
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL
E IDENTIFICACIÓN

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio.....	4
2. Identificación de la Institución	6
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	9
• Principales Autoridades	10
• Definiciones Estratégicas	11
- Misión Institucional	11
- Objetivos Estratégicos	11
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	12
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	13
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	13
• Recursos Humanos	16
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	16
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	17
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	18
• Recursos Financieros	19
- Recursos Presupuestarios año 2004	19
3. Resultados de la Gestión	20
• Cuenta Pública de los Resultados	21
- Balance Global	21
- Resultados de la Gestión Financiera	24
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	30
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	35
- Informe de Programación Gubernamental	35
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	37
• Avances en Materias de Gestión	38
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	38
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	39
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	40
- Avances en otras Materias de Gestión	41
• Proyectos de Ley	42
4. Desafíos 2005	43

5. Anexos	44
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	45
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	50
• Anexo 3: Programación Gubernamental	52
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004	53
• Anexo 5: Transferencias Corrientes	54
• Anexo 6: Iniciativas de Inversión	55
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	56

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	16
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	17
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	18
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	19
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	19
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	24
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	26
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	29
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004	39
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	45
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004	50
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	52
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004	53
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003	53
Cuadro 15: Transferencias Corrientes	54
Cuadro 16: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004	55
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	56

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	16
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	17
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	18
Gráfico 4: Variación Documentos de Identificación	30
Gráfico 5: Crecimiento solicitudes en línea.....	31
Gráfico 6: Certificados Computacionales de Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados y Registro General de Condenas.....	31
Gráfico 7: Aumento de solicitudes por Convenio y Oficina Internet.....	33

1. Carta del Jefe de Servicio

SR. ALDO SIGNORELLI GUERRA

Sin lugar a dudas, el año 2004 marca un hito en la historia Institucional, a 120 años de su creación nos correspondió implementar, dos proyectos de alto impacto para la ciudadanía y que forman parte del proyecto de Modernización del Estado, como es el caso de la tramitación de las Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas y la aplicación de la Nueva Ley de Matrimonio Civil. El logro de estos importantes desafíos sólo ha sido posible gracias al compromiso y profesionalismo de las personas que conforman la organización.

Hoy, gracias a la amplia cobertura del Servicio de Registro Civil e Identificación, la ciudadanía tiene acceso a una atención rápida y eficiente en las 477 oficinas a lo largo del país, junto a las cuatro Oficinas Móviles que recorren las localidades más remotas del territorio nacional, por tierra y por mar, y de una Oficina Internet que, disponiendo de las nuevas tecnologías al servicio de los usuarios, atiende todo el año las 24 horas del día, cursándose el año 2004 más de 22 millones de trámites anuales, destacándose el otorgamiento de certificados y cédulas de identidad, la atención de 146.817 personas en terreno, mediante equipos móviles. Cabe señalar, que con la aprobación de la Ley de Exención de Responsabilidad Penal, conocida como "de Bloqueo de Documentos", se realizaron más de 640.000 bloqueos durante el año, principalmente a través del sitio web "Oficina Internet".



Este alto nivel de exigencias no ha sido impedimento para el logro de nuestros compromisos de gestión anual. Así es como nuevamente, en lo que corresponde al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) los 11 sistemas validaron las etapas comprometidas, con un cumplimiento global del 100%. Paralelamente, los Compromisos de Desempeño Colectivo suscritos por la Institución para el 2004 presentaron cumplimientos iguales o superiores al 90% en cada uno de sus 24 centros de responsabilidad.

Para el año 2005, la Institución orientará sus esfuerzos a consolidar los avances en materia de simplificación de trámites, con énfasis en la disminución de tiempos de respuesta y la accesibilidad por parte de nuestros usuarios, a través de la optimización de nuestros procesos y la capacitación de nuestros funcionarios. Además de lo anterior, se pondrán en producción los Servicios Biométricos de Verificación de la Identidad, se continuará con la implementación de Ley N° 19.903 sobre Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas.

Asimismo, se nos han encomendado dos nuevas iniciativas que también requieren de nuestros mejores esfuerzos, como son el Sistema Nacional de Registros de ADN, que contendrá la huella

genética de los condenados por crímenes y simples delitos, y con motivo de la Inscripción Automática en el Servicio de Registro Electoral, nos corresponderá informar sobre las personas próximas a cumplir 18 años para conformar el Registro Electoral y el Padrón Electoral respectivo. Por otra parte, se estudia la implementación del Registro Único de Prendas sin desplazamiento y el Registro de Particiones, vinculado a las acciones posteriores al trámite de Posesión Efectiva de la Herencia.

Lo anterior, nos permite dimensionar en lo que se ha transformado este noble Servicio en el curso de 120 años, identificado con los intereses de todos los habitantes de nuestro país y de los chilenos que viven en el exterior. Conocemos sus necesidades individuales y corporativas, reaccionamos rápidamente frente a ellas e, incluso, nos adelantamos. Miramos al futuro y nos preparamos y, estoy cierto, que contamos con funcionarios de excelencia y que disponemos, además, de las mejores tecnologías acordes con la realidad nacional e internacional.

Estos son nuestros compromisos para el año 2005, a través de los cuales aportaremos al proceso de Modernización del Estado, al mejoramiento de la Seguridad Ciudadana, de la Igualdad de Oportunidades y del Desarrollo Integral del país.



ALDO SIGNORELLI GUERRA
Director Nacional

2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

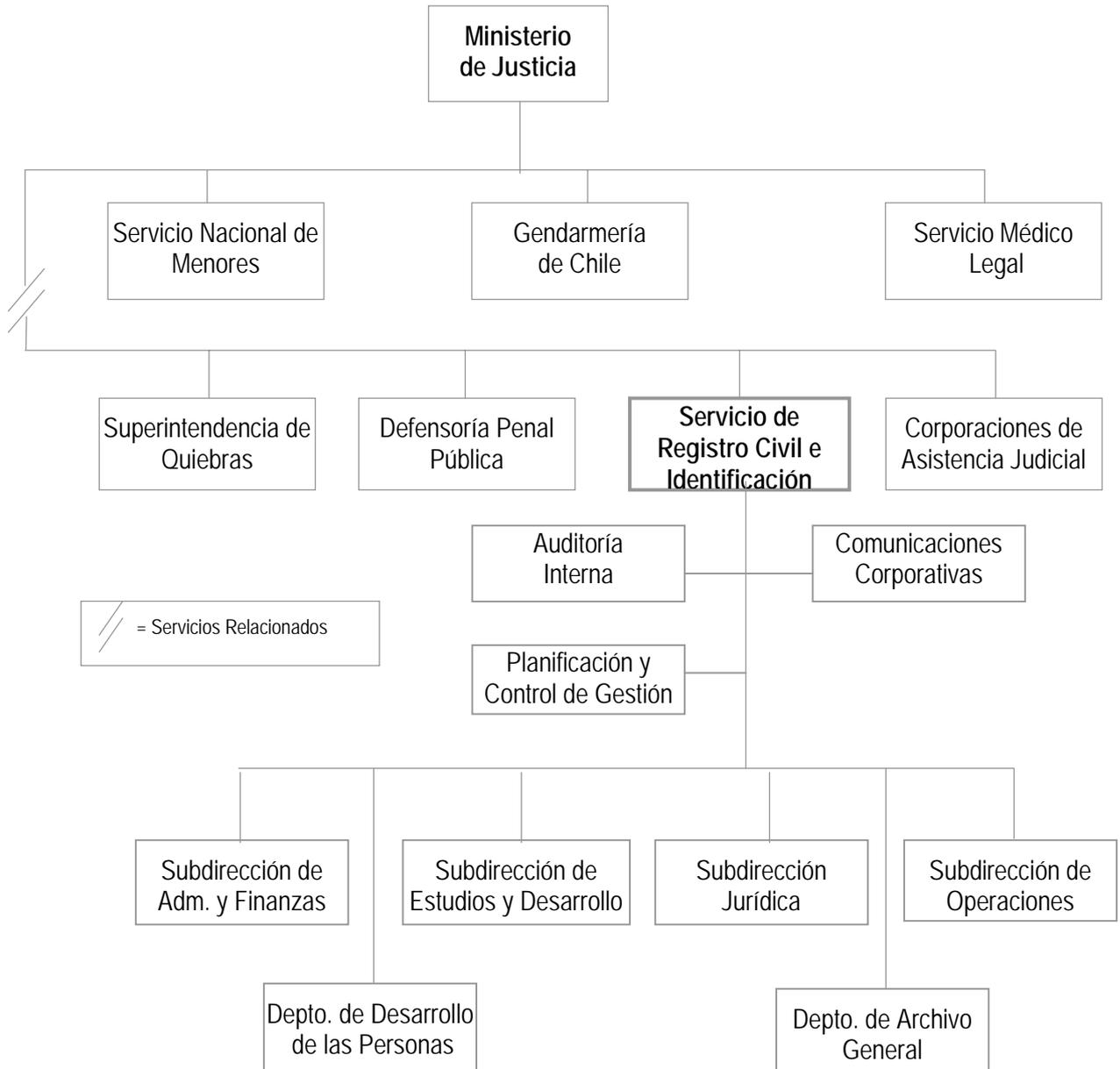
- Ley N° 19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, publicada en el Diario Oficial de 19 de octubre de 1996.
- Ley N° 4.808 sobre Registro Civil, publicada en el Diario Oficial de fecha 10 de febrero de 1930.
- Ley N° 18.575, Aprueba la Ley Orgánica Constitucional de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de diciembre de 1986.
- Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de diciembre de 1999.
- Ley N° 19.585, sobre Filiación, publicada en el Diario Oficial de fecha 26 de octubre de 1998.
- Ley N° 19.620, dicta Normas sobre Adopción de Menores, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de agosto de 1999.
- Decreto N° 944 de Justicia, Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.620, publicada en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 1999.
- Artículo 49 de la Ley N° 16.618, Fija el Texto Definitivo de la Ley de Menores, publicada en el Diario Oficial de fecha 8 de marzo de 1967.
- Ley N° 17.344, Autoriza el Cambio de Nombres y Apellidos en los casos que indica, publicada en el Diario Oficial de fecha 22 de septiembre de 1970.
- Ley N° 19.325, establece Normas sobre Procedimientos y Sanciones relativos a los Actos de Violencia Intrafamiliar, publicada en el Diario Oficial de fecha 27 de agosto de 1994.
- Decreto Supremo N° 1415 de Justicia, Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.325 sobre Violencia Intrafamiliar, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 1996.
- Ley N° 19.284. Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de enero de 1994.
- Decreto Supremo N° 1137 de Justicia, Aprueba Reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad, publicado en el Diario Oficial de fecha 23 de noviembre de 1994.
- Ley N° 19.451, Establece normas sobre Transplantes y Donación de Órganos, publicada en el Diario Oficial, de fecha 10 de abril de 1996.
- Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada, publicada en el Diario Oficial de fecha 28 de agosto de 1999.
- Decreto Supremo N° 779 de Justicia, Aprueba Reglamento del Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos, publicado en el Diario Oficial de fecha 11 de noviembre de 2000.
- Decreto Supremo N° 81 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Regula el uso de la firma digital y los documentos electrónicos en la Administración del Estado, publicado en el Diario Oficial de fecha 26 de junio de 1999.
- Ley de Tránsito N° 18.290, publicada en el Diario Oficial de fecha 7 de febrero de 1984.
- Decreto Supremo de Justicia N° 1111, Aprueba Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados, publicado en el Diario Oficial de fecha 9 de marzo de 1985.

