

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DEL INTERIOR Y  
SEGURIDAD PÚBLICA

SERVICIO ELECTORAL

SANTIAGO DE CHILE  
Calle Esmeralda N° 611 Santiago, Teléfono 7315500 Fax 6397296  
[www.servicioelectoral.cl](http://www.servicioelectoral.cl)

## Índice

1. Carta Presentación .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2011 .....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	5
3. Desafíos para el año 2012 .....	14
4. Anexos.....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	16
Anexo 2: Recursos Humanos .....	22
Anexo 3: Recursos Financieros .....	29
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011 .....	36
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011.....	37
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	39
Anexo 7: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	40

## 1. Carta Presentación del Servicio Electoral



El Servicio Electoral es un organismo autónomo, que se relaciona con el Presidente de la República, a través del Ministro del Interior y Seguridad Pública; es una institución que cuenta con una dotación máxima de 282 cargos, distribuidos en 15 direcciones regionales y su Nivel Central, 65% del personal corresponde a personal de planta y el resto a contrata; con esta dotación se administra las necesidades de un sistema electoral de amplia cobertura territorial y que a fines de 2011, involucra a más de ocho millones de personas inscritas. El presupuesto ejecutado por el Servicio durante el año 2011, involucró una cifra de \$7.500 millones de pesos.

El balance del año 2011 para este Servicio, registra como primer hito importante, el avance en el proceso de modernización tecnológica institucional en conjunto con el avance del proyecto de ley que modifica el sistema electoral.

La tramitación del proyecto de ley que regula la inscripción automática y voto voluntario durante este año, ha sido uno de los elementos que ha requerido la capacidad técnica del Servicio durante su tramitación y uno de los elementos a destacar en la gestión, ya que es una iniciativa que en su conjunto es un salto de modernización del sistema de votaciones. Dicho proyecto implicará aumentar de forma significativa el universo electoral, haciendo crecer el padrón electoral en aproximadamente un 55%.

La aprobación de la Ley N° 20.556 durante el año 2011, que facilita el proceso de inscripción automática electoral, ha permitido en este ámbito, optimizar el flujo de información que el Servicio recibe de otras instancias para la formación del Padrón Electoral, para lo cual esta institución se encontraba trabajando desde hace un par de años, en la modernización tecnológica consistente con este avance.

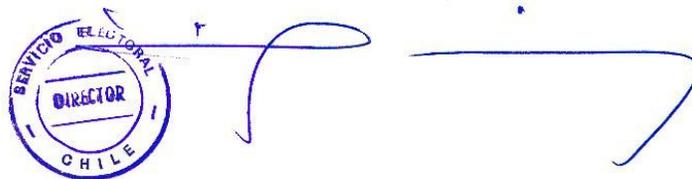
De esta forma y siguiendo la línea con los objetivos estratégicos institucionales definidos; se ha culminado la implementación del proceso de modernización tecnológica, que permitirá enfrentar los procesos electorales venideros, con un desarrollo especializado más óptimo y que se encuentre en condiciones de asumir los nuevos desafíos electorales que sean definidos por las instancias correspondientes. Ello ha requerido la inversión de una cifra cercana a los \$40.000.000 de pesos en tecnología que mejore los sistemas operativos, motores de base de datos, lenguajes de

programación y elementos de seguridad, con los cuales se administra el gran volumen de información que el Servicio acumula.

En consonancia con el avance tecnológico, el Servicio durante este año, ha enlazado la aplicación de la Ley N° 20.395 que modernizó su planta institucional el año 2010, con la renovación de la estructura y definición de funciones, que se requieren ante el contexto en tránsito. Fruto de éste trabajo fue la Resolución N° 1.013, que fija la estructura administrativa necesaria para consolidar el avance tecnológico, en lo funcional y normativo. En suma, cumplidas estas importantes etapas, podemos afirmar que el Servicio se encuentra institucional y tecnológicamente listo para hacer frente a los requerimientos electorales venideros.

Independiente de lo anterior, el Servicio ha mantenido el nivel de prestaciones regulares que otorga a la ciudadanía, lo cual se refleja en las descripciones de la evolución de éstos en este documento. En esta materia, durante el año 2011 se desarrolló el proceso electoral plebiscitario de Peñalolén. El cual representó una vez más un desafío para garantizar la ejecución de un proceso transparente para todos los ciudadanos involucrados.

En lo futuro, sin duda que el gran desafío que el Servicio afrontará el año 2012, dice relación con el proceso electoral de Alcaldes y Concejales de octubre; en donde nuevamente estará en juego la capacidad institucional para mantener la excelencia y transparencia en estas actividades, a lo largo de la historia, con el ingrediente adicional de la puesta en marcha del sistema de inscripción automática y voto voluntario; escenario que nos coloca ante una prueba tanto o más compleja que las ya superadas en otras situaciones similares.



*JUAN IGNACIO GARCIA RODRIGUEZ*  
*Director Servicio Electoral*

## **2. Resultados de la Gestión año 2011**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios**

Los principales resultados de la gestión institucional pueden verse reflejados en el comportamiento de sus productos estratégicos, todos los cuales se encuentran definidos para efectos presupuestarios, de tal manera que la información que de ellos resulta, responde a la realidad institucional. Para cada uno de ellos se describe sus características básicas, sus parámetros de comportamiento histórico y se realiza un breve análisis cualitativo que interpreta los resultados alcanzados en ellos.

Dentro de los recursos aprobados para el Servicio en el año 2011, los totales que contemplan recursos por un volumen cercano a los \$7.501 millones de pesos; involucran un conjunto de resultados en materia de prestaciones a la ciudadanía, que pueden detallarse en los siguientes elementos.

### **2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios**

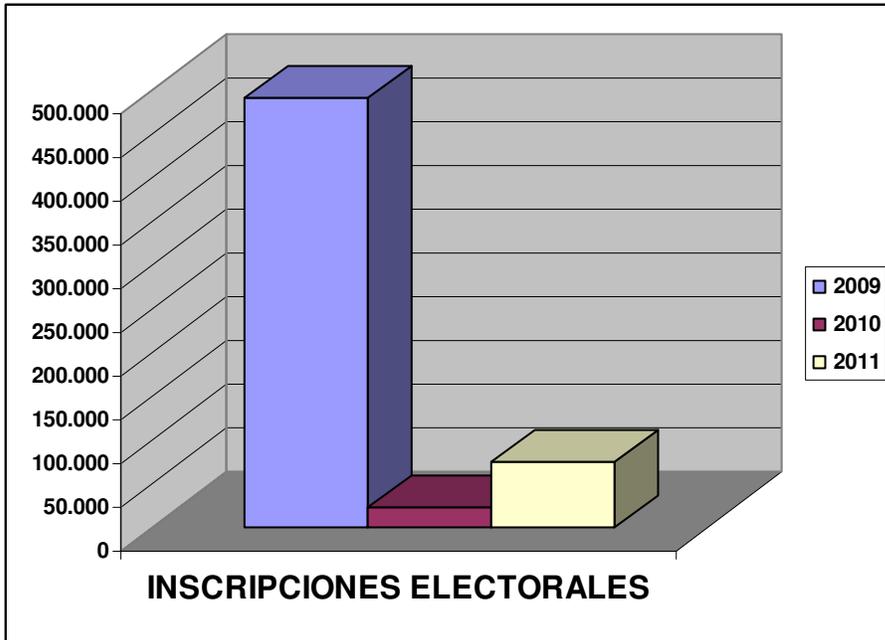
#### **Inscripciones Electorales**

Uno de los principales productos que esta Institución genera, y que a su vez refleja el comportamiento del conjunto de ciudadanos presenta marcadas variaciones entre años electorales y no electorales; la ausencia de procesos electorales altera sus resultados en cuanto a volumen, por lo que comparar el desempeño del producto entre un año y otro resulta difícil de realizar ante escenarios tan diversos.

Los niveles de producción en los dos años anteriores al 2011 evidencian grandes diferencias. La tendencia indica que durante el año 2009 el total de inscripciones practicadas llegaron a 489.792, mientras que en el año 2010 las inscripciones practicadas disminuyeron de manera importante, llegando a un total de 23.525. Cabe destacar que el año 2009 fue año electoral, mientras que durante el año 2010 no hubo procesos electorarios.

En el año 2011 las inscripciones practicadas experimentaron un aumento, llegando a un total de 75.819.

