

Sistema del servicio civil de la República de Corea

Julio de 2017



Contenidos

1. Información general sobre la gestión del servicio civil
2. Ley y sistema del servicio civil
3. Servicio civil integral y personalizado
4. Oficina de Servicio Civil para la Felicidad de los Ciudadanos
5. Planes futuros



1

Información general sobre la gestión del servicio civil



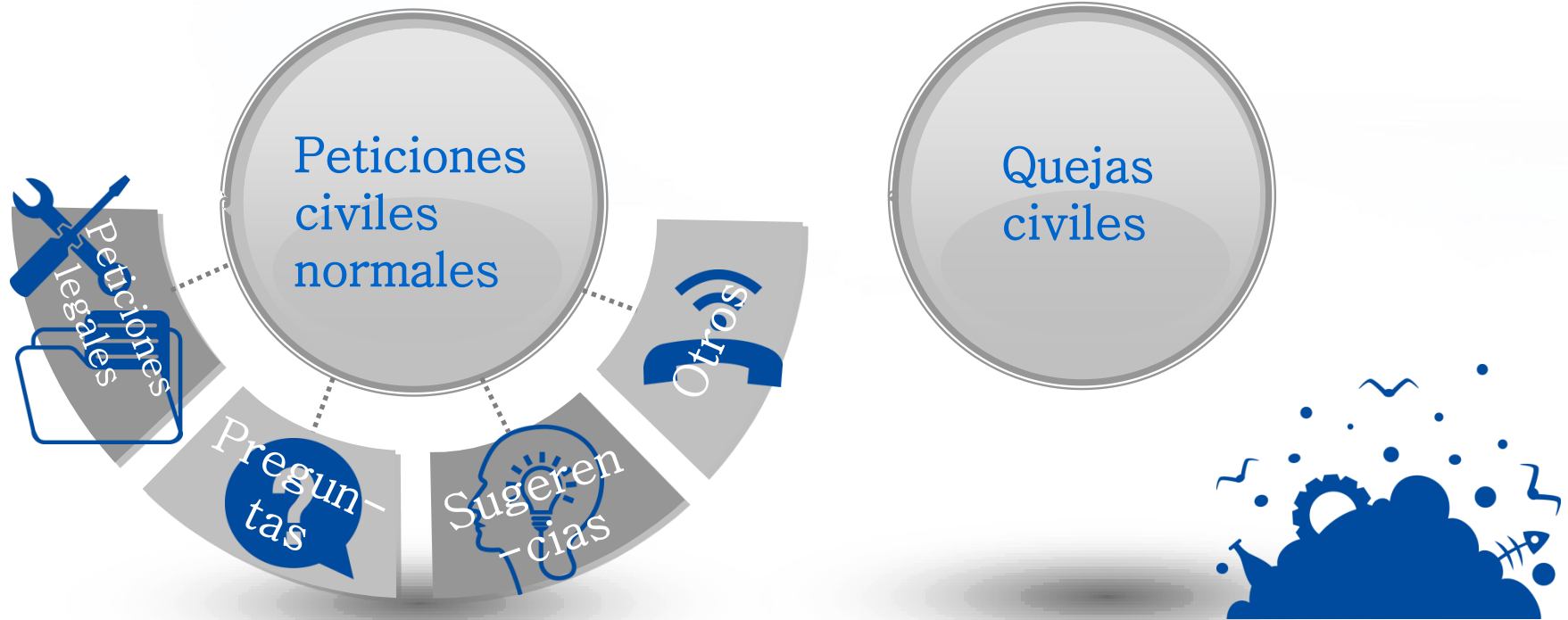
1. Información general sobre la gestión del servicio civil

- ¿Qué es el servicio civil (minwon)?



1. Información general sobre la gestión del servicio civil

- Tipos del servicio civil (según la ley)



1. Información general sobre la gestión del servicio civil

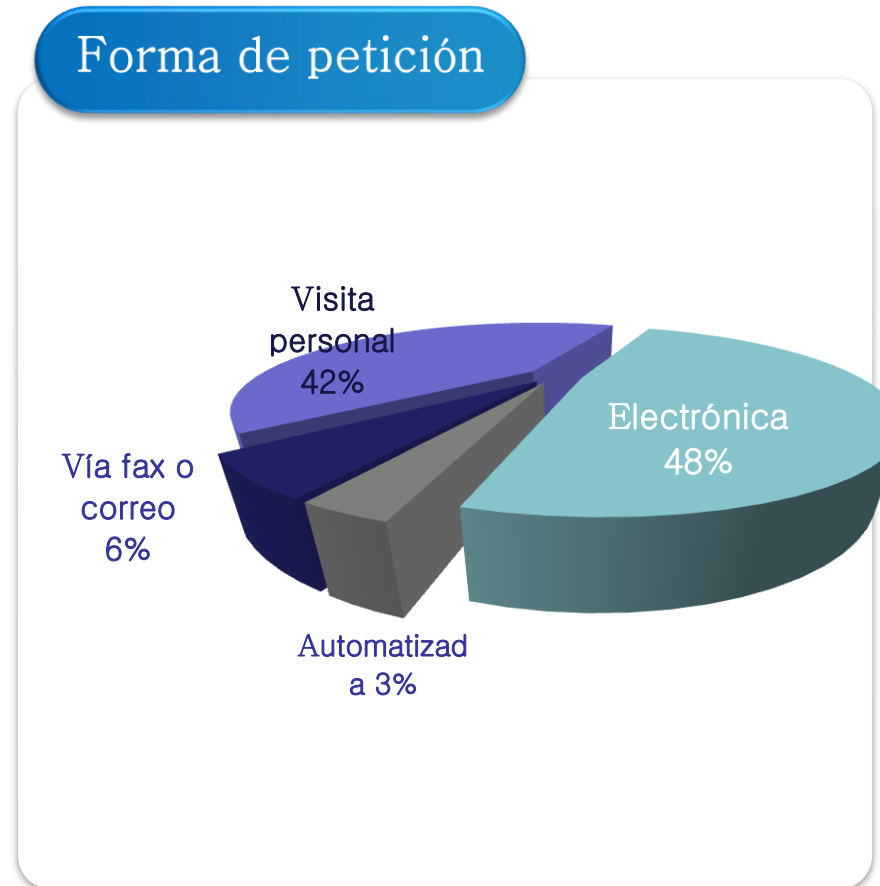
- Tipos del servicio civil
(número de entidades o departamentos que gestionan)



