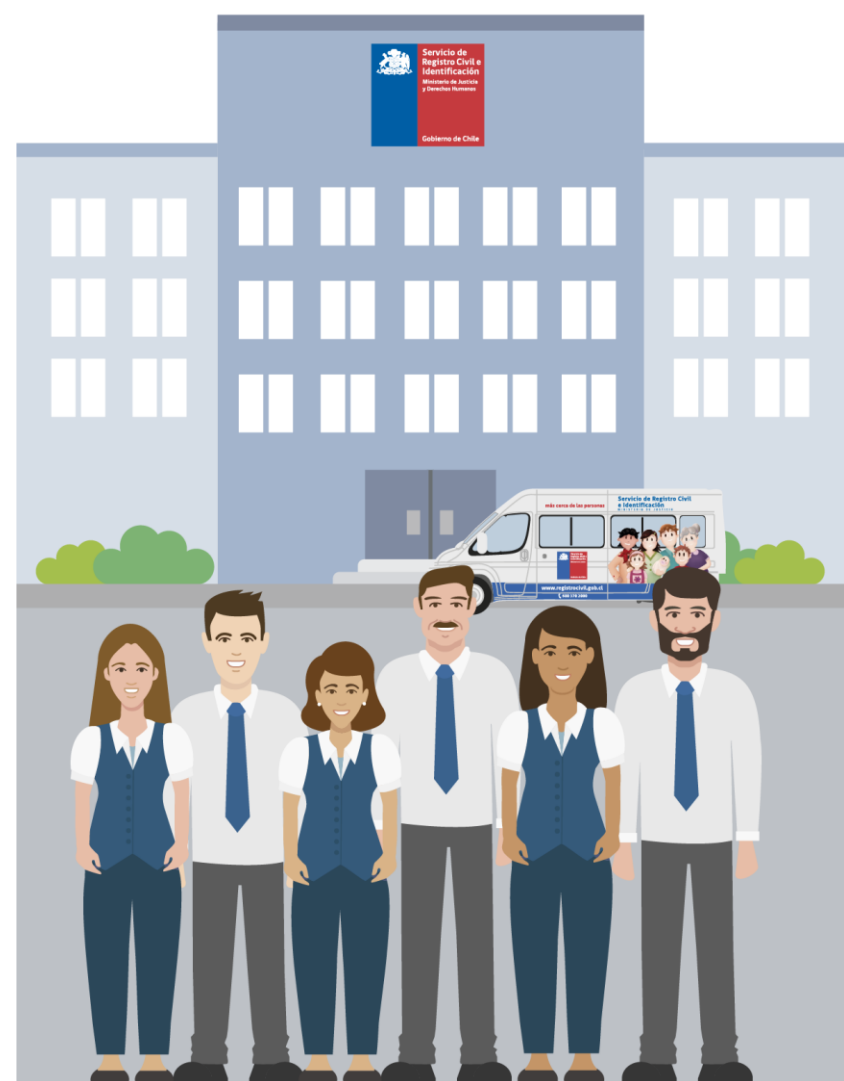


¿Quiénes somos? y ¿Qué hacemos por la comunidad?

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

Nuestro Servicio atiende a todos los ciudadanos que habitan 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.





Nuestros Servicios

La ley nos encarga cumplir con las siguientes funciones:

- Inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Acuerdo de Unión Civil
- Cédula de identidad y pasaporte
- Clave única
- Antecedentes penales
- Vehículos y conductores
- Posesiones efectivas
- Registro de profesionales
- Registro de discapacidad
- Registro de prendas sin desplazamiento
- Registro de multas de tránsito no pagadas
- Registro de no donantes de órganos
- Registro de personas jurídicas sin fines de lucro
- Convenios
- Entregar a otros organismos información que lleva este Servicio con sujeción a la ley, y que no sean de competencia propia de otros servicios (ej.: MINSAL, INE, SERVEL, entre otros)

Presencia

El Servicio cuenta con **474 oficinas y sub oficinas en todo el país**, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el sur, incluidas la isla de Juan Fernández e Isla de Pascua.



