
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2005**

**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	14
• Recursos Humanos	15
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	15
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	16
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	17
• Recursos Financieros	18
- Recursos Presupuestarios año 2005	18
3. Resultados de la Gestión	19
• Cuenta Pública de los Resultados	20
- Balance Global	20
- Resultados de la Gestión Financiera	22
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	29
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	35
- Informe de Programación Gubernamental	35
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	35
• Avances en Materias de Gestión	36
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	36
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	37
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	38
- Avances en otras Materias de Gestión	38
• Proyectos de Ley	39
4. Desafíos 2006	40

5. Anexos	42
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005	43
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	49
• Anexo 3: Programación Gubernamental	51
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005	52
• Anexo 5: Iniciativas de Inversión	53
• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	54

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	15
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	16
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	17
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005	18
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005	18
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005	22
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	28
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005	37
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005	43
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005	49
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005	51
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2005	52
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2002 – 2004	52
Cuadro 15: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005	53
Cuadro 16: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	54

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato	15
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento	16
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	17

1. Carta del Jefe de Servicio

GABRIELA HUARCAYA BODE
DIRECTORA NACIONAL (S)



Sin lugar a dudas, el año 2005 ha constituido para el Servicio de Registro Civil e Identificación un período de grandes desafíos, pero también de grandes logros, los que se han materializado gracias al profesionalismo y compromiso de todos y cada uno de sus 2.730 funcionarios a lo largo del país. En este sentido, deseamos destacar los siguientes logros durante el período:

- Consolidación del nuevo procedimiento para obtener las posesiones efectivas de herencias intestadas, que desde su puesta en marcha ha recibido un total de 93.000 solicitudes, de las cuales 84.700 se encuentran inscritas y tramitadas. Durante el año 2005 el Servicio recibió 52.852 solicitudes y ha inscrito 45.849 Posesiones Efectivas, es decir un 86% de solicitudes resueltas positivamente; correspondiendo el 76% a personas de escasos recursos que no han cancelado arancel por dicho trámite. Adicionalmente, se han inscrito 5.223 testamentos en el Registro Nacional de Testamentos.
- En el año 2005 se continuó con el Programa de Apoyo a la Reforma en las trece regiones. En este sentido, además de las labores de verificación de identidad y de entrega de información al Ministerio Público, se desarrolló un sistema automatizado de verificación de identidad a través de la impresión dígítópulgar, que se encuentra en línea, aprovechando la tecnología e información biométrica del nuevo Sistema de Identificación. El Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal se encuentra operando en todo el país; las solicitudes a la fecha alcanzan a 1.043.180, entre verificaciones de identidad de personas y solicitudes de información de los registros que mantiene el Servicio.
- Durante el año 2005, continúa el crecimiento explosivo de las solicitudes de trámites en línea mediante nuestra Oficina Internet, 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. Es importante señalar que durante el 2005 la Oficina Internet recibió más de 2 millones visitas y se solicitaron 640 mil certificados a través de ella, lo que representa un 3.7% del total de Certificados emitidos por la institución e implica un aumento del 70% con respecto al 2004.

Por otra parte, en cuanto a los esfuerzos desarrollados durante el periodo en materia de Cooperación Internacional, destaca la realización en Chile del "Primer Encuentro de Directores de Registro Civil, Identificación y Estadísticas Vitales", el pasado mes de octubre. La asistencia de ocho países y las justificadas excusas recibidas de otros nueve confirman la importancia otorgada a este evento. Los acuerdos formales suscritos por los Directores Nacionales y Generales de las respectivas instituciones, la creación del Consejo Latinoamericano de Registro Civil, Identificación y Estadísticas Vitales, cuya Comisión Ejecutiva quedó presidiendo Chile y el acuerdo de realizar en Segundo Encuentro el mes de febrero de 2006 en República Dominicana, sintetizan el logro alcanzado en materia de Relaciones Internacionales.

Cabe destacar además, entre los logros del periodo, la firma de un Convenio entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Servicio de Registro Civil e Identificación que permite que los Pasaportes Diplomáticos y Oficiales sean elaborados con alta tecnología, lo que uniformará 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. Se han fabricado 2.105 pasaportes diplomáticos y 4.383 pasaportes oficiales en oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores en Santiago.

Para el año 2006, la Institución se ha planteado desafíos centrados en la atención que se entrega a nuestros clientes o usuarios, buscando elevar su calidad y contribuir al proceso modernizador del Estado: Implementación de un Call Center Institucional, desarrollo de un sistema para la emisión masiva de certificados, mejoras en infraestructura y, por supuesto, continuar atendiendo las necesidades de los ciudadanos a través de la mejora continua de nuestros productos y servicios.

Estos son nuestros compromisos para el año 2006, a través de los cuales aportaremos al proceso de Modernización del Estado, al mejoramiento de la seguridad ciudadana, a la igualdad de oportunidades y al desarrollo integral del país.



**GABRIELA HUARCAYA BODE
DIRECTORA NACIONAL (S)**

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 2005 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2005

• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

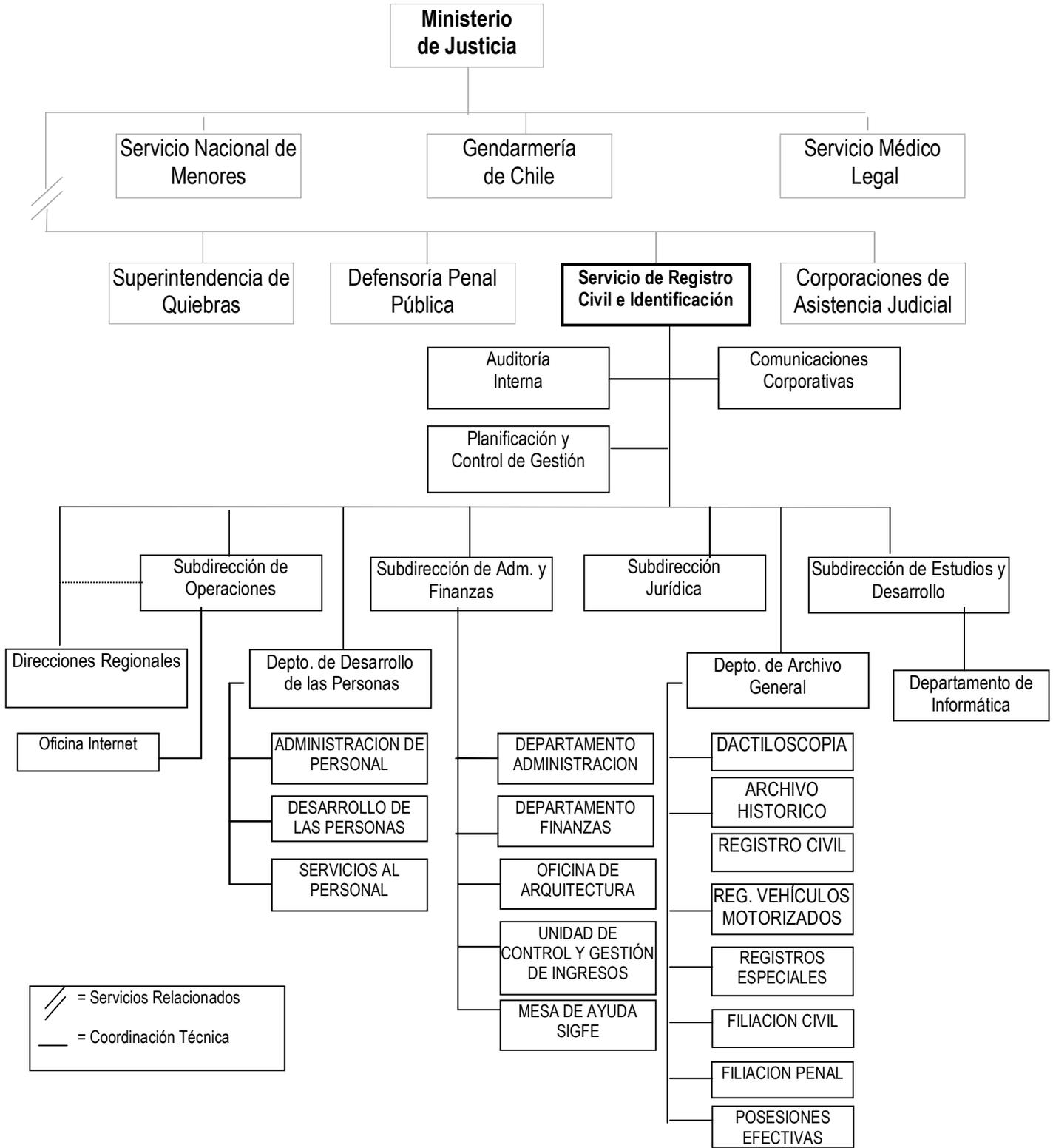
- Ley N° 19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, publicada en el Diario Oficial de 19 de octubre de 1996.
- Ley N° 4.808 sobre Registro Civil, publicada en el Diario Oficial de fecha 10 de febrero de 1930.
- Ley N° 18.575, Aprueba la Ley Orgánica Constitucional de la Administración 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.
 - En Junio del 2003 se aprueba la Ley N° 19.872, que crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre
 - El 10 de octubre de 2003 se aprueba la Ley N° 19.903, de Posesiones Efectivas de las Herencias Intestadas, a través de la cual se crea el Registro Nacional de Posesiones Efectivas y el Registro Nacional de Testamentos.
 - Se aprueba la Ley N° Ley 19.970 del 6 de Octubre de 2004, Implementación Sistema Único de Registro de ADN
 - Ley 19.902, publicada el 9 de octubre del año 2003, modificó el artículo 219 de la Ley 18.290 de Tránsito, para permitir la eliminación de anotaciones en el Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados.
 - Se aprueba en de la Ley N° 19.947, conocida como la Nueva Ley de Matrimonio Civil.
 - En mayo de 2004 se aprueba la Ley N° 19.948, de Exención de Responsabilidad Penal, conocida como “de Bloqueo de Documentos”.

