

CUENTA PÚBLICA 2011

19 DE JULIO DE 2011

I. PRESENTACIÓN

Muy buenos días y muchas gracias por acompañarnos en esta Cuenta Pública, en el marco de la celebración del aniversario 127 del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Hoy, como director nacional, puedo decir que este Servicio, tiene una gran misión institucional: por una parte apunta a “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”, y ello debemos hacerlo “resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información”, y además “brindando un servicio oportuno y de calidad”.

Como verán, tenemos una gran responsabilidad en nuestras manos, y el trabajo y el esfuerzo de cada uno de quienes trabajamos en este Servicio es vital para cumplir con todo lo que implica nuestra misión.

Y es también parte de nuestra labor, dar a conocer a la comunidad los logros y desafíos de nuestro Servicio, lo que realizamos a través de esta Cuenta Pública.

Somos un servicio público, encargado de administrar 22 registros, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de velar por la constitución legal de la familia, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Justicia.

Nuestro patrimonio lo integran los fondos que, anualmente, destina a la institución la Ley de Presupuestos, los ingresos propios y los bienes que el Servicio adquiere.

Actualmente, nuestra dotación está compuesta por 2.961 funcionarios. Un 67,8% corresponde a mujeres y el 32,2% restante, a hombres.

Son mujeres y hombres que conforman el Servicio de Registro Civil e Identificación en sus 469 oficinas territoriales a lo largo de todo el país, en los 51 equipos móviles terrestres y una oficina marítima, que se desplazan hasta los territorios más extremos para entregar nuestra atención, y en las suboficinas abiertas en hospitales públicos y centros comerciales.

Son ellos y ellas los que fortalecen nuestra misión de atender hasta en los lugares más recónditos del país. Atenciones especiales que también incluyen a países como Argentina, Perú, Ecuador, y próximamente en Australia, para atender a los chilenos residentes en esas naciones.

Además, en forma permanente estamos a disposición con nuestros productos y servicios en 176 consulados de todo el mundo, de modo de atender las necesidades de nuestros compatriotas en sus lugares de residencia en el exterior.

En materia gremial, nuestras funcionarias y nuestros funcionarios tienen su propia organización, a través de la Anergich, y hoy quiero saludar, muy especialmente, a la nueva directiva nacional encabezada por su presidenta, Nelly Díaz Delgado, con quienes esperamos desarrollar una política de diálogo directo y colaboración para engrandecer la institución y avanzar en su modernización.

II. Logros en la gestión

Uno de los ejes principales de esta Cuenta Pública 2011 está en los resultados de la gestión institucional entre enero y diciembre de 2010, un año marcado por la conmemoración del Bicentenario y por las graves

consecuencias del terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010.

Pero esta Cuenta Pública, incluye también la gestión hasta el 30 de mayo del presente año.

En materia financiera, a pesar de las adversidades vividas por nuestro país, la ejecución final en los ingresos totales del presupuesto del Servicio vigente al 31 de diciembre de 2010, fue de un 104.26% y en los gastos fue de 98.95%.

No debemos olvidar que el grave daño que significó el terremoto para gran parte de nuestros inmuebles en las regiones afectadas, originó la necesidad de recuperar nuestro patrimonio para mantener o recuperar la operatividad de las oficinas, preservando la calidad de la atención entregada a los usuarios, tarea que los funcionarios y funcionarias cumplieron con abnegación y compromiso admirables, aún en las condiciones más complejas.

Las líneas de acción, para la recuperación de la infraestructura, apuntan en cuatro direcciones:

Adquisición de 16 inmuebles, ofertas que se encuentran en análisis.

Reparación de 204 oficinas, a la fecha se ha reparado prácticamente la mitad de las dependencias (45%), y del total de 62 licitaciones en las seis regiones afectadas, 45 están en fase de análisis de ofertas o ya en ejecución de obras.