89 maletas de
atención en terreno



Oficina Virtual
www.registrocivil.gob.cl



Lancha Civil Sur
(oficina marítima)



3.130
funcionarios(as)



**CUENTA
PÚBLICA 2017**

Servicio de Registro Civil e Identificación

HITOS 2016

Civilmóvil

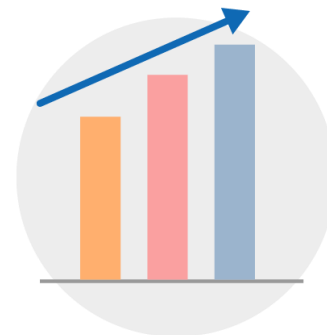
Llevamos el Registro Civil a todos los rincones del país.



15 Vehículos acondicionados para atenciones de:



Cédulas, pasaportes, certificados y
Clave única.



Esto permitió aumentar en más de un **300%** las atenciones en terreno.

APP Civil Digital, El Registro Civil en tus manos.

Desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora, puedes solicitar todos los certificados del Registro Civil e Identificación desde tu dispositivo móvil.

Durante el año 2016, se realizaron **269.626** solicitudes a través de esta aplicación.



Apostilla

Simplificando la certificación de documentos internacionales

Entró en en vigencia el día 30 de agosto de 2016.

Un golpe a la burocracia y a la tramitología ya que un sinnúmero de trámites se reemplaza por sólo uno, sin costo adicional, lo que se traducirá en un importante ahorro de tiempo y dinero para las personas, chilenas y extranjeras, mejorando su calidad de vida.

Se puede apostillar en todas nuestras direcciones regionales. Desde la entrada en vigencia de la mencionada Ley, se ha generado un total de

18.757 documentos apostillados a nivel nacional, de los cuales la mayor cantidad se concentra en la región Metropolitana, seguida de la región de Valparaíso y la de BioBío.



Implementación proceso carga en línea sentencias condenatorias:

Acelerando la implementación de justicia.

Se realiza la interconexión e interoperabilidad de los sistemas informáticos de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPIJ) y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para el envío en línea, de las sentencias condenatorias (primer envío) desde los Tribunales con competencia penal:

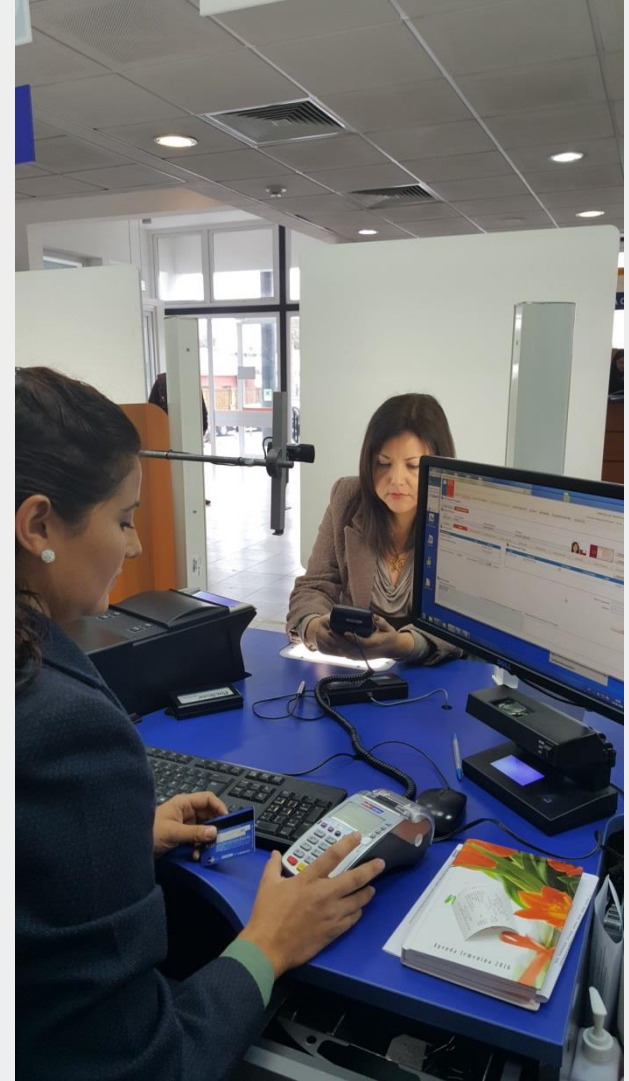
Desde su entrada en vigencia, esta iniciativa ha recibido una carga en línea de **52.856** sentencias condenatorias.