1. Información general sobre la gestión del servicio civil

- Estado de solicitudes del servicio civil

* Basado en peticiones legales



2

Ley y sistema de gestión del servicio civil



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

- Historia de la Ley del Servicio Civil



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

- Proceso de la gestión del servicio civil



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

1

• Consulta e información



Proporcion
de información

- Lista de pautas para la gestión
 - Institución involucrada, tiempo, documentos requeridos, costos, etc.

Ventanila
de consulta

- Visita en persona
 - Asesores para atender peticiones

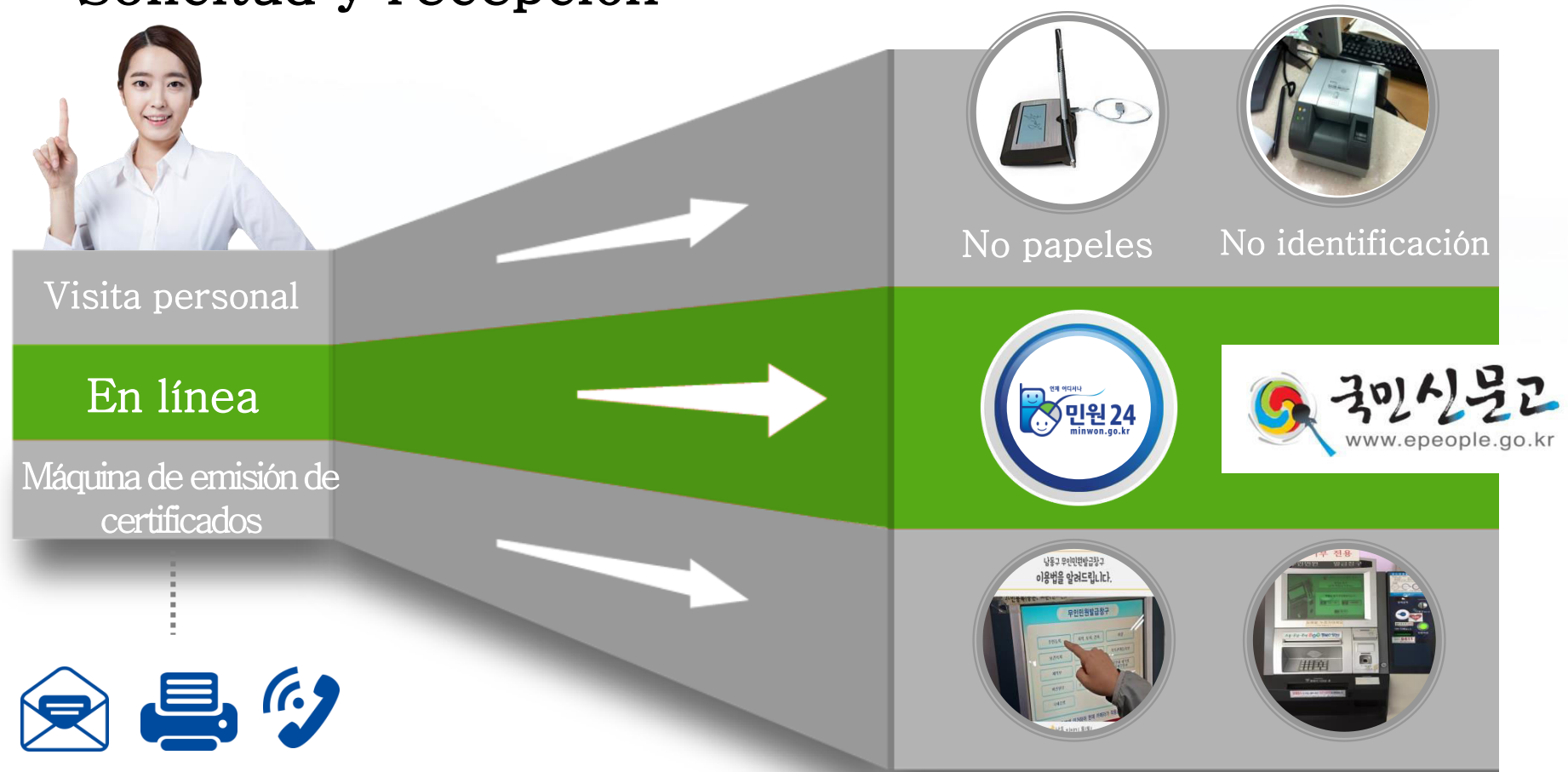
- Consulta telefónica : Centro de atención al ciudadano (p.ej.) Centro Nacional de Llamadas para el Ciudadano