Arriendo de 31 inmuebles, de los cuales 29 están plenamente operativos en las comunas más dañadas. Sólo están pendientes las oficinas de Dichato y Chillán Viejo, dado que aún se está en proceso de búsqueda de las instalaciones que cumplan con los requisitos técnicos necesarios.

Reposición de 7 oficinas que quedaron inhabilitadas, proyectos que se encuentran en análisis.

No obstante la reformulación de prioridades y proyectos, por los efectos del cataclismo, hay logros que es necesario subrayar, y en primer lugar quiero destacar lo relativo al desempeño de nuestros equipos de trabajo.

En ese sentido, buenos ejemplos son lo alcanzado en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y los Compromisos de Desempeño Colectivo (CDC), donde se obtuvo un 100% de cumplimiento, reflejando así el

esfuerzo y la calidad de nuestros equipos, logrando que las metas se convirtieran en tareas superadas con éxito.

Destaca también entre los logros del Servicio, la implementación del Registro Único de Prendas sin Desplazamiento, con motivo de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.190, que lo creó, y que impactó positivamente en la reactivación económica, beneficiando a las pequeñas y medianas empresas, al facilitarles el acceso a créditos en el sistema financiero. Desde su aplicación en enero pasado hasta mayo, se han inscrito 60 mil prendas, ratificando la importancia y validez de este nuevo Registro.

Debo relevar también la implementación del Portal Internet del Registro de Multas de Tránsito no Pagadas, aplicación que permite agilizar la interacción entre los Juzgados de Policía Local, municipios y el Servicio, para así contar con la información correcta y oportuna, que permita a los propietarios de vehículos motorizados renovar sus permisos de circulación.

En cuanto al contacto diario con la comunidad, durante el 2010 se recibieron 255 mil 417 llamadas al call center, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 95,2%, incrementándose en un 7,3%

respecto del año 2009, permitiendo continuar con un servicio avanzado y capacitado para la atención remota.

Y si de contacto con los usuarios se trata, la interacción más directa es sin duda la que se produce en nuestras oficinas y atenciones en terreno. Es ahí donde se solicitaron dos millones 572 mil 177 cédulas de identidad, siendo el 95,4% tramitado dentro del plazo de 8 días hábiles, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior de casi un cuatro por ciento.

Durante el 2010 se solicitaron 60 mil 83 posesiones efectivas, y el 92% de ellas (55 mil 195) fue terminada en el período establecido de 45 días, lo que representa una mejora respecto al período anterior, donde este indicador alcanzó un 89%.

Además, el año pasado, ocurrió un hecho que debemos resaltar, por la relevancia del reconocimiento histórico de nuestra labor: fue la decisión adoptada por el Consejo de Monumentos Nacionales, en su sesión del 8 de septiembre pasado, que declaró Monumento Nacional, en la categoría de Monumento Histórico, los documentos del Archivo Histórico del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Son 33 millones de documentos, relativos a inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunciones de chilenos y chilenas, entre los años 1885 y 1981, que constituyen el fundamento que da validez a millones de actas de la vida civil de chilenos, chilenas y extranjeros residentes en nuestro país.

III. Nuevo sistema de identificación y renovación tecnológica

En esta ocasión reiteramos nuestra voluntad como Servicio de impulsar los procesos de licitación que nos permitirán contar con nuevas cédulas de identidad y pasaportes, y con una nueva plataforma tecnológica.

Son procesos que no han estado exentos de dificultades, pero pienso que contamos con las capacidades técnicas y las fortalezas necesarias para llevar adelante ambas licitaciones con pleno éxito.

En el caso de la licitación del nuevo sistema de identificación, el 17 de junio pasado, el Tribunal de Contratación Pública declaró ilegal la adjudicación a la empresa INDRA, y ordenó retrotraer el proceso a la etapa de evaluación técnica.

Nuestro Servicio acata el fallo y solo interpuso un recurso de reclamación ante la Corte de Apelaciones de Santiago

por la condena en costas, atendido el perjuicio que ello representa para el patrimonio fiscal, estando a la espera de la resolución final.