Esto reafirma la tendencia manifestada en períodos similares, en el sentido que en años no electorales, el interés por participar de parte de las personas que reúnen los requisitos para encontrarse inscritos en los Registros Electorales, disminuye con respecto a años electorales.

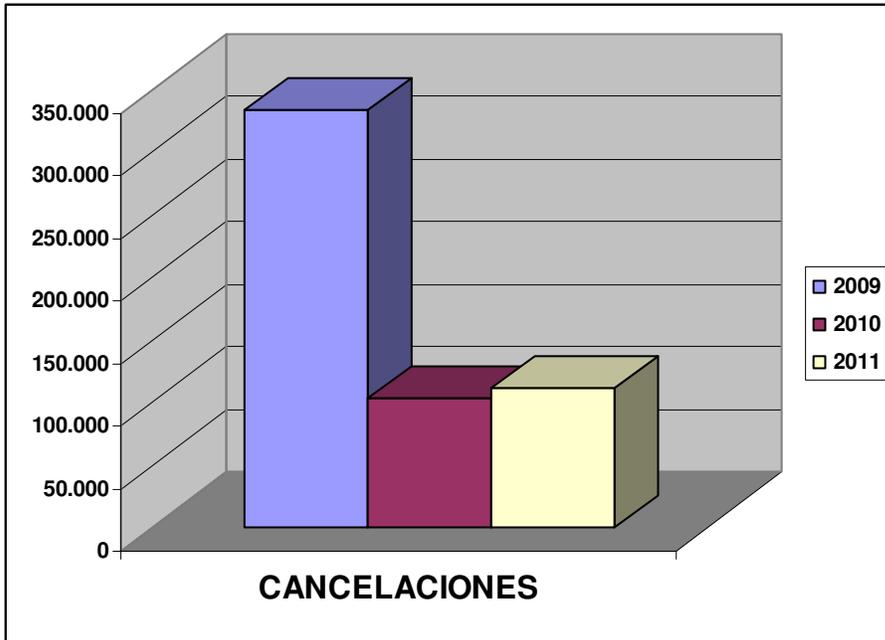


El comportamiento que puede notarse muestra la brusca diferencia que se produce en años no electorales, lo que refleja la falta de instrumentos que motiven a los ciudadanos cuando no ejercen el derecho a voto, cuestión en la que el Servicio no interviene directamente. Este hecho es notorio al comparar los períodos en donde aumenta la discusión del tema, como el año 2009 a diferencia con los años 2010 y 2011. Sin embargo, puede notarse que en el año 2011, el aumento respecto al año 2010, puede deberse a la mayor notoriedad pública de la tramitación de la Ley de Inscripción Automática y Voto Voluntario, que influye en el interés de la ciudadanía por participar.

### Cancelaciones Electorales

Para el cumplimiento de nuestra misión de velar por la Mantención del Padrón Electoral, uno de los procesos básicos dice relación con la actualización del Padrón mediante el proceso de Cancelaciones, a través del cual se ingresan todos aquellos datos concernientes a cambios de domicilios, defunciones, rectificaciones de partidas de nacimiento; así como también la suspensión de los derechos electorales a quienes, por las causales definidas en la ley, la justicia lo establece. De esta forma, esta prestación permite depurar el Sistema para la óptima ejecución de los Procesos Electorales como uno de los Objetivos Estratégicos del Servicio. En cuanto a su evolución, las Cancelaciones ejecutadas en el año 2009 llegaron a un total de 334.500, mientras que durante el 2010 el total alcanzó a las 103.844 cancelaciones ejecutadas.

En el año 2011 se totalizó una cantidad similar, reflejada en la lejanía de procesos electorales alcanzando un total de 111.910 cancelaciones ejecutadas. Cabe consignar que gran cantidad de cancelaciones corresponden a actualizaciones de domicilio, así como también a quienes dejan de formar parte del padrón electoral, de acuerdo a la normativa vigente.



## Registro y Contabilidad de Partidos Políticos

De este producto puede afirmarse que es muy específico, orientado a los trece partidos legalmente constituidos al 31 de diciembre del año 2011; tiene un comportamiento estable en el tiempo, por la cantidad de veces que se revisa la contabilidad y otras actividades de control. Sin embargo, sobre este ámbito el Servicio se encuentra impedido de entregar información, toda bajo reserva constitucional, por lo que no se incluyen datos estadísticos ni se publicitan indicadores para esta área.

Adicionalmente a lo anterior, en el área de este producto, el sistema de control del gasto electoral, debe validar un volumen considerable de información contable de candidatos y partidos políticos, a fin de llevar a la práctica los mecanismos de reembolsos y financiamientos que la Ley N° 19.884 establece, en aquellos años electorales. Durante el año 2011, no se desarrollaron actividades en esta materia.

Cabe consignar también que, los Balances de cada Partido se encuentran disponibles y publicados en el sitio web institucional para su seguimiento por parte de la ciudadanía.

## Consultas de Afiliaciones y Desafiliaciones Partidarias

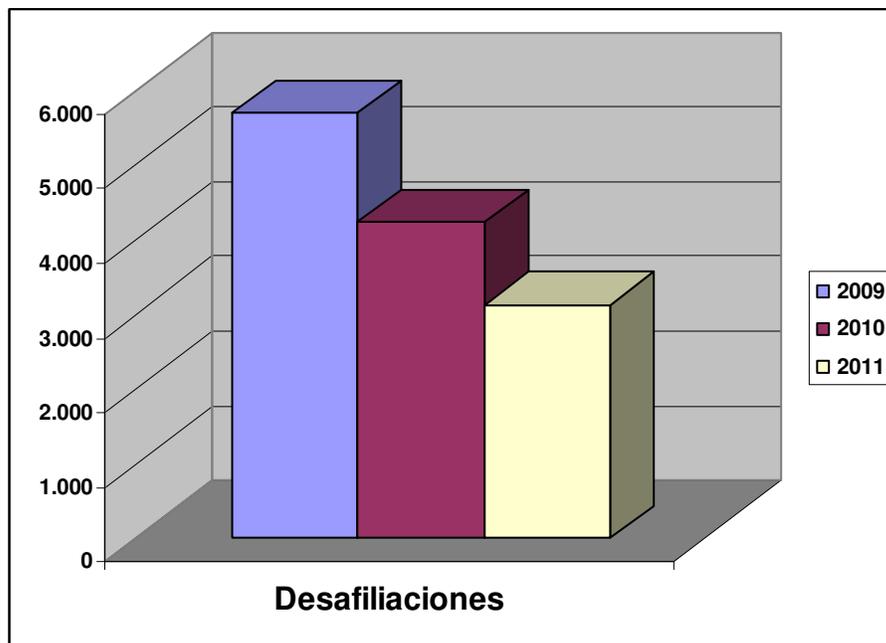
Uno de los clientes que se relaciona con el Servicio es cada Partido Político, quien para existir como tal debe afiliar a ciudadanos inscritos en los registros electorales, para conformar su Padrón de militantes. Al respecto y en relación al objetivo orientado a velar por el cumplimiento de la normativa en el tema, el Servicio debe procesar las solicitudes de afiliación a fin de analizar su factibilidad y

actualizar los duplicados de padrones existentes de modo de cumplir con la normativa que permite el normal funcionamiento de estas instituciones.

El comportamiento de este producto es variable, dependiendo de la influencia de los procesos electorales y de las propias necesidades de los partidos políticos, es así entonces que mientras en el año 2009 el número de afiliaciones alcanzó a 76.120, lo que se debió principalmente a la permanente actividad de los partidos políticos en este período, durante el año 2010 el número total de afiliaciones disminuyó a 27.597, lo cual tiene directa relación con la ausencia de procesos electorales durante este año y a que no fueron formados en el período otros partidos. Finalmente durante el año 2011 el número total de afiliaciones alcanzó a un total de 29.790, cifra que mantiene la tendencia de años no electorales.

Junto con lo anterior, el funcionamiento de un Partido Político también considera el conjunto de ciudadanos que dejan de integrar sus filas, proceso que también debe desarrollar el Servicio, velando porque se cumplan todas las normativas requeridas para esta actividad.