Sistema de pago por medio De tarjetas bancarias: Facilitando el acceso a tus trámites.

En junio del 2016, se dio inicio al piloto de un nuevo medio de pago electrónico, facilitando la atención a nuestros(as) usuarios(as) y minimizando los riesgos de administración, custodia y transporte de dinero efectivo, tanto para los(as), usuarios(as), como para nuestro Servicio.

Hasta Diciembre de 2016, estaban habilitadas con este sistema de pagos el **86%** de las oficinas del Servicio, generándose ingresos para el periodo julio-diciembre que ascendieron a **\$2.872 millones**, con una clara utilización de la tarjeta de débito sobre la tarjeta de crédito, totalizando **67%** de los ingresos percibidos con este sistema.



Módulos de auto-atención: El Registro Civil fuera del Registro Civil.

A principios del mes de abril de 2016, se da inicio al plan piloto de Módulos de Auto atención, “Civildigital”, a través de los cuales se podrá obtener certificados que actualmente se pueden solicitar vía internet o presencialmente en alguna de nuestras oficinas.

Con estos módulos, el(la) usuario(a) podrá acceder a diferentes servicios electrónicos, a través de consulta biométrica, que pueden ser pagados a través de Tarjeta de Crédito/Débito.

La aprobación de los/as usuarios/as de esta nueva iniciativa, superó el 90 por ciento.



Inversión en oficinas

Se destacan 6 proyectos con fondos sectoriales en desarrollo:

- Reposición Oficina Curicó
- Reposición Oficina Pelluhue
- Construcción Oficina Linares
- Reposición DR del Maule y Oficina de Talca
- Reposición Oficina de Mulchén
- Reposición Oficina Los Angeles





CUENTA
PÚBLICA 2017

Servicio de Registro Civil e Identificación

SERVICIOS ESTRATÉGICOS

Documentos de identificación

Cédulas de identidad

2016



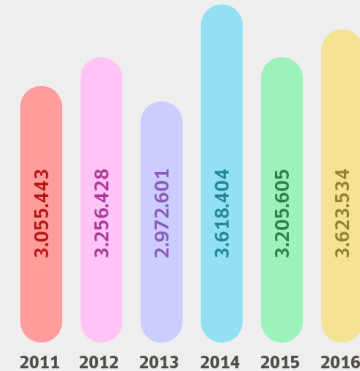
3.623.534

Efectuadas en nuestro país.

33.868

Solicitudes en consulados de Chile por el mundo.

Cédulas de identidad tramitadas en Chile



- Estas cifras, representan un aumento de **12,8%** respecto del año 2015. Del total de Cédulas tramitadas en el país, un **89,2%** fue tramitado dentro del plazo de 5 días hábiles, esto es **3.231.320** Cédulas de Identidad, lo que representa un aumento respecto al período anterior, de un **87,7%**.

Documentos de identificación

Pasaportes

2016



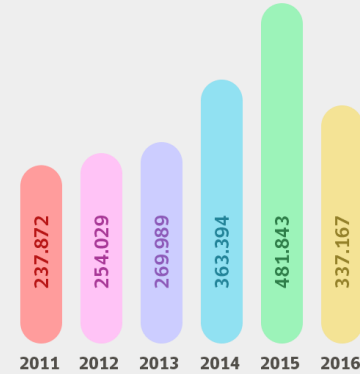
337.167

Solicitudes en nuestro país.

35.730

Solicitudes en consulados de Chile por el mundo.

Pasaportes tramitados en Chile



- Esto representó una considerable disminución de **28,3%**.

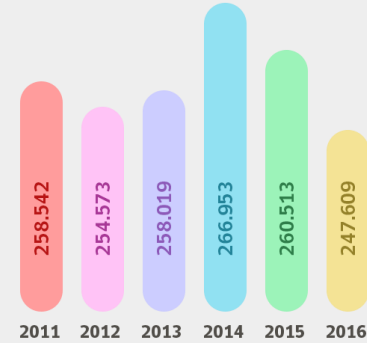
Registro Civil 2016

- **247.609** inscripciones de nacimientos
- **64.431** matrimonios y
- **106.159** defunciones.

