



PALABRAS DIRECTOR NACIONAL **SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN** **CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA INSTITUCIONAL** **JULIO DE 2010**

Muy buenos días y muchas gracias por acompañarnos en el aniversario 126 del Servicio de Registro Civil e Identificación.

En este año del Bicentenario, un año que quedará marcado en la memoria de este país, no sólo por celebrarse los 200 años de la República de Chile, sino también por haber vivido uno de los momentos más difíciles de nuestra historia, hemos querido no sólo realizar el debido balance de nuestra gestión institucional. Hemos querido, sobre todo, refrendar ante la comunidad nuestro compromiso de excelencia y de servicio a la ciudadanía.

En esta oportunidad, decidimos realizar nuestra Cuenta Pública de manera integrada, es decir, Participativa. Hoy aquí están representados todos los sectores de nuestro país. Junto a nuestros funcionarios y funcionarias, están presentes nuestras autoridades y también la ciudadanía. Esta Cuenta Pública Participativa Institucional no sólo será atendida por ustedes, sino también por los cibernautas, a través de nuestra web www.registrocivil.cl

Invitamos a cada uno de los presentes a que, tras oír este mensaje, nos hagan llegar sus inquietudes, observaciones e ideas de manera presencial en los buzones que hemos dispuesto en el hall de este auditorio, como también en nuestra página web. Creemos firmemente que con la participación activa de la ciudadanía, podremos superarnos para estar a la altura de las necesidades de todas y todos.

Como servicio público, al que dan vida 2.925 mujeres y hombres, renovamos nuestra misión, como es la de “facilitar el ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos encomendados por ley, resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información, brindando un servicio oportuno y de calidad”, como también nuestro deber de velar por la constitución legal de la familia.

En 2009, nos constituimos en la primera institución pública en tener a la totalidad de su plana directiva electa mediante un concurso público: el Sistema

de Alta Dirección Pública. Nuestros subdirectores y los 15 directores regionales han sido seleccionados por sus competencias para desempeñar tareas con plazos y resultados.

Gestión institucional

En esta senda, y habiendo cumplido con la totalidad de nuestros compromisos institucionales y gubernamentales en 2009, incluso superando algunos de ellos, podemos corroborar con orgullo que somos el Servicio con más presencia en el país. En la meta de brindar a cada ciudadano una atención eficiente y oportuna, hoy el Servicio, a través de sus 15 direcciones regionales, cuenta con 467 oficinas en todo el territorio nacional, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el sur.

Junto con esta labor de presencia de oficinas en el territorio nacional, que constituye la plataforma para nuestra gestión, y con el fin de cubrir la mayor parte de nuestra geografía, hemos fortalecido el trabajo de nuestros equipos en terreno a cargo de la atención de nuestras oficinas móviles terrestres en todas las regiones, junto con la oficina marítima en la Región de los Lagos, nuestra Lancha Civil Sur.

Durante el pasado año, gracias a un trabajo conjunto institucional, alcanzamos e incluso superamos las metas que nos propusimos y comprometimos públicamente:

Destacando algunos de los más de 15 registros que tenemos, podemos informar que en 2009 inscribimos a 265 mil 840 niños; cerca de 58 mil matrimonios; más de 93 mil defunciones; 15 millones de certificados de registro civil, de los cuales cerca de 1 millón fue emitido por nuestra Oficina Internet.

Inscribimos cerca de 62 mil posesiones efectivas, de las cuales el 95% se procesó en un plazo de sólo 45 días;

Se totalizó aproximadamente 1 millón y medio de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados.

Los certificados de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, continúan siendo los más requeridos por la ciudadanía a través de la Oficina Internet, con un total de 48% del total de certificados emitidos.

La información del Registro Penal es fundamental para la labor desarrollada por los Tribunales de Justicia, autoridades policiales y Gendarmería de Chile.

La emisión de Certificados de Antecedentes alcanzó un total de 6 millones 384 mil 586. Al hablar de cifras, parece un tema frío, pero se trata de un proceso que tiene una connotación social muy relevante en la vida de muchos ciudadanos.

En la Eliminación u Omisión de Antecedentes, el total de las solicitudes de beneficios penales alcanzó las 22 mil 183 solicitudes. Un 96 % de ellas se realizó en un plazo de 25 días.

Disminuimos los tiempos de entrega en los más de dos millones y medio (2.557.895) de cédulas procesadas; y otorgamos 77 mil 376 cédulas en nuestras atenciones en terreno.