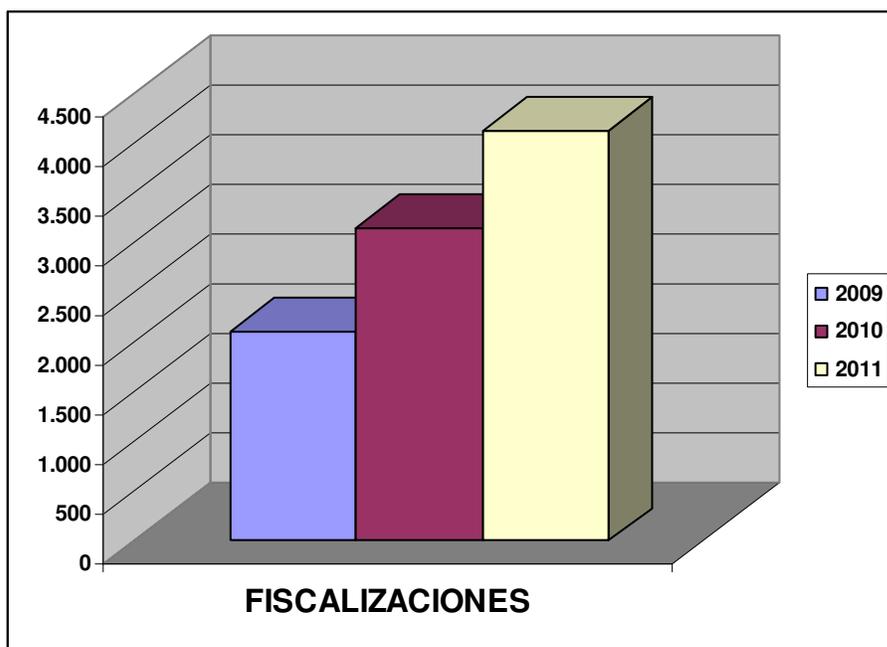
El comportamiento de las renunciaciones a Partidos es relativamente estable y obedece a necesidades particulares de cada ciudadano, las cuales también de alguna medida se reflejan mayormente en años electorales. La tendencia de los últimos tres años refleja; para el año 2009, el total de renunciaciones que el Servicio procesó, alcanzó la cifra de 5.689, el año 2010 la cifra disminuye llegando a un total de 4.218 de éstas, finalmente cabe señalar que la situación se reduce aún más durante el año 2011, ya que el total de renunciaciones llegó a 3.124.



## Fiscalización de Organismos Electorales

Quizás uno de los parámetros de producción más estables para su análisis y planteamiento de metas es el referido a la fiscalización de Organismos Electorales, las cuales deben realizarse hayan o no elecciones. El comportamiento del producto está influenciado por las necesidades de mayor o menor grado de control en cada año, es así que durante el año 2009 el total de visitas de fiscalización ascendió respecto del año anterior llegando a un total de 2.100 lo que se debe principalmente a las necesidades de mayor cantidad de fiscalización ante el aumento del interés ciudadano por inscribirse, para participar del proceso electoral 2009. En el año 2010 fueron registradas un total de 3.138 visitas lo que se debió principalmente a las necesidades de mayor cantidad de fiscalización de la infraestructura de los establecimientos debido al terremoto sufrido el 27 de febrero de 2010.

En el año 2011 fueron registradas un total de 4.115 visitas, lo cuál significo un aumento del 31% con respecto al año anterior. El motivo principal del aumento dice relación con la publicación de la Ley N° 20.556, ya que para completar adecuadamente la información del Padrón Electoral y cruzarla con los datos que el Servicio de Registro Civil e Identificación enviaría como resultado de esta Ley, hubo que intensificar la actividad fiscalizadora respecto de los datos de inscripción que fueron ingresados en el año y la ejecución de cancelaciones en los Registros en cada punto del territorio, de manera de asegurar el mayor grado de consistencia entre ambos volúmenes de información.

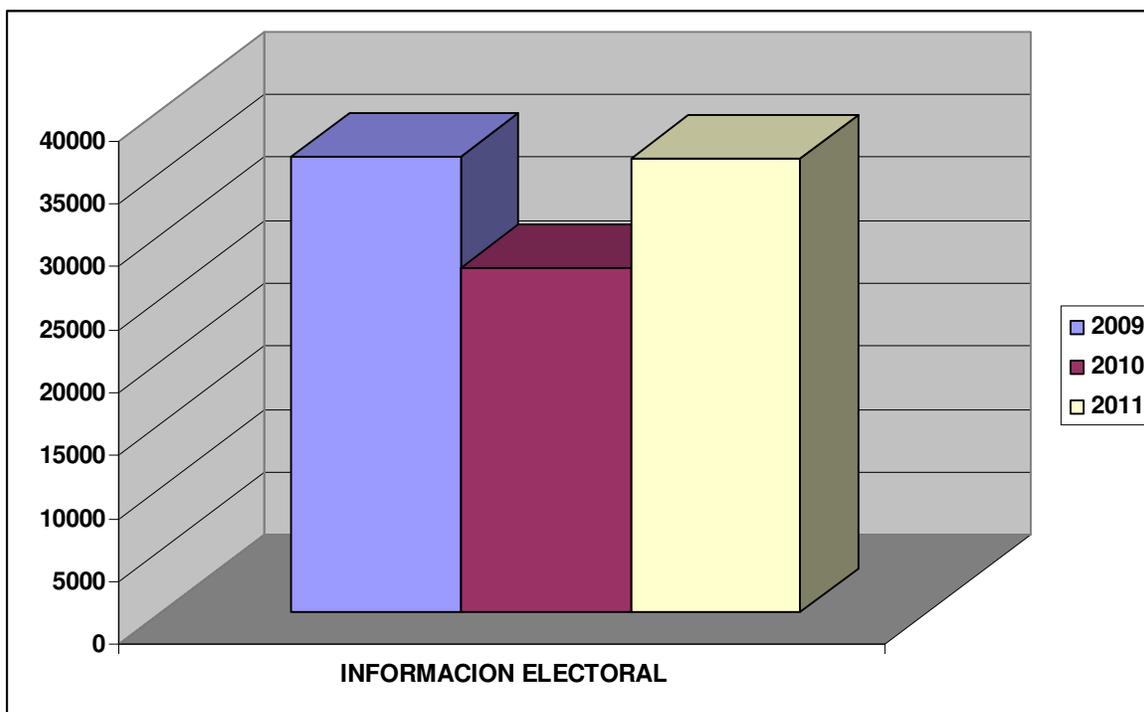


Los resultados que se logran con este proceso de fiscalización dicen relación con reuniones que deben sostenerse con las municipalidades para solucionar problemas de infraestructura detectados, los cuales quedan reflejados en los respectivos informes y; en la verificación de los niveles de asistencia y funcionamiento de los integrantes de los organismos, lo cual se traduce en el pago de

dietas contra asistencia y en la verificación de las actas de funcionamiento. Todo error de procedimiento que sea detectado en la fiscalización se registra en un informe y se instruye su corrección en terreno, para cada uno de los 689 organismos electorales. En cuanto al promedio de fiscalizaciones a organismos electorales por fiscalizador, llegó a 25 en el 2009; para un total de 84 fiscalizadores que ejercieron este rol, el año 2010, el sistema tuvo un aumento, del número de personal que cumplió labores de fiscalización, llegando a 128, lo cual promedió un total de 24,5. Para el año 2011, el sistema tuvo un comportamiento estable por lo cual se mantuvo el número de personal encargado de fiscalizar, llegando a un promedio de 32,1 fiscalizaciones por fiscalizador.

## **Información Electoral**

Adicionalmente a las labores por Ley entregadas al Servicio Electoral, este se relaciona con un conjunto de organismos públicos, principalmente Tribunales de Justicia, para la resolución de consultas referentes a datos existentes en la Base de Datos de Inscritos, mayormente domicilios. Esta labor es asumida por las Direcciones Regionales de manera regular e involucra la entrega de un producto de relativa estabilidad en sus características no influido directamente por procesos electorales. Este tema se ha definido como un subproducto de información electoral permanente, en el sentido que tanto los flujos, como los usuarios que la requieren son conocidos y son susceptibles de proyectarse. La tendencia de los últimos tres años refleja que; en el año 2009 el total de consultas resueltas de información, totalizó 36.083, mientras que en el año 2010, se totalizaron 22.227 consultas de información a nivel nacional, para finalmente completar en el año 2011, 36.005 consultas informadas. Su comportamiento es relativamente regular cada año, no mostrando variaciones de mayor magnitud, debido a que representan una demanda constante de estos organismos.