-
- Decreto N° 1010 de Justicia, Aprueba Reglamento de Pasaportes Ordinarios y de Documentos de Viaje y Títulos de Viaje para extranjeros, publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de noviembre de 1989.
 - Ley N° 19.366, sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, publicada en el Diario Oficial de fecha 30 de enero de 1995.
 - Dto. 933 de 2002, que modifica Dto. 64 de 1960 de Justicia y Crea Registro de Aprehensiones, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación. DO. de 27/12/2002.
 - Res. Ex. N° 2212. Señala características y Fija menciones de la Nueva Cédula de Identidad. DO. de 04/09/2002.
 - Res. Ex. 1010 de 2002, del Servicio de Registro Civil e Identificación. Señala Características y Fija menciones de los Pasaportes y Documentos de Viaje que expide el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Normas que dicen relación con el Registro General de Condenas:

- Decreto Ley N° 26, Establece el Servicio de Identificación Personal Obligatorio, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 1924.
- Decreto Ley N° 645 de 1925, Crea el Registro General de Condenas, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de octubre de 1925.
- Decreto Ley N° 409 sobre Regeneración y Reintegración del Penado a la Sociedad, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de agosto de 1932.
- Decreto Supremo N° 64 de Justicia de 1930, sobre Prontuarios Penales y Certificados de Antecedentes, publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de enero de 1960.
- Decreto Ley N° 3482, Concede indulto, reduce la pena y elimina anotaciones prontuariales a las personas condenadas por los delitos que indica en las condiciones que señala, publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de septiembre de 1980.
- Ley N° 18.216, Establece medidas que indica como alternativas a penas privativas o restrictivas de libertad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de mayo de 1983.
- Ley N° 19.640, Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, publicada en el Diario Oficial de fecha 15 de octubre de 1999.
- Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública. Diario Oficial de fecha 10 de marzo de 2001.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Aldo Signorelli Guerra
Subdirectora Jurídica	Gabriela Huarcaya Bode
Subdirector de Administración y Finanzas	René Mellado Díaz
Subdirector de Operaciones	José Bustos Díaz
Subdirector de Estudios y Desarrollo (s)	Teddy Miranda Vera
Auditor Interna	Luis Espinoza Serrano
Jefa Departamento Desarrollo de las Personas	Verónica Pizarro Salas
Jefa Departamento de Archivo General	María Castro Illanes
Directora Regional I Región de Tarapacá	Mary Sánchez Palma
Director Regional II Región de Antofagasta	Peter Harris Rivera
Director III Región de Atacama	Alejandro Alvarez Davies
Directora Regional IV Región de Coquimbo	Cecilia Prats Cuthbert
Director Regional V Región de Valparaiso	Carlos Wendt Gaggero
Director Regional VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Eloy Santibañez Pezoa
Directora Regional VII Región del Maule	Alicia Donaire Rodríguez
Director Regional VIII Región del BioBio	Mauricio Ortiz Solorza
Director Regional IX Región de la Araucanía	Luis Riso Rocco
Director Regional X Región de los Lagos	Omar Assef Docmac
Director Regional XI Región del General Carlos Ibáñez del Campo	Mario Vargas Avendaño
Director Regional XII Región de Magallanes y Antártica Chilena	Alejandro Seissius Alvarado
Director Regional XIII Región Metropolitana	Eugenio San Martín Truffly

- **Definiciones Estratégicas¹**

- **Misión Institucional**

Participar en la integración de los habitantes de Chile a la sociedad mediante la gestión del sistema de información relevante en el ciclo de vida, los hechos y actos jurídicos y, la identificación de las personas.

Colaborar como aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

Para ello contamos con personas calificadas, la infraestructura y tecnología necesarias.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Identificar los requerimientos de nuestros clientes/usuarios, de tal manera de desarrollar una cartera de productos y servicios adecuados a sus necesidades, asegurando su oportunidad y calidad.
2	Constituimos en aliados estratégicos de otras organizaciones a través de la entrega de información y servicios relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.
3	Utilizar la tecnología de punta a través de una red de cobertura nacional, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes/usuarios de manera oportuna y confiable.
4	Desarrollar personal y profesionalmente a las personas del Servicio en armonía con los valores definidos y las necesidades de la comunidad y clientes para alcanzar nuestra Misión, fortaleciendo la participación y el reconocimiento.
5	Desarrollar políticas institucionales que optimicen la eficiencia en la gestión de los recursos, el crecimiento y desarrollo organizacional, sujetas a una permanente revisión.
6	Desarrollar una política comunicacional basada en la identidad corporativa, que apoye y fortalezca, en lo interno y externo, el cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos.
7	Alinear operacional y estratégicamente a la Institución con las políticas de gobierno vigentes, en directrices económicas, de modernización, globalización, desarrollo social e integración.

¹ Definiciones Estratégicas, corresponden a la Ficha A1 presentada en la formulación Presupuestaria 2005.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Documentos de Identificación</u> <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Identidad • Pasaporte 	1,3,5,7
2	<u>Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en Registro de Nacimiento, Matrimonio y Defunción • Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción 	1,3,7
3	<u>Registro de Vehículos Motorizados</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en Registro de Vehículos Motorizados • Solicitud de Certificados de Registro de Vehículos Motorizados 	1,3,7
4	<u>Registro General de Condenas</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en Registro General de Condenas • Solicitud de Certificados de Registro General de Condenas 	1,3,7
5	<u>Registros Especiales (Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)²</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción en Registro Especiales • Solicitud de Certificados de Registro Especiales 	1,3,4,7
6	<u>Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</u> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados emitidos por Convenios. • Información por consulta a la base de datos. 	1,2,3,5,7
7	<u>Certificados Internet</u>	1,2,3,5,6,7

² Producto Estratégico incorporado a partir de la formulación presupuestaria 2005, considerando que, si bien por volumen o criticidad de procesos no es representativo para el Servicio, presenta una componente social relevante para la vida de las personas y para el acceso de las mismas a los beneficios que brinda la red del Estado.

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.
2	Personas jurídicas que registran hechos jurídicos y solicitan certificados de tales registros.
3	Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.
4	Instituciones y empresas del sector privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades, empresas de servicios de información)

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/ usuarios a los cuales se vincula
1	<u>Documentos de Identificación</u>	Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.
2	<u>Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)</u>	<p>Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.</p> <p>Personas jurídicas que registran hechos jurídicos y solicitan certificados de tales registros.</p> <p>Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.</p>
3	<u>Registro de Vehículos Motorizados</u>	<p>Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.</p> <p>Personas jurídicas que registran hechos jurídicos y solicitan certificados de tales registros.</p> <p>Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones</p>

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/ usuarios a los cuales se vincula
		<p>de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.</p> <p>Instituciones y empresas del sector privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades, empresas de servicios de información)</p>
4	<u>Registro General de Condenas</u>	<p>Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.</p> <p>Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.</p> <p>Instituciones y empresas del sector privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades, empresas de servicios de información)</p>
5	<u>Registros Especiales (Discapacitados: de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)</u>	<p>Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.</p> <p>Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.</p>
6	<u>Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</u>	<p>Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.</p> <p>Instituciones y empresas del sector privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades,</p>

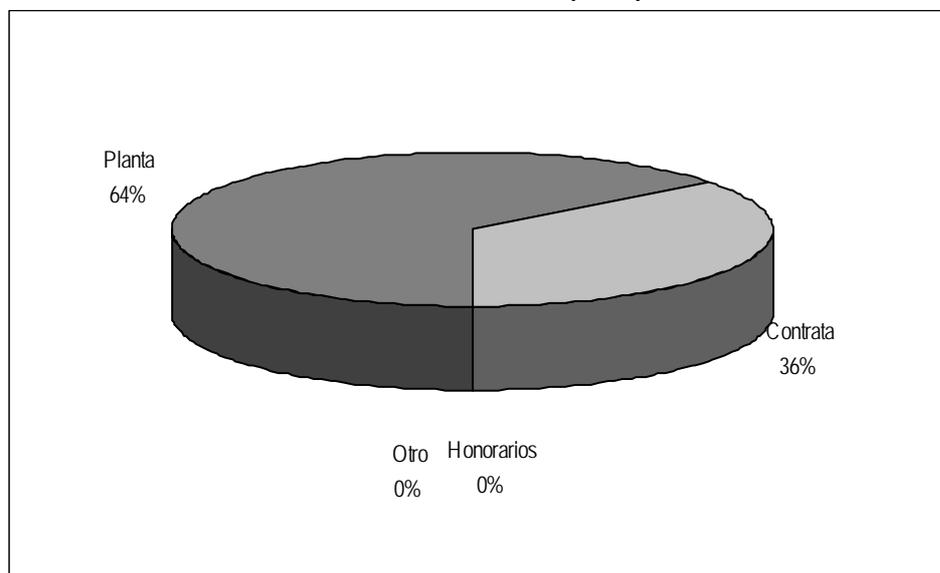
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/ usuarios a los cuales se vincula empresas de servicios de información)
7	<u><i>Certificados Internet</i></u>	<p>Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.</p> <p>Personas jurídicas que registran hechos jurídicos y solicitan certificados de tales registros.</p> <p>Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.</p> <p>Instituciones y empresas del sector privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades, empresas de servicios de información)</p>

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva ³ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	1.240	504	1.744
Contrata	629	334	963
Honorarios ⁴			
Otro			
TOTAL	1.869	838	2.707

- Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



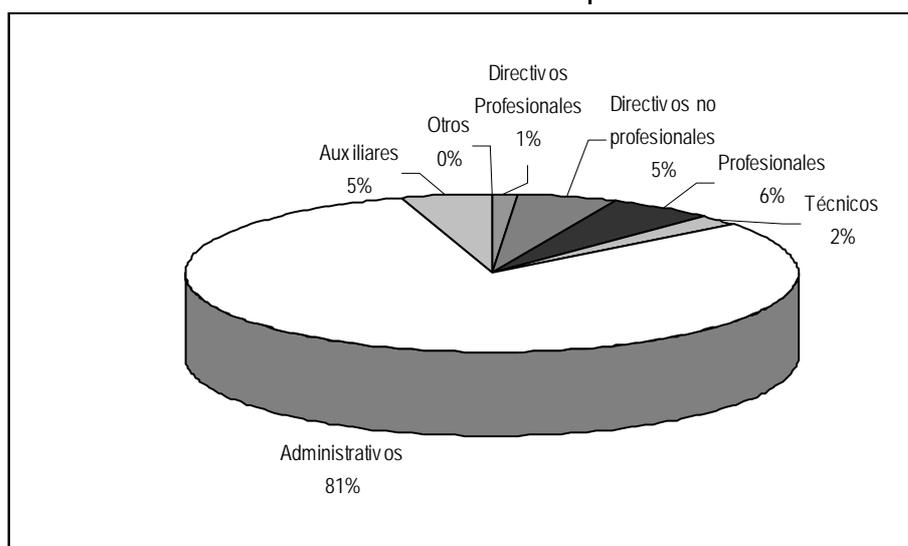
3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ⁵ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁶	18	19	37
Directivos no Profesionales ⁷	72	68	140
Profesionales ⁸	95	60	155
Técnicos ⁹	25	34	59
Administrativos	1.635	556	2.191
Auxiliares	24	101	125
Otros ¹⁰			
TOTAL	1869	838	2.707

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento**



5 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

6 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

7 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

8 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

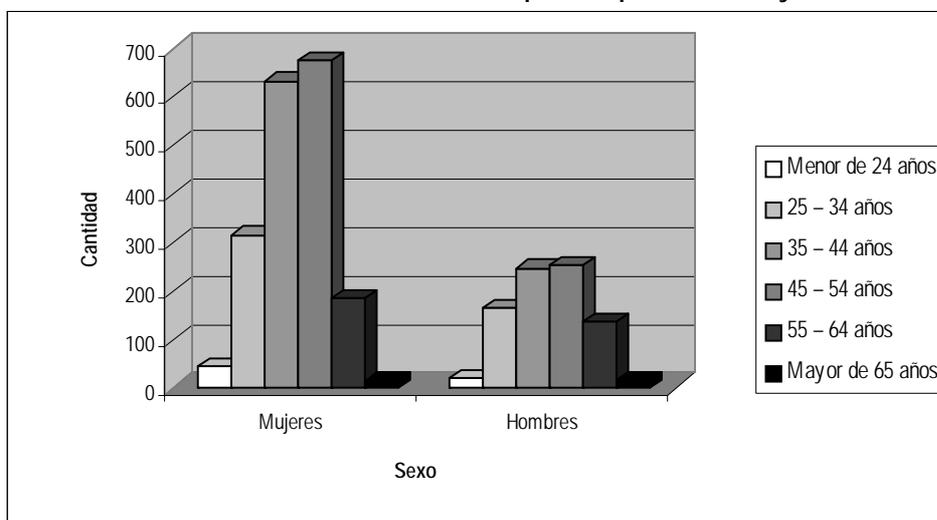
9 Incluye Técnicos Profesionales y No profesionales.