En un año de crisis económica mundial, como fue 2009, nuestros equipos hicieron un esfuerzo por no decaer en las metas que nos propusimos en esta materia. Se implementaron puntos de atención con una mayor frecuencia en centros comerciales y otros puntos de gran afluencia de público, de manera de facilitar el acceso a estas atenciones a nuestros usuarios y usuarias.

De un total de 172 mil 254 solicitudes de pasaportes atendidas, un 97% logró ser procesado en un plazo igual o menor a 6 días hábiles.

No nos conformamos con lo anterior. Por esto, nos hemos fijado la misión de continuar trabajando en la reducción en los tiempos de entrega en cédulas de identidad y pasaportes, entre otros de los servicios que brindamos.

Trabajamos para cumplir con lo prometido, pero no nos basta. Nos esforzamos por conseguir avances en innovación y modernización de nuestra institución.

- Durante 2009, la **ejecución financiera** final, fue de un 97.8%.
- Iniciamos una responsable evaluación de las 7 propuestas que recibimos en la licitación pública del proyecto país de **Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viajes, y Servicios Relacionados**.

Este proceso de evaluación contó con la asesoría de la Pontificia Universidad Católica de Chile y con el trabajo conjunto e interdisciplinario con los Ministerios de Justicia, Interior y de Relaciones Exteriores, de manera de asegurar la transparencia y equidad necesarias e indispensables en un proyecto de esta envergadura y trascendencia nacional.

Se trata de un nuevo sistema de identificación, que utilizará la última tecnología disponible en el mercado. Nos guiamos, además, por aquellas recomendaciones que realizan organismos internacionales ad-hoc,

Contaremos con una nueva cédula de identidad y pasaporte electrónico a la altura de las exigencias de seguridad recomendadas por la Unión Europea y Estados Unidos, y que ya comienza a utilizarse en América Latina.

Otro de los beneficios que este proyecto de nuevos documentos de identidad nos traerá, es la renovación de nuestra tecnología en las

oficinas y también en terreno, pues se dotará de nuevo equipamiento en 850 estaciones de trabajo y cerca de 90 puestos de atención móviles, no sólo en Chile sino también en los Consulados de nuestro país en el extranjero.

- En 2009, trabajamos incesantemente para contar con un **Portal Internet del Registro de Multas de Tránsito no Pagadas**, el que ya está disponible en nuestro sitio web, de manera de tener un espacio abierto y actualizado de consultas de nuestros usuarios, como también de Municipios y Juzgados de Policía Local.
- A través de licitación pública, iniciamos el Desarrollo del **Registro Único de Prendas sin Desplazamiento**. Se trata del primer registro 100% electrónico y automatizado. Abrimos así el camino a la automatización de todos nuestros registros, junto con implementar la política de “papel cero”.

Más de 450 atenciones en inscripción, modificación y alzamiento de prendas, beneficiarán especialmente a las Pequeñas y Medianas empresas, debido a que se hará más expedito el acceso al crédito. Se trata de una contribución cierta y clara a nuestra economía.

- La aprobación por parte de la Contraloría General de la República de las Bases de Licitación de **la Plataforma Tecnológica, de Comunicaciones e Informática**, permitirá al Servicio contar con una nueva infraestructura computacional, de acuerdo a los estándares tecnológicos actuales que permitirían responder en forma aún más satisfactoria en las funciones que desarrollamos, junto con posicionarnos nuevamente a la vanguardia en materia de tecnología.
- En la senda del fortalecimiento de la atención de nuestros usuarios y usuarias, **ampliamos la cobertura de oficinas presenciales y aumentamos la conectividad a lo largo del país**.

Los nuevos edificios institucionales de Puerto Montt y Coihaique dan cuenta de esto.

A ellos se suman la creación de las oficinas de Arturo Prat en Talca, Pueblo Nuevo de Temuco, Las Ánimas de Valdivia, Chillán Viejo y Arauco de Maipú, en la Región Metropolitana.

Aseguramos a los usuarios de la gran mayoría de estas localidades, servicios de la misma calidad a los que ofrecemos en aquellas oficinas de mayor tamaño, pues incorporamos a la red tecnológica institucional 7 oficinas más.