### Inscripción de Candidaturas

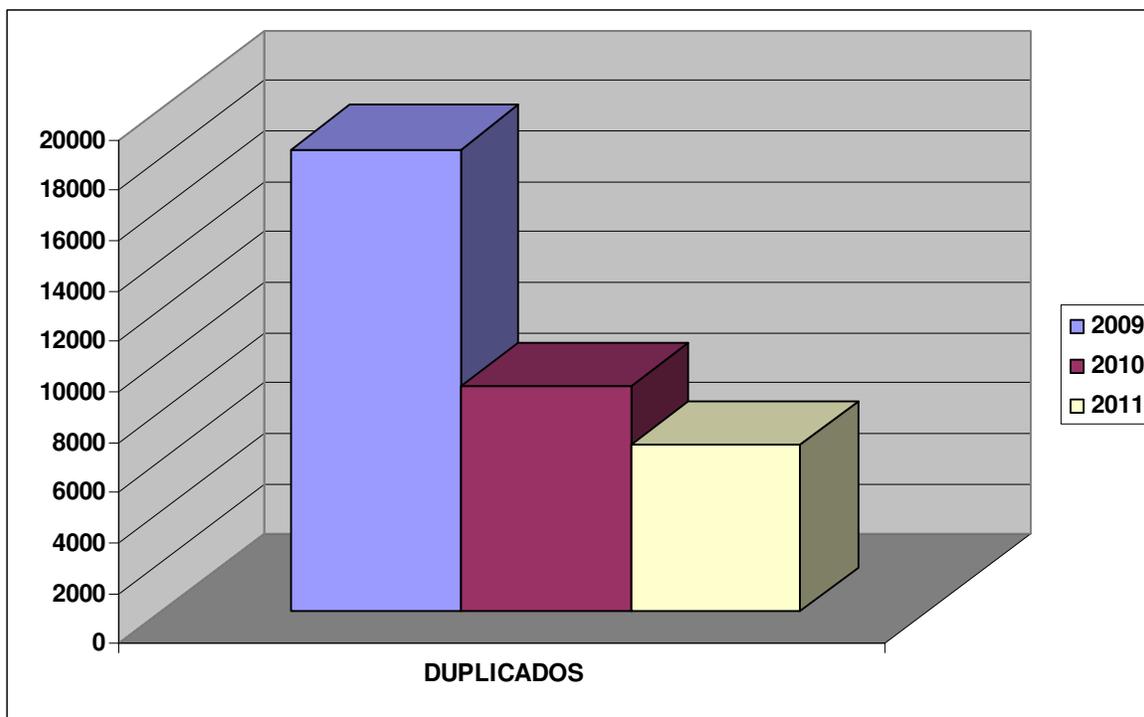
Producto asociado específicamente a cada proceso electoral. Durante el año 2009 se registraron 4 inscripciones de candidaturas para presidente, 53 inscripciones para senadores y 429 inscripciones para diputados de la República. Finalmente durante los años 2010 y 2011, no se produjeron resultados, debido a que no se realizaron procesos electorales en este período. En este punto no es posible realizar comparaciones entre los volúmenes procesados en cada año, dado que se refieren a procesos electorales diversos.

### Duplicados de Tarjetas Electorales

La Tarjeta Electoral, como todo documento, está expuesta al deterioro o pérdida, hecho que se resuelve mediante la solicitud de un Duplicado, el cual es entregado en cualquiera de nuestras Direcciones Regionales a quien lo solicite, sin costo para el usuario. Esta prestación permite facilitar el acceso a la información que requiere el ciudadano para el correcto desempeño en jornadas electorales. Este documento es de carácter gratuito y cumple un rol netamente informativo dirigido hacia nuestros usuarios, como parte de una adecuada atención hacia ellos, componente relevante de los Objetivos Estratégicos de la Institución.

Durante el año 2009 se registra un total de 18.319 duplicados entregados; mientras que durante el 2010 el total alcanzó a los 8.925 duplicados. El año 2011 se solicitaron un total de 6.573 duplicados. Estas cifras reflejan la variación del requerimiento de este producto en períodos de elecciones, el

cuál disminuye notoriamente en épocas en que no existen procesos eleccionarios. Además es importante mencionar que se puede adquirir en forma directa o virtual, ya que este documento también pueda ser impreso directamente desde el sitio Web del Servicio. ([www.servicioelectoral.cl](http://www.servicioelectoral.cl) )



## Teléfono Electoral

Este producto en su concepción actual, también está directamente asociado a cada proceso electoral, ya que es en esos momentos en los que se implementa. Los datos históricos señalan que en el año 2009 se concretaron un total de 16.238 consultas resueltas. Durante los años 2010 y 2011 no fueron registradas llamadas, debido a que el teléfono electoral no se implementa en años no electorales. En los últimos años se refleja una disminución de este instrumento, lo que obedece a la masificación de la consulta por Internet y el aumento de las consultas por correo electrónico. Este mayor acceso ciudadano a estos conductos permite resolver con mayor celeridad un gran volumen de dudas, dejando las consultas de mayor complejidad, o aquellas de público que prefiere el contacto telefónico, a la resolución del sistema del Teléfono Electoral.

## Proceso de Control de gasto de campañas electorales

Este producto es generado a partir de la Ley N° 19.884 que entró en vigor el año 2004, para el control y transparencia del gasto electoral asociado a cada proceso electoral.

En el año 2009, no se registran datos de este producto, dado que el control de gastos se realizó íntegramente en el año 2010. Durante este año, se presentaron 486 campañas electorales, correspondientes a 4 campañas Presidenciales, 53 campañas Senatoriales, y 429 campañas

Distritales. En el año 2011 no hubo registro de datos asociados a este producto, debido a la inactividad de campañas electorales. La información correspondiente a este producto se encuentra disponible en el sitio web institucional, para cualquier interesado.

### 3. Desafíos para el año 2012

El año 2012 representa un gran desafío para la institución ya que se desarrollarán las elecciones municipales de alcaldes y concejales en octubre. En ellas se pondrá en marcha la normativa sobre Inscripción Automática y Voto Voluntario. Este nuevo marco legal consolidará una reforma electoral de alta complejidad, ya que cerca de cuatro millones y medios de chilenos mayores de 17 años serán inscritos automáticamente, cifra que engrosará el padrón electoral a nivel nacional. Este cambio representa un desafío de una dimensión similar a cuando se habilitó el derecho de sufragio para las mujeres, o cuando se realizó el último proceso de inscripción masivo a partir del año 1986.

Debido a esto será preciso contar con las plataformas tecnológicas de soporte necesarias, que permitan desarrollar los procesos de acercamiento de la ciudadanía con la nueva normativa, así como también su aplicabilidad en la ejecución del proceso electoral “Elecciones Municipales de octubre 2012”, proceso que dará como resultado la elección de los responsables de la Administración Local de nuestro país. Para ello se ha estado avanzando en las etapas que permitan contar con esta plataforma tecnológica operando en normalidad durante éste trascendental desafío.

El desarrollo de estos desafíos involucran recursos que alcanzan los \$13.840 millones de pesos entre recursos institucionales y recursos asociados directamente a los procesos electorales, gestionándose en total 690 procesos electorales distintos considerando que para cada comuna del país la elección de alcaldes y concejales tiene marcadas diferencias en los volúmenes de datos que se manejan, candidaturas que se reciben y territorios que deben cubrirse.

Para esto, toda la dotación del Servicio se encontrará involucrada en el desarrollo de los procesos de esta gestión, comprometiéndose a alcanzar los estándares de excelencia y calidad característicos de cada proceso electoral emprendido a nivel Institucional. Desde esta perspectiva, se busca implementar un pilar sustentable para los procesos eleccionarios venideros, contemplando una serie de actividades de alto impacto en todos los niveles de la estructura.

El Servicio se verá abocado a procesos de gran relevancia en materias propias de cada período eleccionario en relación al cumplimiento de la normativa sobre transparencia, límite y control del gasto electoral, involucrando su accionar hasta el término y la ratificación de los resultados informados por los organismos correspondientes. Este proceso involucra gestionar recursos para alrededor de 12.000 candidaturas, con volúmenes de recursos fiscales que deben administrarse en torno a los \$8.000 millones de pesos. No obstante estas cifras pueden variar sensiblemente de acuerdo al crecimiento del número de votantes, asociado a los cambios de la normativa en proceso.