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- Solicitud y recepción



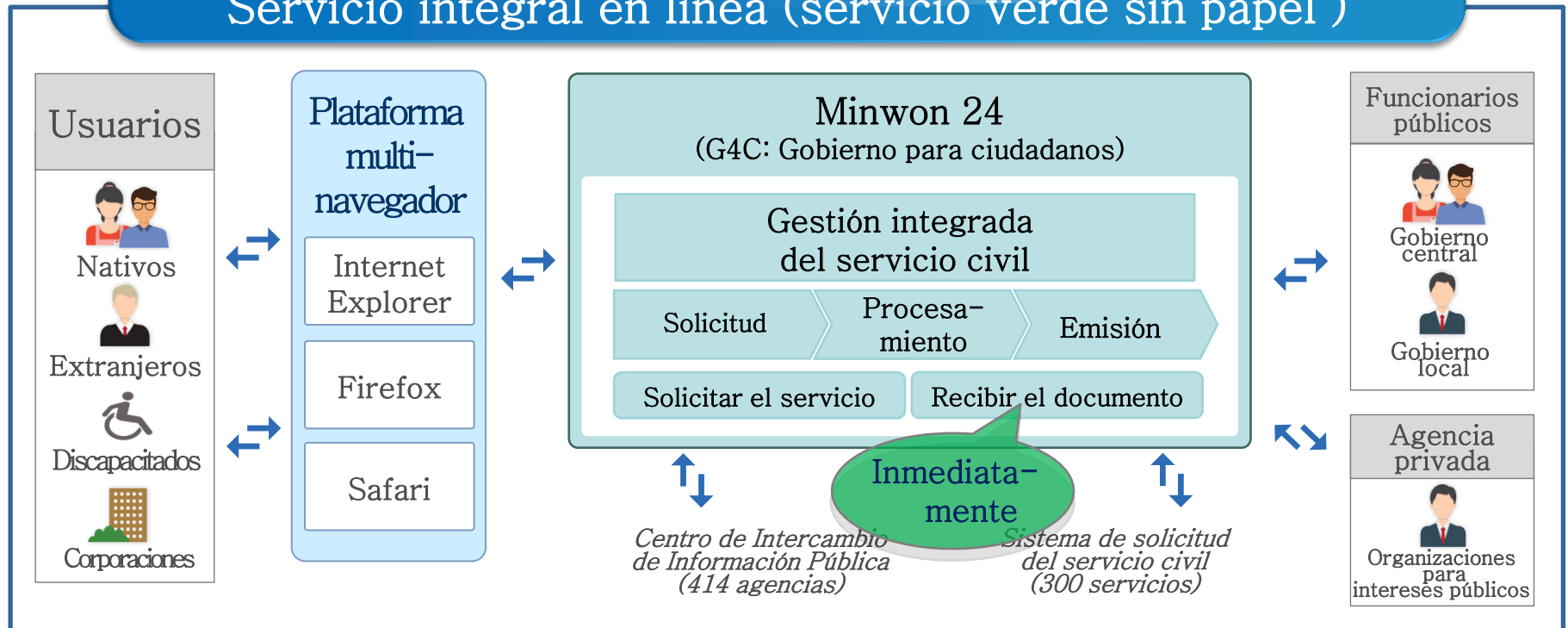
2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- Minwon 24

• Minwon 24 es un sitio web de gestión integrada de servicios civiles

Servicio integral en línea (servicio verde sin papel)

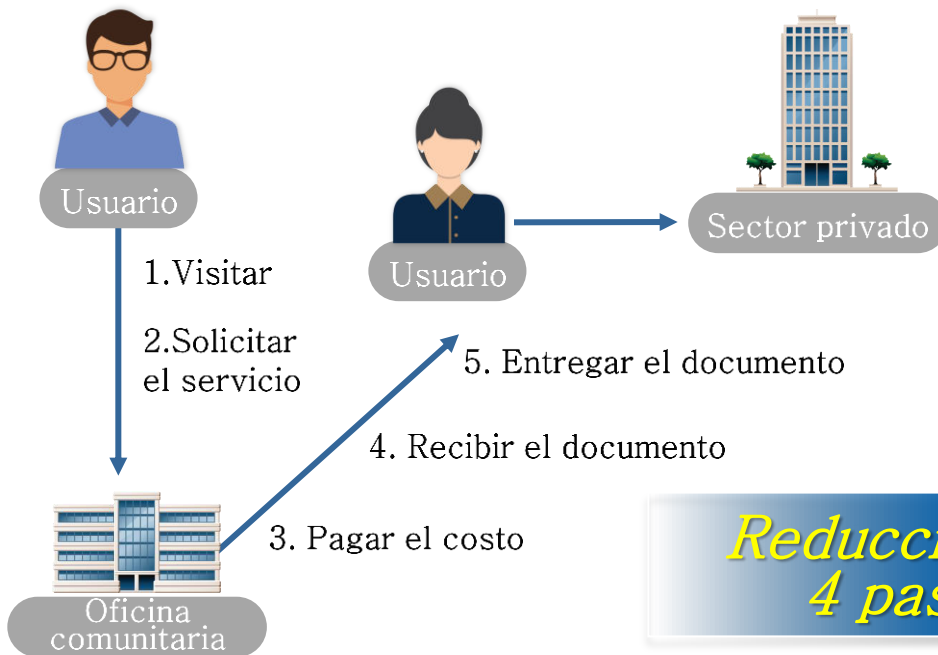


2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- Minwon 24
- Caso de expedición de un certificado de residente

Antes



Después



*Reducción de
4 pasos*

Solo
1 paso !