En esta misma línea, en las 15 regiones de nuestro país avanzamos en la cobertura geográfica a través del **Programa de Complementariedad Territorial**. A través de una alianza estratégica con otras instituciones, tanto públicas como privadas, ha sido posible facilitar el acceso a

Cédulas de Identidad, Certificados e información general a personas, que por diversas razones, como la lejanía o la falta de recursos, se ven con dificultades para contar con estos servicios.

Un ejemplo maravilloso en este afán por optimizar estas alianzas es el convenio firmado con la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam), para fortalecer conjuntamente la amplia gama de atenciones que se otorga a la comunidad a través del programa Biblioredes.

En cada uno de los 395 puntos de esta red de bibliotecas públicas conectadas a Internet a lo largo y ancho de Chile, los usuarios podrán acceder gratuitamente a Internet. Los invitamos a utilizar estas herramientas, pensadas en ustedes.

- En materia de **Derechos Humanos**, a través del Programa de Reparación Jurídica a Víctimas de Violaciones a estos derechos fundamentales, a través de la Ley N° 19.962, beneficiamos a más de mil personas con la eliminación de una o más anotaciones de sus prontuarios.
- Nuestro Servicio cuenta desde 2007 con un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la norma internacional **ISO 9001:2008**. Durante 2009, ampliamos su alcance al incorporar al Sistema Integral de Atención Ciudadana en diversas regiones, asegurando así la calidad de nuestro trabajo a las personas. Además, nos preparamos para certificar también nuestro Sistema de Evaluación del Desempeño. El presente año comenzamos la ampliación de certificaciones de calidad a diversas regiones del país.

Inserción internacional:

El Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con una reconocida trayectoria no sólo en Chile, sino además en el extranjero. Gracias a nuestra capacidad de adelantarnos a las nuevas tecnologías para asegurar los datos y servicios que debemos brindar a la ciudadanía, de la mano de un componente social y humano, que hace posible esta tarea.

A través de una activa agenda internacional, participamos de encuentros internacionales en temas de suma trascendencia para nuestra institución, como es la administración de registro civil, identidad y migración.

Mantuvimos una férrea colaboración con instituciones como la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Reafirmamos nuestra disposición a colaborar activa y recíprocamente con otros países, a través de Convenios de Cooperación.

Entendemos nuestra labor de atención a los ciudadanos chilenos, más allá de nuestras fronteras. En esta tarea, firmamos un Protocolo con la Dirección de Migraciones de Costa Rica para facilitar y garantizar los derechos de nuestros compatriotas radicados en ese país, agilizando el cumplimiento de los trámites

migratorios de los más de 3 mil chilenos residentes en esa nación centroamericana, junto con la atención que se hizo en Argentina a más de 5 mil chilenos residentes en la Provincia de San Juan.

Nuestros funcionarios

Ninguna de las cifras y metas alcanzadas serían posibles sin el equipo humano de nuestro Servicio. Son casi 3.000 mil personas, de los cuales 1.992, es decir, casi un 70 por ciento, son mujeres. Todos ellos cuentan con un elevado grado de capacitación técnica.

- Durante 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación, y en un paso inédito y revolucionario dentro de la Administración Pública, aplicó una Encuesta de Medición de la Satisfacción Ciudadana.

Por primera vez, una institución pública otorgaba a sus funcionarios un incentivo a su sueldo, directamente relacionado con la atención que brindaba.

Nuestros funcionarios, en conjunto con la Asociación de de esta institución, decidieron defender la idea de que fuera la ciudadanía quien determinara si éramos o no merecedores de un incentivo en nuestras remuneraciones.

Tal como me dijo una oficial civil de la Región de O'Higgins: "Fuimos innovadores en aceptar ser evaluados por quienes requieren de nuestros servicios". Y no sólo son innovadores, sino también valientes, porque se requiere de mucha decisión y mucha seguridad en quien se es para tomar esta decisión.

Durante el último semestre de 2009, la ciudadanía puso nota a nuestra atención, en los tres ámbitos de ésta: presencial, en nuestra Oficina Internet y las instituciones a las cuales también ofrecemos nuestros servicios.

¿El resultado? Un 90,82% de la ciudadanía se mostraba satisfecha con la atención de nuestras y nuestros funcionarios. Habíamos sobrepasado incluso la meta que se había establecido.

Los resultados de esta evaluación reflejaron el trabajo concreto y cohesionado de las mujeres y hombres que integran nuestra institución en todo el país. Se plasmó aquí no sólo la tradición de un Servicio comprometido con las personas, sino que además se renovaron las fuerzas al iniciar una metodología de trabajo más horizontal.

