
	ACTA N°4 COSOC Consejo de la Sociedad Civil
	Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia Dirección Nacional

Fecha	15 de mayo de 2019	Hora: 15:30 Hrs.
Lugar	Sala Reuniones, Dirección Nacional	
Asistentes	<u>Participantes:</u> - Sr. Fernando Henríquez Henríquez, Centro de Iniciativa para el Desarrollo. - Sra. Teresa Collados Baines, Colegio de Ingenieros. - Sr. Andrés Sepúlveda Cáceres, FUPACHILE. - Cástulo Araya Roblero, Circulo de trabajadores y ex trabajadores de Metro. - Sergio Donoso Salgado, CONADECUS. - Jorge Álvarez Director Nacional SRCel. - Manuel Fallad Quiroga, Jefe Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, SRCel. - Sr. Fernando Moya Muñoz, Asesor, SRCel. - Sra. María José Castro Lledó, Unidad de Participación Ciudadana, SRCel.	

Objetivo: Presentación Cuenta Pública Participativa” al COSOC”.


Preside la Sesión el Sr: Fernando Henríquez Henríquez.

- **F. Henríquez:** Abre la sesión de Cosoc N° 4 de fecha 15 de mayo de 2019. He tomado conocimiento de la Renuncia del presidente en ejercicio don Mauro Grossi y entendí que Mauro Grossi iba a asistir a la Sesión de Cosoc del día de Hoy a explicitar su renuncia y explicar los motivos de ésta.
- **M. Fallad:** En el reglamento del COSOC no se señala como se debe proceder ante la renuncia del presidente. Lo que corresponde es que la Organización a la que representa el Sr. Mauro Grossi nombre (ACOSOC ACE) nombre al nuevo integrante, porque la organización no es la que ha renunciado a pertenecer al Cosoc, si no el consejero. Luego de eso analizar si procede una nueva elección de directiva.
- **F. Henríquez:** Le da la palabra a don Manuel Fallad para que realice la presentación de la Cuenta Pública al Cosoc.
- **M. Fallad:** Le indico al Cosoc que contaremos con la participación del Director Nacional don Jorge Álvarez Vásquez, el que se integrará durante la sesión. Hago presente, desde ya, que esta no es la presentación final que se expondrá el día de la cuenta pública, del 29 de mayo de 2019. Ahora bien, lo que se modifique serán sólo aspectos de forma. Se cuenta con apoyo audiovisual (ppt) que forma parte integra de la presentación. El formato de la presentación es un formato único para todos los servicios públicos, y que

	<p>Acta N°04 Consejo de la Sociedad Civil</p>
<p>Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia Dirección Nacional</p>	

fue dado por la Subsecretaria General de Gobierno. La modificación a ese formato único es el logo el diseño de la presentación.

- En estos momentos se integra el Director Nacional. Le informo que quien preside la sesión de Cosoc es don Fernando Henríquez Henríquez.
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** Junto con saludarlos a cada uno de ustedes, le quiero manifestar mi alegría de estar presente en esa sesión de Cosoc. El Cosoc es muy importante para el Servicio de Registro de Civil e Identificación. También estoy alegre por la buena evaluación que hemos tenido en la última CADEM.
- **S. Donoso:** Le aprovecho de hacer la consulta, como ha funcionado el tema de la incorporación de nuevos certificados gratuitos.
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** El número de certificados que se han entregado ha aumentado mucho. Es un cambio significativo. La gratuidad implica un cambio de paradigma. Hay grandes desafíos tecnológicos. El cambio de paradigma es que la persona va a ir a las oficinas del Registro Civil por un tema realmente complejo. Donde la atención será más personalizada. Todo lo complejo será lo que se realice en oficina. Ello implica que se debe pensar en cómo serán y como deberían ser las oficinas del futuro. Y un futuro no muy lejano. Las oficinas del futuro van a cambiar desde el plano de la infraestructura.
- **C. Araya:** Me ha tocado ver tema de cambios tecnológicos, en la india quien no tiene iris no tiene derecho a nada. Chile tiene un alto estándar digital, es un país muy digital. Todo tipo de comunicación es digital. Planteó mi duda de que puede quedar mucha gente vulnerable, tanto trabajadores o funcionarios como usuarios. Es un gran desafío del siglo XXI
- **T. Collado:** En ese sentido y por ejemplo para contrarrestar esas vulnerabilidades, el fono consulta del Servicio de Impuestos Internos es muy bueno, poner énfasis en eso puede resultar útil para disminuir las vulnerabilidades de la tecnología.
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** Los cambios tecnológicos han sido varios. Antes las Pantallas, los monitores eran distintos. Los formatos de los documentos que se entregaban eran distintos. Ahora bien, los funcionarios siempre se han reconvertido, y la cantidad de funcionarios han aumentado. La dotación de personal ha aumentado. Hace unos días inauguramos un CONTACT CENTER, que es distinto a un Call Center. Por ejemplo, el Contact Center incluye la posibilidad de chateo. Es un Servicio mucho más personalizado. Por ello no tengo un concepto pesimista del cambio tecnológico. Ahora bien, no se debe dejar de tener presente que es un servicio público con carácter humano. Que mejores ejemplos que el acto de matrimonio, o el acto de inscripción de un hijo, esos son actos presenciales y son actos humanos, muy sensibles.