Así mismo, será un desafío para el año 2012, la renovación del sitio web institucional, el cuál deberá responder a las nuevas demandas ciudadanas a raíz de la implementación y puesta en marcha de la nueva Ley, incorporando contenidos vigentes y mejor accesibilidad a la información, que usuarios y visitantes requieran.

## **4. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 7: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

### **a) Definiciones Estratégicas**

#### **- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución**

La Ley Nº 18.556 Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral rige el funcionamiento de la institución. Paralelamente a ello existe un conjunto de Leyes que regulan el resto del Sistema Electoral y que inciden en el funcionamiento del Servicio, estas son:

- Ley Nº 18.460 Orgánica Constitucional sobre Tribunal Calificador de Elecciones.
- Ley Nº 18.593 Orgánica Constitucional sobre Tribunales Electorales Regionales.
- Ley Nº 18.603 Orgánica Constitucional sobre Partidos Políticos.
- Ley Nº 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley Nº 18.700 Orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios.
- Ley Nº 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
- Ley Nº 19.884 Sobre Transparencia, Límite y Control del Gasto Electoral

#### **- Misión Institucional**

Corresponde al Servicio Electoral velar por la mantención del Archivo Electoral General; así como la eficaz realización de los procesos electorales que periódicamente determina el ordenamiento jurídico nacional y la ejecución de las acciones que le competen al Estado en el ordenamiento constitucional sobre partidos políticos. Esta misión se lleva a cabo mediante la creación de las condiciones para el ejercicio igualitario de los derechos electorales y mediante la ampliación de la información hacia los Ciudadanos, Partidos Políticos y Organismos Electorales con los que esta Institución se relaciona.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Desarrollar Procesos Electorales de manera eficaz y de acuerdo a las responsabilidades legales asignadas, creando las condiciones para el ejercicio igualitario del derecho a sufragio por parte de los ciudadanos. Esto incluye la adecuada mantención del Archivo Electoral General y la organización misma del proceso eleccionario; así como una adecuada atención al usuario. Durante el año 2011, al Servicio le correspondió ejecutar el proceso plebiscitario de Peñalolén, la actualización permanente del Padrón Electoral y continuar con la atención de usuarios para asegurar el ejercicio igualitario, transparente y eficaz de los derechos ciudadanos en su oportunidad.
2	Velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre formación y actividades de los Partidos Políticos. Este objetivo es medible mediante actividades tales como Afiliaciones y Desafiliaciones partidarias, Consultas de Afiliación, Registro de Partidos, etc. Adicionalmente el Servicio deberá, dentro de la definición de este objetivo, desarrollar un importante papel en el cumplimiento de la normativa sobre financiamiento de campañas electorales, de modo de fortalecer la transparencia y equidad en los procesos del área.
3	Crear condiciones que amplíen la información de los ciudadanos en materia electoral, a través de la elaboración y difusión de material electoral, que optimice las condiciones para una efectiva participación ciudadana influyendo en el acceso a información tanto de determinados estratos de potenciales electores como también de quienes ya forman parte del cuerpo electoral. Este objetivo ejerce su impacto principalmente a través del sistema de Información Electoral
4	Promover el desarrollo de las potencialidades y habilidades de los funcionarios del Servicio, así como promover la coordinación y comunicación entre los grupos de trabajo, para fortalecer a la organización tanto en sus necesidades de aprendizaje como tal, como en su sentido de equipo.

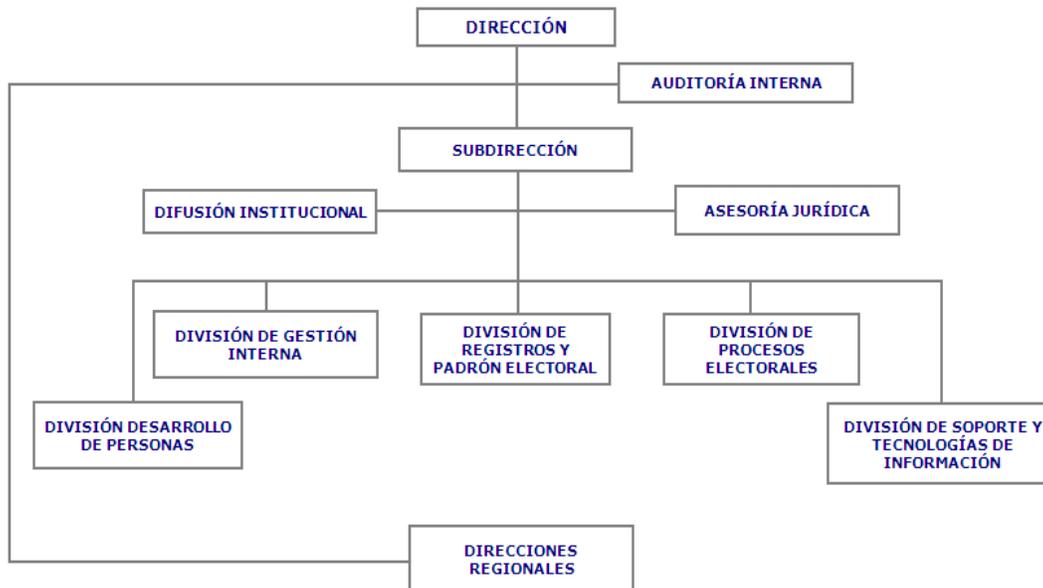
- **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Proceso de Inscripción Electoral	1
2	Proceso de Cancelaciones	1
3	Proceso de Registro y Contabilidad de Partidos Políticos	2
4	Consulta de Afiliaciones Políticas y Desafiliaciones Partidarias	2
5	Fiscalización de Organismos Electorales	1
6	Información Electoral	3
7	Emisión de Duplicados de Tarjetas	1 y 3
8	Proceso de Inscripción de Candidaturas	1
9	Teléfono Electoral	1 y 3
10	Proceso de Control de Gasto de Campañas Electorales	1

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<b>Partidos Políticos:</b> relación que se inicia con la inscripción del partido, la presentación de su contabilidad, padrones de sus militantes e inscripción de candidatos en años electorales. Junto con ello existen prestaciones tales como procesamiento de Afiliaciones y Desafiliaciones Partidarias. Durante el año 2011 se encontraban legalmente constituidos 13 partidos políticos que en conjunto agrupaban a un volumen de alrededor de 750.000 ciudadanos.
2	<b>Ciudadanos que ejercen su derecho a votación:</b> Lo que se denomina “administración del Padrón”. Respecto a ellos, la responsabilidad del Servicio radica en organizar un proceso electoral que consiga un acceso igualitario de todos ellos a votar. Adicionalmente se les entregan servicios tales como Información Electoral, Teléfono Electoral y Duplicados de Tarjetas Electorales. Este conjunto de usuarios abarca un poco más de ocho millones de personas (8.111.799) a lo largo del país habilitadas para ejercer este derecho.
3	<b>Juntas Inscriptoras y Juntas Electorales:</b> La relación con este tipo de usuarios, radica en los procesos de Cancelaciones y actualización del Padrón Electoral y en el proceso de contratación de personal de apoyo para estos organismos en periodos electorales. Cada año pueden crearse nuevos organismos dependiendo de las necesidades del país, en la actualidad existen 689 organismos electorales con permanencia durante el año.
4	<b>Otros Organismos que solicitan Información:</b> Junto a los clientes definidos anteriormente, existe un conjunto de otros organismos que solicitan información electoral a este Servicio de manera regular, tales como Tribunales de Justicia, Ministerios y Servicios Públicos, Carabineros, Investigaciones, etc., los cuales acceden a ella ya sea a través del Nivel Central como por medio de cada Dirección Regional.

## b) Organigrama Servicio Electoral



El Servicio Electoral es un organismo autónomo que se relaciona con el Presidente de la República mediante el Ministro del Interior y Seguridad Pública.

