

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Catedral # 1772, Fono: 7822000
www.RegistroCivil.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	11
3. Desafíos para el año 2010	18
4. Anexos.....	23
Anexo 1: Identificación de la Institución	24
Anexo 2: Recursos Humanos	32
Anexo 3: Recursos Financieros	36
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009	41
Anexo 5: Programación Gubernamental	47
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	49
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	50
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	51
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	52
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	53

1. Presentación

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), tiene por misión institucional “Facilitar el ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos encomendados por ley, resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información, brindando un servicio oportuno y de calidad”.

Es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de velar por la constitución legal de la familia, sometido a la supervigilancia de la Presidenta de la República, a través del Ministerio de Justicia. Se rige por la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus normas complementarias. Su patrimonio lo integran los fondos que anualmente destina a nuestra institución la Ley de Presupuesto, los ingresos propios y los demás bienes que este Servicio adquiera a cualquier título.

Conforme a ello, le corresponde llevar entre otros, el Registro de Nacimiento, Registro de Matrimonio, Registro de Defunción, Cédulas de Identidad, Pasaportes y Salvoconductos, Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas, Registro de Vehículos Motorizados, Documentos de Viaje, Títulos de Viaje, Registro de Conductores de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas, Registro de Profesionales, Registro de Faltas a la Ley sobre Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas, Registro de Violencia Intrafamiliar, Registro de Pasaportes, Registro de Discapacidad, Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre, Registro Nacional de Testamentos, Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos y de Donación de Órganos, cuyos beneficiarios y beneficiarias son las personas naturales, Instituciones del Sector Público, Organizaciones y empresas del Sector Privado.

Su estructura se compone de una Dirección Nacional, con sede en la ciudad de Santiago y 15 Direcciones Regionales. Por otra parte, para que cada ciudadano reciba una oportuna atención, el Servicio cuenta con 467 Oficinas y Suboficinas en todo el territorio nacional, desde Visviri por el norte hasta la Antártica en el Sur, incluidas la Isla Juan Fernández y la Isla de Pascua. Para cubrir la mayor parte de nuestra geografía se han creado Oficinas Móviles Terrestres en todas las regiones y una Oficina Marítima, así como una oficina virtual en Internet a la que se puede acceder en el sitio www.registrocivil.cl. El equipo está compuesto por 2.925 personas, quienes con su profesionalismo, compromiso, entusiasmo y alegría son el alma de nuestra organización, de los cuales el 83% corresponde a estamento administrativo, mayoritariamente femenino, con un elevado grado de capacitación técnica.

En este sentido, es grato destacar los siguientes logros obtenidos durante el período:

- Se inició desarrollo del Software para habilitar el Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas, que permitirá la interacción electrónica de los Municipios del país con el Servicio, para este registro.
- Se inició el desarrollo del Registro Único de Prendas sin Desplazamiento, el que beneficiará a las pequeñas y medianas empresas, debido a que facilitará el acceso al crédito.
- Se efectuó la apertura de 5 nuevas Oficinas, tales como: la Suboficina Arturo Prat de Talca, Suboficina Pueblo Nuevo de Temuco, Suboficina Las Ánimas de Valdivia, la Oficina de Chillán Viejo y en la Región Metropolitana, la Suboficina Arauco de Maipú.

- El 30 de diciembre de 2009, la Contraloría General de la República toma razón de las Bases de Licitación del Proyecto de Integración de la Plataforma Tecnológica, de Comunicaciones e Informática, la que permitirá al Servicio contar con una nueva infraestructura computacional conforme a los estándares tecnológicos actuales y que permita responder en forma satisfactoria a las funciones encomendadas por Ley, desarrollando y manteniendo un proceso de mejora continua.
- Se inició el proceso de evaluación de las Propuestas Técnicas de la Licitación asociada al Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viajes, y Servicios relacionados, la que permitirá la producción de una nueva cédula de identidad con chip y un nuevo pasaporte electrónico.
- El año 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación fue evaluado por la comunidad, dentro del marco de la Ley N° 20.342, referida a la Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario, cuyo Índice de Satisfacción neta de los usuarios(as) fue de un 90,82%. Esto constituye un importante paso para continuar avanzando en la Modernización del Estado y en una mejora significativa en los niveles de calidad de la prestación de servicios que esta institución, brinda a todos los chilenos y chilenas.
- El año 2009, la cantidad de cédulas de identidad procesadas, excluyendo las atendidas en Consulados fuera del territorio nacional, alcanzaron las 2.557.895, siendo el 97,4% tramitado dentro del plazo de 11 días hábiles, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde este indicador alcanzó un 93,7%.
- En cuanto a Posesiones Efectivas, se registró la inscripción de 61.848 solicitudes, donde el 95% se procesó en un plazo de 45 días hábiles, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde este indicador alcanzó un 91%.
- A través del Call Center, fue posible responder las consultas de usuarios y usuarias, a través de la línea telefónica 600 370 2000, quienes durante el año 2009 recibieron 231.217 llamadas, cuyo nivel de atención fue de un 97,1%, permitiendo generar un servicio óptimo de atención remota, descongestionar las oficinas, agilizar la atención, orientar a los usuarios y usuarias en los distintos trámites a realizar.
- La ejecución financiera final en los ingresos totales fue de un 101,49% y en los gastos de 97,75% (base devengado). Asimismo, se logró incrementar el presupuesto en un 47%, equivalente a M\$23.076.794, mediante reformulaciones presupuestarias basadas en las proyecciones y en la aplicación de leyes.