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 (S)	Gabriela Huarcaya Bode
Subdirectora Jurídica (S)	Ligia Toro Araya
Subdirector de Administración y Finanzas	René Mellado Díaz
Subdirector de Operaciones	José Bustos Díaz
Subdirector de Estudios y Desarrollo	Manuel Godoy Ramírez
Auditor Interno	Fernando Castillo Román
Comunicaciones Corporativas	Wilfredo Guzmán Guajardo
Planificación y Control de Gestión	Nayadeth Quilodrán Monsalve
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 Regional III Región de Atacama	Alejandro Alvarez Davies
Directora Regional IV Región de Coquimbo	Cecilia Prats Cuthbert
Director Regional V Región de Valparaíso	Carlos Wendt Gaggero
Director Regional VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Eloy Santibáñez Pezoa
Directora Regional VII Región del Maule	Alicia Donaire Rodríguez
Director Regional VIII Región del BíoBío	Mauricio Ortíz Solorza
Director Regional IX Región de la Araucanía	Luis Risso 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 Estratégicas**

- **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.

- **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)</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

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Personas naturales ¹
2	Personas jurídicas ²
3	Instituciones del Sector Público. ³
4	Instituciones y empresas del sector privado ⁴

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

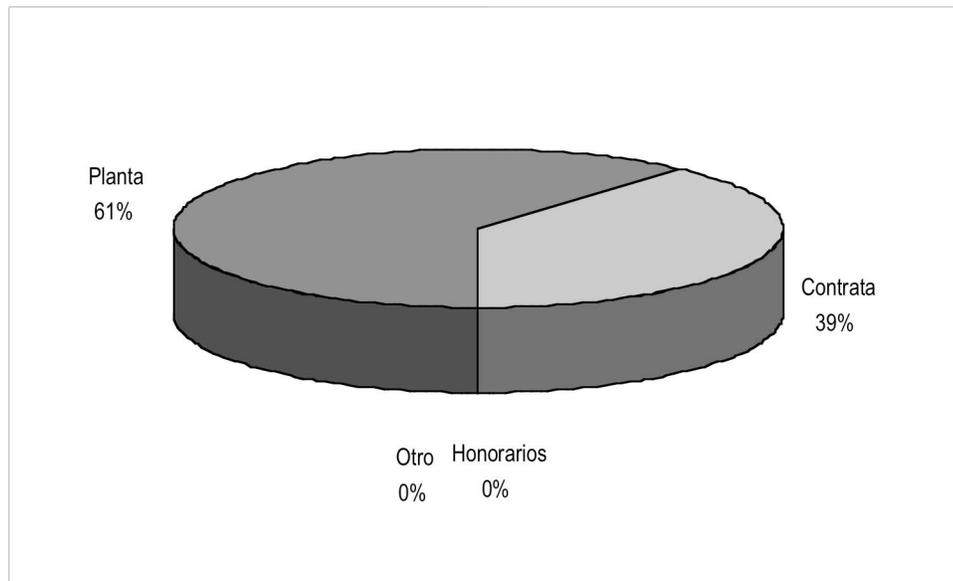
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	<u>Documentos de Identificación</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales
2	<u>Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales ▪ Personas jurídicas ▪ Instituciones del Sector Público
3	<u>Registro de Vehículos Motorizados</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales ▪ Personas jurídicas ▪ Instituciones del Sector Público Instituciones y empresas del sector privado
4	<u>Registro General de Condenas</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales ▪ Instituciones del Sector Público ▪ Instituciones y empresas del sector privado
5	<u>Registros Especiales (Discapitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales ▪ Instituciones del Sector Público
6	<u>Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituciones del Sector Público ▪ Instituciones y empresas del sector privado
7	<u>Certificados Internet</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas naturales ▪ Personas jurídicas ▪ Instituciones del Sector Público ▪ Instituciones y empresas del sector privado

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva ⁵ año 2005 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	1.183	484	1.667
Contrata	683	361	1.044
Honorarios ⁶			
Otro			
TOTAL	1.866	845	2.711

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



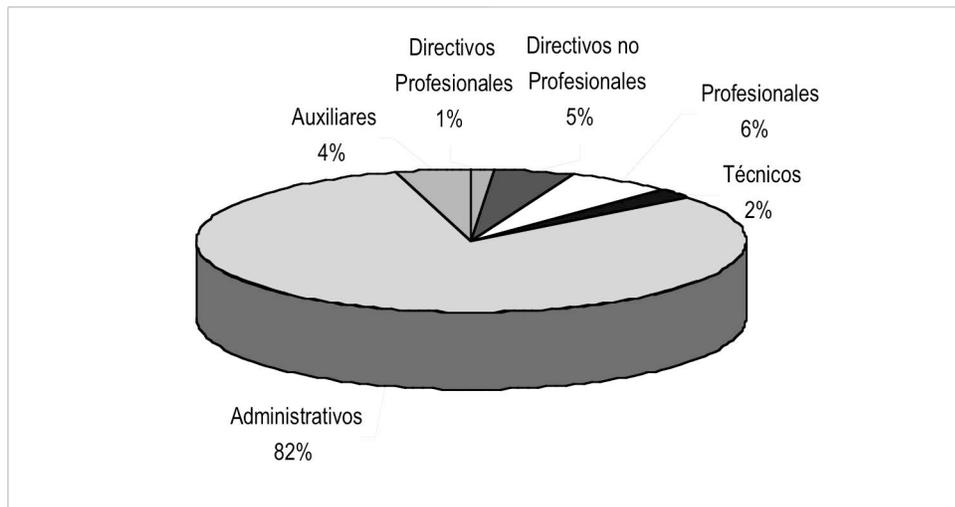
5 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

- **Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ⁷ año 2005 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁸	17	22	39
Directivos no Profesionales ⁹	66	62	128
Profesionales ¹⁰	107	60	167
Técnicos ¹¹	24	33	57
Administrativos	1.631	571	2.202
Auxiliares	21	97	118
Otros ¹²			
TOTAL	1.866	845	2.711

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



7 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, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

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

10 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.

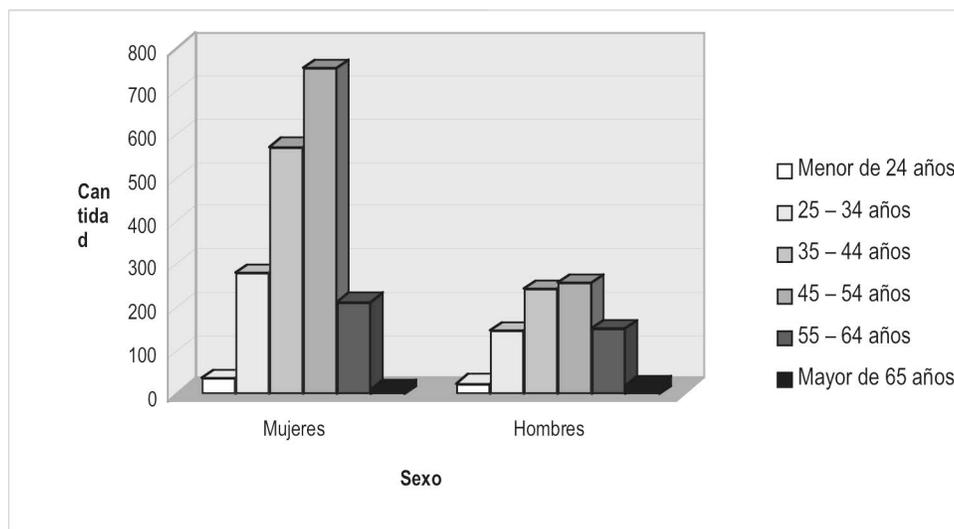
11 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

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

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva ¹³ año 2005 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	36	25	61
25 – 34 años	280	147	427
35 – 44 años	572	244	816
45 – 54 años	754	257	1.011
55 – 64 años	213	151	364
Mayor de 65 años	11	21	32
TOTAL	1.866	845	2.711

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



13 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 Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2005**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁴ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	1.540.000
Endeudamiento ¹⁵	
Otros Ingresos ¹⁶	53.657.732
TOTAL	55.197.732

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁴ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹⁷	48.912.378
De Capital ¹⁸	795.329
Otros Gastos ¹⁹	5.490.025
TOTAL	55.197.732

14 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2005.

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

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

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

18 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

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

3. Resultados de la Gestión

- 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 Preliminar 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 2005 muestran que el gasto ejecutado fue de M\$ 48.185.681, lo que corresponde a lo requerido para la normal operación del Servicio. Presentándose un superávit de recursos por M\$ 3.268.857, que corresponde a un 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. Asimismo, se produjo un aumento de los ingresos provenientes de los certificados y de los pasaportes, esto último producto de las buenas condiciones económicas del país. Finalmente, debido a las elecciones de diciembre del 2005, aumentaron significativamente las ventas de cédulas en el último trimestre del 2005. Como consecuencia de lo anterior, los ingresos también fueron mayores, alcanzando el año 2005 una variación positiva del 22%.

2. Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos

Respecto de los Productos Estratégicos, sin lugar a dudas, lo más relevante es el crecimiento sostenido de la demanda por parte de la comunidad de nuestros productos y servicios, 19% en trámites tradicionales durante el 2005 de 23.210.914 a 27.628.302, debido a la reactivación económica que impactó fuertemente a Documentos de Identificación y Registro de Vehículos Motorizados, (como por ejemplo, las ventas de autos nuevos crecieron un 22,7% en 1 año), ello sumado al 81% de aumento en las actuaciones por convenio, 28.524.884 más que en el 2004, producto de la suscripción en el contexto de las políticas públicas de seguridad ciudadana afectando capacidad de respuesta del soporte tecnológico.