2. Ley y sistema de gestión del servicio civil



- Minwon 24

- En 2002, solo 393 tipos de documentos se solicitaron a través de Internet.
- Ahora, cerca de 3.000 tipos de solicitudes pueden ser entregados a través de Internet.

 Servicios civiles disponibles en línea

 Servicios civiles atendidos en línea

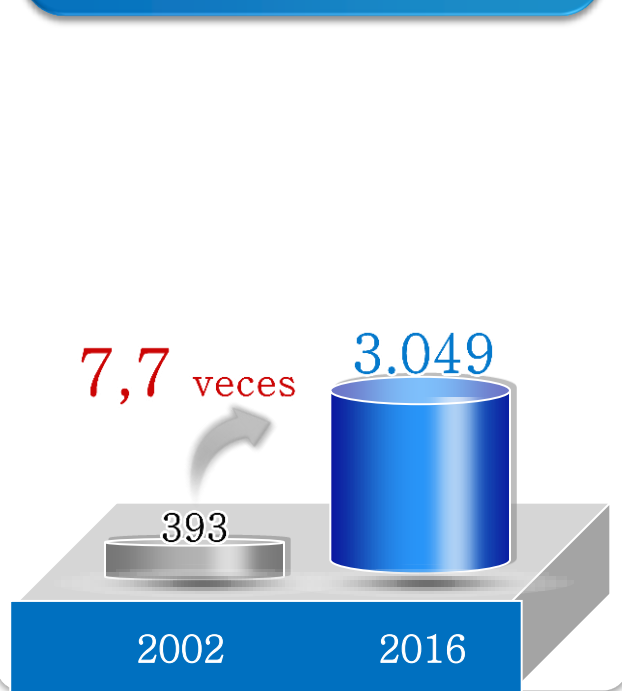


2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

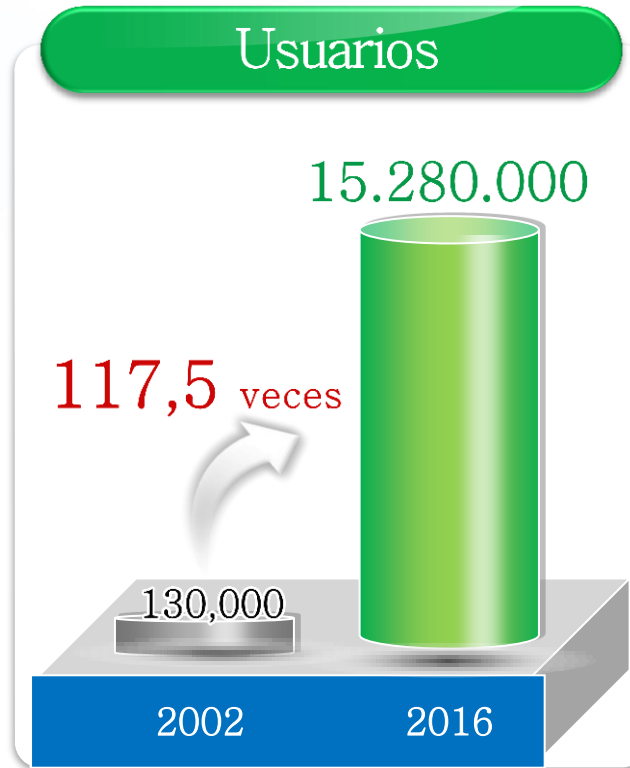
2

- Minwon 24
 - Desde el 2002, la tasa de crecimiento de los tipos de documentos, usuarios y solicitudes se ha incrementado significativamente.