10 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ¹¹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	44	21	65
25 – 34 años	316	164	480
35 – 44 años	634	247	881
45 – 54 años	677	253	930
55 – 64 años	184	137	321
Mayor de 65 años	14	16	30
TOTAL	1.869	838	2.707

• Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



• Recursos Financieros

11 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- Recursos Presupuestarios año 2004

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹² año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4.407.052
Endeudamiento ¹³	0
Otros Ingresos ¹⁴	42.714.440
TOTAL	47.121.492

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados ¹⁵ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹⁵	36.893.899
De Capital ¹⁶	785.367
Otros Gastos ¹⁷	9.442.226
TOTAL	47.121.492

3. Resultados de la Gestión

12 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

13 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

14 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

15 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

16 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

17 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

-
- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
 - Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
 - Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
 - Proyectos de Ley

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

1. Resultados de la Gestión Financiera

Los Resultados de la Gestión Financiera del año 2004 muestran que del gasto ejecutado, éste correspondió al 99,6% del gasto programado inicialmente, lo que corresponde a los gastos para la normal operación del Servicio, así como a los gastos por concepto de la implementación de los proyectos de Posesiones Efectivas y Matrimonio Civil y al incremento en los gastos operacionales por el aumento de la demanda por los productos del Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte. Como consecuencia de lo anterior, los ingresos también fueron mayores, alcanzando el año 2004 una variación positiva del 36,9%. Del presupuesto total ejecutado, un 90,4% corresponde a los ingresos de operación, asociados a la incorporación de nuevas funciones como Posesiones Efectivas o la Eliminación de Anotaciones del Registro de Conductores de Vehículos Motorizados, el aumento en un 10% en la demanda por los trámites que ofrece el Servicio, principalmente por Cédula de Identidad, Inscripciones de Vehículos Motorizados y Certificados Computacionales. Otro factor relevante, fue la incorporación de los Impuestos según lo dictaminado por la contraloría General de la República.

2. Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos

Respecto de los Productos Estratégicos, sin lugar a dudas, lo más relevantes es el crecimiento sostenido de la demanda por parte de la comunidad de nuestros productos y servicios, 22 millones aproximadamente durante el 2004. Lo que significó un incremento del 10% en el volumen de trámites solicitados con respecto al 2003, considerando solo la atención en Oficinas. De entre estos los Documentos de Identificación, los Certificados Internet y las Solicitudes de información a través de Convenios de Conectividad, representan las actividades con mayor crecimiento sostenido durante los últimos tres años.

3. Cumplimiento de Compromisos Institucionales

Lo más relevante sobre el desempeño de la Institución en los compromisos adquiridos para el año 2004, es que nuevamente logró coronar con éxito sus esfuerzos, aún con el aumento de funciones asignadas y la complejidad de implementar dos grandes proyectos país, como los son las nuevas leyes de Posesiones Efectivas y de Matrimonio Civil. Los compromisos de Programación Gubernamental fueron cumplidos en un 100%. En lo que corresponde al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), los 11 sistemas validaron las etapas propuestas, con un cumplimiento global del 100%. Paralelamente, los Compromisos de Desempeño Colectivo suscritos por la Institución para el 2004 presentaron cumplimientos iguales o superiores al 90% en cada uno de sus 24 centros de responsabilidad.

Respecto de los desafíos propuestos para este año, cabe señalar:

- El Servicio de Registro Civil e Identificación, durante el 2004 habilitó 162 Puestos de Atención Integral, en 100 Oficinas del país, lo que sumado a los esfuerzos de años anteriores, se traduce en un total 804 puestos operativos a nivel nacional.

-
- Durante el 2004 se habilitaron 100 oficinas, con 150 puestos de trabajo, para el ingreso en el Registro de Vehículos Motorizados; 100 oficinas con 100 puestos de trabajo para el ingreso en el Registro Civil; 50 oficinas con 60 puestos de trabajo para el ingreso en el Registro General de Condenas.
 - Como organismo auxiliar de justicia en la Reforma Procesal Penal, el Servicio de Registro Civil e Identificación atendió 506.272 solicitudes de las Fiscalías Regionales de las regiones I, II, III, IV, VII, IX, XI, y XII.
 - Durante el año 2004 se desarrolló el software que permitirá prestar los servicios de verificación de la identidad. Estos, también denominados servicios Biométricos, muestran la foto, firma, datos del documento, o permiten realizar la verificación de la identidad a través del AFIS 1:1, disponibles para empresas privadas. Adicionalmente a los servicios antes mencionados, las instituciones contempladas en el Decreto Supremo N°64 de 1960 de Justicia, sobre prontuarios penales y certificados de antecedentes podrán acceder a la información de la ficha decadactilar. Se definió el contrato que regalará su prestación y se estableció el esquema de precios. Actualmente existen 13 empresas realizando pruebas de los servicios en el servidor de desarrollo del sistema de identificación.

4. Los hitos más relevantes de nuestra operación en el período se describen a continuación:

- La función del Servicio como Autoridad de Registro, en alianza con Autoridades Certificadoras autorizadas, implica registrar solicitudes de Certificados para Firma Electrónica y, utilizando la infraestructura tecnológica del Servicio en los ámbitos de Identificación y Registro, establecer, a modo de valor agregado mecanismos de verificación de los solicitantes, de manera que la identificación en el mundo electrónico, a través de dichos Certificados Digitales, concuerde con la información del mundo real. Se implementó la aplicación en las 13 oficinas ubicadas en las capitales regionales.
- El Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con un sistema que permite a los chilenos residentes en el exterior, a través de los consulados de nuestro país, obtener certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Antecedentes que les son requeridos para diversos trámites en el país de residencia. Al 31 de Diciembre de 2004, existen 190 Consulados Chilenos en el mundo a través de los cuales se han emitido 13.179 certificados.
- En Diciembre del 2003 se aprueba la Ley N° 18.290, que crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre, como resultado de un año de funcionamiento el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante el 2004 inscribió 4.297 Remolques, 6.151 Semiremolques.
- En enero de 2004, el Servicio de Registro Civil e Identificación firmó un Convenio con el Ministerio de Planificación y Cooperación (Mideplan), mediante el cual se proporcionarán cédulas de identidad por sólo \$500, a 60 mil personas de escasos recursos beneficiadas con el Sistema "Chile Solidario". Al mes de Diciembre de 2004 se han entregado por esta vía 39.710 Cédulas de Identidad.
- Gracias a la firma de un Convenio entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Servicio de Registro Civil e Identificación, los Pasaportes Diplomáticos y Oficiales, serán elaborados con alta tecnología, lo que permitirá uniformar la emisión de dichos documentos con las medidas de seguridad y estándares de calidad a nivel internacional, de acuerdo a las normas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con que se procesan y fabrican los pasaportes ordinarios emitidos por el Estado de Chile.

-
- El Servicio de Registro Civil e Identificación, durante el 2004 ingreso 1.049.857 Órdenes y Contraórdenes de Aprehensión dictadas por Tribunales al Catastro Nacional de Aprehensiones.
 - En abril de 2004, el Servicio de Registro Civil e Identificación, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°19.903 del 10 de octubre de 2003, de Posesiones Efectivas de las Herencias, puso en marcha el Reglamento respectivo, el Registro Nacional de Posesiones Efectivas, el Registro Nacional de Testamentos y el nuevo procedimiento para la tramitación de las Posesiones Efectivas de las Herencias Intestadas. Además, capacitó a 1.047 funcionarios (15.954 horas de capacitación en total) para orientar y atender a la ciudadanía respecto al nuevo procedimiento. Elaboró 300.000 folletos explicativos y desarrolló un extenso plan de difusión e información. Al término del presente año, el Servicio ha recibido 36.332 solicitudes y ha concedido, publicado e inscrito 24.110 Posesiones Efectivas, correspondiendo más del 70% a personas de escasos recursos que no han cancelado arancel por dicho trámite. Además, se han inscrito 2.300 Testamentos.
 - A partir del 18 de Noviembre de 2004, entró en vigencia la Nueva Ley de Matrimonio Civil, que entre sus innovaciones incorpora: la inscripción de matrimonios celebrados por ministros de culto, la extensión ante cualquier Oficial Civil de actas de cese y reanudación de la convivencia y la creación de un registro en el cual las instituciones señaladas en la Ley pueden inscribir cursos de preparación para el matrimonio. Para lo anterior, fue necesario diseñar nuevos procedimientos, formularios y aplicaciones, además de capacitar a aproximadamente 500 funcionarios, con el objeto de implementar de la mejor forma la nueva normativa. Es así como, en apenas 44 días de vigencia de la nueva Ley, se han inscrito más de 60 matrimonios celebrados por ministros de culto a lo largo del país, realizado 2 matrimonios entre personas con discapacidad auditiva y recibido mas de 150 solicitudes de inscripción de cursos de preparación para el matrimonio.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁸	Monto Año 2004 M\$	Notas
• INGRESOS	37.563.741	47.121.492	
INGRESOS DE OPERACION	28.828.181	39.453.954	1
VENTA DE ACTIVOS	43.119		
OTROS INGRESOS	470.992	480.872	2
APORTE FISCAL	6.270.820	4.407.052	3
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	15.637	126.591	
SALDO INICIAL DE CAJA	1.934.992	2.653.023	
• GASTOS	37.563.741	47.121.492	
GASTOS EN PERSONAL	14.235.508	15.437.920	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	6.711.156	7.207.094	5
BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCION	12.267.180	14.248.885	6
PRESTACIONES PREVISIONALES		201920	7
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	126.425	5.746.161	8
INVERSION REAL	1.542.473	785.367	9
SALDO FINAL DE CAJA	2.680.999	3.494.145	

1. La diferencia se debe debido a que hubo un significativo incremento en las ventas de actuaciones relacionadas con el Registro de Vehículos motorizados, es decir, un aumento en el número de inscripciones, principalmente de vehículos nuevos. Por otra parte están los ingresos provenientes de las actuaciones de Posesiones Efectivas. Pero el mayor incremento es el reflejo de los impuestos incorporados como ingresos de operación.
2. Debido a que el Servicio ha experimentado un crecimiento en sus ingresos de operación en los últimos 3 años, hacienda ha rebajado el Aporte Fiscal y mantiene el equilibrio presupuestario del sector justicia.
3. El mismo crecimiento en ventas se ha reflejado en las ventas en la oficina Internet y, como su recaudación es diferida, se quedan ingresos pendientes de recaudación efectiva en un año los que se perciben en el siguiente.
4. El gasto en personal se ve incrementado principalmente por el pago a los funcionarios nuevos contratados por la implementación de la Ley de Posesiones efectivas y en menor medida porque hubo un crecimiento real de las remuneraciones.