Para el año 2010, se han planteado desafíos centrados en mejorar la atención a nuestros usuarios y usuarias, incrementando el nivel de calidad y mejora continua de los servicios a lo largo del país, incorporando nuevos productos y modalidades de atención, como la implementación del Registro Único de Prendas sin Desplazamiento y la creación de un portal Internet para el Registro de Multas de Tránsito no pagadas, ambos compromisos gubernamentales iniciados en el año 2009. Por otra parte y conforme a la promulgación de la Ley del Donante Universal, el Servicio de Registro Civil e Identificación será responsable de disponer del registro de las personas no donantes.

Finalmente, cabe mencionar que los logros obtenidos y los desafíos proyectados, no serían posible concretar, sin el alto compromiso de nuestras funcionarias y funcionarios a lo largo del país, para ellos mis agradecimientos por su constante esfuerzo, lo que permite llevar a cabo nuestra misión y visión como Servicio.



Christian Behm Sepúlveda
Director Nacional

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

Aumentar la base presupuestaria en atención al mejoramiento de grado percibido por los funcionarios y funcionarias del Servicio de Registro de Civil e Identificación.

Conforme al mejoramiento de grado percibido por parte de los funcionarios y funcionarias del Servicio de Registro Civil e Identificación y de acuerdo al monto total asignado de esta meta por M\$2.189.175, al 31 de diciembre de 2009, su ejecución presupuestaria fue de un 100,29%, considerando que el total de recursos utilizados fueron de M\$2.195.629. Cabe señalar, que el monto total presupuestado no incorpora el reajuste de sueldos, motivo por el que la ejecución presupuestaria presenta un monto mayor, considerando que la meta involucra valores pagados reales (con reajustes). La cantidad de funcionarios(as) que obtuvo dicho mejoramiento, fueron: un (1) Directivo No Profesional, 22 Profesionales, 107 Administrativos Profesionales, 1.912 Administrativos No Profesionales y 73 Auxiliares, es decir, un total de 2.115 funcionarios(as), quienes, efectivamente, cumplían con los requisitos para optar a esta mejora durante el año 2009 y considerando el monto total asignado de recursos reajustados.

Aplicación de la Ley N° 20.212.

Este compromiso tiene por objetivo aumentar en forma gradual el incentivo por concepto de cumplimiento de metas y objetivos. Ello considerando que esta Ley corresponde al acuerdo ANEF y Gobierno, que incrementa los porcentajes por los conceptos asociados al cumplimiento de los objetivos planteados por cada Institución para ir mejorando la calidad de los servicios que se presten. Los componentes asociados a las asignaciones de Modernización, se incrementaron a partir del 1 de enero de 2007, y gradualmente se continuó reajustando, hasta completar en el año 2010 un 11,6 % adicional. Por lo tanto, corresponde informar el diferencial que se producirá durante el año 2009. Finalmente y considerando que el monto total asignado de este compromiso fue de M\$1.193.998, al 31 de diciembre de 2009, se presenta un 46,61% de ejecución, siendo el total de recursos utilizados por M\$556.546.

Resultados de la Gestión Financiera.

Durante el año 2009, la ejecución financiera en lo que se refiere a ingresos totales fue de un 101,49%, es decir, se registraron M\$1.174.431 por sobre lo presupuestado (base devengado). Respecto de los gastos, su ejecución final (base devengado), fue de un 97,75%. Asimismo, se logró incrementar el presupuesto mediante reformulaciones basadas en las proyecciones y en la aplicación de leyes por un monto de M\$ 23.076.794 lo que equivale a un 47% sobre el presupuesto inicial. Cabe señalar, que desde el año 2002, el Servicio ha tenido una ejecución mayor respecto a su presupuesto inicial expresado en la ley correspondiente, debiendo solicitarse las diferencias de acuerdo a nuestras proyecciones y respecto de la aplicación de Leyes que complementan en el presupuesto.