Al comienzo de la actual administración, nos fijamos como eje articulador de la labor de esta institución la participación de todos los actores del Servicio en nuestra gestión y desempeño.

Un ejemplo concreto de esto fue la constitución de mesas de trabajo a nivel nacional. A través de esta formalización, hoy decidimos responsable y conjuntamente sobre materias de gran significancia para nuestros funcionarios,

como son la Dotación, Infraestructura y Política de Recursos Humanos, entre otras.

En esta instancia, funcionarios, la Asociación y directivos trabajamos juntos para analizar cuáles son las fortalezas que debemos resaltar y cuáles las debilidades que tenemos que superar, abordando los desafíos de manera participativa e igualitaria.

A escasos meses de haber recibido los resultados de esta medición, comenzamos a analizarlos en terreno, junto con los oficiales civiles de las oficinas en cada región, para mejorar y prepararnos para el reto que implica enfrentarnos a una medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto de nuestra labor hacia ella, medición externa e independiente que se nos aplicará anualmente.

- En 2009, el Comité de Bienestar, compuesto por directivos y la Asociación de Funcionarios, decidió incorporar un Seguro Complementario de Salud, el que comenzó a operar a contar del 1 de enero de este año.

Los 2.720 funcionarios asociados al servicio de Bienestar de nuestra institución cuentan por primera vez con la certeza de que, en ocasiones de dificultad en materia de salud, podrán acceder ellos y sus familias a una atención acorde a sus necesidades.

- El pasado año y durante el presente, hemos trabajado para instalar la metodología de Certificación de Competencias, mecanismo que dotará a nuestros funcionarios de herramientas que constaten su labor, mediante la profesionalización de su trabajo.

- Hemos puesto en acción talleres de autocuidado y desarrollo personal, a cargo de un equipo de psicólogas para acompañar a nuestros funcionarios y funcionarias en procesos que son igualmente importantes para la institución, como es su bienestar psicosocial. Esta atención la multiplicamos para poder acompañar a aquellos compañeros de labores que se vieron afectados por el terremoto del 27 de febrero.

Contamos también con fondos concursables para entregar financiamiento a 14 proyectos culturales, deportivos y recreativos en las distintas regiones del país, en una clara acción de integración y participación de todos y todas en esta institución.

La Ciudadanía

Entendemos la responsabilidad de ser una de las instituciones públicas más cercanas a las personas a través del compromiso de excelencia, cercanía y eficacia.

Nuestra misión institucional de calidez, calidad y colaboración, es puesta a prueba día a día por nuestros funcionarios y funcionarias, en nuestras 467

oficinas, con nuestros equipos en terreno y también a través de la Oficina Internet del Servicio.

Asumimos el deber de estar constantemente trabajando para superarnos como servidores públicos. Nuestros lineamientos de contacto permanente y oportuno con los ciudadanos están enfocados en un trato igualitario y sin discriminación.

Una constatación de este sello de nuestra gestión hacia la ciudadanía fue el resultado del estudio realizado por la Consultora MORI a las empresas e instituciones públicas y privadas a las cuales la ciudadanía expresa su confianza. Los usuarios nos eligieron segundos en materia de responsabilidad social. Nos alegramos de este reconocimiento, pero continuamos trabajando por ser los primeros.

Nuestro deber hacia las personas es aplicado también en el ámbito de la información. Vemos en una ciudadanía informada, un socio estratégico en nuestro desempeño.

En materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública hemos implementado exitosamente un sistema de gestión y control de solicitudes, que nos entrega información a diario respecto de cada una de ellas, y que contempla alertas tempranas en coordinación con una estructura de respuestas que reconoce la diversidad de información existente al interior de nuestro Servicio.

Desde la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia hemos contestado más de 470 solicitudes, en los plazos requeridos.

En cuanto a Transparencia Activa, a contar del 10 de julio estaremos dando cumplimiento a los requerimientos de los instructivos dictados por el Consejo para la Transparencia, lo que será posible gracias al profesionalismo y dedicación de nuestros funcionarios.

Necesitamos a los usuarios para alimentarnos en nuestros objetivos; para saber cómo seguir progresando, para perfeccionar nuestra entrega. Es esa alianza que les ofrecemos y que nos comprometemos a cumplir y mejorar.

Junto con las alegrías, y como todo el país, vivimos momentos difíciles, los que nos pusieron a prueba como servidores públicos.