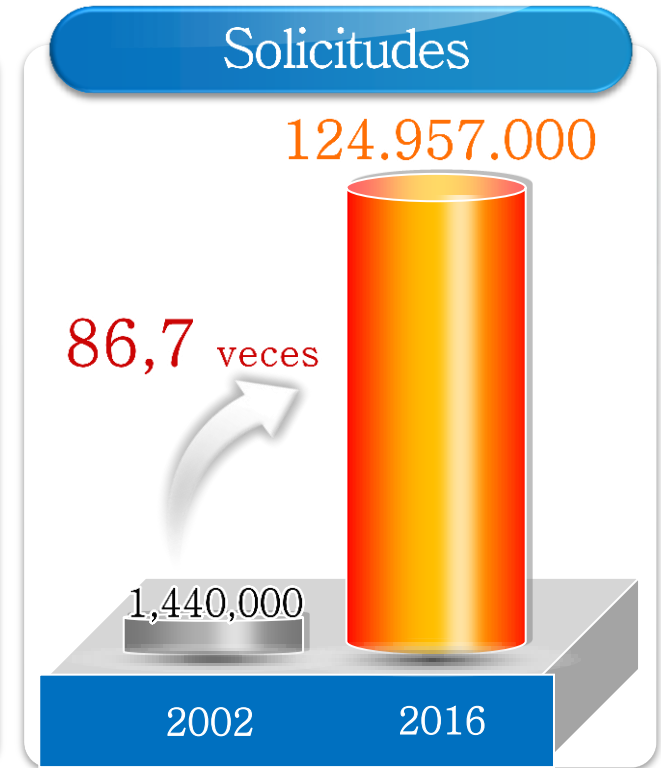
Tipos del servicio



Usuarios



Solicitudes



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- e-Pueblo

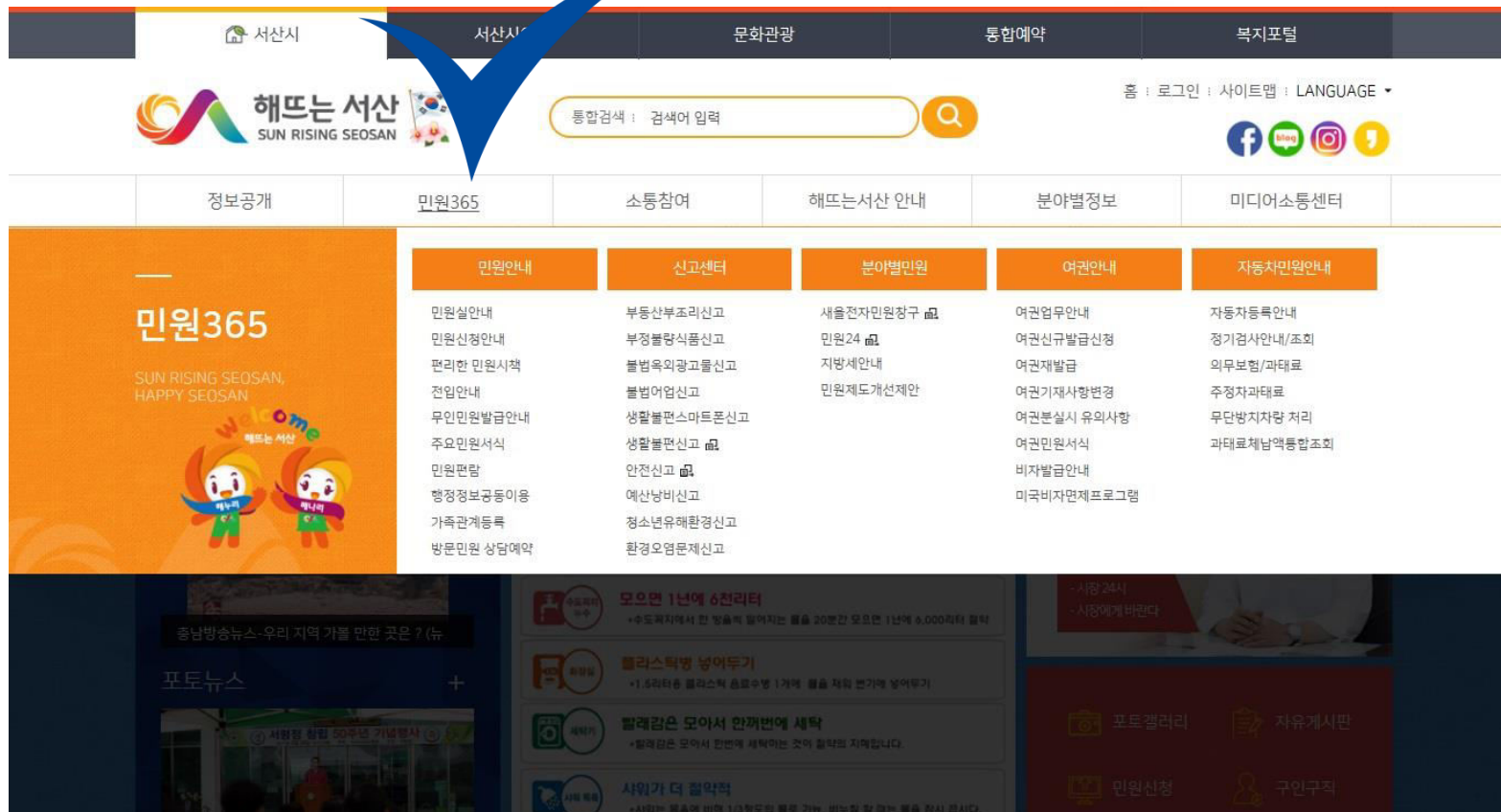


2. Ley y sistema de gestión del servicio civil



- Página web de cada entidad

Ventanilla en línea para el servicio civil por cada entidad



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- Máquina de emisión de certificados
 - Se ha incrementado el número de máquinas desde 2006, de acuerdo con el aumento de tipos de documentos y solicitudes