Esto se debe a que desde esa fecha se incorporó la venta de nuevas Cédulas de Identidad y Pasaportes, con ingresos significativamente superiores y gastos operacionales directamente relacionados, tanto en bienes y servicios de consumo como en impuestos.

Resultados de la Gestión Recursos Humanos.

La dotación total efectiva del año 2009, fue de un total de 2.925 funcionarios y funcionarias, donde un 68% (1.992 funcionarias) corresponde a mujeres. Por otra parte, un 84% (2.452 funcionarios) corresponde a un estamento de calidad Administrativa y un 37% (1.082 funcionarios) a dotación con edad en el tramo de 45 – 54 años. En relación a los Indicadores de Gestión de Recursos Humanos, el Indicador Promedio Mensual de Horas Extraordinarias realizadas por funcionario, se aprecia un descenso del indicador, que se origina por la restricción de liquidez que el Servicio presentó en el año 2009, incentivándose el uso de descanso complementario. Por otra parte, el Indicador Porcentaje de funcionarios Capacitados en el año 2009 respecto de la Dotación efectiva, contempla un ascenso, cuya tasa de variación es de un 95,1% respecto del año 2008, cumpliéndose la meta establecida para este Indicador de un 80% acorde en los Requisitos Técnicos del Sistema PMG de Capacitación, siendo un total de 2.457 funcionarios(as) capacitados(as). En cuanto al Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva por otras causales de cesación, se presenta descendente, considerando el aumento de 42 (año 2008) a 55 (año 2009) funcionarios(as) retirados por otras causales, principalmente, derivado de la existencia de contratos esporádicos que cesaron durante el año.

Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos.

- Documentos de Identificación

Durante el año 2009, la cantidad de cédulas de identidad procesadas por el Servicio de Registro Civil e Identificación, excluyendo las atendidas en Consulados fuera del territorio nacional, alcanzaron las 2.557.895, con una tasa de variación del -11% respecto del año 2008, considerando que en dicho año, la cantidad de cédulas de identidad procesadas fueron de 2.873.937, lo que se atribuye al efecto de la crisis económica sobre la demanda de la mayoría de los documentos emitidos por la institución. De este total, un 97,4% fue tramitado dentro del plazo de 11 días hábiles, es decir, 2.492.320 cédulas de identidad, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde este indicador alcanzó un 93,7%, con 2.693.582 cédulas de identidad. Las cédulas de identidad atendidas en terreno sumaron 76.151 solicitudes, sólo un 1,58% menos que el año 2008, considerando que en dicho año, la cantidad de cédulas de identidad atendidas en terreno fueron de 77.376. El menor efecto relativo en la variación de las cédulas en terreno, obedece a un mayor esfuerzo de la institución por compensar la reducción en la demanda, implementando mejoras como puntos de atención frecuente en centros comerciales y otros lugares de alta afluencia de público. En el caso de los Pasaportes, se procesó un total de 172.254 solicitudes excluidos los atendidos en consulados, lo que representó una reducción del 5,32% respecto del año 2008, considerando que en dicho año, el total de solicitudes de pasaportes fueron de 181.930, situación que resulta consistente con el efecto de demanda descrito, anteriormente. De dicho total, un 97% logró ser procesado en un plazo igual o menor a 6 días hábiles, es decir, 167.053 pasaportes, manteniendo el estándar obtenido el año anterior, de 175.559 pasaportes tramitados.

- **Registro Civil**

Este registro es el más antiguo a cargo del Servicio y está vinculado a su origen como institución. Durante el año 2009, se inscribieron 265.840 nacimientos, 57.836 matrimonios y 93.658 defunciones, en tanto las Rectificaciones y subscripciones sobre este tipo de registros totalizaron sobre 160 mil. Por otra parte, se emitieron cerca de 15 millones de certificados de registro civil, de los cuales, cerca de 1 millón fue emitido en la Oficina Internet. Destaca dentro de esta categoría de registros, la inscripción de 61.848 Posesiones Efectivas, siendo el 95% procesadas en un plazo de 45 días hábiles, es decir, 58.691 Posesiones Efectivas. Respecto del año 2008, se presentó un 91% de Posesiones Efectivas procesadas en un plazo de 45 días hábiles, lo que contempló 55.711 inscripciones.

- **Registro de Vehículos Motorizados (RVM)**

Durante el año 2009, las solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas totalizaron 1.479.124, lo que implicó una reducción del orden del 9% respecto del año 2008, considerando que en dicho año, las solicitudes aprobadas fueron de 1.632.253, lo que se explica por el efecto de la crisis económica en el mercado vehicular. Pese a ese efecto, la emisión de Certificados de Internet de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, continúa siendo el certificado más requerido por la ciudadanía a través de la Oficina Internet, con una participación de 48% del total de certificados emitidos.