De esta forma, estamos en condiciones de re evaluar las ofertas presentadas por Sice Agencia Chile S.A., Sonda, Bundesdruckerei GMBH y Sagem Securit , hoy Morpho.

Para ello, ayer dictó el nuevo calendario de actividades del proceso licitatorio, y con fecha 11 de julio nomin  a los miembros de la Comisión Evaluadora, compuesta por las subcomisiones técnica y administrativa. La primera será la encargada de evaluar técnicamente las propuestas, en tanto la segunda deberá velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases administrativas para las boletas de garantía, y de realizar una nueva evaluación económica de las ofertas presentadas que califiquen técnicamente.

Por su parte, la licitación del proyecto de integración de la plataforma tecnológica, de comunicaciones e informática que sentar  las bases requeridas para nuestra operatividad por doce años, fue declarada inválida por el Servicio, el 21 de enero de 2011, velando por la probidad, transparencia y la estricta sujeción a las bases, reconocidos en la Ley de Compras y su Reglamento.

Sin embargo, hoy ya estamos en la fase de elaboración de las bases para iniciar una nueva licitación, a publicarse durante el 2012 en el sitio web MercadoPúblico.

Pero estos no son los únicos proyectos en los cuales está comprometido nuestro Servicio. Están en proceso de avance las implementaciones del Registro Nacional de Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro, el Subregistro de Pasajeros Infractores del Transantiago, y la carga en línea desde los tribunales de Justicia al Catastro de Aprehensiones y Registro Penal de Adolescentes”.

IV. Calidad de vida laboral

El capital del Servicio también está constituido por nuestras funcionarias y funcionarios.

Para este año 2011, y para contar con una Política de Calidad de Vida Laboral que responda a las necesidades de nuestros funcionarios, se definieron dos nuevos ejes de desarrollo, como son los de salud Funcionaria y de ambiente laboral.

Asimismo, se realizaron tres encuentros zonales de los Comités de Calidad de Vida Regionales, gracias a los cuales se cuenta con una mirada global para reformular la actual

política y mejorar la planificación y definición de actividades en materia de calidad de vida laboral.

En lo que representa un incentivo para nuestros funcionarios, el Servicio de Bienestar destinó recursos para financiar proyectos culturales, deportivos y recreativos, y se aumentó en un 23% la entrega de ayuda escolar en relación al año 2010.

También se realizó un encuentro nacional de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad con la participación de integrantes de los 17 Comités Paritarios del Servicio. El objetivo del encuentro fue apoyar a estos comités para optimizar la gestión en sus respectivas regiones, y analizar las condiciones de los ambientes de trabajo permitiendo, así, disminuir la accidentabilidad y mejorar la calidad de vida laboral.

Además, debo destacar la capacitación que reciben nuestros funcionarios y funcionarias. En el periodo que comprende esta cuenta pública, de enero a diciembre del 2010 y de enero a mayo del año en curso, se han realizado 701 cursos o talleres, contabilizando 10 mil 730 horas de capacitación. Durante el 2010 se capacitaron mil 611 funcionarios, y de enero a mayo de este año ya se ha capacitado a mil 216 funcionarios.

Desarrollo de las personas

Por otra parte, durante este año, el Departamento de Desarrollo de las Personas está trabajando en la definición y/o actualización de perfiles de cargos, de acuerdo a las competencias laborales definidas a nivel institucional. Se abarca, de forma prioritaria, los cargos que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y el Departamento de Desarrollo de las Personas a nivel central y su representación regional.

Hay que resaltar que los principales cargos de Alta Dirección Pública han sido provistos o se encuentran en proceso de selección. En particular, el cargo de este director nacional fue provisto en mayo de este año, mientras que los concursos para proveer cargos de segundo nivel jerárquico, esto es, los subdirectores de Estudios y Desarrollo y de Jurídico, serán publicados prontamente, en tanto los de directores regionales de Arica y Parinacota, Coquimbo y Los Ríos se encuentran ya en su etapa final.