¹⁸ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

-
5. El mayor gasto se debe al pago de los gastos operacionales que significó la implementación de la ley de posesiones efectivas. También el incremento de costos operacionales asociados a mayores ingresos.
 6. Los mayores ingresos provenientes en gran medida por las ventas de cédulas y pasaportes se reflejan en un mayor costo de las materias primas.
 7. Con ese monto se cancelaron los incentivos al retiro, señalados en la ley de nuevo trato.
 8. El incremento que representan los impuestos recaudados como ingresos de operación y su transferencia al Fisco.
 9. Este año disminuyó principalmente porque el único proyecto de inversión (proyecto Cédula) del año 2004 disminuyó considerablemente.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²¹ (M\$)	Diferencia ²² (M\$)	Notas
			INGRESOS	29.309.365	43.814.372	47.361.908	-3.547.536	
01			INGRESOS DE OPERACION	25.734.115	36.526.573	39.661.361	-3.134.788	1
07			OTROS INGRESOS	229.798	227.724	512.269	-284.545	2
	79		Otros	229.798	227.724	512.269	-284.545	
09			APORTE FISCAL	3.342.452	4.407.052	4.407.052	-	3
	91		Libre	3.342.452	4.407.052	4.407.052	-	
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES			128.203	-128.203	4
11			SALDO INICIAL DE CAJA	3.000	2.653.023	2.653.023	-	
			GASTOS	29.309.365	43.814.372	47.361.908	-3.547.536	5
21			GASTOS EN PERSONAL	12.844.092	15.479.285	15.437.920	41.365	6
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	6.604.306	7.239.224	7.207.094	32.130	7
23			BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCION	9.587.248	14.259.720	14.248.885	10.835	8
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	-	203.059	201.920	1.139	9
	30		Prestaciones Previsionales		203.059	201.920	1.139	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	121.522	5.747.347	5.746.161	1.186	10
	31		Transferencias al Sector Privado	73.158	100.080	99.967	113	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	73.158	100.080	99.967	113	
	34		Transferencias al Fisco	48.364	5.647.267	5.646.194	1.073	
		001	Impuestos	48.364	5.647.267	5.646.194	1.073	
31			INVERSION REAL	149.197	882.737	785.367	97.370	11
	50		Requisitos de Inversión para Funcionamiento	149.197	228.737	221.508	7.229	
	56		Inversión en Informática		204.000	137.692	66.308	
	74		Inversiones no Regionalizables		450.000	426.167	23.833	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	1.000	1.000	-	1.000	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	1.000	1.000	-	1.000	
90			SALDO FINAL DE CAJA	1.000	1.000	3.734.561	-3.733.561	

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

21 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

1- Ingresos de Operación

El monto inicial de la Ley de Presupuesto es la suma de M\$ 25.734.115 y se modificó de acuerdo a lo siguiente: Decreto N° 831 por M\$ 8.679.012, que fue otorgado con fecha 20/09/2004. La modificación se efectuó para el financiamiento de los impuestos, los mayores costos asociados a las ventas de documentos de identificación y a la inversión restante para la implementación de la ley de Posesiones Efectivas; Decreto N° 921 de fecha 25/10/2004 por M\$ 1.447.020 se asignó al financiamiento de la operación en régimen de la ley de Posesiones Efectivas y la implementación de la ley de matrimonio Civil; Decreto N° 1.129 de fecha 13/12/2004 por M\$ 589.646 para financiar el saldo de las asignaciones variables de la ley de Nuevo Trato, ajuste del gasto en Sala Cuna y financiamiento del gasto de las elecciones municipales; Decreto N° 1.122 de fecha 13/12/2004 por M\$ 223.306 que permitió financiar con recursos propios el reajuste de Diciembre más aguinaldos y bonos; En suma al término del período se contó con un presupuesto de M\$ 36.526.573; La ejecución real del año 2004 correspondió a M\$ 39.453.954 existiendo un superávit de recursos por M\$ 2.927.381.

2- Otros Ingresos

El monto correspondiente a la Ley de Presupuesto es la suma de M\$ 229.798 y fue reducido en M\$ 2.074 debido al ajuste por inflator quedando finalmente en M\$ 227.724; La ejecución real del año 2004 correspondió a M\$ 480.872 existiendo un superávit de recursos por M\$ 253.148; Se percibieron mayores ingresos principalmente por la recuperación de licencia médicas. Se debe señalar que esta institución está compuesta por un alto porcentaje de personal femenino (76% aproximado), por lo que se puede inferir que debido a los descansos pre y post natal, aumenten los montos asociados a este ítem.

3- Aporte Fiscal

La ley 19.915 otorgó al Servicio la suma de M\$ 3.342.452 y se modificó durante el año 2004 según decreto N° 622 de fecha 30/06/2004 por 1.064.600 que financia componente fijo de la ley de Nuevo Trato Laboral. El monto final de presupuesto fue de M\$ 4.407.052.

4- Operación de Años Anteriores

Esta cuenta no tuvo presupuesto y corresponde principalmente a operaciones del año anterior relacionadas con servicios de la Oficina Internet y facturas no cobradas por servicios de búsqueda de RUT. El total del monto percibido fue M\$ 126.591.

5- Saldo Inicial de Caja

El Saldo Inicial de Caja decretado inicialmente en M\$ 3.000 se vio incrementado de acuerdo al decreto N° 276 del 17/03/2004 por M\$ 2.447.133. El monto se distribuyó en M\$ 47.233 al subtítulo 22 para financiar capacitación de la ley de Posesiones Efectivas, M\$ 1.759.013 en Bienes y Servicios de Producción específicamente para financiar los mayores costos que representan la implementación del nuevo sistema de identificación. M\$ 640.887 para Inversión Real. Se incrementó también de acuerdo al decreto N° 280 de 18/03/2004 por M\$ 202.890 que se destinó a financiar el reajuste de remuneraciones.

6- Gastos en Personal

Inicialmente de decretó la suma de M\$ 12.844.092 y se fue modificando durante el año de acuerdo a lo siguiente: Decreto N° 26 de 19/01/2004 por (M\$155.840) debido al traspaso al subtítulo 24 de los montos correspondientes al retiro que estipula la ley de Nuevo Trato; decreto N° 280 de 18/03/2004 por 202.890 que incorpora al presupuesto el diferencial de los montos de reajuste de remuneraciones; Decreto N° 622 de 30/06/2004 por M\$ 1.064.600 que incorpora al presupuesto parte del componente fijo de la ley de Nuevo Trato; Decreto N° 921 de 25/10/2004 por M\$ 792.732 que incorpora al presupuesto los gastos relacionados con el financiamiento de la operación en régimen de la ley de Posesiones Efectivas y la implementación de la ley de matrimonio Civil; Decreto N° 1.129 de 13/12/2004 por M\$ 507.507 que incorporó el componente variable de la ley de nuevo trato y horas extras de las elecciones; Decreto N° 1.122 de 13/12/2004 por M\$ 223.306 para financiamiento de reajuste de diciembre más aguinaldos y bonos. El monto final del presupuesto de gastos en personal ascendió a M\$ 15.479.285. y su ejecución fue de M\$ 15.437.920 correspondiendo a un 99,73%.

7- Bienes y Servicios de Consumo

La ley de Presupuesto otorgó al Servicio la suma de M\$ 6.604.306 la cual se modificó de acuerdo a lo siguiente: Decreto N° 183 del 13/02/2004 por (M\$59.615) debido al ajuste de inflación contrastado con el inflador de la Ley de Presupuesto. Decreto N° 276 de 17/03/2004 por M\$ 47.233 que financia la capacitación pendiente de la inversión inicial relacionada con la implementación de la ley de posesiones Efectivas. Decreto N° 831 de 20/09/2004 por 79.012 que financia los gastos varios de la inversión inicial relacionada con la implementación de la ley de Posesiones Efectivas. Decreto N° 921 de 25/10/2004 que financia la operación en régimen de la ley de Posesiones Efectivas y la implementación de la ley de Matrimonio Civil. Decreto N° 1.129 de 13/12/2004 por M\$ 8.000 asociado a gastos en materiales necesarios para las elecciones municipales. El monto final del presupuesto de gastos en Bienes y Servicios de Consumo ascendió a M\$ 7.239.224 y su ejecución fue de M\$ 7.207.094 correspondiendo a un 99,56%.

8- Bienes y Servicios de Producción

Inicialmente se decreto la suma de M\$ 9.587.248 y se modificó de acuerdo a lo siguiente: Decreto N° 183 del 13/02/2004 por (M\$86.541) debido al ajuste de inflación contrastado con el inflador de la Ley de Presupuesto. Decreto N° 276 de 17/03/2004 por M\$ 1.759.013 para financiar gastos de materias primas. Decreto N° 831 de 20/09/2004 por M\$ 3.000.000 para financiar mayores costos de materias primas. El monto final fue de M\$ 14.259.720 y su ejecución en el período fue de M\$ 14.248.884 correspondiendo a 99,92%.

9- Prestaciones Previsionales

No tiene presupuesto inicial pero se asignó mediante decreto N° 26 de 19/01/2004 por M\$ 155.840 y decreto N° 1.129 del 13/12/2004 por M\$ 47.219 quedando un total de M\$ 203.059. Estos montos se asignaron para financiar el incentivo al retiro contemplado en la ley de Nuevo Trato.

10-Transferencias Corrientes

De acuerdo a la ley N° 19.915 en monto inicial fue de M\$ 121.522 compuesto de M\$ 73.158 para sala cuna y M\$48.364 de impuestos. Estos montos decretados originalmente se modificaron de acuerdo al siguiente detalle: Sala cuna se incrementó mediante decreto N° 1.129 de 13/12/2004 por M\$ 26.922 quedando un monto final de M\$ 100.080. Su ejecución durante 2004 ascendió a M\$ 99.967 equivalente a un 99,89%. Impuestos se modificó de acuerdo a lo siguiente: Decreto N° 183 del 13/02/2004 por (M\$ 1.097) debido al ajuste por inflación y decreto N° 831 de 20/09/2004 por M\$ 5.600.000 que incorporó los impuestos como ingresos de operación y se asignó el pago de los mismos. El monto final decretado para impuestos fue de M\$ 5.647.267 y se ejecutó la suma de M\$ 5.646.194 (99,98%).

11- Inversión Real

El monto inicial de acuerdo a la Ley N°19.915 fue de M\$ 149.197, este monto se vio modificado por los siguientes decretos: Decreto N° 183 de 13/02/2004 por (M\$1.347), debido al ajuste por inflación. Decreto N° 276 de 17/03/2004 por 640.887 para financiar gastos de inversión para funcionamiento por M\$ 80.887, inversión en informática M\$ 110.000 y Desarrollo nuevo sistema de Identificación por M\$450.000. Decreto N° 921 de 25/10/2004 por M\$ 94.000, para financiar la inversión en informática correspondiente a ley de posesiones efectivas y Matrimonio Civil. El monto final presupuestado en el subtítulo fue de M\$ 882.737 y al término del ejercicio presupuestario, la ejecución financiera de la Inversión Real fue de M\$785.367 que representa un 88,97%.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{25} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	0,6	0,6	0,6	100	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{26}]$	M\$/funcionario	9.110	12.569	13.604	108	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{27} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	0,00	0,08	0,00	0	28
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{29} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	6,26	4,64	1,16	25-	30

23 Los factores de actualización de los montos en pesos son de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

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 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

26 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

28 La Institución no presenta Programas para el año 2004.

29 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítems 50, 51, 52 y 56.

30 Para el año 2004, el Servicio solo presenta gastos de inversión por la continuación del proyecto "Nuevo Sistema de Identificación".