- **Registros Penales**

La información de este Registro, es fundamental para la labor desarrollada por los Tribunales de Justicia, Fiscalías, Autoridades Policiales y Gendarmería de Chile, otorgando, además, Certificados de Antecedentes a los usuarios y usuarias, de acuerdo a lo establecido por Ley. La emisión de Certificados de Antecedentes alcanzó a 6.384.586, cifra muy similar a la registrada el año 2008, por un total de 6.370.462 certificados. Destaca como subproducto de este registro, la Eliminación u Omisión de Antecedentes, donde el total de las solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año 2009, alcanzaron un total de 24.437, un 10% más que el año 2008, considerando que en dicho año, fueron 22.183 solicitudes. Del total de beneficios penales tramitados, un 96% se realizó en el plazo de 25 días, es decir, 23.340 solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas, favoreciendo la reinserción social de sus solicitantes, que a diferencia del año 2008, presentó un 90% de solicitudes tramitadas en el plazo, es decir, 19.985 solicitudes.

- **Registros Especiales**

Esta categoría de registro comenzó a formar parte de los productos estratégicos del Servicio desde el año 2005, incluyendo información relacionada con Discapacitados, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales y más recientemente, el registro de las Multas de Tránsito no Pagadas, a lo que se agregará el registro de no donantes de órganos durante el año 2010. Dentro de este conjunto de registros se destaca el caso de las resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos del Servicio, las que en el año 2009 totalizaron 377.390, incrementándose en un 7% respecto al periodo 2008, considerando que en dicho año, estas fueron 352.806 resoluciones. De ellas, el 99,2% fue ingresado a la base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles, es decir, 374.348 resoluciones, evidenciando una mejora respecto al periodo anterior, considerando que estas fueron 341.217 resoluciones, lo que significó un 96,7%.

Cumplimiento de Compromisos de Desempeño Colectivo.

El Servicio de Registro Civil e Identificación cumplió en un 100% los compromisos de desempeño colectivo asumidos para su ejecución durante el año 2009. Esta tarea fue desarrollada por 25 equipos de trabajo, con una participación de 2.920 funcionarios y funcionarias de todo el país, considerando una totalidad de 91 compromisos de desempeño colectivo.

Mantenimiento de la Certificación y Ampliación de Alcance de Certificación.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, cuenta desde el año 2007 con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado bajo la Norma ISO 9001:2008. Durante el año 2009, el SGC logró la mantención de la certificación con los Sistemas Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Capacitación, Compras y Contrataciones del Sector Público y del Sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, todos éstos en el nivel central, así como también, amplió su alcance de certificación incorporando los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana tanto en el nivel central como en las Direcciones Regionales de Valparaíso y O'Higgins, lo cual, es un hito dado que por primera vez se certifica un proceso que afecta directamente a la Ciudadanía. Lo anterior, con la Empresa Certificadora SGS Chile Ltda. En cuanto al Sistema de Evaluación del Desempeño, éste se preparó durante el mismo año para la certificación según la Norma ISO 9001:2008, efectuando un diagnóstico, programa de trabajo, elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo, así como, la ejecución de auditorías internas de la calidad.

Proyecto Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados.

Este proyecto comprende un nuevo Sistema de Identificación, que utilizará Sistemas Biométricos de impresiones dactilares y de reconocimiento facial y la producción de una nueva cédula de identidad con chip y un nuevo pasaporte electrónico. Considera, también, el equipamiento de 849 estaciones de trabajo y 88 puestos de atención móvil, para oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación y consulados del Ministerio de Relaciones Exteriores. Para la atención de usuarios y usuarias se mejorará la captura electrónica y la resolución de las fotografías, impresiones dactilares y firma manuscrita, eliminando la toma de fichas decadactilares con tinta para las oficinas dotadas de equipamiento computacional. Durante el año 2009, se desarrollaron los siguientes hitos relevantes: se ejecutó el proceso de Licitación Pública, el Acto de Apertura de las Propuestas Técnicas, el cierre de la primera etapa del Convenio con la Pontificia Universidad Católica de Chile; donde se definió el procedimiento general de evaluación técnica, ejecución de pruebas y demostraciones prácticas definidas en las bases de licitación, en Chile y en el extranjero y finalmente, se inició el proceso de evaluación de las Propuestas Técnicas recibidas en el marco de la licitación.