En cuanto a los cargos de tercer nivel jerárquico, correspondientes al jefe del Departamento de Desarrollo de las Personas y del Archivo General, ya fueron provistos, restando llamar a un nuevo concurso el cargo de jefe de Auditoría Interna.

Todas estas medidas y desafíos, así como los proyectos y políticas institucionales de mejoramiento de las condiciones laborales y de infraestructura, van en la dirección de satisfacer los requerimientos que recibimos y que respondemos con la calidez y la excelencia de nuestros funcionarios, cuyo norte, determinado por nuestra misión institucional, está en nuestros usuarios.

V. Satisfacción de usuarios

El Servicio, en el año 2010, obtuvo muy buenos resultados en la evaluación de Satisfacción neta de los usuarios y usuarias realizada por la Universidad de Concepción, alcanzando un índice del 92,43%, evidenciando un incremento del 1,6% respecto del año 2009, logrando por segundo año consecutivo, de parte de la comunidad, una muy buena evaluación, en el marco de la ley 20.342 que creó una bonificación especial para la dotación del Servicio.

Esta muy merecida y justa bonificación anual para los funcionarios de la institución resulta, a la vez, un valioso estímulo para que el Servicio de Registro Civil e Identificación prosiga con su destacable aporte para avanzar en la modernización del Estado. Es un reconocimiento explícito de los niveles de calidad en la prestación de servicio a todos los chilenos y chilenas y extranjeros residentes.

Es preciso detenerse en ciertos aspectos muy relevantes de este Índice: en la variable Usuarios Presenciales por Región, hay tres regiones: Atacama, O'Higgins y Los Ríos, que alcanzaron el cien por ciento de satisfacción de los usuarios; es decir, todos los consultados manifestaron una opinión óptima de la atención recibida.

Otras regiones, como la de Magallanes y Antártica Chilena, del Biobío, Arica y Parinacota y Los Lagos, estuvieron muy cerca del máximo y tuvieron cifras de 98 punto 3; 96 punto 9; 96 punto 8 y 95 punto 6 por ciento, respectivamente.

Por otra parte, constituimos el servicio público chileno más utilizado por los usuarios y usuarias de los órganos del Estado que entregan atención directa a las personas, según la Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, realizada por la Comisión Defensora Ciudadana, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, dada a conocer en marzo pasado.

El estudio buscó identificar y cuantificar la experiencia de los usuarios y la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida y el respeto de sus derechos por parte de

los servicios públicos. Fue realizado presencialmente en hogares a hombres y mujeres entre 18 y 75 años, residentes en el país.

Al analizar los resultados sobre los servicios más usados, el Registro Civil e Identificación ocupó el primer lugar con el 75 por ciento, seguido de cerca por los consultorios comunales de salud (71%), así como por los hospitales públicos (67%).

VI. Proyecto “Nos hacemos cargo de tu tiempo”

Pero los buenos resultados no nos bastan. Debemos conocer las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar estrategias que acojan sus requerimientos y nos permitan proporcionar cada día una mejor calidad de atención.

En esa línea se presenta uno de los proyectos más significativos del Servicio, como es el plan de mejoramiento de la atención al usuario denominado “Nos hacemos cargo de tu tiempo” y que se implementará en los próximos meses.

Este proyecto busca mejorar la atención en las oficinas presenciales optimizando los tiempos de espera, aumentar y potenciar los servicios en línea, y cambiar la modalidad de atención en algunas de nuestras dependencias.

Con estos objetivos se espera rebajar la cantidad de visitas presenciales y posibilitar la disminución de los tiempos de respuesta de los trámites, mejorando no sólo la atención a los usuarios, sino que también incidir en el mejoramiento de la calidad de vida laboral de nuestros funcionarios y funcionarias.

La meta institucional, a dos años plazo, es lograr que a nuestro sitio web migre el 25 por ciento de las transacciones presenciales, para lo cual es necesario alcanzar el 20 por ciento durante el presente año y el restante cinco por ciento el próximo año 2012.