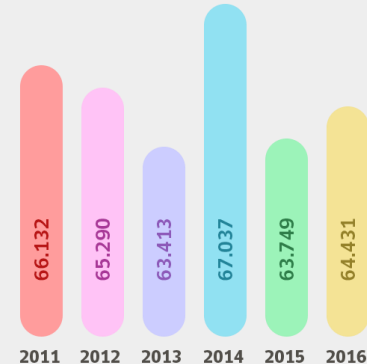
De estos registros se emitieron los siguientes certificados:

- **5.135.142** solicitados en oficinas,
- **23.451.966** a través de www.registrocivil.gob.cl y
- **586.743** por convenios de conectividad.
- **22.655.960** certificados gratis emitidos por internet.

Nacimientos inscritos en el país



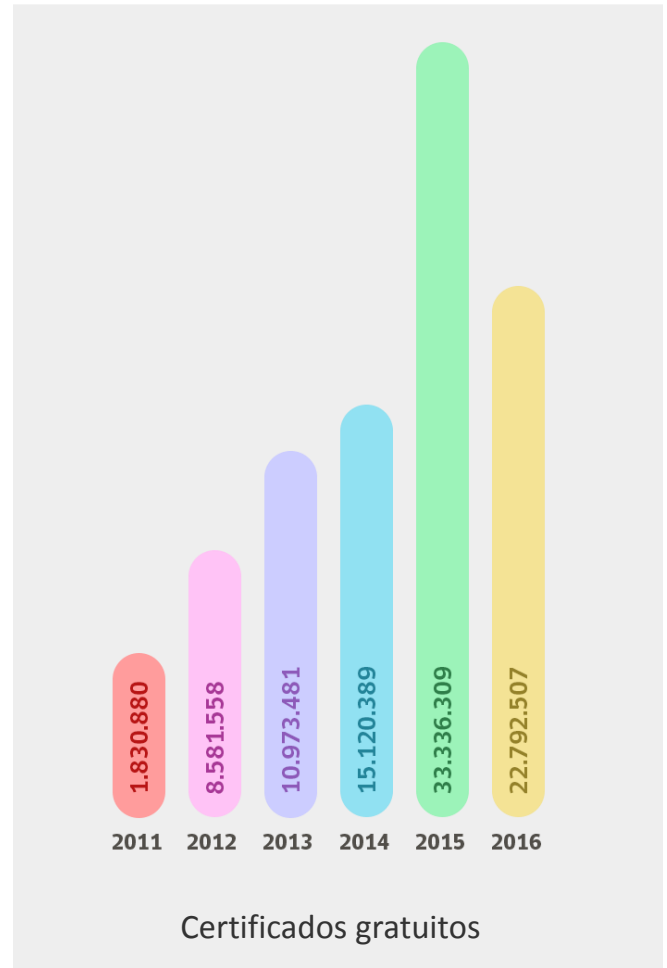
Matrimonios inscritos en el país



Certificados gratuitos por internet

A través de www.registrocivil.gob.cl entregamos certificados gratis de:

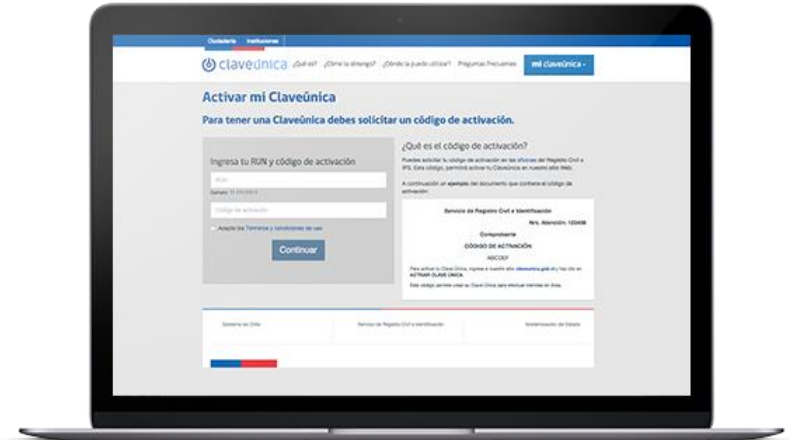
Nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar, Nacimiento para matrícula, Acta de cese de convivencia, y Personas jurídicas sin fines de lucro, de vigencia y el de directorio.



Clave única para trámites en línea

Permite a las personas autenticarse y operar en línea con diversos servicios del Estado.