3. Cumplimiento de Compromisos Institucionales

Lo más relevante sobre el desempeño de la Institución en los compromisos adquiridos para el año 2005, es que nuevamente logró coronar con éxito sus esfuerzos. 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 2005 presentaron cumplimientos iguales o superiores al 100% en cada uno de sus 25 centros de responsabilidad.

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

En el año 2005, se continuó con el programa de Apoyo a la Reforma a las trece regiones. Además de las labores de verificación de identidad y de entrega de información, se desarrolló un sistema automatizado de verificación de identidad a través de la impresión dígito pulgar, que se encuentra en línea y se aprovechó la tecnología e información biométrica del nuevo Sistema de Identificación. El Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal se encuentra operando en todo el país, las solicitudes a la fecha alcanzan a 1.043.180, entre verificaciones de identidad de personas y solicitudes de información de los registros que mantiene el Servicio.

En apenas un año de vigencia de la nueva Ley se han inscrito cerca de 55 mil matrimonios a lo largo del país, se han realizado matrimonios entre personas con discapacidad auditiva y recibido solicitudes de inscripción de cursos de preparación para el matrimonio.

Durante el 2005, el Servicio recibió 52.852 solicitudes y ha inscrito 45.849 Posesiones Efectivas, es decir un 86% de solicitudes resueltas positivamente; correspondiendo el 76% a personas de escasos recursos que no han cancelado arancel por dicho trámite. Adicionalmente, se han inscrito 5.223 testamentos en el Registro Nacional de Testamentos.

Se concluyó el desarrollo del Nuevo Registro de ADN, se realizó la Integración entre CODIS y Registro General de Condena, y se ejecutaron las pruebas, con la aprobación de todas ellas. A la fecha, está disponible para realizar el inicio de la operación, cuando se publique el reglamento de la Ley 19.970.

La firma de un Convenio entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Servicio de Registro Civil e Identificación permite que los Pasaportes Diplomáticos y Oficiales sean elaborados con alta tecnología, lo que uniformará 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. Se han fabricado 2.105 pasaportes diplomáticos y 4.383 pasaportes oficiales en oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores en Santiago.

El principal logro, que resume el esfuerzo desarrollado durante el período, en Cooperación Internacional, es la realización en Chile del "Primer Encuentro de Directores de Registro Civil, Identificación y Estadísticas Vitales", en octubre de 2005. La asistencia de ocho países y las justificadas excusas recibidas de otros nueve confirman la importancia otorgada a este evento. Los acuerdos formales suscritos por los Directores Nacionales y Generales de las respectivas instituciones, la creación del Consejo Latinoamericano de Registro Civil, Identificación y Estadísticas Vitales, cuya Comisión Ejecutiva quedó presidiendo Chile sintetizan el logro alcanzado en materia de Relaciones Internacionales.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2004 - 2005			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ ²⁰	Monto Año 2005 M\$	Notas
• INGRESOS	48.810.897	55.197.732	
RENTAS A LA PROPIEDAD	32.319	26.646	
INGRESOS DE OPERACIÓN	40.842.442	48.632.580	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	527.943	1.262.430	2
APORTE FISCAL	4.541.881	1.540.000	3
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	1.515	4
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	132.126	240.417	
SALDO INICIAL DE CAJA	2.734.186	3.494.144	
• GASTOS	48.810.897	55.197.732	
GASTOS EN PERSONAL	15.910.230	16.271.030	5
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	22.161.500	25.924.296	6
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	208.098	79.557	7
INTEGROS AL FISCO	5.818.935	6.637.495	8
ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	370.187	337.924	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	439.206	457.405	9
SERVICIO DE LA DEUDA	53.928		
SALDO FINAL DE CAJA	3.848.813	5.490.025	

20 Las cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

Notas:

1. Corresponde a un 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. Asimismo, se produjo un aumento de los ingresos provenientes de los certificados y de los pasaportes, esto último producto de las buenas condiciones económicas del país. Finalmente, debido a las elecciones de diciembre del 2005, aumentaron significativamente las ventas de cédulas en el último trimestre del 2005.
2. Corresponde al aumento de ventas por concepto de convenios de conectividad y al aumento en la recuperación de licencias médicas
3. Corresponde al aporte fiscal el cual ha sufrido una disminución, producto del aumento de los ingresos percibidos.
4. Corresponde a ingresos provenientes, de la venta de vehículos dados de baja.
5. Corresponde al gasto en personal, el cual se vio incrementado respecto al 2004 principalmente a las siguientes situaciones: Contratación de funcionarios debido a la Ley de Posesiones Efectivas, personal a honorarios contratados por nueva Ley de Matrimonio Civil y a las elecciones de Diciembre 2005, este último generó un aumento en el gasto en Horas Extras.
6. Corresponde a mayores gastos por concepto de adquisición de materias primas y pago de contratos de cédulas, pasaportes y placas patentes.
7. Corresponde al pago de incentivos al retiro contenidos en la Ley 19.882
8. Corresponde a los impuestos de la venta de actuaciones gravadas.
9. Corresponde al pago del proyecto de inversión "Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaportes", el cual tuvo una ejecución cercana al 100%.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²¹ (M\$)	Presupuesto Final ²² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²³ (M\$)	Diferencia ²⁴ (M\$)	Notas
			INGRESOS	38.178.708	50.321.801	55.197.732	-4.875.931	
06			RENTAS A LA PROPIEDAD	12.240	12.240	26.646	-14.406	
	01		Arriendo de activos no financieros	12.240	12.240	26.646		
07			INGRESOS DE OPERACION	34.843.716	44.916.824	48.632.580	-3.715.756	1
	02		Venta de Servicios	34.843.716	44.916.824	48.632.580		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	232.278	232.278	1.262.430	-1.030.152	
	01		Recuper y reembolsos licencias Medicas	186.378	186.378	552.744	-366.366	
	99		Otros	45.900	45.900	709.686	-663.786	
09			APORTE FISCAL	3.087.474	1.667.155	1.540.000	127.155	2
	01		Libre	3.087.474	1.667.155	1.540.000	127.155	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	2800	1.515	1.285	3
	03		Vehículos	0	2800	1.515	1.285	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	0	240.417	240.417	-	4
	10		Ingresos por percibir	0	240.417	240.417	-	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	3.000	3.250.087	3.494.144	-244.057	5
			GASTOS	38.178.708	50.321.801	55.197.732	-4.875.931	
21			GASTOS EN PERSONAL	14.949.879	16.560.774	16.271.030	289.744	6
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	17.211.270	25.979.695	25.924.296	55.399	7
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	79.965	79.557	408	8
25			INTEGROS AL FISCO	5.352.212	6.788.452	6.637.495	150.957	9
	01		Impuestos	5.352.212	6.788.452	6.637.495	150.957	

21 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

23 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²¹ (M\$)	Presupuesto Final ²² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²³ (M\$)	Diferencia ²⁴ (M\$)	Notas
29			ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	203.347	450.915	337.924	112.991	10
	03		Vehículos	0	72.800	72.252	548	
	04		Mobiliarios y otros	151.425	121.425	118.464	2.961	
	05		Maquinas y equipos de oficina	0	30.000	28.089	1.911	
	06		Equipos computacionales y periféricos	51.922	160.382	91.475	68.907	
	07		Programas informáticos	0	66.308	27.644	38.664	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	459.000	459.000	457.405	1.595	11
	02		Proyectos	459.000	459.000	457.405	1.595	
		002	Consultorías	459.000	459.000	457.405	1.595	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	2.000	-	2.000	
	07		Deuda Flotante	2.000	2.000	-	2.000	
35			SALDO FINAL DE CAJA	1.000	1.000	5.490.025	-5.489.025	

Notas:

1- Ingresos de Operación

El monto inicial en la Ley de Presupuesto es de M\$ 34.843.716 y se modificó de acuerdo a lo siguiente:

- Decreto N° 365 por M\$ (29.454), de fecha 30/03/2005. Modificación por iniciativa de Hacienda.
- Decreto N° 1077, de fecha 27/09/2005, por M\$ 9.486.240, con recursos propios, para equiparar los mayores gastos en el Subtítulo 22, producto de los aumentos en la demanda, en particular, los relativos a las cédulas de identidad (debido a las elecciones presidenciales y parlamentarias), pasaportes y actuaciones relacionadas con el registro de vehículos motorizados.
- Decreto N° 1.440 de fecha 07/12/2005 por M\$ 166.322 para financiar con recursos propios las horas extras y viáticos correspondientes a las elecciones parlamentarias y presidenciales de diciembre del 2005, a fin de cumplir con nuestras funciones legales en estas elecciones, además, de gastos por bonificación al retiro.
- Decreto N° 1.671 de fecha 12/12/2005 por M\$ 450.000 que permitió financiar con recursos propios los mayores gastos por concepto de impuestos, producto del aumento en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, en la venta de actuaciones, específicamente en cédulas de identidad y placas patente.

En suma, al término del período se contó con un presupuesto de M\$ 44.916.824.

La ejecución real del año 2005 correspondió a M\$ 48.185.681, presentándose un superávit de recursos por M\$ 3.268.857.