El proyecto cuenta con varias medidas, entre las cuales se encuentra la emisión gratuita en www.registrocivil.gob.cl de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar, y de nacimiento para matrícula. Estos certificados serán gratuitos solo si se piden a través del sitio web, en tanto si se solicitan en oficinas presenciales deberá pagarse su valor actual de 290 pesos.

Dichos certificados fueron escogidos por una razón muy clara: están entre los más solicitados y su gratuidad tiene una alta connotación social, ya que están ligados a las peticiones de beneficios sociales y económicos para quienes más los necesitan.

Es importante subrayar que en el primer semestre del presente año los certificados emitidos por nuestro sitio web, de los cuatro tipos que próximamente serán gratuitos, tuvieron un incremento de más del 39 % respecto a igual semestre del año pasado, alcanzando un total de 496 mil 12 certificados, contra 355 mil 275 del primer semestre de 2010.

También en materia de certificados, estamos en plena implementación de un nuevo formato, que unifica la imagen de los certificados que emitimos a través del sitio web con los que entregamos en oficinas. Actualmente las oficinas de Conchalí, Independencia y Recoleta, 8 suboficinas ubicadas en Hospitales y 2 instaladas en centros comerciales de la región Metropolitana, emiten estos nuevos certificados iguales a los que se imprimen desde nuestro sitio web.

Estos certificados son firmados electrónicamente por el jefe del Departamento de Archivo General, y no se timbran ni se firman en forma manuscrita por cada oficial civil.

Este cambio se implementará progresivamente en todo el país, y se espera que a fines de 2011 el 90% de las oficinas

emita este nuevo diseño, alcanzándose el 100% en el primer trimestre del 2012.

La reimpresión de cédulas de identidad es otro de los subproyectos que forman parte del plan “Nos hacemos cargo de tu tiempo”.

Esta medida se fundamenta en que el 48% de las casi dos millones 800 mil cédulas de identidad que se tramitan anualmente, corresponde a renovaciones por pérdida, robos u otros.

Esta opción será aplicable en los casos que las cédulas estuviesen vigentes al momento del robo, extravío o deterioro, y el trámite podrá solicitarse en las oficinas presenciales y en las atenciones especiales que se realizan en terreno o a través del sitio web de nuestro Servicio.

La cédula reimpresa, con la misma fotografía y datos que la anterior, y con la misma vigencia, podrá ser solicitada por cualquier chileno desde los 14 años de edad.

El proyecto contempla también la apertura de **Centros Especializados de Atención de Vehículos y de Identificación**, 8 de los cuales ya están en pleno funcionamiento: 4 en la Región Metropolitana, en los malls Plaza Sur y suboficina Maipú; oficina Huérfanos y oficina de

Pasaportes y Extranjería; uno en Quillota; uno en el mall Plaza América de Rancagua, y 2 en la ciudad de Temuco.

Esta nueva forma de responder a las peticiones de la comunidad, permite, a la vez, mejorar la atención de las oficinas comunales ya existentes en las ciudades en que se instalan estos centros especializados.

Este es el resumen de lo que ha hecho el Servicio, de nuestros esfuerzos actuales y nuestros futuros desafíos.

Desafíos que tienen siempre como finalidad mejorar nuestra labor y la continua modernización de este Servicio, a través de cuatro ejes principales: potenciar y aumentar los servicios en línea, mejorar la atención a la ciudadanía, optimizar nuestros procesos y servicios y mejorar las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias. Estos lineamientos requieren de nuestro compromiso y de la experiencia que cada uno de nosotros pueda entregar.

Tengo confianza en que quienes somos parte de esta institución tenemos la fuerza y las capacidades para afrontar los desafíos que representa mejorar en forma permanente la calidad de la atención que entregamos a la comunidad.

Es una tarea conjunta en que todas las manos y todas las voces son necesarias, para continuar con la labor que hace 127 años comenzó y que hoy tenemos la responsabilidad y

el honor de continuar para engrandecer este Servicio,
nuestro Servicio.

Muchas gracias.