Año	Enrolamientos	Activaciones
2010	60.203	28.704
2011	257.738	104.319
2012	1.904.834	218.051
2013	2.153.544	188.282
2014	2.393.422	300.445
2015	1.958.258	468.828
2016	1.755.806	466.072
Total	10.483.805	1.774.701



Asistencia telefónica – Call center

Servicios

- Bloqueo temporal de cédula de identidad y consulta de estado del documento.
- Solicitud de hora para cédula y pasaporte.
- Certificados gratis de nacimiento matrimonio y defunción para asignación familiar y de nacimiento para matrícula.
- Información de productos y servicios.
- A través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un **95,02%**; logrando un **incremento de un 6,04%** respecto del año 2015.



Funciona desde
diciembre 2006



El actual proveedor, Entel
Call center, opera desde
septiembre de 2015.



Durante el año 2016,
se recibieron 750.178
llamadas al Call Center
del Servicio.

Gestiones y Medidas de Coordinación con Servicio Electoral

- Se estableció un sistema de transmisión de datos más robusto y mayores estándares de seguridad.
- En desarrollo comprobante electrónico de información de domicilio electoral.
- Se han reiterado instrucciones a oficinas sobre aplicación de procedimientos.
- Instalación de señalética para usuarios/as que recuerda que deben verificar su actual domicilio electoral al realizar trámite de cédula de identidad o pasaporte.



Se ha entregado a SERVEL aproximadamente un millón de documentos físicos (comprobantes de domicilio electoral) desde 2012 a junio 2016.

Desde el 2 de noviembre de 2016 a la fecha, el Registro Civil envía regularmente al SERVEL los comprobantes de domicilio.



Trabajo con Asociación de Funcionarios/as

Durante el año 2016 se reactivaron las mesas de trabajo con las asociaciones de funcionarios/as del Servicio, con el objeto de recuperar las instancias de participación y diálogo permanente.

Compromisos de Gestión Institucional

Nombre	Número de compromisos Asociados	Nivel de cumplimiento al 31/12/2016	
Programa de mejoramiento a la Gestión	16, asignados a toda la institución	100%	✓
Compromiso de desempeño Colectivo	57 compromisos, distribuidos entre 17 centros de responsabilidad	100%	✓
Asignación de Productividad	3 metas, distribuidas entre 16 centros de responsabilidad	100%	✓
Índice de Satisfacción Neta	1 meta, asignada a toda la institución	100%	✓

Gracias al esfuerzo y trabajo realizado por los funcionarios y funcionarias del Servicio, fue posible cumplir con todos los compromisos de gestión a los que adscribe la institución.



¡GRACIAS A TODAS Y TODOS!



CUENTA
PÚBLICA **2017**

Servicio de Registro Civil e Identificación

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

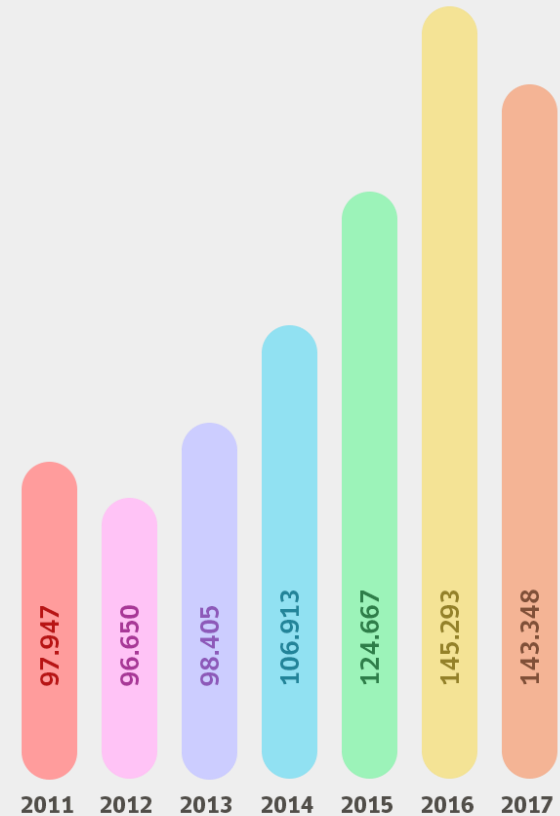
Ejecución presupuestaria 2016

Resumen

Ítem	Presupuesto	Ejecución	% Avance
Ingresos Totales 2016	148.893	153.609	103,2%
Gastos Totales 2016	148.893	143.859	96,6%
*En MM\$			

NOTA: EL Presupuesto corresponde al monto final de los recursos otorgados por DIPRES.