2- Aporte Fiscal

La ley 19.986 otorgó al Servicio la suma de M\$ 3.087.474 y se modificó durante el año 2005 por los siguientes decretos:

- Decreto N° 509 de fecha 29/04/2005 por M\$ (672.458), el cual rebaja el aporte fiscal, aumentando el saldo inicial de caja en el mismo monto.
- Decreto N°641 de fecha 26/05/2005, que otorga recursos de gasto variable de la ley de Nuevo Trato Laboral por M\$ 558.205.
- Decreto N° 851 de fecha 20/07/2005, que decreta rebaja de aporte fiscal por M\$/1.056.066), incorporando saldo inicial de caja por el mismo monto.

-
- Decreto N° 924 de fecha 01/08/2005, que rebaja aporte fiscal en M\$ (250.000) e incorpora saldo inicial de caja por M\$ 250.000. El monto final de presupuesto fue de M\$ 1.667.155.

3-Venta de Activos No Financieros

Esta cuenta no tuvo presupuesto inicial, pero se creó mediante decreto N°1.440, de fecha 07/12/2005, por M\$ 2.800, para registrar venta de vehículos que fueron renovados.

4-Recuperación de Préstamos

Esta cuenta no tuvo presupuesto inicial, pero se creó mediante decreto N° 365, de fecha 30/03/2005, por M\$ 240.417, lo que permitió cumplir con la disposición de la Contraloría General de la República en su oficio DC N° 226, de fecha 31/12/2004, el cual indica que los ingresos devengados al término de ese año deben incorporarse el ejercicio 2005, a la cuenta 1210.

5-Saldo Inicial de Caja

El Saldo Inicial de Caja decretado inicialmente en M\$ 3.000 se vio incrementado de acuerdo a los siguientes decretos:

- Decreto N° 302, de fecha 23/03/2005, por M\$ 108.803. El monto se distribuyó en M\$ 11.555 al subtítulo 21 para financiar horas extraordinarias, M\$ 30.940 en capacitación, Subtítulo 22, y M\$ 66.608 para la adquisición de programas informáticos.
- Decreto N° 368, de fecha 30/03/2005, por M\$ 70.000, el cual se utilizó para la adquisición de vehículos, para renovar los existentes que se encontraban en mal estado.
- Decreto N°482, de fecha 27/04/2005, por M\$ 49.200, el cual fue destinado a financiar el pago de honorarios correspondiente a la implementación de proyecto SIGFE.
- Decreto N° 509, de fecha 29/04/2005, por M\$ 986.504, los cuales fueron destinados a gastos en personal, debido a reajuste y aguinaldos por M\$ 314.046 y rebaja aporte fiscal en M\$ 672.458.
- Decreto N°851, de fecha 20/07/2005, por M\$ 1.056.066, que rebaja aporte fiscal en la misma cifra.
- Decreto N° 924, de fecha 01/08/2005, por M\$ 250.000, el cual rebaja aporte fiscal en la misma cifra.
- Decreto N° 1.077, de fecha 27/09/2005, por M\$ 424.897, que incrementan presupuestos de gastos Subtítulo 22, aumento de gastos asociados a mayores ventas.
- Decreto N° 1.440, de fecha 07/12/2005, por M\$ 12.200, aumenta gastos Subtítulos 21 y 23.

6-Gastos en Personal

Inicialmente se contemplaron en el presupuesto M\$ 14.949.879, cifra que se modificó de acuerdo con los siguientes decretos:

- Decreto N° 302, del 23/03/2005, por M\$ 11.555. El monto permitió financiar horas extraordinarias asociadas a la implementación de la Nueva Ley de Matrimonio Civil.
- Decreto N° 365, del 30/03/2005, por M\$ 210.963, el cual se utilizó para financiar honorarios relativos a la Nueva Ley de Matrimonio Civil.
- Decreto N°482, del 27/04/2005 por M\$ 49.200, el cual fue destinado a financiar la contratación de personal de apoyo para el proyecto SIGFE.
- Decreto N° 509, del 29/04/2005, por M\$ 314.046, desglosados en : sueldos M\$ 305.194, honorarios M\$ 2.0157, viáticos M\$ 1.135, horas extraordinarias M\$ 4.556 y funciones críticas M\$1.104 . Debido a reajuste y aguinaldos.
- Decreto N°641, del 20/05/2005 por M\$ 558.205, el cual financia gastos variables (desempeño institucional), Ley del Nuevo Trato.
- Decreto N° 1.077, del 27/09/2005, por M\$ 48.012, para financiar mayores gastos en viáticos, por Nueva Ley de Matrimonio Civil.
- Decreto N° 1.440, del 07/12/2005, por M\$ 129.497, que financia mayores gastos por concepto de elecciones presidenciales y parlamentarias de diciembre 2005.
- Decreto N° 1.671, del 12/12/2005, por M\$ 289.417, por reajustes en aguinaldos y bono de Navidad.

7-Bienes y Servicios de Consumo

La ley de Presupuesto otorgó al Servicio la suma de M\$ 17.211.270, la cual se modificó de acuerdo a lo siguiente:

- Decreto N° 302, del 23/03/2005, por M\$ 30.940, aumenta presupuesto para gastos en cursos de capacitación, debido a implementación Nueva Ley de Matrimonio Civil.
- Decreto N° 1.077, de 27/09/2005, por M\$ 8.768.425, que financia mayores gastos Subtítulo 22, en bienes de producción, por aumento en la demanda (venta de actuaciones)
- Decreto N° 1.440, de 07/12/2005, por M\$ (30.940), rebaja presupuesto de capacitación e incrementa viáticos por concepto de capacitaciones.

-
- El monto final del presupuesto de gastos en Bienes y Servicios de Consumo ascendió a M\$ 25.979.695 y su ejecución fue de M\$ 25.924.296 correspondiendo a un 99,78%.

8-Prestaciones de Seguridad Social

Inicialmente esta cuenta no presenta presupuesto asignado, se le asignaron recursos mediante Decreto N° 1.440, del 07/12/2005, por la suma de M\$ 79.965, los que financiaron la bonificación al retiro contenida en la Ley del Nuevo Trato.

9-Integros al Fisco

Inicialmente se asignaron en el presupuesto M\$ 5.352.212, lo que se modificó durante al año mediante los siguientes decretos:

- Decreto N° 1.077, del 27/09/2005, por M\$ 986.240, para financiar mayores gastos por concepto de impuestos, debido al aumento en la venta de actuaciones.
- Decreto N° 1.671, del 12/12/2005, por M\$ 450.000, para financiar mayores gastos por concepto de impuestos, debido a las altas ventas de los meses de Noviembre y Diciembre, de las actuaciones cédulas, placas patente y certificados.

10-Adquisición de Activos No Financieros

De acuerdo a la ley N° 19.986 el monto inicial fue de M\$ 203.347, el cual se modificó según los siguientes decretos:

- Decreto N° 302, del 23/03/2005, por M\$ 66.308, para financiar adquisición de Software para Nueva Ley de Matrimonio Civil.
- Decreto N° 368, del 30/03/2005, por M\$ 70.000, para financiar reposición de vehículos del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Decreto N° 832, del 13/07/2005, el cual rebaja en M\$ (30.000) el presupuesto para la adquisición de mobiliarios y otros y traspasa M\$ 30.000 a adquisición de máquinas y equipos de oficina.
- Decreto N° 1.077, del 27/09/2005, por M\$ 108.460, para financiar la adquisición de nuevos equipos informáticos.
- Decreto N° 1.440, del 07/12/2005, de fecha 07/12/2005, por M\$ 2.800, para financiar la adquisición de un nuevo vehículo.

11-Proyectos de inversión

De acuerdo a la ley N° 19.986 en monto inicial fue de M\$ 459.000, la cual no sufrió variaciones durante el año 2005. Este Subtítulo tuvo una ejecución del 99,66 %.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁵			Avance ²⁶ 2005/ 2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{27} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	0,6	0,6	0,75	125	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{28}]$	M\$/función año	13.089	14.020	15.564	110	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{29} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0,08	0,00	0,00	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{30} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	4,64	1,16	1,09	94	

25 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

26 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.

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

28 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorario 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.

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

30 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

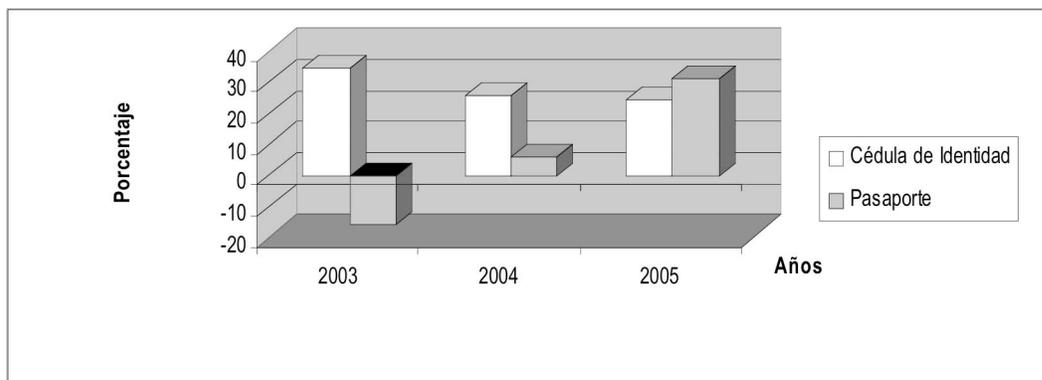
Documentos de Identificación

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 2005, la tasa de variación anual de Cédulas de Identidad entregadas fue de 24,5% con respecto a 2004, alcanzando al 31 Diciembre 3.296.168 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, la menor edad de los ciudadanos al solicitar su primer documento y las elecciones Presidenciales y Parlamentarias del 2005. Paralelamente, el porcentaje de solicitudes procesadas en el plazo es de 97%. Cabe señalar que un 88% 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 31,3% en la demanda que se traduce en un total de 249.627 solicitudes para el año 2005, lo que se explica entre otras razones por la reactivación de la economía y la mejor calidad de vida de los chilenos, lo que les permite viajar con mayor frecuencia fuera del país, ya sea por motivos de turismo o estudios. El porcentaje de solicitudes procesadas en el plazo es de 94%. Un 90,6% 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: Tasa de Variación Documentos de Identificación**