Licitación del Proyecto de Integración de la Plataforma Tecnológica, de Comunicaciones e Informática, para el Servicio de Registro Civil e Identificación

El objetivo general de esta Licitación, es dotar al Servicio de Registro Civil e Identificación de una nueva Infraestructura Computacional que cubra sus requerimientos a través de este proyecto, respondiendo a los estándares tecnológicos actuales que permitan al Servicio posicionarse a la vanguardia en estas materias para responder en forma satisfactoria a las funciones encomendadas por Ley, desarrollar y mantener un proceso de mejora continua. En virtud de ello, durante el año 2009, se ejecutaron los siguientes hitos relevantes: se enviaron las Bases de Licitación a la

Contraloría General de la República para Toma de Razón y posteriormente, al proceso de iteraciones, el 30 de diciembre de 2009, la Contraloría General de la República toma razón de dichas Bases de Licitación.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Resultados de Programación Gubernamental 2009.

El año 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación adquirió los siguientes compromisos ante la SEGPRES:

- **Inicio de la ejecución de las Obras, Oficina de Linares del Servicio de Registro Civil e Identificación:** Durante el año 2009, se firma el Convenio Mandato entre el Ministerio de Obras Públicas y el Servicio de Registro Civil e Identificación. En virtud de ello, el 08 de abril de 2009, se inició la tramitación del “Convenio Mandato para Licitación de Obras”, aprobado por parte de la Contraloría General de la República, el 28 de agosto de 2009. Posteriormente, se da término al proceso de presentación de las Ofertas, envío del Informe Final y la sugerencia por parte del Ministerio de Obras Públicas, sin embargo, dicho Ministerio a través de Oficio Ord. N°887, del 21 de diciembre de 2009, informó que considerando que las Ofertas recibidas superaban el presupuesto estimado en un 29%, se sugería realizar un nuevo llamado de Licitación de Obras. Conforme a ello, este proceso deberá reanudarse una vez que se identifiquen los recursos asignados para el año 2010. Finalmente, este compromiso presentó un 6,6% de ejecución de actividades para el Inicio de la ejecución de las obras de la Oficina Registro Civil de Linares. Las principales dificultades presentadas durante el período, fueron la extensión en los tiempos asociados al proceso de visación de bases y toma de razón de las mismas y la extensión en los tiempos asociados a la publicación y posterior adjudicación de la licitación, afectando la ejecución de las obras, considerando que ésta tiene un plazo de 300 días y la licitación por parte del Ministerio de Obras Públicas, 109 días hábiles. Finalmente, su ejecución presupuestaria fue de M\$0 respecto de un monto total asignado de M\$280.675.
- **Habilitar un Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas (RMTNP), en el sitio web institucional:** A contar de marzo de 2009, estuvo disponible el ambiente de desarrollo del Software para el Registro de Multas del Tránsito no pagadas, lo que significó un importante avance y contribución en la formulación más afinada de los requerimientos a incluir en el portal. En mayo de 2009, concluyó el proceso de elaboración de Bases de Licitación y en el mes de junio de 2009, el proceso de aprobación de dichas Bases, por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación. Según Resolución Exenta N°3.012, del 30/09/09, se adjudicó el Proceso de Licitación para la Habilitación en el Sitio Web Institucional de un Portal para el Registro de Multas de Tránsito No Pagadas. Se ejecutó en un 100% el levantamiento de los requerimientos definidos a desarrollar. En cuanto al Desarrollo de Funcionalidades, la Etapa de Análisis y Diseño del Software, se ejecutó en un 100% y en la Etapa de Construcción del Software, 14 de las 34 actividades planificadas a desarrollar en esta etapa, se encuentran ejecutadas. Las 20 actividades contempladas en la fase de construcción del Software pendientes, concluirán el año 2010. Dicho retraso se generó por la prolongación del período de evaluación de las Ofertas Técnicas durante el Proceso de Licitación, considerando la presentación de seis empresas oferentes, lo que originó la necesidad de ampliar el plazo de evaluación técnica de las ofertas que estaba previsto originalmente. Finalmente, cabe señalar que este compromiso se ejecutó un 95,6% de avance en el Portal Internet del RMTNP, en el sitio web institucional, siendo su ejecución presupuestaria de un 2,07% considerando un monto ejecutado de M\$2.380 respecto de un monto total asignado de M\$115.238.