Tipos de certificados

37
tipos

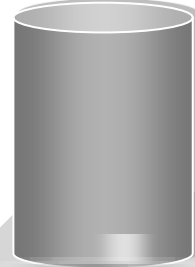


Solicitudes de emisión

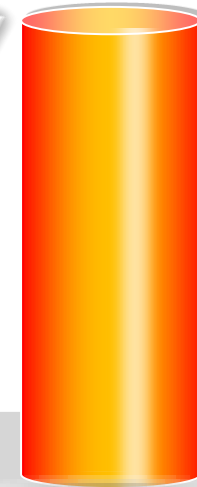
2 veces

12.906.900

24.398.809



2012



2016

Número de máquinas

2.425

3.357



2012



2016

2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- Máquina de emisión de certificados



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil



- Atención de peticiones civiles complejas en 1 sola visita personal



Solución de peticiones civiles
con una sola solicitud

2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

2

- Atención en cualquier lugar

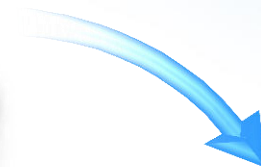


2. Ley y sistema de gestión del servicio civil



- Procesamiento

Examinador del
servicio civil



Carta de aviso

Carta de apremio



Tiempo tardado
en solucionar

Concluido : avisar el resultado

No concluido : avisar la prórroga del plazo

30 días después de solicitar :
notificar el proceso donde se encuentra



Ley



14 (7)