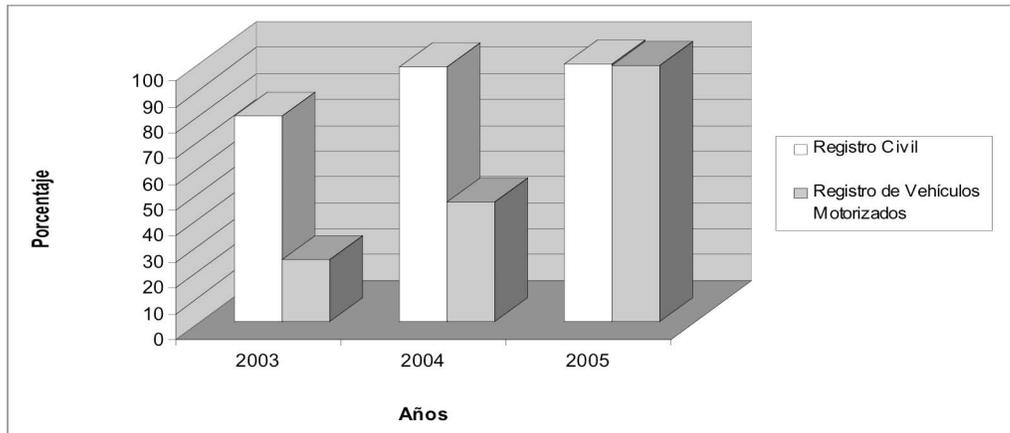
Registro Civil (nacimiento, matrimonio y defunción)

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 2005, alcanza a los 470.092 trámites realizados.

El porcentaje de partidas de Registro Civil ingresadas directamente a la Base de Datos representa el 95% del total, sobrepasado la estimación realizada para el año, lo que permite reducir en 30 días el proceso de

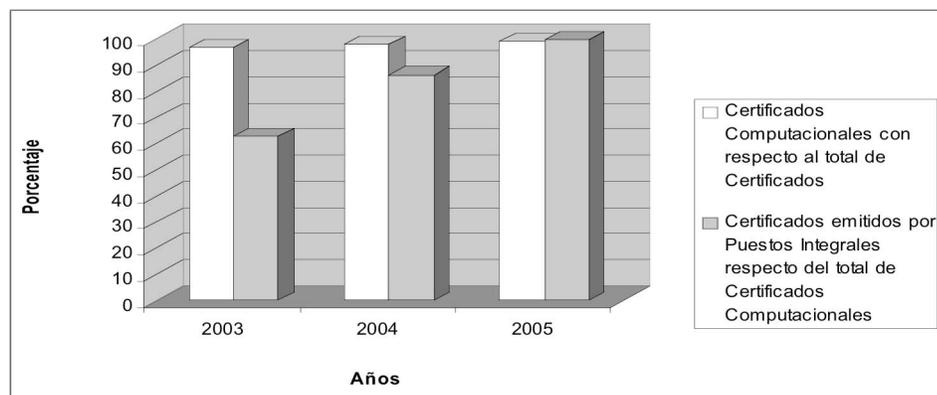
inscripción. Cabe señalar que, un 83,3% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del producto Registro Civil.

- **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 2005 a un 99,2% 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 el 100% 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 2005, el volumen de producción en este rubro alcanzó a los 1.469.751 trámites realizados por este concepto, cabe destacar el crecimiento de un 60,4% con respecto al año 2004 en la solicitud de Primeras Inscripciones a este registro (vehículos nuevos).

En el año 2005, el porcentaje de solicitudes al RVM ingresadas en línea (directamente a la base de datos) con relación al total fue de 99,2%. Asimismo, el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 84%. 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 2005, el volumen de producción en este rubro alcanzó a 340.689 solicitudes de beneficio. Además, en el año, el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 87%.

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.

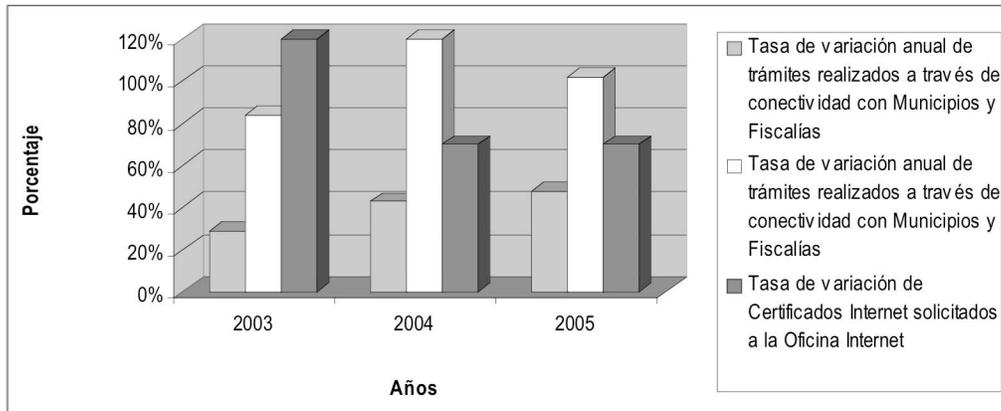
El producto estratégico, Registros Especiales, contiene información relativa a Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales. Durante el 2005, el volumen de producción en este rubro alcanzó a los 426.889 trámites realizados por este concepto. En el año 2005 el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 97%.

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 2005 existían 204 convenios vigentes con instituciones públicas y/o privadas. Entre ellos, 30% corresponden a Municipios que tienen convenios con nuestra institución para el acceso a nuestra Base de Datos y la emisión de Certificados Computacionales, los documentos entregados por esta vía aumentaron en un 16% con respecto a 2004, lo que en términos de ingresos significó un 0,7 % de ingresos por ventas provenientes de certificados emitidos por las municipalidades con convenios de conectividad con respecto al total de ingresos por venta de la Institución, la justificación para explicar el comportamiento de este indicador con respecto a lo proyectado, dice relación con dos factores: la vigencia de 62 convenios con Municipios a lo largo del país, además del aumento del número de usuarios con requerimientos asociados a los Registros de Vehículos Motorizados y Conductores. Cabe señalar que, para el 2005 de un total de 856.837 certificados, 315.811 corresponden a certificados que no reportaron ingresos, es decir un 37% del total. Por otra parte, el Servicio suscribió convenios con cuatro grandes empresas distribuidoras de información comercial y financiera, a partir de la publicación de la Ley de Exención de Responsabilidad Penal, que permitirán detectar el uso fraudulento de cédulas de identidad y pasaportes en las transacciones comerciales y financieras, este servicio creció en un 75% con respecto a 2004, superando los 62 millones de consultas en línea. Además, en el marco de la Reforma Procesal Penal, se amplió su operación a la Región Metropolitana, lo que sumado a la habilitación del portal RPP, se tradujo en un aumento del 102% en las consultas por parte de Fiscalías. Todo lo antes descrito se refleja en el 48,1% de variación anual de trámites realizados a través de conectividad con municipios y fiscalías.

- **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. Es importante señalar que

durante el 2005 la Oficina Internet recibió 2.054.901 visitas y se solicitaron 641.247 certificados a través de ella, lo que representa un 3,7% del total de Certificados emitidos por la institución e implica un aumento del 70% con respecto al 2004, 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.

Indicadores Institucionales

El porcentaje de ingresos de operación respecto del presupuesto total ejecutado al año, para el 2005 alcanzo el 96,9% y que además se reflejan en el 21,5% de crecimiento en la tasa de variación anual de ingresos por las ventas. Los mayores ingresos se deben al aumento en la demanda de los productos, Documentos de Identificación y Registro de Vehículos Motorizados, principalmente. Cabe destacar, que en lo que respecta a Cédula de Identidad, ha sobrepasado toda proyección de demanda, entre otras cosas: por una mayor valoración de parte de los usuarios de las mejoras tecnológicas del nuevo documento, además, se ha dado una nueva conducta de parte de los usuarios en la que los menores solicitan su documento cada vez a menor edad (anteriormente lo hacían a los 18 años), aumentando a su vez las renovaciones, y por último la necesidad de contar con el documento para el proceso de elecciones (incluida la segunda vuelta), han superado las expectativas de crecimiento más optimistas. Paralelamente, en lo que respecta al Vehículos Motorizados, el crecimiento del parque Automotriz, a generado una aumento del 18% en las primera inscripciones y de un 54% en las declaraciones consensuales realizadas el año 2005 respecto del 2004. Complementariamente, en parte el aumento de demanda también se explica, por la incorporación de nuevas funciones y servicios, tales como Pasaportes Diplomáticos y Oficiales, Documentos de Identificación a través de Consulados, Eliminación de Anotaciones de Antecedentes del Conductor, Servicios Biométricos, entre otros.

Por otra parte, el 67,5% de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio, lo que implica una baja de 0,7% con respecto al 2004 y un cumplimiento de un 83% de lo propuesto para el 2005, se debe principalmente, al fuerte aumento en la demanda producto de la reactivación económica del País. Lo anterior, queda demostrado por una demanda adicional en todas las áreas de atención; en efecto el N° de trámites en el año 2004 fue de 23.210.914; y el año 2005 27.628.302. Es decir, un aumento del 19%, prácticamente 1/5 más de la demanda histórica. Esta nueva realidad, fue asumida prácticamente con los mismos recursos económicos y con el reconocido esfuerzo institucional, propio de este Servicio y sólo así, fue posible dar respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios, al adecuar progresivamente los recursos a este nuevo escenario.