Presupuesto Anual en MM\$



● Presupuesto inicial otorgado por Ley de cada año en MM\$ 2017



CUENTA
PÚBLICA **2017**

Servicio de Registro Civil e Identificación

HITOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro

- El 18 de enero de 2016, se creó la Unidad de Personas Jurídicas sin fines de lucro.
- El Servicio entrega en oficinas y en línea certificados de vigencia y de composición de los órganos de dirección y administración.

Desde la entrada en vigencia del referido registro, se encuentran inscritas, al 31 de diciembre de 2016, un total de **235.711 Organizaciones**; logrando un plazo de respuesta de 10 días hábiles para las inscripciones y modificaciones en el Registro.

En cuanto al plan de migración de la información por parte de los Municipios del país, al 31 de diciembre de 2016, se ha recibido la información de **293 Municipalidades**, lo que equivale al **84,9%** de los Municipios.

Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro

De conformidad a lo señalado en Instructivo Presidencial N° 007 del 2014, y a los compromisos adquiridos en la cuenta pública del año 2016, los tres se encuentran desarrollados en las siguientes etapas:



Repositorio Documental de documentos fundantes del Registro: se encuentra desarrollado, en etapa final de entrega a la Unidad de Personas Jurídicas y alimentación de los archivos ya digitalizados, que abarcan los años 2015 y 2016. Este año se digitalizan los años 2012-2013-2014 que también alimentan el repositorio.



Publicación voluntaria de memorias, balances y documentos contables: portal de consulta con motor de búsqueda que ya está desarrollado y publicado en el sitio Web.



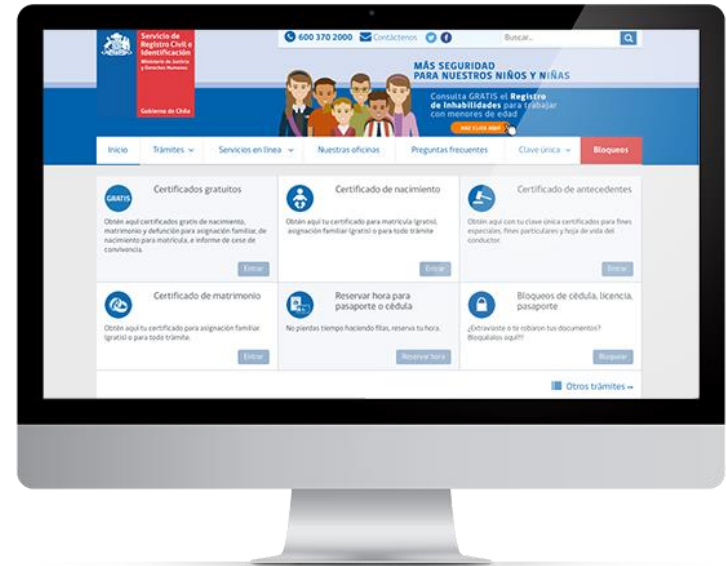
Actualización del formulario de solicitud: desarrollado y publicado en el sitio Web, en formato PDF modificable.

Mecanismos de Participación Ciudadana

a) Acceso a información relevante

En www.registrocivil.gob.cl, en las secciones Trámites y Servicios, Preguntas Frecuentes y Material informativo, entre otros, el Servicio pone a disposición de la ciudadanía información sobre políticas, planes, programas, acciones y presupuestos.

En paralelo, en el banner “Gobierno Transparente”, se cuenta también con información relacionada, la que se actualiza cada mes.