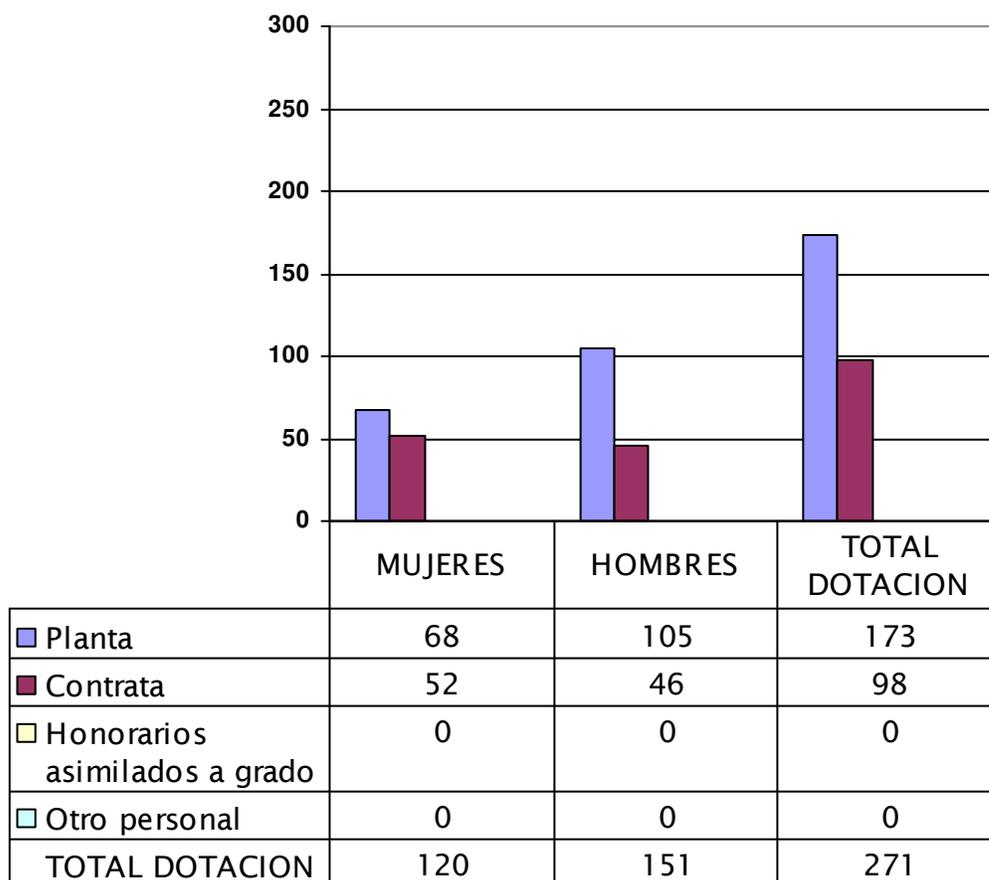
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director	Juan Ignacio García Rodríguez
Subdirectora	Elizabeth Cabrera Burgos
Jefe División Procesos Electorales	Juan Pablo Uribe Darrigrandi
Jefe División Gestión Interna	Ricardo Ortiz Grabinger
Jefe División Tecnologías de Información	José Miguel Goddard Dufeu
Jefe División Registros y Padrón Electoral	Blanca Palacios Riffo
Jefe División Desarrollo de Personas	José A. Henríquez Miranda

## Anexo 2: Recursos Humanos

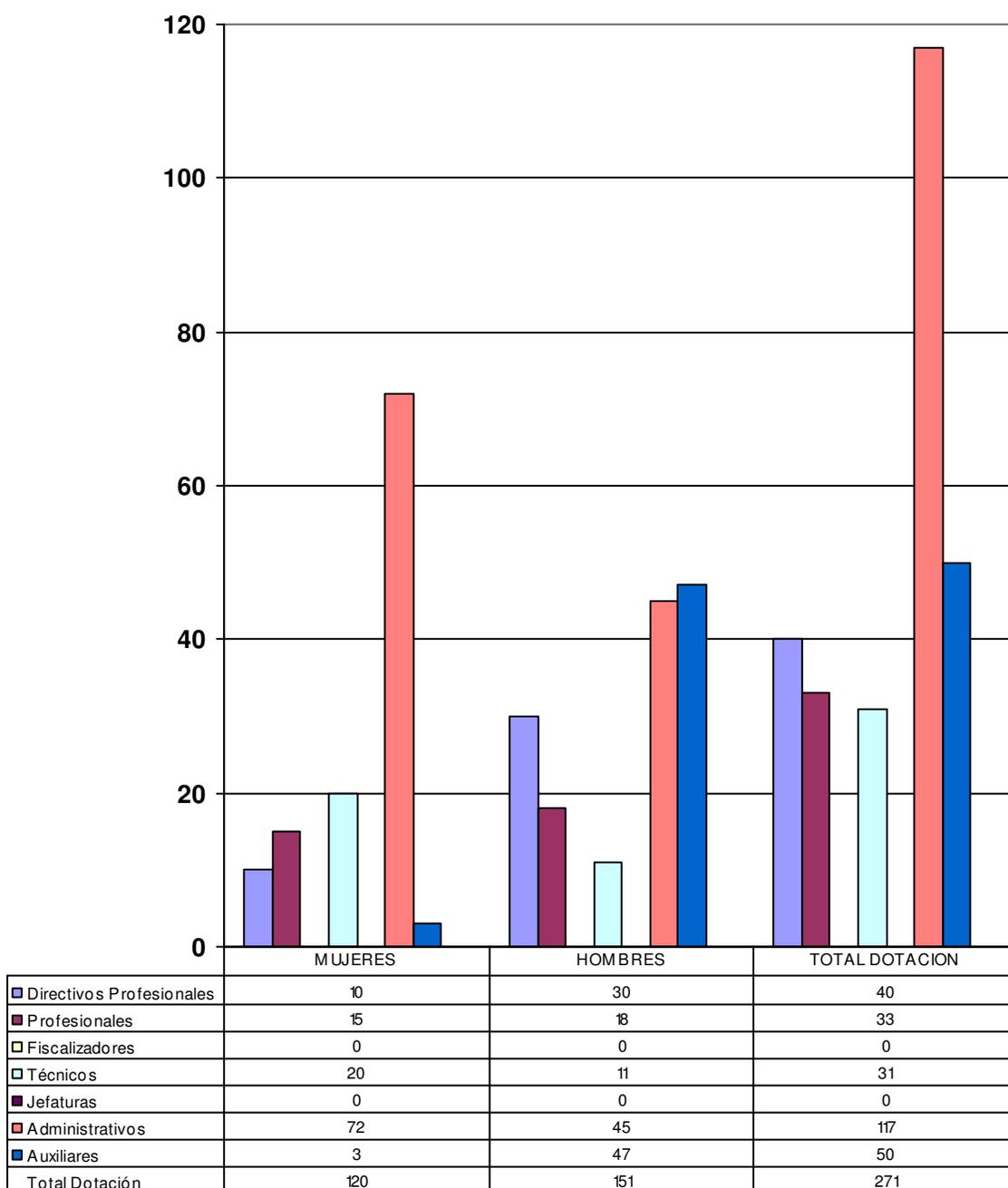
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