El 1,6% de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio, se explica porque para el 2005 se focalizó en la atención en terreno en el producto Cédula de Identidad, ya que con la incorporación de un dispositivo móvil que permite capturar solicitudes en cualquier lugar (incluso en el extranjero) e inyectarlas directamente al sistema productivo a través de las mismas aplicaciones que los puestos de atención disponibles en Oficinas, permite ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios. Por otra parte, dado el carácter social de la Cédula de Identidad, especialmente en terreno, que se orienta a poblaciones de escasos recursos y localidades apartadas

parece relevante desde la perspectiva de la gestión institucional relevar este producto; el que además es el principal compromiso en el PMG de Gestión Territorial Integrada. Todo lo anterior se traduce en un aumento en el indicador, ya que la relación es significativamente mayor que al incluir otros productos que no tienen igual demanda en terreno.

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

- Continuar Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal**

- Se desarrolló una aplicación computacional que permite a las policías consultar datos biométricos y datos civiles de la personas en forma conjunta (una aplicación de acceso integral), denominada Portal RPP. De acuerdo a la coordinación efectuada por el Servicio y el mando de Carabineros, el 19 de diciembre se entregaron las cuentas (326) para acceder a la nueva aplicación desde 46 Comisarías y Labocar de Santiago. Para lo anterior, se finalizó el chequeo de seguridad de la aplicación, se pasó a producción y liberó la aplicación, así como el Servicio capacitó a monitores de las policías. Finalmente, cabe señalar que el Modelo de Apoyo a la Reforma Procesal Penal diseñado e implementado para la Región Metropolitana, significó una optimización en el uso de los recursos, ya que su intensivo uso por las policías, permitió la focalización del peritaje dactiloscópico manual.

- Continuar Desarrollo del nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaportes**

- Verificación de identidad para el certificado de firma electrónica: existen don convenios firmados, uno de ellos en operación, a partir de enero de 2005, a la fecha se han realizado 652 solicitudes de verificación.

- Servicios Biométricos: Están probados y en producción. Las primeras empresas que contratarán estos servicios están en el proceso de firma del convenio que regula la prestación.

- Pasaportes Consulares: Se han recibido solicitudes en 140 consulados, 16.990 de cédula y 21.916 de pasaportes, lo que da un total de 38.906 solicitudes de documento en consulados. Adicionalmente, se ha fabricado 2.105 pasaportes diplomáticos y 4383 pasaportes oficiales en oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Continuar Implementación Ley N° 19.903 de Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas.**

- Se realizaron las actividades comprometidas, salvo el desarrollo e implementación de conexiones con entidades internas, por no disponer de recursos, sólo fue posible la conexión con el SII a fin de obtener valoración de bienes raíces y vehículos declarados como de propiedad.

- Implementar el Sistema Único de Registros de ADN**

- Se concluye el desarrollo del Nuevo Registro de ADN, se desarrolla la Integración entre CODIS y Registro General de Condena, y se realizan las pruebas, con su correspondiente aprobación de todas ellas. Se encuentra disponible para realizar paso a producción, cuando se publique el reglamento de la Ley 19.970.

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

- No corresponde a esta Institución.

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**

En el área de Recursos Humanos, el PMG de Capacitación durante el año 2005 ejecutó la etapa 4 obteniendo los siguientes resultados:

- Presupuesto Ejecutado: \$ 169.969.246 equivalente al 91,6%
- Porcentaje de Cursos con Evaluación de Aprendizaje: 77,71 %
- Total de Funcionarios Capacitados: 2.427 equivalente al 90% de la dotación efectiva.

En el área de Atención de Usuarios, para el sistema de Gobierno Electrónico el Servicio comprometió las etapas III, lo que se resume en una propuesta de trabajo para el 2006, que incluye el fortalecimiento de los sistemas para las labores de apoyo, especialmente las que dicen relación con el desarrollo de las personas. Respecto del sistema OIRS, como resultado de lo ejecutado en el período anterior se aplica durante este año el Programa de Seguimiento, perfeccionando el Modelo de Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias a través de la implementación de un Modelo Integral de Atención a Usuarios.

En lo referente al sistema PMG de Gestión Territorial Integrada, Para el año 2005, nuestro Servicio elaboró el Plan y Programa de Trabajo para incorporar a nuestro producto estratégico la perspectiva territorial. Como novedad, cabe destacar la participación de los Directores Regionales en los Gabinetes Regionales Ampliados convocados por los respectivos Intendentes. Finalmente y para ampliar la cobertura en las atenciones en terreno de cédulas de identidad, durante este año nuestro Servicio realizó las gestiones necesarias para poder operar con 34 equipos móviles adicionales, contando entonces ahora con 49 de estos equipos distribuidos en las distintas regiones, de acuerdo a la demanda de este producto en cada una de éstas.

El sistema de Administración Financiera, operó exitosamente durante el 2005 usando el SIGFE.

Por último, en Enfoque de Género se ejecutó según lo programado en el Plan de Trabajo del año 2005, que incluye la entrega y/o creación de nuevos productos, y el diseño lógico del sistema de información de usuarios diferenciados por sexo.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9			
Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
DIRECCIÓN NACIONAL	13	100%	4%
AUDITORÍA INTERNA	12	100%	4%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS	116	100%	4%
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	19	100%	4%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	88	100%	4%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y DESARROLLO	19	100%	4%
ARCHIVO GENERAL Y CONTROL DE PROCESOS	15	100%	4%
IDENTIFICACION	147	100%	4%
REGISTRO CIVIL, POSESIONES EFECTIVAS Y ARCHIVO HISTÓRICO	141	100%	4%
REGISTRO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	70	100%	4%
REGISTRO GENERAL DE CONDENAS Y REGISTROS ESPECIALES	131	100%	4%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	12	100%	4%
I REGIÓN	72	100%	4%
II REGIÓN	65	100%	4%
III REGIÓN	45	100%	4%
IV REGIÓN	89	100%	4%
V REGIÓN	195	100%	4%
VI REGIÓN	99	100%	4%
VII REGIÓN	141	100%	4%
VIII REGIÓN	246	100%	4%
IX REGIÓN	127	100%	4%
X REGIÓN	168	100%	4%
XI REGIÓN	40	100%	4%
XII REGIÓN	34	100%	4%
XIII REGIÓN	617	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		100 %	

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

No existen otros incentivos remuneracionales.

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Programa Identificación Chile Solidario

Se continúa con el convenio con Mideplan para la atención de solicitudes de cédulas de identidad para beneficiarios del programa Chile Solidario, a un costo de sólo 500 pesos. Se otorgaron 98.517 cédulas durante el año 2005.

Participación en la VII Campaña por el Buen Trato Infantil

A nivel nacional nuestro Servicio participa en esta campaña que entre otros propósitos se enfoca a la atención de solicitudes de cédulas de identidad en colegios red JUNAEB, con mayoría de niños pertenecientes a familias del Programa Chile Solidario.

Comité Interministerial por el Buen Trato Infantil

Apoyo a elaboración de Guía Nacional de Orientaciones Técnicas para la Prevención y Atención del Maltrato y Abuso Sexual Infantil.

Nuevo Trato a los Pueblos Originarios

Con el objeto de integrar a todos los sectores de la sociedad, teniendo como premisa fundamental difundir el respeto, reconocimiento, la participación en igualdad de oportunidades y el desarrollo de los pueblos indígenas, nuestro Servicio ha intervenido en reuniones sobre Nuevo Trato en el Ministerio de Justicia y ha participado en Mesa Indígena Regional. Coherente con lo anterior, se han elaborado por nuestro Servicio cartillas de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias en mapuzungún para distribución en Regiones IX y X; además de participar en la realización de encuentros con organizaciones indígenas a lo largo del país, para establecer compromisos a favor de los pueblos originarios. A la fecha se han impreso y distribuido 10.000 cartillas en idioma mapuzungún para las Regiones IX y X.

Comité de Protección Civil

En el ámbito de la colaboración institucional, nuestro Servicio integra este Comité, participando en sus encuentros, pudiendo destacarse la asistencia a un simulacro de operación del Sistema de Protección Civil en la Ilustre Municipalidad de Peñalolén; difusión del Plan de Emergencia ante Gripe Aviar en la cual nuestro Servicio apoya en la identificación de los enfermos.

Servicio Nacional del Adulto Mayor

Siguiendo con el Plan de Acción para el año 2005, los compromisos institucionales se orientaron a:

- Dictar charlas sobre materias propias de la Institución y que sean de interés para los adultos mayores,
- Atender a domicilio o en terreno las solicitudes de cédulas de identidad de adultos mayores.
- Apoyar el 100 por ciento de las campañas de difusión patrocinadas por el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

• Proyectos de Ley

Entre las iniciativas legales corresponde citar los siguientes proyectos de ley que se encuentran actualmente en trámite en el Congreso Nacional y que dicen relación con las funciones del Servicio.