Mecanismos de Participación Ciudadana

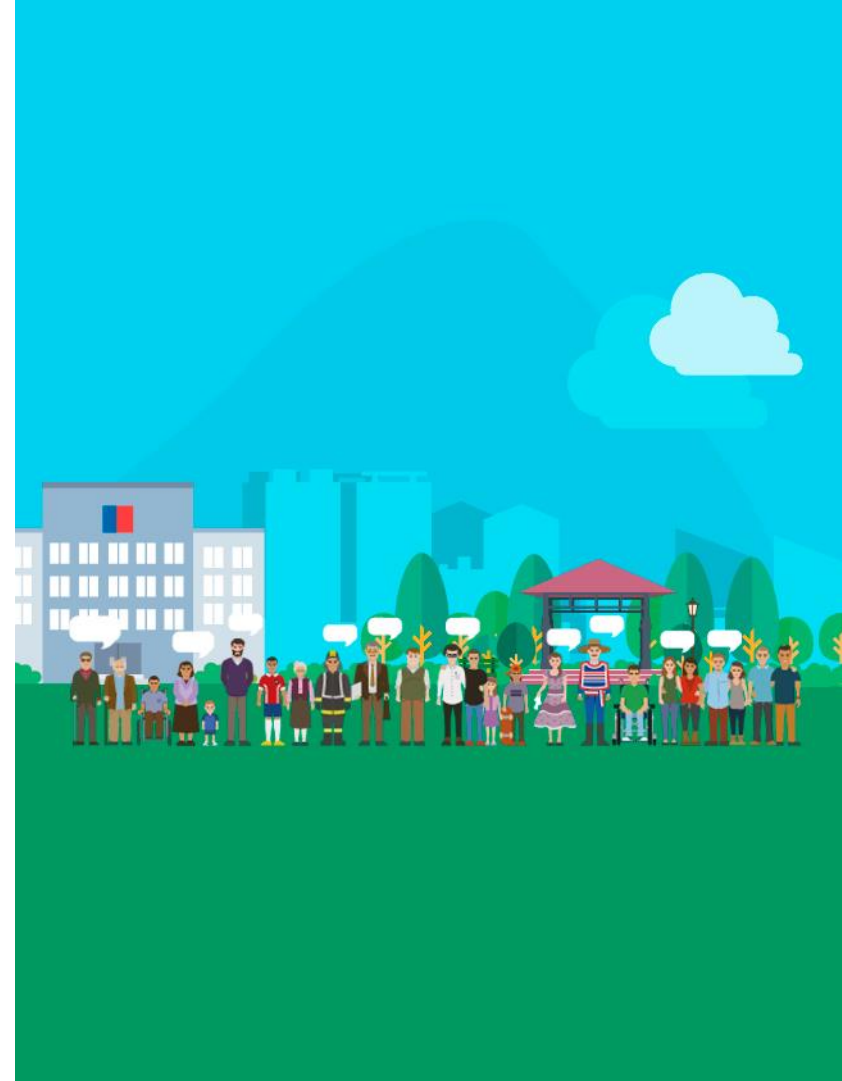
b) Consulta ciudadana

Se realizó con el objeto de conocer la opinión de la ciudadanía sobre nuestras políticas modernizadoras.

Se realizó a través de www.registrocivil.gob.cl, durante diciembre de 2016.

La consulta fue respondida por un total de **1.893** personas.

Principales observaciones recibidas: la percepción ciudadana acerca de nuestras políticas modernizadoras es positiva. Existe un alto conocimiento de nuestra llave electrónica denominada “Clave Única”. Se solicita incorporar más medios de pago para nuestros servicios en línea, destacando la clara tendencia a la automatización y al uso de medios electrónicos de pago.



Mecanismos de Participación Ciudadana

c) Consejo de la Sociedad Civil

Uno de los avances más significativos y trascendentales realizados durante este año 2016, se refiere a la constitución de los **Consejos de la Sociedad Civil Regionales**.



Mecanismos de Participación Ciudadana

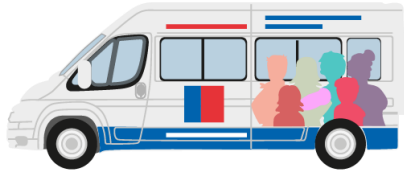
d) Cuentas Públicas Participativas

El 20 de mayo del año 2016, se realizó la Cuenta Pública Participativa del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente en la región de La Araucanía, comuna de Nueva Imperial; por primera vez, esta actividad ciudadana se efectuó fuera de Santiago, siendo una instancia en la cual el Director Nacional destacó los principales hitos del año 2015, además de dar a conocer los principales desafíos de gestión para el año 2016, resaltando la modernización alcanzada por el Servicio.