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Documentos de Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte

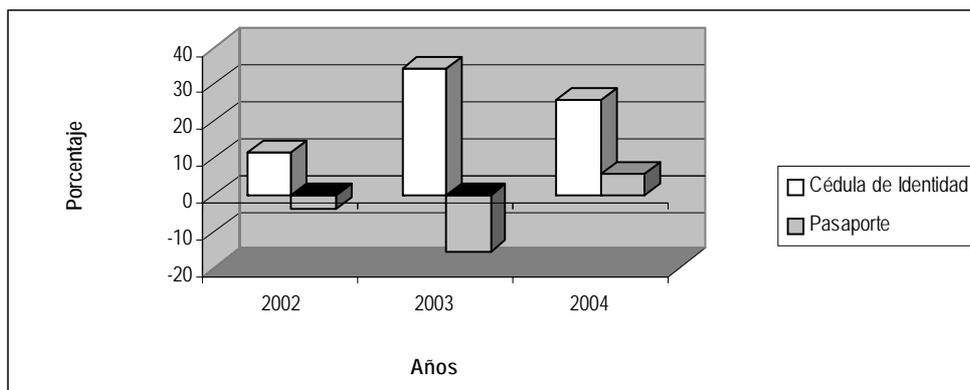
La Cédula de Identidad y Pasaporte, son documentos que contienen datos relevantes de las personas, que se constituyen en información para su identificación, al ser portados por éstas dentro y fuera del país.

Durante el 2004, la tasa de variación anual de Cédulas de Identidad entregadas fue de 25.9% con respecto a 2003, alcanzando al 31 Diciembre 2.643.987 solicitudes y superando por mucho las proyecciones realizadas. Lo anterior, es producto del interés de la ciudadanía por obtener este documento dadas sus condiciones de seguridad y calidad. Paralelamente, el porcentaje de solicitudes procesadas en el plazo es de 97%. Cabe señalar que un 91.3% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del documento Cédula de Identidad.

En el caso de Pasaporte, se produjo una variación de 5,6% en la demanda que se traduce en un total de 160.764 solicitudes para el año 2004, lo que se explica por el mayor costo del documento con respecto al anterior. El porcentaje de solicitudes procesadas en el plazo es de 95.8%. Un 84.9% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del documento Pasaporte.

Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

• Gráfico 4: Variación Documentos de Identificación

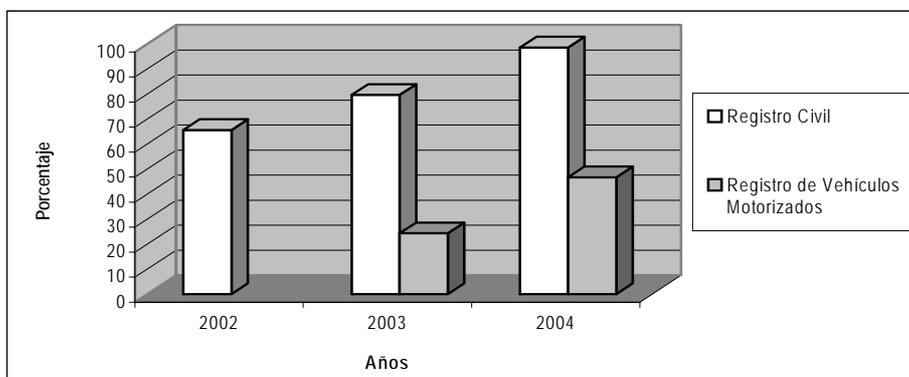


Registro Civil (nacimiento, matrimonio y defunción)

Los registros de Nacimiento, Matrimonio y Defunción contienen la información de los hechos y actos jurídicos relativas a las personas, como de aquellos que los modifican, complementan o cancelan. Entre los productos específicos de Registro Civil cabe destacar los de Inscripciones, Certificados, Rectificaciones y Subinscripciones. El volumen de producción para Registro Civil durante el 2004, alcanza a los 453.719 trámites realizados.

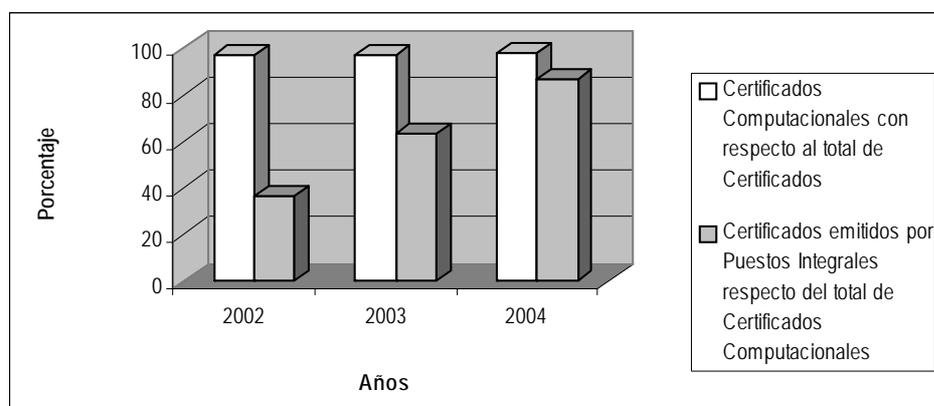
El porcentaje de partidas de Registro Civil ingresadas directamente a la Base de Datos representa el 98.5% del total, sobrepasado la estimación realizada para el año, lo que permite reducir en 30 días el proceso de inscripción. Esto se explica por la implementación del proyecto de descentralización de partidas de Registro Civil, en 100 nuevos puestos de atención a lo largo del país. Cabe señalar que, un 86.7% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del producto Registro Civil.

- **Gráfico 5: Crecimiento solicitudes en línea a Registro Civil y Registro de Vehículos Motorizados**



Los Certificados Computacionales de Registro Civil, así como los de Registro de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas y Registros Especiales, constituyen un mismo proceso, por lo que son evaluados en forma conjunta. Al respecto lo relevante es la oportunidad, y en especial los tiempos de espera, atención y entrega. Un Certificado Computacional es obtenido en forma inmediata, comparado con uno manual que puede demorar varios días para su entrega, al respecto el porcentaje de Certificados Computacionales entregados por el servicio alcanzó el año 2004 a un 98.2% con respecto al total de los Certificados emitidos. Complementariamente, un Certificado Computacional entregado a través de un Puesto Integral reduce a la mitad el tiempo de espera, ya que se elimina la fila correspondiente al pago previo a la solicitud del documento (por separado), en tanto no significa un aumento en los tiempos de atención, a la fecha y gracias a un proyecto de varios años desarrollado por el servicio en el que se han implementado un total de 804 puestos Integrales, el 70.1% de los certificados son entregados de ésta forma.

- **Gráfico 6: Certificados Computacionales de Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados y Registro General de condenas**



Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

Registro de Vehículos Motorizados

El Registro de Vehículos Motorizados (RVM) contiene información relativa a la propiedad y situación jurídica de los Vehículos Motorizados. Entre los productos específicos de RVM se puede destacar Inscripciones, Transferencias, Placas Patentes, Certificados de RVM y Declaraciones Consensuales. Durante el 2004, el volumen de producción en este rubro alcanzó a los 968.452 trámites realizados por este concepto, cabe destacar el crecimiento de un 30% con respecto al año 2003 en la solicitud de Primeras Inscripciones a este registro (vehículos nuevos)

En el año 2004, el porcentaje de solicitudes al RVM ingresadas en línea (directamente a la base de datos) con relación al total fue de 46.7%. Asimismo, el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 87.5%. Por otra parte, un 92.5% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del servicio de inscripción de Vehículos Motorizados.

Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

Registro General de Condenas

El Registro General de Condenas contiene información remitida por los Tribunales de Justicia, entrega la información que sea requerida por éstos y por las autoridades policiales y de Gendarmería, y otorga Certificados a las personas, en los casos y circunstancias determinados por la Ley. Entre los productos específicos, se destaca el trámite de solicitudes de eliminación u omisión de antecedentes. Durante el 2004, el volumen de producción en este rubro alcanzó a 15.506 solicitudes de beneficio. En el año 2004 el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 84%.

Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

Registros Especiales (Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)

Este Producto Estratégico fue incorporado a partir de la formulación presupuestaria 2005, en consideración de que, si bien por volumen o criticidad de procesos no es representativo para el Servicio, presenta una componente social relevante para la vida de las personas y para el acceso de las mismas a los beneficios que brinda la red del Estado.

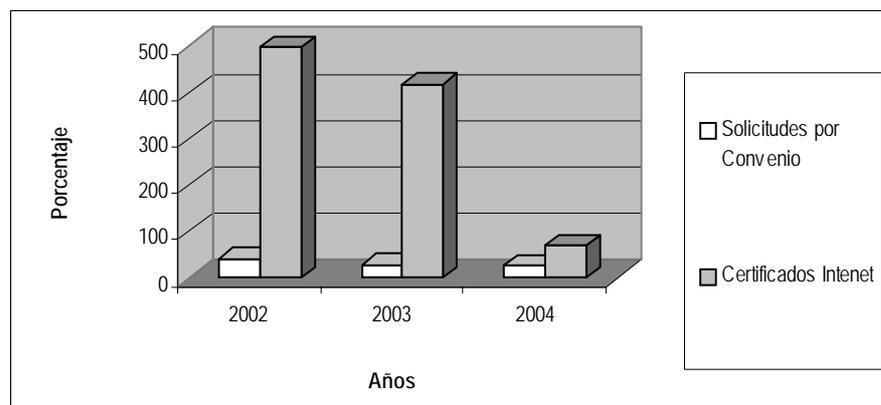
El Registros Especiales contiene información relativa a Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales. Durante el 2004, el volumen de producción en este rubro alcanzó a los 284.365 trámites realizados por este concepto. En el año 2004 el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 93%.

Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio Los servicios de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio de conexión a la red computacional son enlaces entre instituciones, que permiten el acceso inmediato a la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), para realizar consultas en pantalla y/o la emisión de certificados. Estos se materializan a través de la suscripción de convenios, al 31 de Diciembre de 2004 existían 200 convenios vigentes con instituciones públicas y/o privadas. Entre ellos, se suscribieron 4 convenios con municipalidades, con lo cual a la fecha a nivel nacional, son 62 los Municipios que tienen convenios con nuestra institución para el acceso a nuestra Base de Datos y la emisión de Certificados Computacionales. Al 31 de Diciembre de 2004, se emitieron 1.432.567 solicitudes a través de estos convenios, lo que representa un crecimiento de un 27.9% con respecto al año 2003, superando las expectativas en este sentido, principalmente por el fuerte aumento de solicitudes de parte de fiscalías con la incorporación de las regiones V, VI, VIII y X al nuevo sistema Penal.

Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

- **Gráfico 7: Variación de solicitudes a través de Oficina Internet y de Convenios de Conectividad**



Certificados Internet

La Oficina Internet es un sitio web concebido como oficina, en la cual se entregan servicios de información, de adquisición y emisión de certificados y de datos de los Registros que lleva el Servicio, bloqueo de documentos y consulta del estado de las solicitudes realizadas en oficinas. Los certificados que se pueden solicitar o emitir directamente gracias al Timbre Digital, son los Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes de Registro de Vehículos Motorizados.

El explosivo incremento que presentan todos los indicadores asociados a la oficina Internet, se explica por la fuerte demanda que han tenido los Certificados Internet, sobre a partir de la incorporación del Timbre Digital que permite obtener Certificados en Línea. Es importante señalar

que durante el 2004 la Oficina Internet recibió 1.389.488 visitas y se solicitaron 377.317 certificados a través de ella, lo que representa un 3.1% del total de Certificados emitidos por la institución e implica un aumento del 70% con respecto al 2003, sobrepasando con creces lo esperado, gracias a un nuevo servicio de la Oficina Internet que permite a los chilenos residentes en el exterior obtener certificados a través de 190 consulados de nuestro país en el mundo y al aumento en la solicitud de certificados de Dominio Vigente de Vehículos Motorizados por parte de Automotoras producto de la difusión realizada a estos usuarios. Además, es preciso señalar que los niveles de acceso a Internet por parte de la población, han crecido exponencialmente, lo que trae como resultado un aumento proporcional por los productos y servicios web que ofrece la Institución.

Para el mejoramiento de este producto estratégico, se desarrollaron todas las acciones comprometidas para el año, tanto en el marco de los Compromisos de Desempeño Colectivo, como en otras iniciativas de mejoramiento.

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

Continuar con el Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal

Se encuentra en operación desde la I a la XII región, las solicitudes a la fecha alcanzan a 461.996, entre verificaciones de identidad de personas y solicitudes de información de los registros que mantiene el Servicio.