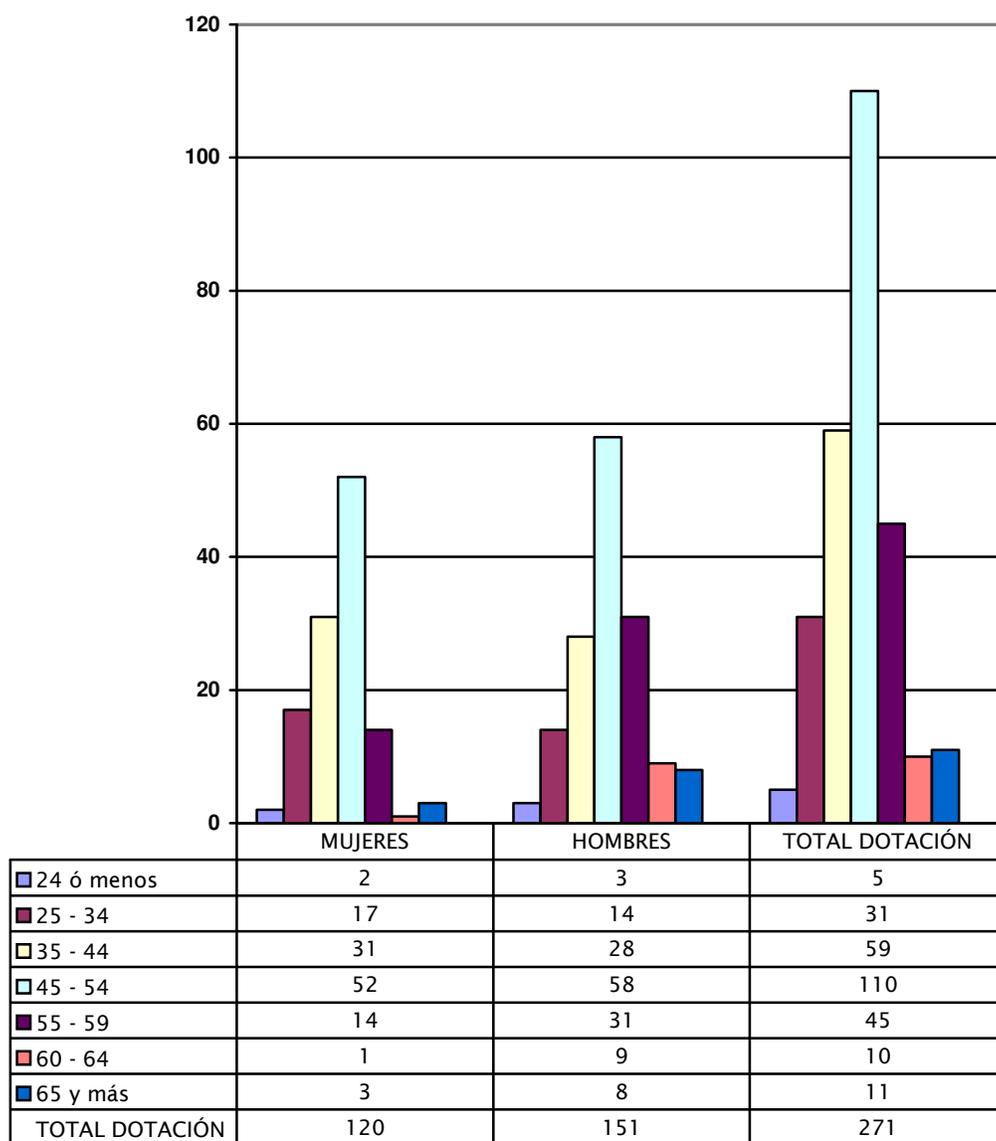


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

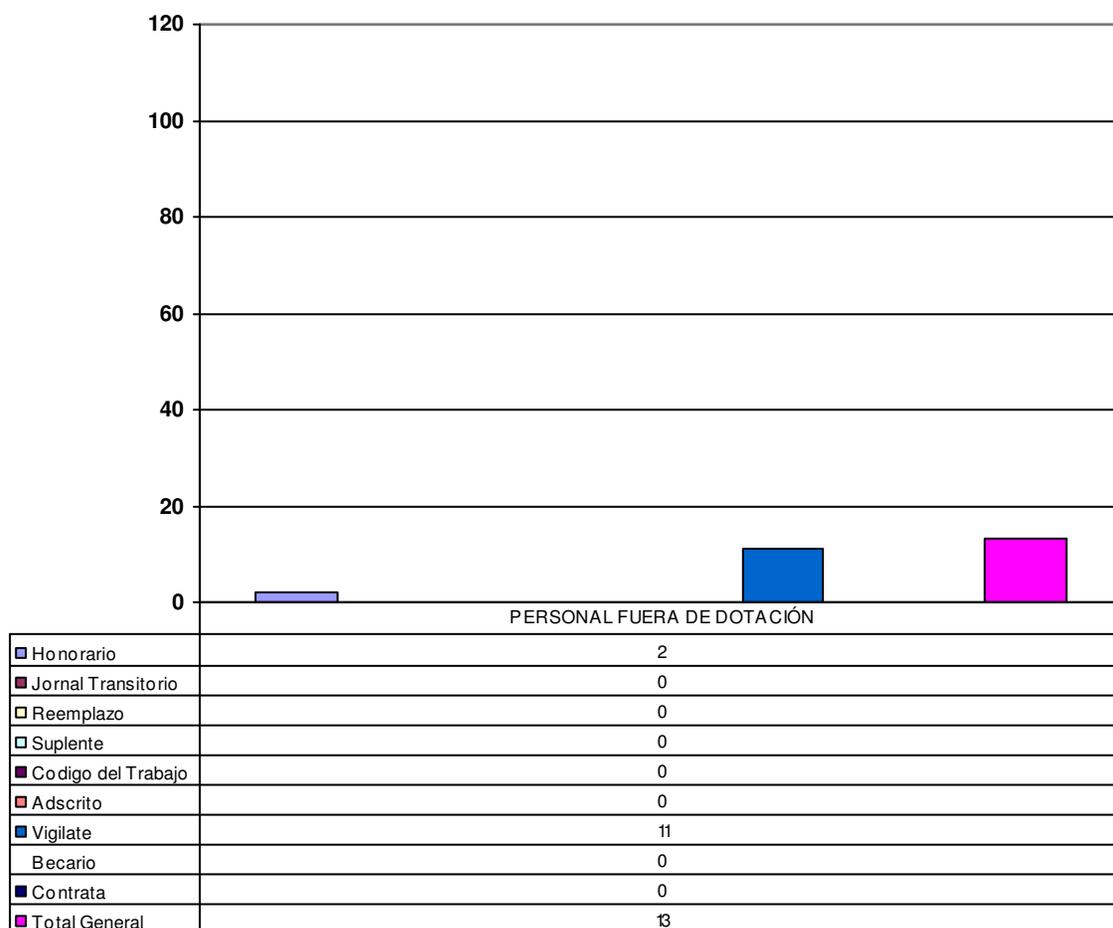
- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011<sup>2</sup>, por tipo de contrato



<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100	100	--	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	--	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2.9	1.47	197.3	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.7	0.7	----	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.36	-----	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.7	0.7	----	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.1	0	0.0	Descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.4	0	0.4	Descendente

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	7.3	0.57	7	Ascendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	4.9	13.2	269	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	83.2	47.9	66	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	43.2	46.1	106.7	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	9.5	7	73.7	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	-----	72	-----	
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.0	0.0	-----	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$		0.92	---	

8 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

9 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2010	2011		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>10</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t		0.59	----	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t		3.075	----	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	8.5	9.19	92.5	Descendente
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>11</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	90.3	87		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1.4	1.8		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0.4	0.0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	---			
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>12</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>13</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

11 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

12 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

13 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

#### Programa 01

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ <sup>14</sup>	M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>6.144.635</b>	<b>7.501.059</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.597	19.615	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.602	4.595	
INGRESOS DE OPERACION	4.447	333	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	118.189	71.313	
APORTE FISCAL	6.008.663	7.401.777	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	282	3.426	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	855	-	
<b>GASTOS</b>	<b>6.931.996</b>	<b>8.023.381</b>	
GASTOS EN PERSONAL	5.524.951	6.642.698	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.060.365	1.058.336	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	62.825	132.885	
INTEGROS AL FISCO	709	53	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	237.004	83.589	
SERVICIO DE LA DEUDA	46.142	105.820	
<b>RESULTADO</b>	<b>-787.361</b>	<b>-522.322</b>	

<sup>14</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados(M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas <sup>18</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>7.804.362</b>	<b>7.781.308</b>	<b>7.501.059</b>	<b>280.250</b>	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		19.615	19.615	-	
	01		Del Sector Privado		19.615	19.615	-	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación al Retiro		19.615	-	19.615	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.639	4.639	4.595	44	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	93	143	333	-190	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	22.184	22.184	71.313	-49.129	
	01		Recuperaciones Art. 12 Ley 18.196			553	-553	
	02		Recuperaciones y reembolsos por Licencias Médicas	18.129	18.129	53.472	-35.343	
	99		Otros	4.055	4.055	17.287	-13.232	
09			APORTE FISCAL	7.775.485	7.732.776	7.401.777	330.999	
	01		Libre	7.775.485	7.732.776	7.401.777	330.999	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.951	1.951	3.426	-1.474	
	03		Vehículos	1.859	1.859	3.011	-1.152	
	04		Mobiliario y otros	46	46	384	-337	
	05		Máquinas y equipos	15	15	0	15	
	06		Equipos Informáticos	31	31	31		
			<b>GASTOS</b>	<b>7.804.362</b>	<b>8.131.257</b>	<b>8.023.381</b>	<b>107.866</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.560.135	6.721.076	6.642.698	78.378	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.144.925	1.077.935	1.058.336	19.599	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		132.885	132.885	-	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		132.885	132.885	-	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