- **Fortalecer la atención de usuarios y usuarias, a través de la ampliación de la cobertura de oficinas presenciales y aumento de la conectividad:** Este compromiso presentó un 82,75% de avance, considerando que se efectuó la apertura de 5 nuevas Oficinas, tales como la Suboficina Arturo Prat de Talca, Suboficina Pueblo Nuevo de Temuco, Suboficina Las Ánimas de Valdivia, Suboficina Arauco de Maipú y Chillán Viejo. Asimismo, se incorporaron 7 Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación a la Red Institucional, tales como: VII Región (Villa Prat), VIII Región (San Ignacio), VIII Región (San Nicolás), VIII Región (Quilleco), VIII Región (San Gregorio), VIII Región (Chillán Viejo) y XIII Región (Suboficina Arauco Maipú). Cabe señalar, que las Oficinas de Contulmo, Suboficina Arturo Prat, Mall Antofagasta y Pueblo Nuevo, Trovolhue, Capitán Pastene, Puqueldón, Liquiñe y Las Ánimas, contarán con el servicio de conectividad de datos a la red institucional, durante febrero de 2010, con la finalidad de que los usuarios(as) de dichas localidades cuenten con servicios de similar calidad a los ofrecidos en oficinas de mayor tamaño. Finalmente, la ejecución presupuestaria fue de un 34,80%, correspondiente a un monto total de M\$119.393, respecto del monto total asignado de M\$343.104.
- **Iniciar el desarrollo de la primera fase de la Ley N° 20.190, Artículo 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento:** Según consta en código de adquisición 545854-23-LP09 de Mercado Público, se adjudicó a la empresa Pragma Informática S.A., conforme a Resolución Exenta N° 2938, del 24 de septiembre de 2009, el desarrollo del Sistema Computacional para el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento. En octubre de 2009, concluye el proceso de elaboración y firma de Contrato por Sistema Computacional y al 31 de diciembre de 2009 se encuentra en Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República, en una de sus iteraciones. Por otra parte, se realizó Difusión Externa, a través de una Charla a Notarios y Difusión Externa, a través de 3 Charlas, las que se efectuaron en noviembre de 2009, por medio de una Videoconferencia para funcionarios(as) de todo el país y en el mes de diciembre, una Charla para funcionarios(as) conjuntamente con Notarios y otra sólo para funcionarios(as), con una asistencia de 32 personas. En virtud de ello, la ejecución de este compromiso alcanzó un 73% de avance, considerando que el Desarrollo del sistema (1° fase), presenta un 7,5% de ejecución, considerando que el Contrato con la Empresa Pragma Informática S.A., se encuentra en proceso de Toma de Razón, motivo por el que este compromiso concluirá en el mes de mayo del año 2010. Finalmente, cabe señalar que el presupuesto asignado para esta meta, fue aprobado en el Proyecto de Presupuesto 2008, por un monto total de M\$1.162.795, sin embargo, durante el año 2009 no hubo recursos involucrados.

Resultados de Programas Ejecutados.

Durante el año 2009, se ejecutaron las siguientes actividades relacionadas con distintos programas, tales como:

- **Programa de Diseño, Acceso y/o Distribución de los Productos Estratégicos:** El objetivo de este programa consiste en facilitar el acceso a nuestros productos estratégicos, Cédula de Identidad y Certificados, a grupos prioritarios. En virtud de ello, durante el año 2009 y en cuanto a Cédulas de Identidad, se atendió un total de 10.994 adultos mayores y 1.200 personas discapacitadas y a los grupos prioritarios por región, Estudiantes y Pre-escolares de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'higgins, Maule, BíoBío, Los Lagos, Aysén Magallanes y Metropolitana.

Asimismo, se contemplaron Etnias originarias de las Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Bío-bío, La Araucanía, y Los Ríos, Pacientes hospitalizados y sus familiares de la Región de Atacama, Organizaciones sociales de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins y personas de área rural de la Región Metropolitana y población penal para hombres y mujeres de las Regiones de Coquimbo, Valparaíso y Magallanes.

- **Programa de Complementariedad Territorial:** Este programa tiene por objetivo aumentar la cobertura geográfica para la oferta de nuestros productos estratégicos. En conjunto con otras instituciones públicas y privadas ha sido posible facilitar el acceso a Cédulas de Identidad, Certificados e información general del Servicio de Registro Civil e Identificación, a personas que presentan diversas dificultades, tales como: falta de recursos, ubicación territorial, lo que les ha permitido conocer, optar y recibir los beneficios sociales de los Programas de Gobierno para los grupos más vulnerables de nuestro país. En virtud de ello, a nivel regional se puede mencionar lo siguiente:

