a), cuñados(as)), los que no tengan la libre administración de sus bienes, decretada por orden judicial (con sentencia de interdicción por demencia), salvo el que se encuentre declarado en interdicción por disipación y los menores de 18 años, ni con autorización de sus representantes legales, no podrán optar por este Acuerdo.

Cuenta Pública

2015