De inmediato



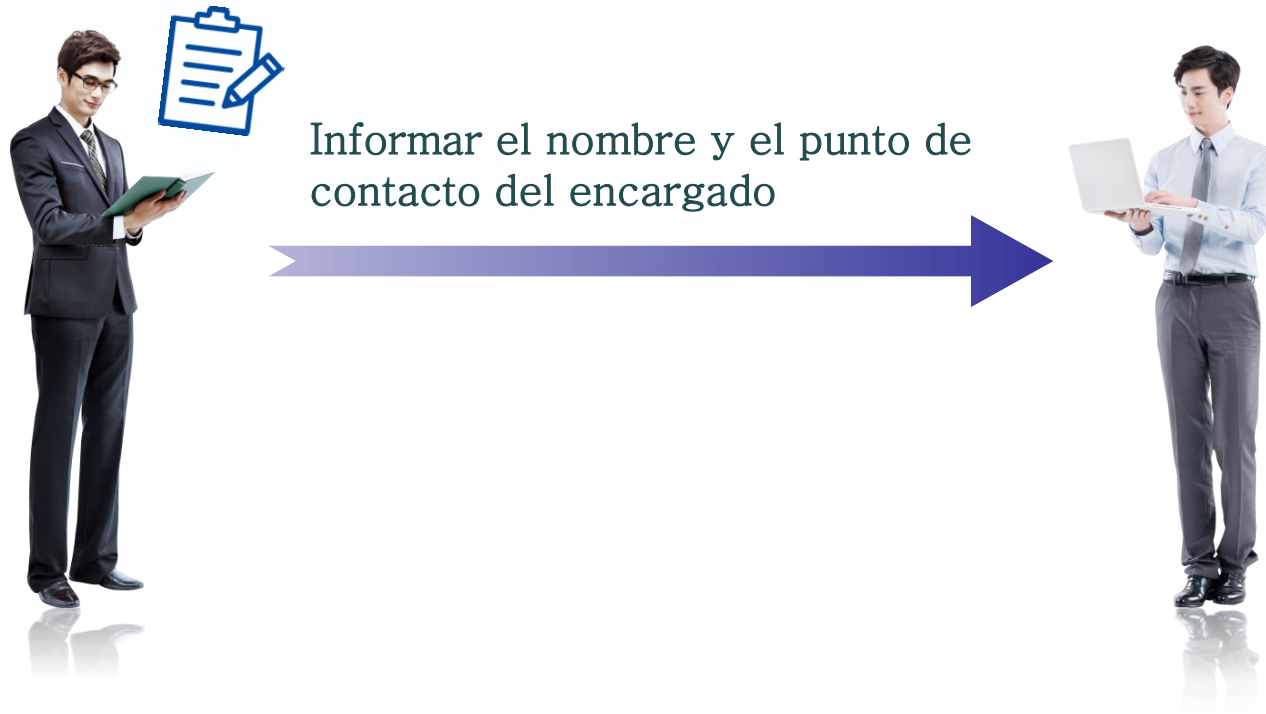
7



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

4

- Notificación del resultado



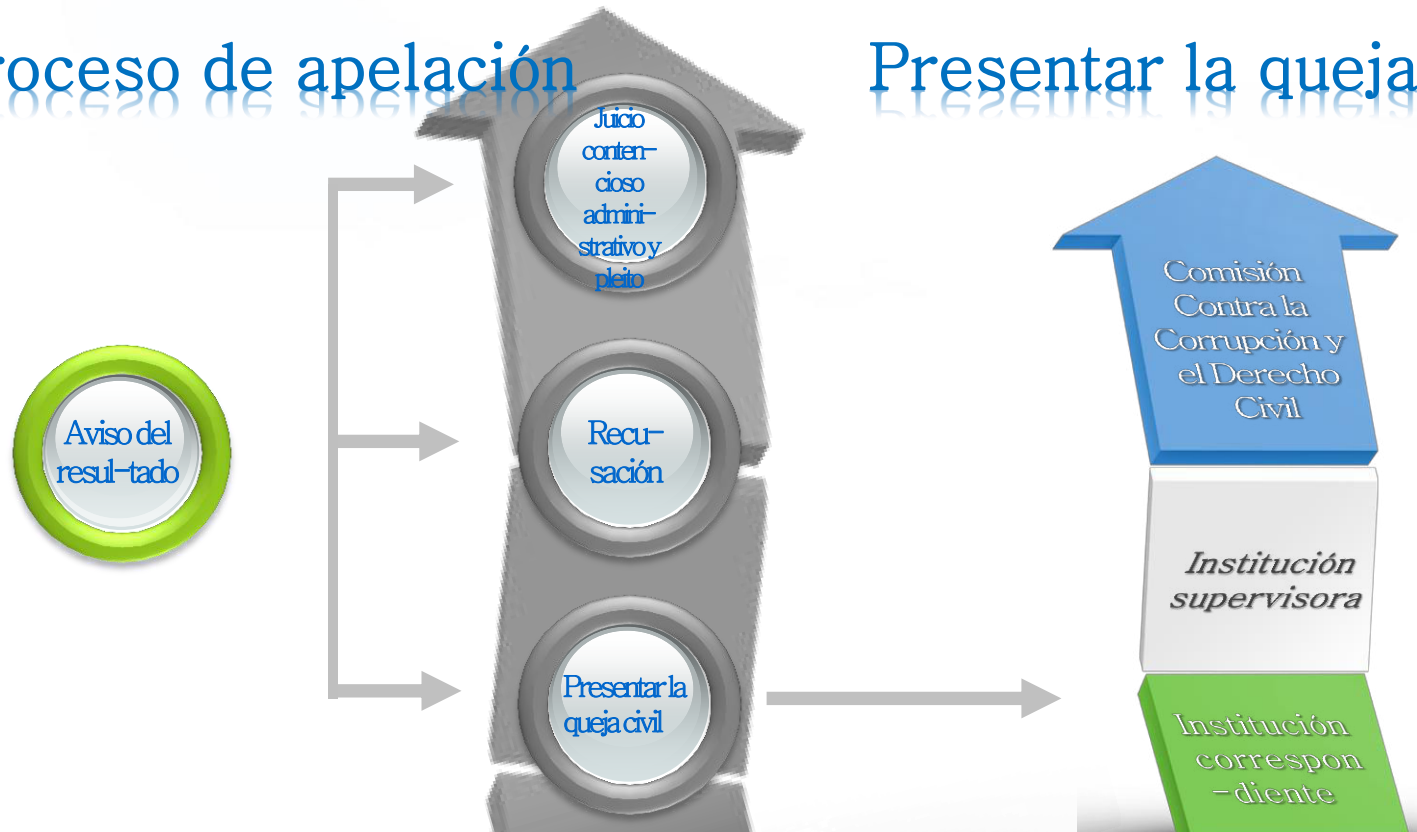
2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

4

- **Notificación del resultado**

En caso de rechazar la solicitud del servicio civil, informar al solicitante la razón de negación y el proceso de apelación juntos.

Proceso de apelación



Presentar la queja civil

2. Ley y sistema de gestión del servicio civil



- Comprobación·revisión·análisis·evaluación



- Entidad de procesamiento

- Comprobación y revisión de procesamiento (mensual), encuesta de conformidad



- Entidad inspectora

- Investigación (anual)



- Ministerio del Interior

- Comprobación·revisión·evaluación(en casos necesarios), recolección de datos sobre la opinión pública