Región	Actividad
Arica y Parinacota	Atención a población rural y en situación de vulnerabilidad social en colaboración con Gobernaciones de Arica y Parinacota y Convenio para la atención de Cédulas de Identidad con la Empresa Eléctrica de Arica.
Tarapacá	Atención a grupos prioritarios en facilitar el acceso a nuestros productos a los jóvenes, adultos mayores, etnias originarias y personas privadas de libertad en conjunto con la colaboración con Gobernaciones de Iquique, Tamarugal y la Secretaría Regional Ministerial de Justicia.
Antofagasta	Atención a mujeres en colaboración con el Servicio Nacional de la Mujer y la Secretaría Regional Ministerial de Justicia.
Atacama	Atención a los sindicatos de locomoción colectiva en conjunto con la Secretaría Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones.
Coquimbo	Atención a adultos mayores en conjunto con el Instituto de Previsión Social.
Valparaíso	Atención a la población de los cerros de Viña del Mar y barrios de mayor vulnerabilidad en conjunto con la Municipalidad de Viña del Mar.
L. Bernardo Ohiggins	Atención a la población más vulnerable de las comunas de Las Cabras y Malloa en conjunto con las Municipalidad de Las Cabras y Municipalidad de Malloa.
Maule	Atención de adultos mayores para regularizar su identificación para facilitar trámites de posesiones efectivas en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, Corporación de Asistencia Judicial y la Secretaría Regional Ministerial de Justicia.
Bío-Bío	Atención a personas detectadas por el Instituto de Previsión Social, para optar a beneficios sociales en conjunto con dicho Instituto.
Araucanía	Atención a las comunidades Mapuches para facilitar la regularización de terrenos, problemas sucesorios y de integración cultural en conjunto con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.
Los Ríos	Atención a familias más vulnerables para acceder a la protección social en conjunto con la Gobernación de Valdivia, Ranco, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y la Secretaría Regional Ministerial de Planificación y Coordinación de Los Ríos.
Los Lagos	Brindar atención a las familias del Programa Chile Solidario y niños y niñas con discapacidad para acceder a beneficios sociales en conjunto con la Gobernación Provincial de Osorno y la Fundación Teletón.

Región	Actividad
Aysén del G. C. Ibáñez del Campo	Atención a los adultos mayores para facilitar el cobro de sus pensiones en conjunto con el Instituto de Previsión Social.
Magallanes y Antártica Chilena	Atención a la población penal, hombres y mujeres, para acceder a beneficios sociales, en coordinación con la Gendarmería de Chile.
Metropolitana	Atención a la población rural para acceder a los beneficios sociales en conjunto con la Gobernación Provincia Cordillera.

- **Programa de Mejoras al Sistema de Información Institucional:** A través de este programa, se ha sistematizado la información de los productos estratégicos de atención en terreno a nivel nacional (Cédulas de Identidad y Certificados) a los Gobiernos Regionales, en cuanto a contenido y frecuencia de la oferta, a través de informes mensuales y de informe ejecutivo trimestral. En virtud de ello, los Informes Mensuales contienen la cantidad de productos estratégicos entregados en la región, con la siguiente desagregación (cantidad de cédulas de identidad y certificados entregadas en terreno, por provincia, comuna, género, rango etéreo y personas discapacitadas atendidas) y en cuanto al Informe Resumen Ejecutivo Trimestral contienen todas las actividades realizadas en torno al Sistema PMG Gestión Territorial (Convenios firmados, asistencia a convocatorias, estado de las inversiones en la región, asistencia a gabinetes), cantidad de cédulas de identidad y certificados otorgados en atención en terreno; número de convocatorias, programa de gobierno cubiertos, grupo vulnerable.
- **Programa de Reparación Jurídica a Víctimas de Violaciones de los Derechos Humanos:** Durante el año 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación continuó con el desarchivo, análisis y otorgamiento de oficio, del beneficio de eliminación de anotaciones penales, establecido por la Ley N° 19.962, cuyo origen se encuentra en las sugerencias de reparación que propuso la Comisión Nacional Sobre Prisión Política y Tortura al Estado de Chile. Al 1° de diciembre de 2009, se han analizado 2.451 prontuarios, de los que 917 fueron eliminados completamente, 257 eliminaron una o más anotaciones, y los restantes, actualizaron la información de su prontuario permitiéndoles acceder a otros beneficios, tales como la omisión o iniciar el procedimiento del DL N° 409. Otro hito, fue la firma de un convenio de colaboración entre nuestro Servicio y la Agrupación de Familiares de Ex Presos Políticos Fallecidos, a fin de mantener vigente la información respecto del número de calificados del informe Valech que han fallecido.

Servicio de Asistencia Telefónica: Call Center.

Durante el año 2009, se recibieron 238.059 llamadas, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 97,1%, cuya tasa de variación respecto del año 2008 es de un 2,1%, permitiendo continuar generando un servicio avanzado de atención remota, descongestionar las oficinas, agilizar la atención y orientar a los usuarios y usuarias en los distintos trámites que deben realizar, principalmente, relacionados con certificados a través de Internet, servicios, horario y ubicación de oficinas, información general, principalmente.

Gestión de Oficina Internet.