	Acta N°04 Consejo de la Sociedad Civil
	Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia Dirección Nacional

- **F. Henríquez:** Un tema que tiene relación con estos avances tecnológicos, es la protección de los datos personales, la confidencialidad de las personas que hay que resguardar. Porque se avanza tecnológicamente y las personas quedan desamparadas.
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** Respecto a los datos personales hay 2 vertientes, la anglosajona que le repugna la idea del sistema de registros, incluido el carnet, por ejemplo. El registro de huellas dactilares, al sistema anglosajón le repugna a diferencia de la vertiente latina, que es más permisiva. Hay que propender a un sistema que proteja los Datos Personales. Es un gran desafío, es un tema a futuro.
- **C. Araya:** Le consulto Dr. D.N si el Servicio realiza seminarios respecto a estos temas.
- **Jorge Álvarez Vásquez Director Nacional:** El Servicio de Registro Civil e Identificación tiene un presupuesto acotado, pero aprovecho de informarles que en septiembre de este año se realizará el encuentro Latino e Iberoamericano de Registros Civil, a lo cual se les invitará. La sede será en Santiago. Hay países que están a la vanguardia, al punto de contar con aplicaciones de inteligencia artificial y hay otros que se han quedado muy atrás.
- Se continúa con la presentación.
- **T. Collado:** consulto donde se ubican los módulos?
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** Los módulos están fuera de las oficinas. Hemos puesto muchos en mall, y en hospitales. La idea es ponerlos en lugares de alta afluencia de público. La Civildigital App, es una aplicación del celular. Hay que hacer presente que como se informa las prestaciones aumentan con la misma dotación de personal y para ello la tecnología es fundamental.
- **T. Collado:** consulta si existe un índice de productividad.
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** Existe un índice de productividad y existe un índice de satisfacción que esta presente en la presentación.
- **Andrés Sepúlveda:** Hay una situación que me han planteado y es q a los inmigrantes que no se encuentran en Chile en forma regular iban al Servicio de Registro de Civil y a los hijos en los mismos servicios de salud se les daba un RUN provisorio por parte del Registro Civil, para que se puedan atender en la red de salud. Lo que me han dicho es que ahora no se entrega como antes.
- **Jorge Álvarez Director Nacional:** Siempre han existido factibilidad para otorgar Rol Único Nacional a los niños. Si es un problema el otorgamiento de RUN provisorio. Ahora bien, si corresponde que ya se modifique la Ley de Extranjería. En el proyecto que modifica el Servicio de Registro Civil tuvo participación en establecer que a todo niño que se presente a obtener Run se le tomen sus huellas dactilares y se le otorga RUN. Es asegurar el acceso a todos los niños independiente de si situación.
- **M. Fallad:** Continuando con la presentación, los ingresos del Servicio de Registro Civil del año 2018 han aumentado según el año anterior.