A pocas horas de ocurrida la tragedia del 27 de febrero, se comenzó un trabajo titánico, como era el de asistir a nuestros compatriotas en circunstancias dolorosas y difíciles. Pudimos constatar en terreno, junto a dirigentes de la nuestra Asociación de Funcionarios, la valentía y el compromiso de ser funcionarios públicos al ver a nuestros compañeros continuar sus labores de asistencia a la ciudadanía, habiendo sido muchos de ellos afectados personalmente por el desastre.

Funcionarios y funcionarias, son ustedes parte importante de ese Chile que nos hace enorgullecernos de la calidad humana que nos hace sacar fuerzas para reconstruirnos una vez más.

Quisiera aprovechar este espacio público para reiterar la forma su actuar, logrando que el Servicio de Registro Civil e Identificación, estuviese en forma ininterrumpida cumpliendo con su misión institucional, a pesar de sus propios dolores, y ayudando a los compatriotas más afectados. A pesar también de que fueron 54 de nuestras oficinas las quedaron inhabitables, en aquellas las regiones más golpeadas.

Muchas de las demás direcciones regionales del norte y del sur, contribuyeron solidarizando con la tarea con decisión y prontitud. Decenas de nuestros compañeros de labores se trasladaron a las zonas siniestradas para trabajar codo a codo con personal de Carabineros, del Servicio Médico Legal, Policía de Investigaciones y la Fiscalía. Fue una contribución no sólo de trabajo, sino más importante aún: de compañerismo. Nos alegramos de tener a muchos de ellos hoy aquí entre nosotros.

Asumimos esta tarea con un profundo contenido patriótico, la que quedará registrada entre las misiones más nobles del Servicio de Registro Civil e Identificación en sus casi 126 años de historia.

Con alegría, hoy podemos decirle a nuestros usuarios y usuarias, que del total de oficinas afectadas, 45 de ellas ya están completamente operativas. Algunas en el mismo lugar de siempre y otras en nuevos sitios, brindando a nuestros funcionarios y usuarios las mejores condiciones de seguridad.

La solidaridad y alegría de quienes conformamos esta institución es uno de nuestras mayores riquezas. Es enorgullecedor comprobar que nuestros hombres y mujeres van incluso más allá de las labores que conlleva el Servicio.

Tal como el país supo levantar la cabeza y comenzar la urgencia de la reconstrucción, muchos de nuestros funcionarios fueron voluntarios de una de las actividades más sentidas que se llevaron adelante tras la tragedia. En mayo pasado, durante dos días, en la Región Metropolitana, cerca de 100 voluntarios de nuestro Servicio, incluso de otras ciudades, acudimos a la construcción de mediaguas, actividad organizada por la Fundación Un Techo para Chile. Aprendimos y constatamos que la esperanza se fortalece aún más entre todos.

Nos propusimos dar a conocer a la ciudadanía, a las familias, a los jóvenes y niños, nuestra riqueza en materia de patrimonio.

Con la participación del ministro de Justicia y su familia, por primera vez en la historia de nuestro Servicio, el domingo 30 de mayo nos sumamos a otras instituciones públicas y abrimos las puertas a la gente para que visitaran y conocieran, en una jornada didáctica y familiar, la riqueza histórica de nuestros archivos. Funcionarios de nuestro Archivo General colaboraron con la preparación de una Muestra Histórica de documentos que datan de 1885, año de la creación de esta institución.

En la tarea de seguir profundizando los espacios de atención, de los cuales disponemos, nos hemos trazado la meta de repotenciar los servicios y atención que ofrecemos a través de de Internet.

A través de nuestro sitio web www.registrocivil.cl, la Oficina Internet del Registro Civil, que fue concebida precisamente como una oficina de atención, incorporará este año nuevos productos de manera de hacer más fácil la vida de las personas, además de haber habilitado nuevos canales de comunicación con la gente. Estaremos así avanzado en materia de gobierno electrónico y de modernización de la gestión.

En la meta constante por estar cada día más cerca de la ciudadanía, los funcionarios del Registro Civil confirmamos hoy a nuestros usuarios y usuarias, que son todos los chilenos y chilenas y extranjeros residentes por igual, que renovamos a diario nuestra promesa de servidores públicos, prestando aún más atención en aquellos grupos sociales que más nos necesitan, a lo largo de todas nuestras vidas.

MUCHAS GRACIAS