Informe de Atenciones en Terreno

Este proyecto contempla la atención en terreno a lo largo de todo el país, organizado territorialmente por cada Dirección Regional, con el apoyo de nuestros vehículos denominados “Civilmóvil”, para realizar un mayor despliegue que facilite la atención de usuarios(as) en lugares y horarios que normalmente no cuentan con acceso a nuestros servicios. Durante el año 2016, los resultados del despliegue territorial fueron los siguientes:



Atenciones Regulares	2.251
Atenciones Extraordinarias	327
Atenciones Plaza de Justicia	172
Atenciones Especiales	1.720
Total	4.470



Cédulas de Identidad	48.925
Pasaportes	2.248
Certificados	19.552
Clave Única	33.633
Total	104.358

Protocolo No Discriminación, Diversidad e Inclusión Social

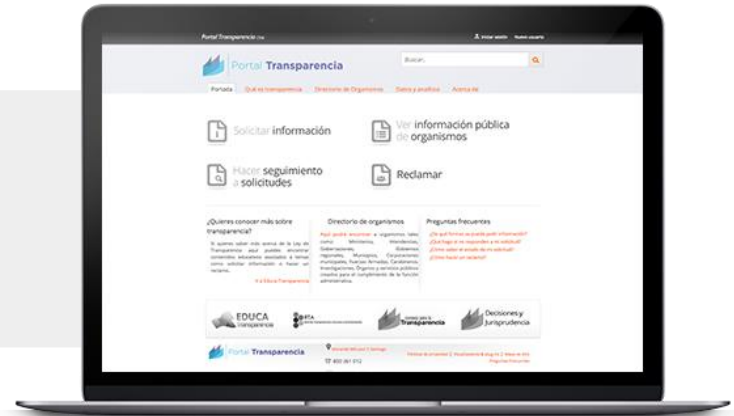
Con el propósito de otorgar herramientas a los(as) funcionarios(as), que permitan entregar a la ciudadanía una atención de calidad, el Servicio de Registro Civil e Identificación se propuso buscar alternativas de capacitación sobre materias de no discriminación, diversidad e inclusión social. De esta forma preparamos a nuestros(as) funcionarios(as) con habilidades que permitan afrontar adecuadamente la diversidad de público que este Servicio atiende a diario.



Transparencia y Probidad

Es posible destacar el reforzamiento impulsado por el Servicio y su Dirección Nacional en la aplicación y cumplimiento de lo señalado en la ley N°20.730 que regula el Lobby y la Gestión de Intereses Particulares y la implementación de la ley N°20.880 sobre Probidad en la Función Pública.

Se implementó nuevo Portal de Transparencia a contar de septiembre de 2016



Desde su puesta en marcha, han sido recibidas a través de este nuevo sistema un total de 575 solicitudes, correspondientes al **33,25%** del total de solicitudes ingresadas al Servicio (1729), al 31 de diciembre de 2016.



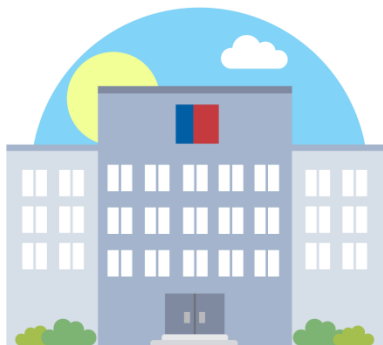
Del total de solicitudes recibidas (1,729) un **91,84%** se respondieron en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles



CUENTA
PÚBLICA **2017**

Servicio de Registro Civil e Identificación

DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE



46 Oficinas y suboficinas



158 funcionarias(os)

Hitos 2016:

- Nueva Suboficina localidad de Sarmiento.
- Remodelación Oficina Empedrado.
- Nuevas dependencias Oficina Constitución.

Desafíos 2017:

- Traslado dependencias Suboficina Mall Plaza Maule.
- Instalación y puesta en marcha de Módulos de Auto-atención.
- Desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios(as), mediante actividades que permitan mejorar el clima y el ambiente laboral.



CUENTA PÚBLICA 2017

Servicio de Registro Civil e Identificación

DESAFIOS 2017

Masificar sistema de pago electrónico en Oficinas



Módulos de Auto atención



Inscripción Posesión Efectiva



Portal de Pagos SRCel





Nueva Plataforma de Registro de Vehículos Motorizados



Fomento Uso de Clave única

 **Clave única**
tu acceso digital
a los trámites del Estado





Cuenta Pública

Participativa 2017

¡Muchas Gracias!