BOLETÍN:	3.614-07
Descripción:	Modifica la Ley de Registro Civil, estableciendo normas para evitar la doble inscripción de personas recién nacidas.
Fecha de ingreso:	20 de julio de 2004
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional Cámara de Diputados. 20 de julio de 2004
Beneficiarios directos:	Menores de edad

BOLETÍN:	2951-07
Descripción:	Proyecto de ley que modifica el decreto Ley N°409, de 12 de agosto de 1932 y el Decreto N°64, de 1960, con el objeto de establecer normas sobre el prontuario penal en las situaciones que indica.
Fecha de ingreso:	04 de junio de 2002
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional. Cámara de Diputados. 20 de junio de 2002.
Beneficiarios directos:	Población Nacional

BOLETÍN:	3655-07
Descripción:	Modifica la Ley N° 19.903, sobre procedimiento para el Otorgamiento de la Posesión Efectiva.
Fecha de ingreso:	8 de septiembre de 2004
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional. Cámara de Diputados. 8 de septiembre de 2004.
Beneficiarios directos:	Población Nacional

BOLETÍN:	3586-06
Descripción:	Sobre sistema de inscripciones electorales (inscripción automática).
Fecha de ingreso:	06 de julio de 2004
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional Cámara de Diputados.
Beneficiarios directos:	Ciudadanía mayor de edad con derecho a sufragio

BOLETÍN:	3285-15
Descripción:	Modifica la Ley N°18.290, con el objeto de imponer la vigencia de anotar el número de identificación de vehículo (vin) en las inscripciones practicadas en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados
Fecha de ingreso:	10 de julio de 2003
Estado de tramitación:	Comisión Mixta artículo 68. Senado. 20 diciembre 2005
Beneficiarios directos:	Propietarios

La responsabilidad de la tramitación de los proyectos radica en el Ministerio de Justicia, a través de la acción del Ministro, Subsecretario y División Jurídica, entregando el Servicio de Registro Civil e Identificación todo el apoyo técnico que las iniciativas requieran para tales efectos.

4. Desafíos 2006

Programa de mejoramiento de infraestructura del Servicio de Registro Civil e Identificación

Se contempla la ejecución de proyectos de inversión relacionados con la reposición de la Oficina de La Granja y de la Oficina de Santa Cruz, construcción de la Dirección Regional y Oficina Comunal de Puerto Montt y programa de Reparación y habilitación de Oficinas Registro Civil e Identificación. A lo anterior se le suman las iniciativas regionales que postulan a fondos FNDR.

- Reposición de la Oficina de La Granja (Diseño y ejecución), código BIP 30034536-0: Diseño (14 millones 523 mil pesos) y Ejecución (172 millones 525 mil pesos).
- Reposición Oficina Santa Cruz (código BIP 20170831-0): recursos por 112 millones 779 mil pesos.
- Construcción Dirección Regional y Oficina Comunal Puerto Montt (Diseño y ejecución), código BIP 30037651-0: 36 millones 462 mil pesos para el Diseño y 123 millones 600 mil pesos para la Ejecución.
- Reparación y habilitación de Oficinas Registro Civil (código BIP 30040427-0): recursos por 55 millones 111 mil pesos.
- Estudio de Prefactibilidad, del Proyecto Construcción Oficina Registro Civil e Identificación de Arica (código BIP 30005642); por un monto de 13 millones 600 mil pesos.
- Reposición del Servicio Registro Civil e Identificación de Codpa (código BIP: 20179740-0), por un monto de 121 millones 290 mil pesos.
- Construcción del Servicio Registro Civil e Identificación de Putre (código BIP: 20179840-0), por un monto de 121 millones 414 mil pesos.
- Diseño para Reposición Oficina Registro Civil La Serena (cod. Bip 30060127-0), 20 millones 788 mil pesos.

Proyecto de Distribución de Certificados

Considerando la congestión de público que actualmente se presenta en las Oficinas surge la necesidad de encontrar alternativas a la atención de público y específicamente a la obtención de certificados en lugares distintos a las Oficinas.

Esta meta consiste en la evaluación de la factibilidad técnica, jurídica y económica de distribuir los certificados en lugares distintos a las Oficinas. De ser factible y conveniente para el Servicio se desarrollarán las bases de licitación, y se hará el respectivo llamado para concretar este proyecto.

Diseño e implementación de un Call Center para la atención de usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.

En la actualidad el Sistema de atención de usuarios no presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación descansa fundamentalmente en la atención telefónica brindada por las Oficinas del Servicio, donde quienes realizan esta labor son los mismos funcionarios de atención directa de usuarios. Paralelamente, se dispone de puestos de atención OIRS, sólo en las cabeceras regionales. Lo anterior tiene como consecuencia que el SRCel no puede, en las condiciones actuales, ofrecer una atención telefónica de calidad a los usuarios, por cuanto éstos enfrentan gran dificultad al querer lograr el contacto y porque los tiempos de espera para la contestación son demasiado altos en la mayoría de los casos, lo que implica que las personas deben hacer varios intentos, después de los cuales incluso abandonan la llamada. Asimismo, el Call Center, permitirá por un lado optimizar el servicio de atención telefónica, de las OIRS y por otro potenciar los servicios otorgados por la Oficina Internet.

Diseño e implementación de un Plan de Difusión para los servicios que el Servicio de Registro Civil e Identificación proporciona a través de su sitio web

Asimismo, con el fin de mantener el sitio web debidamente actualizado, para que los usuarios cuenten con los antecedentes correctos para la realización de los diversos trámites, se vuelve indispensable contar con un administrador de contenidos que permita realizar la necesaria renovación de informaciones.

Aumento en la cobertura de las atenciones en terreno para solicitudes de Cédulas de Identidad.

Las atenciones en terreno para las solicitudes de Cédulas de Identidad de chilenos, tienen por finalidad facilitar la integración de los habitantes del país a la sociedad, en especial para aquellos sectores con graves problemas de acceso a la atención tradicional en Oficinas, como por ejemplo, localidades apartadas, de extrema pobreza, grupos de alto riesgo social, enfermos, personas con discapacidad y adultos mayores, entre otros. En ese sentido, la Institución ha realizado las gestiones necesarias para que durante el 2006, se incorporen 34 puestos móviles adicionales a los existentes, los cuales serán distribuidos a lo largo del país.

Chile Solidario

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 a 60 mil personas de escasos recursos integrantes del Sistema "Chile Solidario", a un costo de sólo 500 pesos. A la fecha, se han beneficiado más de 100 mil personas de todo el país a través de este convenio. Cabe señalar, que este convenio continuara operando el año 2006.

Cooperación Internacional

Continuando con los lineamientos en materia de colaboración internacional, existen esfuerzos para nuevos Convenios previsto a suscribir en los próximos meses: con la Comisión Nacional de Modernización del Estado de Ecuador; con el Registro del Estado Civil y el Registro de Identidad de Uruguay y el Ministerio de Justicia de Paraguay, constituyen la concreción de los objetivos estratégicos propuestos para el periodo.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005
- Anexo 5: Iniciativas de Inversión
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cum-ple SI/NO ³³	% Cumpli-miento ³⁴	No-tas
				2003	2004	2005				
Institucional	Porcentaje de ingresos de operación respecto del presupuesto total ejecutado al año Enfoque de Género: No	(Total Ingresos de operación/Tot al Presupuesto ejecutado)*100	%	82,6	90,4	96,9	91,3	Si	106	
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) Registro de Vehículos Motorizados Registro General de Condenas Registros Especiales (Discapacitados ; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes ; de Profesionales)	Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año Enfoque de Género: No	(N° de certificados computacionales emitidos/total de certificados emitidos al año)*100	%	97,0	98,7	99,2	99,0	Si	100	

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cum-ple SI/NO ³³	% Cumpli-miento ³⁴	No-tas
				2003	2004	2005				
Institucional	Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio Enfoque de Género: No	((Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7)/Total usuarios encuestados) *100	%	80,6	68,2	67,5	81,2	No	83	1
Certificados Internet	Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel Enfoque de Género: No	(Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel en el año t)*100	%	1,64	3,10	3,69	3,36	Si	110	
Institucional	Tasa de variación anual de ingresos por las ventas Enfoque de Género: No	((Ingresos por ventas año t/Ingresos por ventas año t-1)-1)*100	%	33,3 28527 360,0	36,9 39453 954,0	21,5 48185 681,0	5,8 3484371 6,0	Si	138	2
Documentos de Identificación	Tasa de variación anual de cédulas de identidad entregadas Enfoque de Género: No	((N° de cédulas de identidad entregadas en año t/N° de cédulas de identidad entregadas en año t-1)-1)*100	%	34,3 20995 43,0	25,9 26439 87,0	24,5 32916 14,0	2,9 2431613 ,0	Si	135	3

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cum-ple SI/NO ³³	% Cumpli-miento ³⁴	No-tas
				2003	2004	2005				
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	Porcentaje de partidas ingresadas directamente a la base de datos en relación al total de partidas de Registro Civil	(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	%	79,6	98,5	99,7	95,0	Si	105	
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	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	%	63,0	86,4	100,0	89,0	Si	112	
Registro General de Condenas	Enfoque de Género: No									
Registros Especiales (Discapitados ; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes ; de Profesionales)										

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cum-ple SI/NO ³³	% Cumpli-miento ³⁴	No-tas
				2003	2004	2005				
Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio	Tasa de variación anual de trámites realizados a través de conectividad con Municipios y Fiscalías	$((N^{\circ} \text{ de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año } t/N^{\circ} \text{ de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año } t-1)-1)*100$	%	29,1 10022 65,0	27,9 12815 58,0	48,1 18978 61,0	22,9 1630088 ,0	Si	116	
Institucional	Porcentaje de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio	$(N^{\circ} \text{ de actuaciones realizadas en terreno en el año } t/N^{\circ} \text{ de Actuaciones homologables realizadas en oficinas en el año } t)*100$	%	0,7	0,4	1,6	0,8	Si	195	4
Documentos de Identificación	Tasa de variación anual de pasaportes entregados	$((N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t/N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t-1)-1)*100$	%	-15,6 14714 3,0	5,6 16076 4,0	31,3 21113 3,0	9,6 180627, 0	Si	117	