Las mejoras concretas en infraestructura tecnológica, corresponden a la adquisición de nuevo equipamiento Firewall y Switch de acceso, así como servidores y almacenamiento para soportar la creciente demanda de comunicaciones vía correo electrónico.

En cuanto a la Capacitación, esta presenta un avance del 100%, se capacitaron un total de 90 funcionarios de la Región Metropolitana en técnicas de toma de impresiones decadactilares.

Cabe señalar además, que se realizaron adecuaciones en las Oficinas de San Miguel y Recoleta, como parte del proceso de preparación para la implementación de la Reforma en la Región Metropolitana.

Continuar la habilitación en oficinas del sistema de atención integral

Se logró implementar un total de 162 Puestos Integrales, entre las principales actividades que se realizaron para ello, se encuentran:

- Definición de las oficinas que serán implementadas con las aplicaciones de descentralización de ingreso de partidas.
- Visitas a regiones, para determinar si requieren de trabajo adicional para instalar el equipamiento.
- La capacitación de funcionarios y la preparación de la Oficina.

Cabe señalar que, entre las fases de preparación de oficinas, el diagnóstico en terreno es una de las actividades de mayor relevancia, dado que permite optimizar los tiempos y los costos del proceso de implementación.

Continuar con la habilitación en oficinas del Programa de Descentralización de Ingreso de inscripciones relativas al Registro de Vehículos Motorizados, Registro Civil y Registro General de Condenas

Los resultados de éste compromiso se traducen en:

- Se habilitaron 105 oficinas con infraestructura computacional y sistema de ingreso de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados.
- Se habilitaron 107 oficinas con infraestructura computacional y Sistema de Ingreso de Partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- Se habilitaron 50 oficinas con infraestructura computacional y Sistema de Ingreso de Solicitudes de Beneficios y Omisión de Antecedentes.

Al igual que en el proyecto anterior, entre las principales actividades que se realizaron para ello, se encuentran:

- Definición de las oficinas que serán implementadas con las aplicaciones de descentralización de ingreso de partidas.
- Visitas a regiones, para determinar si requieren de trabajo adicional para instalar el equipamiento.
- La capacitación de funcionarios y la preparación de la Oficina.

Cabe señalar que, entre las fases de preparación de oficinas, el diagnóstico en terreno es una de las actividades de mayor relevancia, dado que permite optimizar los tiempos y los costos del proceso de implementación.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /
Instituciones³¹ Evaluadas³²

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

31 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

32 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

● Avances en Materias de Gestión

- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

Gracias al esfuerzo y coordinación de las personas y áreas que componen la Institución, nuevamente durante el año 2004, el Servicio validó las etapas comprometidas en los 11 sistemas que conforman el Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG, con un cumplimiento global del 100%.

En el área de Recursos Humanos, el PMG de Capacitación durante el año 2004 ejecutó la etapa 4 obteniendo los siguientes resultados:

- Presupuesto Ejecutado: \$ 211.694.490 equivalente al 99.68 %
- Porcentaje de Cursos con Evaluación de Aprendizaje: 68.02 %
- Cursos realizados: N° 393 cursos ingresados al Sispubli
- Total de Funcionarios Capacitados: N° 2.007 equivalente al 74% de la dotación efectiva.
- Total Cupos de capacitación entregados: N° 5.577
- Total de Horas de Capacitación: N° 7.295
- Promedio de Horas por funcionario: 54.3 horas por funcionario
- Inversión promedio por funcionario capacitado: \$ 106.024
- Promedio de cursos con una duración de más de 12 horas: 63.8 % del total de cursos realizados.
- Del total de funcionarios capacitados, un 68% pertenece a la Planta y un 30% a Contrata.
- Del total de funcionarios capacitados, un 13,6 % son directivos, un 6,6% son profesionales, un 75,9 % son administrativos, 1% técnicos y un 2,4 % son auxiliares.

En el área de Atención de Usuarios, para el sistema de Gobierno Electrónico el Servicio comprometió las etapas I y II, lo que se resume en una propuesta de trabajo para el 2005, que incluye el fortalecimiento de los sistemas para las labores de apoyo, especialmente las que dicen relación con el desarrollo de las personas.

En lo referente al nuevo sistema PMG de Gestión Territorial Integrada, dado que por la amplia cobertura del Servicio y la transversalidad de su ámbito de acción, las instituciones consultadas se mostraron muy interesadas a optimizar la coordinación y colaboración para potenciar la gestión regional, especialmente, a través de la presencia en terreno de nuestra institución con el producto "Cédulas en Terreno" y la entrega de información estadística para facilitar la toma de decisiones a nivel local.

El sistema de Administración Financiera, desarrolló exitosamente el proceso de implementación del SIGFE. Paralelamente, cumplió con las fechas de envío de los informes y demás exigencias del sistema. Por último, en Enfoque de Género se ejecutó según lo programado en el Plan de Trabajo del año 2003, que incluye la entrega y/o creación de nuevos productos, y el diseño lógico del sistema de información de usuarios diferenciados por sexo. Especial mención, a las gestiones realizadas por la Institución para establecer un Convenio de Conectividad con los Tribunales de Familia, lo que les permitiría acceder en línea a la Base de Datos Institucional, para facilitar el desempeño de sus funciones.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
DIRECCIÓN NACIONAL	15	100%	4%
AUDITORÍA INTERNA	11	100%	4%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS	111	99%	4%
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	120	100%	4%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	17	100%	4%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y DESARROLLO	17	100%	4%
IDENTIFICACION	168	100%	4%
REGISTRO CIVIL Y ARCHIVO HISTÓRICO	114	100%	4%
REGISTRO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y CONTROL DE PROCESOS	83	90%	4%
REGISTRO GENERAL DE CONDENAS Y REGISTROS ESPECIALES	123	100%	4%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	11	100%	4%
I REGIÓN	70	100%	4%
II REGIÓN	61	97%	4%
III REGIÓN	46	100%	4%
IV REGIÓN	87	100%	4%
V REGIÓN	186	100%	4%
VI REGIÓN	93	100%	4%
VII REGIÓN	134	100%	4%
VIII REGIÓN	238	100%	4%
IX REGIÓN	123	100%	4%
X REGIÓN	169	100%	4%
XI REGIÓN	38	99%	4%
XII REGIÓN	31	100%	4%
XIII REGIÓN	570	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		99.4 %	

Los Compromisos de Desempeño Colectivo suscritos por la Institución para el año 2004, presentan cumplimientos iguales o superiores al 90% en cada uno de sus 24 centros de responsabilidad, con

un total de 78 compromisos a nivel nacional, que pueden ser agrupados en torno a 4 líneas de acción:

- Disminuir tiempos de proceso, entrega y atención
- Fortalecer los mecanismo de control
- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- Optimizar procesos y áreas de apoyo

En la medida de lo posible, el ejercicio de planificación, desarrollo y evaluación, se realiza de forma participativa, por un equipo de trabajo interárea e intergénero, que cubra las principales funciones desempeñadas por un determinado centro. Comprometiendo metas o actividades que contribuyan efectivamente al mejoramiento de la gestión institucional, pero que sean factibles de realizar con los recursos y capacidades existentes en cada uno de los centros de responsabilidad.

De entre los resultados obtenidos, destacan los mejoramientos de los estándares de tiempos de respuesta, por ejemplo, en el caso del Back Office se han disminuidos los tiempos de fabricación de los Documentos de Identificación: Cédula de Identidad de 6 a 5 días hábiles para la renovación del documento y de 8 a 7 días hábiles para la primera solicitud (primera filiación) y en el caso de Pasaporte a 48 hrs.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El Servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

- Avances en otras Materias de Gestión

Convenio entre la Cancillería y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para la emisión de Pasaportes Diplomático y Oficiales

Los pasaportes diplomáticos y oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores serán emitidos con la moderna tecnología utilizada actualmente por el Servicio, gracias a un Convenio firmado entre ambas instituciones, que permitirá pasar de documentos de elaboración manual a documentos elaborados con alta tecnología, la misma con que cuenta el nuevo sistema de identificación chileno. Dicho Convenio, establece la conveniencia de uniformar la emisión de los pasaportes diplomáticos y oficiales con las mismas medidas de seguridad y estándares de calidad a nivel internacional, de acuerdo a las normas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con que se procesan y fabrican los pasaportes ordinarios emitidos por el Estado de Chile.

Levantamiento de Competencias

Una de las actividades más importantes realizadas este año, en el marco del PMG de Capacitación, consistió en el Levantamiento de Competencias de nuestro Servicio. Se levantaron en primer lugar las Competencias Genéricas o Transversales del Cuarto Nivel Jerárquico y posteriormente, las Competencias Específicas del Segundo y Tercer Nivel Jerárquico. Para realizar este trabajo, se formó una Comisión de Competencias, constituido por Profesionales del Departamento de Desarrollo de las Personas. Las competencias levantadas, se enmarcan dentro de 5 campos de acción: Liderazgo, Gestión, Eficacia Personal, Relaciones Interpersonales y Orientación a la Técnica.

En este sentido, se realizaron más de 18 Talleres de Levantamiento de Competencias, con paneles formados con los distintos equipos de trabajo de las Subdirecciones del Servicio y Jefes de Subdepartamento. Conjuntamente con esto, se realizaron "Entrevistas de Eventos Conductuales" a todos los Subdirectores del Servicio. En total, en estos talleres participaron cerca de 40 personas.

Emisión de Certificados Masiva

Se desarrolló una aplicación que tiene como objetivo entregar una nueva herramienta al Servicio con la cual se puedan generar impresiones de certificados en forma masiva con el posterior informe de documentos emitidos y cobro asociado en dinero, a partir de la entrega de datos en medios magnéticos. Los certificados que se ven involucrados en esta solicitud, corresponde a los del tipo de Nacimientos, Matrimonios, Antecedentes, Anotaciones Vigentes de Vehículos, Discapacitados.

Con esta iniciativa se espera:

- Realizar una diferenciación en la atención a los usuarios, discriminando entre personas, y empresas y/o Instituciones.
- Disminuir de la demanda de certificados provenientes de las personas, ya que se ataca la fuente que origina la solicitud, que son las empresas y/o Instituciones.
- Disminución de los tiempos de espera en las Oficinas, evitando que se generen cuellos de botellas y aglomeraciones.