Acta N°04 Consejo de la Sociedad Civil

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia
Dirección Nacional

- **Jorge Álvarez Vásquez Director Nacional:** Es importante señalar al respecto que el Servicio de Registro Civil se autosustenta. Los ingresos son ingresos propios. Donde esta el mayor porcentaje de ingresos es en las inscripciones de los vehículos motorizados. La gratuidad en la emisión de algunos certificados no ha afectado los ingresos. Se debe tener en cuenta que sacar un certificado en una oficina puede ser más costoso que el valor mismo del certificado, hay un gasto de energía, de impresión. Respecto a la lámina de satisfacción neta es muy interesante, porque son realizadas por una empresa externa y son índices muy altos que nos llena de orgullo. El índice de satisfacción es de un 89,35% es un índice muy alto. En años anteriores había mucho reclamo por el sistema online, esto en la cuenta pública del año 2017. esto fue mejorado y el aumento de satisfacción subió.
- **C. Araya:** Quiero consultar respecto se ha habido movilizaciones de funcionarios.
- **Jorge Álvarez Vásquez Director Nacional:** Hay muy buena relación con las organizaciones de funcionarios. Desde el año 2015 que no hay movilizaciones. Este año se mejoró a los funcionarios en su grado y consecuentemente en sus remuneraciones. En la movilización del año 2015 se hicieron descuentos. Se descontaron 6 días. Es algo que a los funcionarios les afecto mucho. En términos operativos hoy existen tecnologías para armar oficinas móviles rápidas. Ha existido una buena práctica de establecer convenios con universidades para que funcionarios saquen su título y cambien de estamento.
- **F. Henríquez:** El hecho que no haya habido movilizaciones significa que hay una buena gestión y eso hay que destacarlo. Seria bueno que se agregara el Convenio con el observatorio y respecto a Cosoc poner énfasis en el seminario de identidad de genero, que Cosoc desarrolle acciones en terreno y formación de la ciudadanía. El Cosoc la idea es que no sea solo para tener reuniones. En la cuenta publica nada se señala respecto a los registros de la organización sin fines de lucro.
- **M. Fallad:** Lo que pasa es que fueron datos que se entregaron respecto a la cuenta publica de 2017.
- **F. Henríquez:** Otro tema que es importante de destacar es el tema de gestión de la Dirección del Servicio, hay que resaltar el mejoramiento del vínculo laboral en la institución. También creo necesario que en el organigrama del servicio se establezca al Cosoc indicando sus funciones.
- **S. Donoso:** En la presentación no está reflejada la buena interacción con otros Servicios Públicos. Hay que destacar la buena relación del Servicio con las demás instituciones.
- **A. Sepúlveda:** Al final de la presentación debería haber una indicación que esta cuenta pública estará disponible en tal parte del sitio web del servicio.

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia – Gabinete Dirección Nacional

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15008 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Acta N°04 Consejo de la Sociedad Civil

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia
Dirección Nacional



ASISTENCIA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC)
SANTIAGO, 15 MAYO DE 2019

NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	ORGANIZACIÓN	FIRMA
Mauro	Grossi	Pasche	ACOSOC ACE	
Cristian	Cofré	León	Instituto Chileno de Investigación Genélicas	
Eduardo	Riquelme	Retamal	Junta de Vecinos 4ª, La Florida	
Sergio	Donoso	Salgado	CONADECUS	
Franco	Fuica	Fuica	OTD de Chile	
Fernando	Henríquez	Henríquez	Centro de Iniciativa de Desarrollo	
Teresa	Collados	Baines	Colegio de Ingenieros	
Castulo	Araya	Roblero	Círculo de trabajadores y ex trabajadores de Metro	
Andrés	Sepúlveda	Cáceres	FUPACHILE	
Barolome	Luco		Asociación Mesa Coordinadora Nacional por los Derechos de las Personas Mayores	
Mannuel	Fallad	Quiroga	Jefe Unidad de Participación Ciudadana	
María José	Castro	Lledó	Secretaría Acta	
Fernando	Moya	Muñoz	Asesor Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia	

CALIDAD CALIDEZ COLABORACIÓN
Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia Catedral 1772, 3º piso, Santiago. Fono: (56-2) 226115019
www.registrocivil.cl Call center 600 370 2000 Registro Civil e Identificación @RegCivil_Chile

MARÍA JOSÉ CASTRO LLEDÓ
Secretaria de Actas