2. Ley y sistema de gestión del servicio civil

6

- Mejora del sistema

Mejora de la productividad administrativa



Mejoramiento en el servicio civil

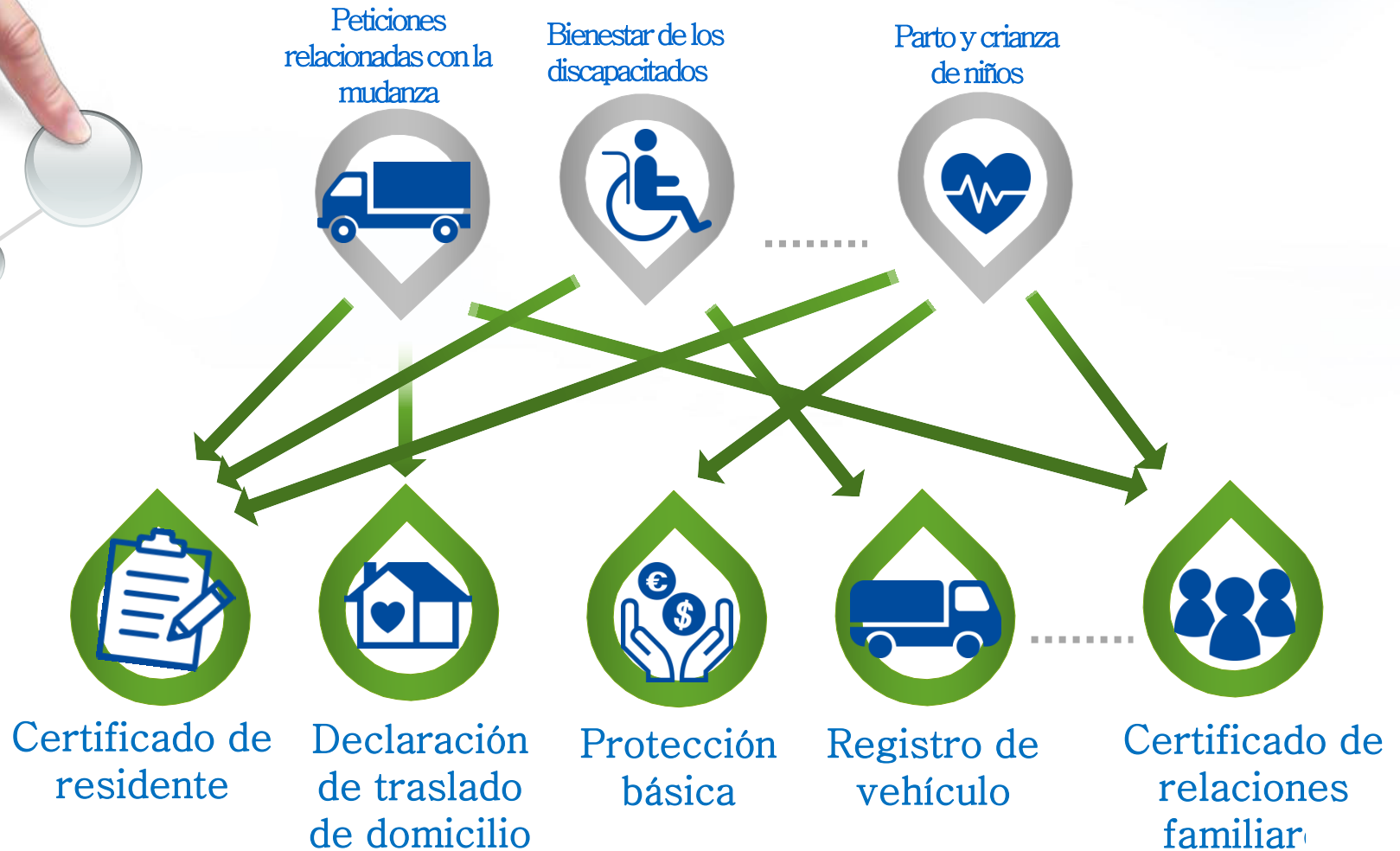


3

Servicio civil integral y personalizado



3. Servicio civil integral y personalizado



3. Servicio civil integral y personalizado

Declaración de fallecimiento

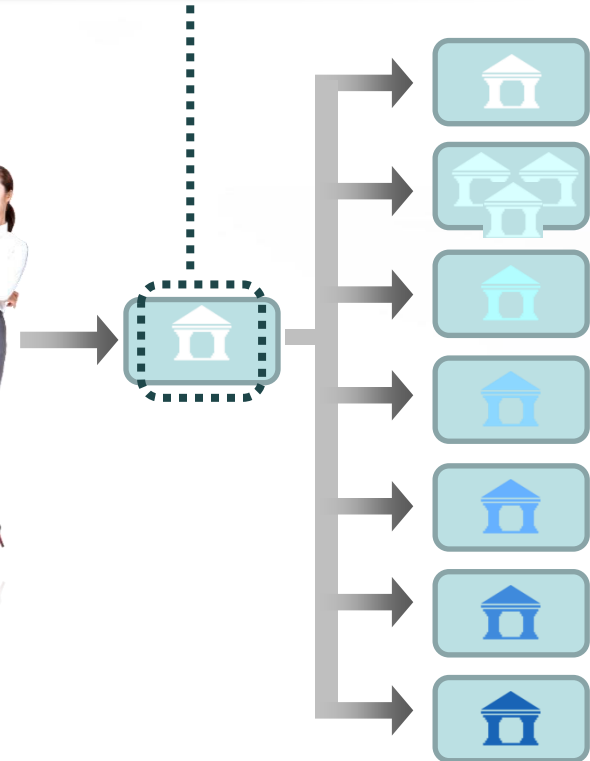
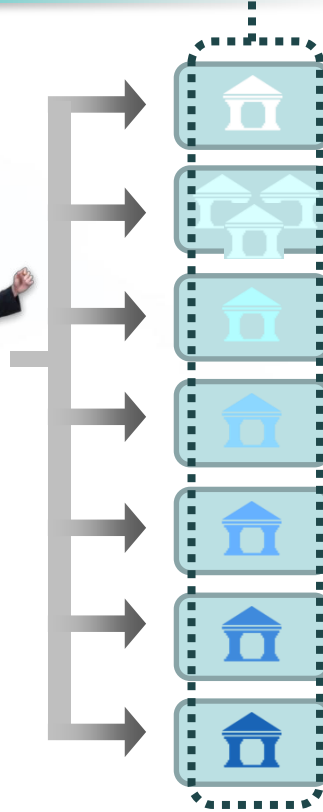


- Declaración de fallecimiento
- Investigación de transacciones financieras
- Verificación de pensiones afiliadas
- Impuestos nacionales
- Impuestos locales
- Vehículos
- Terrenos

Antes : visitar 9 lugares



Ahora : visitar 1 lugar



4

Oficina de Servicio Civil para la Felicidad de los Ciudadanos



4. Oficina de Servicio Civil para la Felicidad de los Ciudadanos

Área de descanso
(cafetería con libros)



Área infantil y
sala de lactancia



Servicio de interpretación
de lengua de señas



4. Oficina de Servicio Civil para la Felicidad de los Ciudadanos

Ventanilla exclusiva para sillas de rueda



Bancos



Área de vegetación

5

Planes futuros



5. Planes futuros



¡GRACIAS!