Proyectos de Ley

BOLETÍN:	3586-06
Descripción:	Sobre Sistema de Inscripciones Electorales.
Fecha de ingreso:	6 de julio de 2004
Estado de tramitación:	1° Trámite Constitucional Cámara de Diputados (Cuenta Primer Informe de la Comisión)
Beneficiarios directos:	Ciudadanía Mayor de Edad con derecho a sufragio
BOLETÍN:	3344-15
Descripción:	Moción que ordena la anotación de los vehículos robados, en el Registro de Vehículos Motorizados
Fecha de ingreso:	4 de septiembre de 2003
Estado de tramitación:	2° Trámite Constitucional Cámara de Diputados (Primer Informe de Comisión de Transporte y Telecomunicaciones)
Beneficiarios directos:	Propietarios y terceros afectados
BOLETÍN:	2662-18
Descripción:	Modifica las normas sobre patria potestad y orden de los apellidos
Fecha de ingreso:	18 de enero de 2001
Estado de tramitación:	1° Trámite Constitucional Cámara de Diputados (Cuenta de Primer Informe de la Comisión)
Beneficiarios directos:	Menores de edad
BOLETÍN:	3278--05
Descripción:	Introduce adecuaciones de índole tributaria e institucional para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua con la modernización del mercado de capitales (Crea Registro de Prenda sin Desplazamiento)
Fecha de ingreso:	8 de julio de 2003
Estado de tramitación:	2° Trámite Constitucional Cámara de Diputados (Primer Informe de Comisión de Hacienda)
Beneficiarios directos:	Medianos y Pequeños Empresarios

4. Desafíos 2005

Para el año 2005, la Institución orientará sus esfuerzos a consolidar los avances en materia de simplificación de trámites, con énfasis en la disminución de tiempos y la accesibilidad por parte de nuestros usuarios

Entre los principales desafíos, se encuentran las acciones en los siguientes ámbitos de acción:

- Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal, colaborando en dos funciones principales: la identificación de las personas y la entrega de información mantenida en los registros del Servicio. Para este año, el desafío de la incorporación al nuevo Sistema de Justicia de la Región Metropolitana, implica un aumento de alrededor del 40 por ciento en la entrega de los servicios ya mencionados.
- Desarrollo del nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaportes: efectuando los desarrollos asociados a la verificación de identidad a través de servicios Biométricos para entidades externas (públicas y privadas), así como para Certificados de Firma Electrónica y la habilitación de las solicitudes de pasaportes consulares, diplomáticos y oficiales.
- Continuar con el Programa de Descentralización de Ingreso de Registros, mediante la habilitación de sistemas en 100 oficinas para efectuar Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción; en 50 oficinas para inscripciones, actos y contratos relativos al Registro de Vehículos Motorizado; en 30 oficinas para ingresar de solicitudes de beneficios de eliminación y omisión de antecedentes del Registro General de Condenas.
- En la implementación del Sistema Nacional de Registros de ADN, que tendrá como objetivo facilitar el esclarecimiento de los hechos de una investigación criminal, relativos a delitos como el secuestro, sustracción de menores, homicidios, robo calificado, y delitos sexuales, entre otros, el Servicio de Registro Civil e Identificación será el responsable de mantener y resguardar la información para el Sistema Nacional de Registros de ADN.
- Los Pasaportes Diplomáticos y Oficiales, serán elaborados con alta tecnología, lo que permitirá uniformar la emisión de dichos documentos con las medidas de seguridad y estándares de calidad a nivel internacional, de acuerdo a las normas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con que se procesan y fabrican los pasaportes ordinarios emitidos por el Estado de Chile. Para tal fin, el Servicio de Registro Civil e Identificación proporcionará a Relaciones Exteriores estaciones de captura digital de datos (incluyendo fotografía, firma e impresión dactilar), que estarán instaladas en las dependencias centrales de la Cancillería, capacitara a los funcionarios que atenderán las estaciones de trabajo. De esta forma, para la atención de los interesados el Ministerio de Relaciones Exteriores podrá acceder a las aplicaciones computacionales de ingreso de solicitudes, consulta, pendientes y bloqueo durante las 24 horas del día, conectados directamente a los sistemas del Servicio de Registro Civil e Identificación.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2002	2003	2004				
Documentos de Identificación	Tasa de variación anual de cédulas de identidad entregadas	((N° de cédulas de identidad entregadas en año t/N° de cédulas de identidad entregadas en año t-1)-1)*100	%	11.6	25.9	9.9	2175	Si	122.00	1
				881.0	0.0	987.0				
Enfoque de Género: No										
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	Porcentaje de partidas ingresadas directamente a la base de datos en relación al total de partidas	(N° de partidas ingresadas directamente a la base de datos durante el año t/N° de Partidas de Registro Civil de la durante el año t)*100	%				80.0	Si	123.00	2
				65.6	79.6	98.5				
Enfoque de Género: No										
Servicio de Conectividad a la Red computacional	Tasa de variación anual de trámites realizados a través de conectividad con Municipios y Fiscalías	((N° de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año t/N° de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año t-1)-1)*100	%	42.4	27.9	20.0	8400	Si	153.00	3
				6633	29.1	1281				
Enfoque de Género: No										
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año	(N° de certificados computacionales emitidos/total de certificados emitidos al año)*100	%				98.2	Si	101.00	
				96.9	97.0	98.9				
Enfoque de Género: No										

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 con relación a la meta 2004.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2002	2003	2004				
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año	(N° de certificados computacionales emitidos/total de certificados emitidos al año)*100	%	96.9	97.0	98.9	98.2	Si	101.00	
	Enfoque de Género: No									
Registro General de Condenas	Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año	(N° de certificados computacionales emitidos/total de certificados emitidos al año)*100	%	96.9	97.0	98.9	98.2	Si	101.00	
	Enfoque de Género: No									
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	Porcentaje de certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos	(Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100	%	36.9	63.0	86.4	70.1	Si	123.00	4
	Enfoque de Género: No									
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos	(Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100	%	36.9	63.0	86.4	70.1	Si	123.00	5
	Enfoque de Género: No									
Registro General de Condenas	Porcentaje de certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos	(Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100	%	36.9	63.0	86.4	70.1	Si	123.00	6
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2002	2003	2004				
Documentos de Identificación	Tasa de variación anual de pasaportes entregados	$((N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t/N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t-1)-1)*100$	%	-3.8 1743 41.0	-15.6 0.0	5.6 1607 64.0	1.3 1522 96.0	Si	106.00	
	Enfoque de Género: No									
Oficina Internet	Porcentajes de transacciones realizadas por medio de la Web	$(\text{Sumatoria (Número total de transacciones realizados por la Web)/Sumatoria (Número total de transacciones realizadas por el servicio de registro civil)})*100$	%	0.30	1.64	3.10	2.03	Si	153.00	7
	Enfoque de Género: No									
Oficina Internet	Tasa de crecimiento de transacciones realizadas por medio de la WEB	$((\text{Sumatoria de las transacciones por medio de la web en el año } t/\text{Sumatoria de las transacciones por medio de la web en el año } t-1)-1)*100$	%	527.8 7 3177 0.00	419. 88 0.00	69.73 3773 17.00	60.00 2223 03.00	Si	170.00	8
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de ingresos de operación respecto del presupuesto total ejecutado al año	$(\text{Total Ingresos de operación/Total Presupuesto ejecutado})*100$	%	83.8	82.6	90.4	87.8	Si	103.00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje promedio del presupuesto mensual ejecutado respecto de la ejecución mensual programada	$(\text{Monto Total de Ejecución Presupuestaria en el año } t/\text{Monto Total de Ejecución Programada del Gasto en el año } t)*100$	%	93.0	118. 5	99.6	96.8	Si	103.00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con el servicio	$((\text{Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7)/Total usuarios encuestados})*100$	%	73.5	80.6	68.4	80.0	No	86.00	9
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2002	2003	2004				
Institucional	Tasa de variación anual de las ventas de Actuaciones	$(\text{Ventas año } t - \text{Ventas año } t-1) / \text{Ventas Año } t-1 * 100$	%	33.3	33.3	36.9	2.9	Si	1272.00	10
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio	$(\text{N}^\circ \text{ de actuaciones realizadas en terreno en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de Actuaciones homologables realizadas en oficinas en el año } t) * 100$	%	0.3	0.7	0.4	0.1	Si	400.00	11
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 94

Notas:

- 1.- Aumento de la demanda por sobre lo proyectado, debido principalmente a las condiciones de seguridad que ofrece el nuevo documento de Cédula de Identidad, condición altamente valorada por parte de la población.
- 2.- El Servicio durante el año 2004, amplió la cobertura del sistema de ingreso descentralizado de inscripciones de Registro Civil en 100 puestos de atención, lo que junto al esfuerzo realizado en años anteriores se traduce en un total de 386 puestos de atención a lo largo del país, donde los ciudadanos pueden realizar en forma automática las inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción, reduciendo de 30 a 1 día la duración del proceso.
- 3.- El aumento del indicador por sobre lo proyectado, se debe principalmente al aumento en un 156% de los requerimientos por parte de Fiscalías, lo que se debe a la incorporación de las Regiones V, VI, VIII y X el 16 de Diciembre de 2003 al nuevo sistema de Justicia Penal, por otra parte se firman Convenios de Conectividad con 4 Municipios.
- 4.- El aumento del indicador por sobre lo proyectado, se debe a la incorporación de 160 puestos de atención con este sistema lo que sumado a lo realizado en años anteriores da un total de 802 puesto de atención integral.
- 5.- El aumento del indicador por sobre lo proyectado, se debe a la incorporación de 160 puestos de atención con este sistema lo que sumado a lo realizado en años anteriores da un total de 802 puesto de atención integral.
- 6.- El aumento del indicador por sobre lo proyectado, se debe a la incorporación de 160 puestos de atención con este sistema lo que sumado a lo realizado en años anteriores da un total de 802 puesto de atención integral.
- 7.- El indicador sobrepasa el crecimiento esperado, gracias a un nuevo servicio de la Oficina Internet, que permite a los chilenos residentes en el exterior obtener certificados a través de los consulados de nuestro país en el mundo. Otra de las causas, es el aumento en la solicitud de certificados de Dominio Vigente de Vehículos Motorizados, principalmente por parte de Automotoras, producto de la difusión realizada a estos usuarios. Además es preciso señalar, que los niveles de acceso a Internet por parte de la población, han crecido exponencialmente lo que trae como resultado un aumento proporcional en los productos y servicios web que ofrece la Institución.
- 8.- El indicador sobrepasa el crecimiento esperado, gracias a un nuevo servicio de la Oficina Internet, que permite a los chilenos residentes en el exterior obtener certificados a través de los consulados de nuestro país en el mundo. Otra de las causas, es el aumento en la solicitud de certificados de Dominio Vigente de Vehículos Motorizados, principalmente por parte de Automotoras, producto de la difusión realizada a estos usuarios. Además es preciso señalar, que los niveles de acceso a Internet por parte de la población, han crecido exponencialmente lo que trae como resultado un aumento proporcional en los productos y servicios web que ofrece la Institución.
- 9.- La disminución de la evaluación de satisfacción realizada por parte de nuestros usuarios, en parte se debe a los ajustes propios de la puesta en marcha de dos proyectos tan complejos como Posesiones Efectivas y Matrimonio Civil. Por otra parte el aumento sostenido de funciones de la Institución en los últimos años, aparejado el aumento de la población nacional, han provocado una sobrecarga de trabajo que no ha sido proporcional al aumento de dotación, aumento en los tiempos de espera e infraestructura insuficiente para las demandas de usuarios cada día más exigentes.

10.- Durante el 2004, el crecimiento en las ventas está directamente relacionado con el volumen de trámites realizados, el que creció en un 10% con respecto al año 2003, considerando solo las prestaciones tradicionales que se realizan en Oficinas del Servicio, un ejemplo de ello es el 25.9% de aumento en la demanda de Cédulas de Identidad. Por otra parte, la puesta en marcha de dos grandes proyectos como Posesiones Efectivas y la nueva Ley de Matrimonio Civil, el Servicio experimento profundos cambios, que se reflejan en lo obtenido en todo ámbito de resultados, modificando lo presupuestado en ingresos y gastos para este período. Cabe señalar, que las cifras utilizadas para la estimación de la meta del año 2004, corresponde a los montos autorizados inicialmente en el presupuesto.

11.- Existe una especial preocupación por parte de la Institución, por ampliar la cobertura y el acceso por parte de nuestros usuarios a los servicios ofrecidos, por lo que las atenciones en terreno, la participación en programas de acercamiento a la comunidad de otras instituciones y la atención domiciliaria de personas de la tercera edad, enfermas y/o discapacitadas son cada vez más demandados por parte de la comunidad, por lo que forman parte de las prioridades de la Institución y de los Compromisos de Desempeño Colectivo de las Direcciones Regionales.

● Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³⁵ 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004 ³⁶		
Documentos de Identificación	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Producto Cédula de Identidad	(Total de encuestados que califican con nota 6 y 7 la Calidad del Producto Cédula de Identidad / Total de encuestados que solicitaron Cédulas de Identidad)*100	%	90.9	73.9	91.3	124	1
Documentos de Identificación	Porcentaje de Cédulas de Identidad procesadas dentro del Plazo	(Total de cédulas de Identidad procesadas en el plazo en el período t/ Total de cédulas de Identidad solicitadas en el período t)* 100	%	-	99	97	98	
Documentos de Identificación	Porcentaje encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Producto Pasaporte	(Total de encuestados que se califican con nota 6 y 7 la Calidad del Producto Pasaporte / Total de encuestados que solicitaron Pasaporte)*100	%	88.9	94.2	88.9	94	
Documentos de Identificación	Porcentaje de Pasaportes procesados dentro del Plazo de 2 días	(Total de pasaportes procesados en el plazo durante el período t/Total de pasaportes solicitados en el período t)*100	%	-	94	95.8	102	
Registro Civil	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en Registro Civil	(Total de encuestados que califica con nota 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en Registro Civil/Total de encuestados que solicitaron Inscripción en Registro Civil)*100	%	79.5	86.7	82.8	96	
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al RVM ingresadas directamente a la Base de Datos en relación al total de Solicitudes al RVM	(Total de solicitudes de RVM ingresadas directamente a la Base de Datos durante periodo t/ Total de solicitudes al RVM en el período t)*100	%	-	24.3	46.7	192	2
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados	(Total de encuestados que se califica con nota 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en el Registros Vehículos Motorizados / Total de encuestados que solicitaron Inscripción en el RVM)*100	%	92.4	87.7	92.5	105	
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al RVM procesadas dentro del Plazo	(Total de solicitudes al RVM procesadas en el plazo durante el período t/ Total de solicitudes realizadas al RVM en el período t)*100	%	-	86.4	87.5	101	

35 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.

36 Los valores presentados corresponden a los resultados al 31/12/04.

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³⁵ 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004 ³⁶		
Registro General de Condenas	Porcentaje de solicitudes de omisiones de antecedentes penales tramitadas dentro del plazo	(Total de solicitudes de omisión antecedentes penales tramitadas en el plazo durante el período t/ Total de solicitudes de omisión de antecedentes penales recibidas durante el período t) *100	%	-	81	84	104	
Registros Especiales	Porcentaje de ingreso de resoluciones judiciales y demás documentos a los Registros Especiales dentro del Plazo	(Total de resoluciones judiciales y demás documentos ingresadas a los Registros dentro del plazo durante el período t/ Total de resoluciones judiciales y demás documentos recibidas en la Unidad de Ingreso a Registros especiales durante el período t) *100	%	-	96	93	97	
Institucional	Promedio de Felicitaciones por cada 100.000 Trámites	(Total de Felicitaciones en el período t / Total de Trámites en el período t)*100.000		7.7	20.4	14.5	71	3
Institucional	Promedio de Reclamos por cada 100.000 Trámites	(Total de Reclamos en el período t / Total de Trámites en el período t)*100.000		5.9	8.6	6.5	132	4
Institucional	Promedio de Trámites por funcionario de gestión operativa	(Total de trámites realizadas en el período t/ Total de Funcionarios de gestión operativa en el período t)		1242 1	1269 3	14561	115	

Notas:

- 1.- En la evaluación del año 2004, el producto Cédula de Identidad, mejoró en la evaluación que realiza la ciudadanía, al existir un mayor conocimiento y valoración de las condiciones de seguridad que posee este nuevo documento, y que no están presentes en el antiguo formato.
- 2.- La implementación de 150 nuevos puestos de atención para el ingreso descentralizado de las solicitudes al registro de Vehículos motorizados, a permito ampliar la cobertura de este servicio y mejorara los tiempos de respuesta a nuestros usuarios.
- 3.- Principalmente la disminución en las felicitaciones, se debe a que proporcionalmente el aumento del número de tramites fue mucho mayor, que el número de opiniones emitidas por parte de nuestros usuarios.
- 4.- Principalmente la disminución en los reclamos, se debe a que proporcionalmente el aumento del número de tramites fue mucho mayor, que el número de opiniones por parte de nuestros usuarios.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁹
Continuar con el Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal	Documentos y servicios entregados fiscalías, principalmente: 1. Ratificación de la identidad de personas solicitada por las Fiscalías Locales mediante la transferencia electrónica de las impresiones decatactilares a la Unidad de Dactiloscopia. 2. Proporcionar información de los registros que mantiene el Servicio, mediante la conexión a la base de datos del SRCEI o directamente solicitada por los Fiscales a las Oficinas de SRCEI	Documentos de Identificación Registro Civil Registro general de Condenas	<u>1º Trimestre:</u> Alto <u>2º Trimestre:</u> Bajo <u>3º Trimestre:</u> Alto <u>4º Trimestre:</u> Cumplido
Continuar la habilitación en oficinas del sistema de atención integral	160 nuevos Puestos de Atención Integral.	Registro Civil Registro de Vehículos Registro General de Condenas Registros Especiales	<u>1º Trimestre:</u> Medio <u>2º Trimestre:</u> Alto <u>3º Trimestre:</u> Cumplido <u>4º Trimestre:</u> Cumplido
Continuar con la habilitación en oficinas del Programa de Descentralización de Ingreso de inscripciones relativas al Registro de Vehículos Motorizados, Registro Civil y Registro General de Condenas	1. Habilidadación de 100 oficinas con infraestructura computacional y sistema de ingreso de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados. 2. Habilidadación de 100 oficinas con infraestructura computacional y Sistema de Ingreso de Partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción. 3. Habilidadación de 50 oficinas con infraestructura computacional y Sistema de Ingreso de Solicitudes de Beneficios y Omisión de Antecedentes.	Registro Civil Registro de Vehículos Registro General de Condenas	<u>1º Trimestre:</u> Alto <u>2º Trimestre:</u> Alto <u>3º Trimestre:</u> Cumplido <u>4º Trimestre:</u> Cumplido

37 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un periodo de tiempo preciso.

38 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

39 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- **Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			ALTA	12%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			ALTA	12%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			MEDIANA	7%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	MEDIANA	8%	✓
	Gobierno Electrónico		○					ALTA	12%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión					○		ALTA	12%	✓
	Auditoría Interna				○			ALTA	12%	✓
	Gestión Territorial Integrada	○						MEDIANA	8%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MEDIANA	7%	✓
	Administración Financiero- Contable					○		MENOR	5%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género			○				MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
----------	---------------

Cuadro 14 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

● Anexo 5: Transferencias Corrientes⁴⁰

Cuadro 15 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ⁴¹ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ⁴² (M\$)	Gasto Devengado ⁴³ (M\$)	Diferencia ⁴⁴	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	73.158	100.080	99.967	113	45
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS	73.158	100.080	99.967	113	

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

41 Corresponde al aprobado en el Congreso.

42 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

43 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

44 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

45 Sala cuna se incrementó mediante decreto N° 1.129 de 13/12/2004 por M\$ 26.922 quedando un monto final de M\$ 100.080. Su ejecución durante 2004 ascendió a M\$ 99.967 equivalente a un 99,89%.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

● Anexo 6: Iniciativas de Inversión⁴⁷

1. Nombre: Nuevo Sistema de Identificación Cédula de Identidad y Pasaporte (Etapa IV)

Tipo de Iniciativa: Proyecto, código BIP 20112114-0

Objetivo: El objetivo de este Proyecto fue implementar un nuevo sistema centralizado de identificación, que permite la verificación en línea de la identidad. Lo anterior, a través de una Base de Datos que almacena las imágenes digitalizadas de la fotografía, firma e impresiones dactilares de cada persona y además producir una nueva cédula de identidad y un nuevo pasaporte (y otros documentos de viaje) con características de avanzada seguridad, de alta durabilidad, que cumplan con los estándares internacionales en materia de documentos de identidad y que sean tecnológicamente actualizables.

Para el Estado, este proyecto significa, seguridad y simplificación de trámites que se traducen en posibilitar la verificación automática de la identidad de las personas, reducción de los niveles de falsificación y adulteración de los documentos, reducción de los tiempos de respuesta en la entrega de los documentos y posibilidad de bloqueo automático centralizado de los documentos, entre otros.

Beneficiarios: Población Nacional, incluidos extranjeros residentes en Chile y Chilenos en el extranjero; Policías de Carabineros e Investigaciones, empresas proveedoras de información.

Cuadro 16 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴⁸	Ejecución Acumulada al año 2004 ⁴⁹	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 ⁵⁰	Ejecución Año 2004 ⁵¹	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Desarrollo Nuevo Sistema de Identificación	4,500,000	3,571,632	89%	450,000	426,167	95%	459,000	

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

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

49 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

50 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

51 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

● Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵²		Avance ⁵³	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,99	1,79	111	54
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	3,55	3,77	94	55
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,42	0,26	62	56
Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,07	--	55
Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,26	2,22	57	57
Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,87	1,22	153	58

52 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

53 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

54 Se considera descendente, ya que es uno de los factores a disminuir a fin de aumentar nuestra eficiencia.

55 Se considera descendente desde la perspectiva de la inversión en capacitación y desarrollo de experiencia en materias propias del servicio y el costo asociado a reemplazarlas.

56 Se considera ascendente desde la perspectiva de que es importante potenciar el retiro del personal que está en condiciones de acogerse a jubilación.

57 Se considera descendente desde la perspectiva de la inversión en capacitación y desarrollo de experiencia en materias propias del servicio y el costo asociado a reemplazarlas, su aumento se debe a las renunciaciones voluntarias por la Bonificación por Retiro (Ley 19.882, Nvo. Trato Laboral)

58 Se considera descendente desde la perspectiva de la inversión en capacitación y desarrollo de experiencia en materias propias del servicio y el costo asociado a reemplazarlas, para el 2005 disminuyeron retiros por otros conceptos.

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵²		Avance ⁵³	Notas	
		2003	2004			
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t / N° de funcionarios en egreso año t) *100	72,04	150,98	209	59	
Grado de Movilidad en el servicio						
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ}$ de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	4,32	13,53	313	60	
Grado de Movilidad en el servicio						
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ}$ de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	7,86	47,25	601	61	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal						
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ}$ funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	96,39	74,00	77	63	
Porcentaje de becas ⁶² otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,19	1,21	637	64	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.						
	$(N^{\circ}$ de horas contratadas para Capacitación año t / N° de funcionarios capacitados año t)	33,36	54,13	162	65	
Grado de Extensión de la Jornada						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ}$ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	5,33	6,02	89	66	

59 Se considera ascendente desde la perspectiva de las nuevas funciones del Servicio, aumento de dotación proyecto Posesiones Efectivas (87 cupos)

60 Se considera ascendente desde la perspectiva del ascenso en la carrera funcionaria, el aumento se produce por vacantes dejadas producto de aplicación Bonificación por Retiro.

61 Se considera ascendente desde la perspectiva del ascenso en la carrera funcionaria, aumento se debe a concursos Internos en grados superiores y otros.

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

63 Se considera ascendente desde la perspectiva de que favorece el desarrollo de las personas de la institución.

64 Se considera ascendente desde la perspectiva de que favorece el desarrollo de las personas de la institución, el aumento se debe principalmente a Becas de Cursos y becas Servicio Civil.

65 Se considera ascendente desde la perspectiva de que favorece el desarrollo de las personas de la institución, el aumento se debe principalmente a la implementación de los proyectos de Posesiones Efectivas y Matrimonio Civil.

66 Se considera descendente ya que la disminución de este indicador implica la mejora en la eficiencia del desempeño de los funcionarios, el incremento se produce principalmente por concepto de los requerimientos surgidos del Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal y la implementación del proyecto de Posesiones Efectivas y Matrimonio Civil.

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵²		Avance ⁵³	Notas	
		2003	2004			
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño⁶⁷ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	93,75	99,20	106	68	
	Lista 2 % de Funcionarios	0,84	0,68	81	68	
	Lista 3 % de Funcionarios	0,04	0,12	33	69	
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00	--	69	

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

68 Se considera ascendente desde la perspectiva de que mejores calificaciones, reflejan un mejor desempeño de los funcionarios

69 Se considera descendente desde la perspectiva de que calificaciones deficientes, indican menoscabo en el desempeño de los funcionarios