17 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

18 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>19</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>20</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados(M	Diferencia <sup>21</sup> (M\$)	Notas <sup>22</sup>
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		93.656	96.656	-	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		39.229	39.229	-	
25			INTEGROS AL FISCO	19	69	53	16	
	01		Impuestos	19	69	53	16	
29			Adquisición de Activos No Financieros	99.263	93.192	83.589	9.603	
	03		Vehículos	13.739	13.739	12.602	1.137	
	04		Mobiliario y Otros	7.647	7.647	3.932	3.715	
	05		Máquinas y Equipos	16.421	10.350	6.324	4.026	
	06		Equipos Informáticos	34.923	34.923	34.774	149	
	07		Programas Informáticos	26.533	26.533	25.957	576	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	106.090	105.820	270	
	07		Deuda Flotante	10	106.090	105.820	270	
			<b>RESULTADO</b>		<b>-349.949</b>	<b>-522.322</b>	<b>172.384</b>	

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

21 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

22 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>23</sup>			Avance <sup>24</sup> 2011/ 2010	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>25</sup> )	%	110.9	105.7	100.5	95	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	16.7	23.3	27.9	119.7	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100.0	100.0	100.0	100.0	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	678.5	455.9	358	78.5	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	13.5	66.0	64.2	97.2	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	13.5	66.0	64.2	97.2	

23 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

24 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

25 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

## d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011 <sup>26</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	673.627	-522.322	151.304
	<b>Carteras Netas</b>		-13.295	-13.295
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios	0	-13.295	-13.295
	<b>Disponibilidad Neta</b>	698.233	-501.457	196.777
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	698.233	-501.457	196.776
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	-24.606	-7.570	-32.177
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	21.460	-6.594	14.866
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-29.181	-3.405	-32.587
216	Ajustes a Disponibilidades	-16.885	2.429	-14.456
219	Trasposos Interdependencias			

<sup>26</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## e) Transferencias<sup>27</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 <sup>28</sup> (M\$)	Presupuesto Final2011 <sup>29</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>30</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					No aplica
Inversión Real					
Otros <sup>31</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

27 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

28 Corresponde al aprobado en el Congreso.

29 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

30 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

31 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## f) Inversiones<sup>32</sup>

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>33</sup>	Ejecución Acumulada al año 2011 <sup>34</sup>	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 <sup>35</sup>	Ejecución Año2011 <sup>36</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
							No aplica

32 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

33 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

34 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.

35 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.

36 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

### - Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>37</sup>	% Cumplimiento <sup>38</sup>	Notas
				2009	2010	2011	2011			
Fiscalización de Organismos Electorales	Porcentaje de Organismos Electorales fiscalizados en el año t respecto al total de organismos electorales en el año t	(N° de organismos electorales fiscalizados en el año t/N° total de organismos en el año t)*100	%	98.0% (675.0/689.0)*100	93.6% (645.0/689.0)*100	97.4% (671.0/689.0)*100	93.0% (642.0/690.0)*100	SI	105%	
	Enfoque Género: No									
Fiscalización de Organismos Electorales	Promedio de Fiscalizaciones a N° de organismos electorales por fiscalizador	N° de fiscalizaciones efectuadas año de Fiscalizadores año	número	25.0 2100.0/84.0	24.5 3138.0/128.0	32.2 4115.0/128.0	15.0 1170.0/78.0	SI	214%	1
	Enfoque Género: No									
Información Electoral	Porcentaje de consultas de domicilio resueltas en un plazo inferior a 10 días	(Total de consultas de domicilio resueltas en un plazo inferior a 10 días/Total de consultas de domicilio resueltas)*100	%	96.4% (34779.0/36083.0)*100	99.2% (22052.0/22227.0)*100	99.4% (35785.0/36005.0)*100	95.0% (32110.0/33800.0)*100	SI	105%	
	Enfoque Género: No									
<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>							100 %			
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>							0 %			
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>							100 %			

#### Notas:

1.- El motivo principal del aumento dice relación con la publicación de la Ley N° 20.556, ya que para completar adecuadamente la información del Padrón Electoral y cruzarla con los datos que el Servicio de Registro Civil e Identificación enviaría como resultado de esta Ley, hubo que intensificar la actividad fiscalizadora respecto de los datos de inscripción que fueron ingresados en el año y la ejecución de cancelaciones en los Registros en cada punto del territorio, de manera de asegurar el mayor grado de consistencia entre ambos volúmenes de información.

**Porcentaje global de cumplimiento: 100%**

37 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

38 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011.

## **Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011**

Por Ley N° 19.618 el Servicio Electoral desarrolla un sistema de programas de mejoramiento de la gestión, el cual aborda una serie de objetivos que el Servicio establece como prioritarios para cada año, durante el año 2011, el Servicio comprometió los siguientes objetivos con sus respectivos indicadores de prioridad, ponderadores y grado de cumplimiento:

### **DE ALTA PRIORIDAD:**

Objetivo de Gestión N° I

“Elaborar una nueva descripción de funciones de todas las unidades que componen la estructura interna de la institución, de modo de adecuar los procesos de comunicación y toma de decisiones, a las necesidades planteadas por la Ley N° 20.395.

La meta específica consiste en aprobar una nueva resolución que establece las funciones del organigrama estructural.

Grado de Cumplimiento: 100%

### **DE MEDIANA PRIORIDAD:**

Objetivo de Gestión N° II

“Implantar una cobertura de fiscalización que abarque a lo menos el 90% de Organismos Electorales durante el año 2011. Considerando el universo de 664 Organismos Electorales. Este Objetivo busca entregar un servicio óptimo al ciudadano al momento de inscribirse en los Registros Electorales y mantener un control adecuado del sistema en períodos no electorales.”

La meta específica consiste en realizar a lo menos 1.200 visitas de fiscalización a organismos electorales a través de todo el país durante el año 2011”.

Grado de Cumplimiento: 100%

### **DE MENOR PRIORIDAD:**

Objetivo de Gestión III

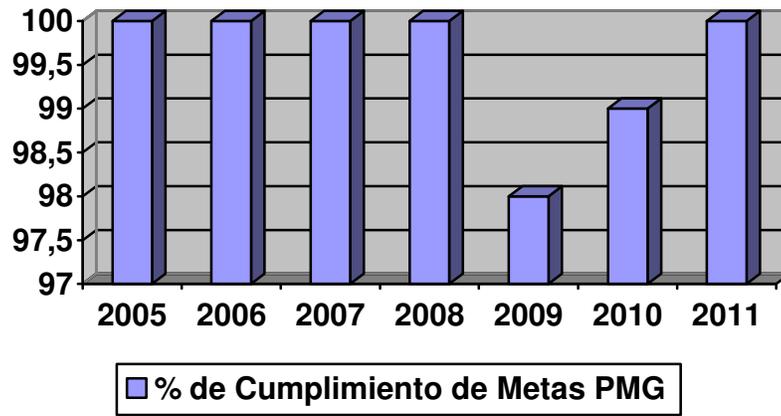
“Elaborar un modelo de base de datos asociado al proceso de migración tecnológica institucional.

La meta específica implica establecer un modelo de base de datos relacional, que asuma los desafíos planteados por la renovación tecnológica del sistema electoral y entregue a la institución un diseño para hacer frente a los objetivos estratégicos.

Grado de Cumplimiento: 100%

**Grado de Cumplimiento Global: 100%**

### Evolución histórica del cumplimiento del PMG



## Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>39</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>40</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>41</sup>
DIRECCION SUPERIOR	30	3	100	8
DEPTO. ADMINISTRACION Y FINANZAS	47	3	100	8
DEPTO. INFORMATICA Y SDOPE	22	3	100	8
SUBDEPTO. GESTION DE PERSONAL	31	3	95	8
DIR. REG. ARICA	7	2	100	8
DIR. REG. IQUIQUE	7	2	100	8
DIR. REG. ANTOFAGASTA	7	2	100	8
DIR. REG. COPIAPO	6	2	100	8
DIR. REG. LA SERENA	8	2	100	8
DIR. REG. VALPARAISO	16	2	100	8
DIR. REG. RANCAGUA	10	2	100	8
DIR. REG. TALCA	8	2	100	8
DIR. REG. CONCEPCION	15	2	100	8
DIR. REG. TEMUCO	9	2	100	8
DIR. REG. VALDIVIA	8	2	100	8
DIR. REG. PUERTO MONTT	13	2	100	8
DIR. RE. COYHAIQUE	6	2	100	8
DIR. REG. PUNTA ARENAS	5	2	100	8
DIR. REG. METROPOLITANA	20	2	100	8

39 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

40 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

41 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 7: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2011”