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cum-ple SI/NO ³³	% Cumpli-miento ³⁴	No-tas
				2003	2004	2005				
Certificados Internet	Porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet	(Total de Transacciones comerciales realizadas en la Oficina Internet en el período t/Total de visitas a la Oficina Internet en el período t)*100	%	14	27	30	28	Si	107	
	Enfoque de Género: No									
Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio	Porcentaje de Ingresos por ventas provenientes de Certificados emitidos por las Municipalidades con Convenios de conectividad con respecto al total de Ingresos por Venta	(Monto Total de Ingresos por ventas provenientes de Certificados emitidos por las Municipalidades con Convenios de conectividad en el período t/Monto Total de Ingresos por Ventas en el período t)*100	%	0,3	0,2	0,3	0,4	No	64	5
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	88 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	6 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	94 %

Notas:

1.- El significativo aumento de los trámites tradicionales realizados en oficina, se traduce en un total de 27.628.302 trámites o actuaciones durante el 2005, en comparación con los 23.210.914 realizados el año 2004. Esto representa un 19% de crecimiento, considerando sólo aquellas solicitudes que fueron tramitadas exitosamente. Lo antes descrito, refleja la actual situación de sobrecarga laboral que enfrenta la institución, a lo que se suma una infraestructura insuficiente, soporte tecnológico al límite de su capacidad, entre sus principales problemas. Adicionalmente, la continua asignación de nuevas funciones, ha resentido seriamente el clima de la organización, además de la percepción de la ciudadanía quienes ven incrementarse sus

tiempos de espera y atención en espacios físicos insuficientes y poco adecuados para el nivel de discreción que requieren algunos de los trámites que solicitan al Servicio.

2.- Para la proyección de la meta 2005, se utilizó la información disponible en la formulación presupuestaria 2005. Complementariamente, los mayores ingresos se deben al aumento en la demanda de los productos, Documentos de Identificación (24,5% de crecimiento en Cédula de Identidad y un 31.3% en Pasaportes) y Registro de Vehículos Motorizados, principalmente por el aumento del parque automotriz (ventas autos nuevos crecieron un 22,7% en 1 año). Adicionalmente se incorporaron nuevas funciones: Ley de Matrimonio Civil (noviembre de 2004), Implementación Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, Servicios Biométricos, Pasaportes Oficiales y Diplomáticos y Registro Único Nacional de ADN.

3.- Los resultados del nuevo Sistema de Identificación, especialmente en lo que respecta a Cédula de Identidad, ha sobrepasado toda proyección de demanda, entre otras cosas: por una mayor valoración de parte de los usuarios de las mejoras tecnológicas del nuevo documento, en particular de los mecanismos de seguridad. Por otra parte, se ha dado una nueva conducta de parte de los usuarios en la que los menores solicitan su documento cada vez a menor edad (anteriormente lo hacían a los 18 años), lo que aumenta a su vez las renovaciones. Paralelamente, las próximas elecciones (incluida la segunda vuelta), han superado las expectativas de crecimiento más optimistas.

4.- Para el 2005, se focalizó la atención en terreno en el producto Cédula de Identidad, ya que con la incorporación de un dispositivo móvil que permite capturar solicitudes en cualquier lugar (incluso en el extranjero) e inyectarlas directamente al sistema productivo a través de las mismas aplicaciones que los puestos de atención disponibles en Oficinas, permite ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios. Por otra parte, dado el carácter social de la Cédula de Identidad, especialmente en terreno, que se orienta a poblaciones de escasos recursos y localidades apartadas parece relevante desde la perspectiva de la gestión institucional relevar este producto; el que además es el principal compromiso en el PMG de Gestión Territorial Integrada. Todo lo anterior se traduce en un aumento en el indicador, ya que la relación es significativamente mayor que al incluir otros productos que no tienen igual demanda en terreno.

5.- La justificación de la baja del indicador con respecto a lo proyectado, dice relación con dos factores: el significativo aumento de los ingresos de operación del Servicio, en un 22%, y en que la capacidad de pago de los municipios no depende de la institución, así como tampoco los certificados emitidos con fines oficiales (no valorados). En cifras, para el 2005 de un total de 856.837 certificados, 315.811 corresponden a certificados que no reportaron ingresos, es decir un 37% del total. Cabe señalar además, que las facturas tienen un desfase en el pago con respecto a los certificados emitidos.

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³⁵ 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
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	%	73.9	91.3	88	96%	
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	97	100%	
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	%	94.2	88.9	91	102%	
Documentos de Identificación	Porcentaje de Pasaportes procesados dentro del Plazo	(Total de pasaportes procesados en el plazo durante el período t/Total de pasaportes solicitados en el período t)*100	%	94	95.8	94	98%	
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	%	86.7	82.8	83	100%	
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 período t/ Total de solicitudes al RVM en el período t)*100	%	24.3	46.7	99.2	212%	36

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 El significativo aumento de este indicador se debe principalmente a la implementación de la aplicación de RVM en las oficinas con mayor demanda, especialmente las de la región Metropolitana, a fines del año 2004, por lo que el impacto en el indicador solo fue posible de dimensionar durante el 2005.

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³⁵ 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
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	%	87.7	92.5	83.7	90%	
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	89	102%	
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	87	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	104%	
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		20.4	14.5	2.89	20%	
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		8.6	6.5	2.0	31%	
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)		12693	14561	16781	115%	

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005			
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 a Fiscalías, principalmente: <ul style="list-style-type: none"> • Ratificación de la identidad de personas, solicitada por las Fiscalías Locales mediante la transferencia electrónica de las impresiones decadalactilares a la Unidad de Dactiloscopia. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de Identificación. • Registro Civil • Registro general de condenas • Registros Especiales 	<p><u>1º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>2º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>3º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>4º Trimestre:</u> Cumplido</p>
Continuar con el Desarrollo del nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaportes	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de identidad para Certificados de Firma Electrónica. • Verificación de identidad a través de servicios biométricos para entidades externas (públicas y privadas). • Habilitación de funcionalidad de solicitud de pasaportes consulares, diplomáticos y oficiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de Identificación. 	<p><u>1º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>2º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>3º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>4º Trimestre:</u> Cumplido</p>
Continuar Implementación Ley N° 19.903 de Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas.	Tramitación de Solicitudes de Posesiones Efectivas ingresadas en el año (volumen estimado 60.000).	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Civil 	<p><u>1º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>2º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>3º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>4º Trimestre:</u> Cumplido</p>
Implementar el Sistema Único de Registros de ADN	Servicios de información a policías y tribunales	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de Identificación. • Registro Civil • Registro General de Condenas 	<p><u>1º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>2º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>3º Trimestre:</u> Cumplido</p> <p><u>4º Trimestre:</u> Cumplido</p>

37 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período 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 2005**

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2005										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			ALTA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			ALTA	10%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			MEDIANA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	ALTA	10%	✓
	Gobierno Electrónico			○				MEDIANA	7%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						○	ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna				○			ALTA	15%	✓
	Gestión Territorial Integrada		○					MEDIANA	8%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable						○	MEDIANA	7%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○			MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100,00%

Cuadro 14 Cumplimiento PMG años 2002 – 2004			
	2002	2003	2004
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

Anexo 5: Iniciativas de Inversión⁴⁰

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. Además contempla la producción de nuevos documentos, cédula de identidad y 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 y empresas proveedoras de información.

Cuadro 15
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴¹ (1)	Ejecución Acumulada al año 2005 ⁴² (2)	% Avance al Año 2005 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2005 ⁴³ (4)	Ejecución Año 2005 ⁴⁴ (5)	% Ejecución Año 2005 (6) = (5) / (4)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
Desarrollo Nuevo Sistema de Identificación	4.500.000	4.029.037	90 %	459.000	457.405	99.66 %	0	

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

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

42 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2005.

43 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2005.

44 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2005.

• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 16 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,79	1,88	95%	47
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(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	3,77	4,72	80%	48
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
<input type="checkbox"/> Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,26	0,00	0%	49
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,07	0,11	64%	50
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,22	2,62	85%	51

45 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero - Diciembre 2005 exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

46 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.

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

48 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.

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

50 Se considera descendente desde la perspectiva de los motivos del egreso.

51 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)

Cuadro 16
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	Notas
		2004	2005		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,22	1,99	61%	52
Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t * 100$	150,98	76,56	197%	53
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	13,53	7,26	54%	54
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	47,25	1,34	3%	55
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	74	86.4	117%	57
Porcentaje de becas ⁵⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	1,21	0.8	66%	58
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	54,13	44.21	82%	59

52 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.

53 Se considera ascendente desde la perspectiva de las nuevas funciones del Servicio, aumento de dotación proyecto Posiciones Efectivas (87 cupos el 2004)

54 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.

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

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

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

58 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.

59 Se considera ascendente desde la perspectiva de que favorece el desarrollo de las personas de la institución, la disminución con respecto al 2004 se debe principalmente a un aumento en el número de funcionarios capacitados con una misma cantidad de horas de capacitación y además el año 2004, se implantaron dos grandes proyectos: Matrimonio Civil y Posiciones Efectivas, que tuvieron un menor impacto el año 2005.

Cuadro 16
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	Notas
		2004	2005		
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	6,02	5,75	96%	60
Evaluación del Desempeño ⁶¹ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,2	98,97%	100%	62
	Lista 2 % de Funcionarios	0,68	0,95%	140%	62
	Lista 3 % de Funcionarios	0,12	0,08%	150%	63
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0,00%		63

60 Se considera descendente ya que la disminución de este indicador implica la mejora en la eficiencia del desempeño de los funcionarios, la disminución se produce principalmente por concepto de los requerimientos surgidos del Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal, y fueran abordados a través de una solución tecnológica, el Portal RPP.

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

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

63 Se considera descendente desde la perspectiva de que calificaciones deficientes, indica desempeño de los funcionarios no acorde a la función que asignada.