Durante el año 2009, la Oficina Internet del Servicio de Registro Civil e Identificación, recibió 3.281.552 visitas, presentando una tasa de variación del -11,47% respecto del año 2008, cuyo total de visitas fue de 3.706.637 en dicho año, sin embargo, en relación al año 2007, la tasa de variación presenta un incremento del 12,47%, considerando que el total de visitas fue de 2.917.731.

Por otra parte, el nivel de contactos generados, fue de un total de 50.308 siendo el 73,2% relacionado a Consultas efectuadas por nuestros usuarios y usuarias. Por otra parte, a través de la dirección www.RegistroCivil.cl, se emitieron 2.316.772 certificados, principalmente, de Registro Civil y de Vehículos Motorizados, lo que representa un 28% más que el año 2008, considerando que en dicho año, fueron 1.809.820 certificados emitidos. Parte importante de este resultado corresponde a un Convenio suscrito con la Tesorería General de la República, que permite usar los medios de pago que están asociados a dicho organismo, de modo que las personas pueden acceder a pagar con la mayoría de los bancos y tarjetas de grandes tiendas, facilitando la obtención de estos servicios. Cabe señalar, que si bien la Oficina Internet no constituye en sí un producto estratégico sino que más bien corresponde a una modalidad de atención, pero sin embargo se destaca debido a su relevancia y crecimiento.

Aplicación de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios.

En mayo de 2009, se realizó la Encuesta de Medición de la Satisfacción Ciudadana, cuyo objetivo fundamental fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios(as) atendidos en las principales Oficinas de cada Región (81 oficinas presenciales), determinar qué factores influyen para obtener una atención de calidad y detectar los aspectos a mejorar y/o a potenciar para otorgar un mejor servicio. Cabe destacar, que los(as) usuarios(as) encuestados(as) que evalúan con nota superior a 6 (de muy bueno a excelente) a la institución, en forma global alcanzó el 69,7%. Al desglosar este resultado por trámite realizado, el mayor porcentaje de usuarios que asignaron una nota global igual o superior a 6, correspondió a quienes declararon haber realizado una Solicitud de Posesión Efectiva con un 87,5% y solicitud o renovación de Pasaporte, con un 86,11%. Finalmente, dicha medición dice relación con los siguientes productos estratégicos: Documentos y servicios de identificación, Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registros Penales y Registros Especiales.

Sobre Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario(a).

El año 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación fue evaluado por la comunidad, dentro del marco de la Ley N°20.342, referida a la Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario, siendo el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios y usuarias de un 90,82% (año base), por lo que para los años 2010 y 2011, se concederá una bonificación anual a los funcionarios y funcionarias, con la finalidad de premiar el éxito de la meta alcanzada. Esto constituye un importante paso para continuar avanzando en la Modernización del Estado y en una mejora significativa en los niveles de calidad de la prestación de servicios que esta institución, brinda a todos los chilenos y chilenas. Es importante señalar, que este estudio se aplicó considerando el análisis de género.

Premio Tucapel González García

El Servicio de Registro Civil e Identificación, fue una de las tres instituciones del sector público que recibieron este premio otorgado por la Superintendencia de Seguridad Social, por la aplicación de políticas de prevención de riesgos laborales entre sus funcionarios, destacándose por la toma de medidas preventivas y la aplicación con eficiencia una política de seguridad laboral en la Institución.

Participación en la ejecución de los Compromisos de la Agenda de Género del Sector Justicia.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, colaboró y participó activamente en la ejecución de los Compromisos de la Agenda de Género del Sector Justicia, a través de las siguientes acciones:

- Participación en la Mesa del Plan de Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres (PIO), cuya orientación fue abordar la temática sobre Violencia Intrafamiliar, a través de la colaboración en la realización del Seminario “Género y Violencia”, efectuado en el mes de Octubre de 2009.
- Incorporación como requisito para el Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación 2009, la ejecución de capacitaciones en materia de género y no discriminación a nivel nacional, con el objetivo de mantener actualizados y reforzar los conceptos asociados a esta temática al interior de la organización, a través de cursos y talleres a nivel país, focalizado, especialmente, en funcionarios(as) de atención de público.
- Generación de Estadísticas, a partir del Registro de Violencia Intrafamiliar, permitiendo verificar y monitorear cómo están siendo aplicadas las normativas en esta materia, relacionadas con la mujer, la familia y sus derechos. Dicha información se encuentra disponible en el Banner de Género del Sitio WEB Institucional del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Conforme al Convenio de Colaboración entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, la Corporación se encuentra conectada a la red corporativa de este Servicio (Convenio de Conectividad con los Tribunales de Familia), donde los Tribunales de Familia acceden a los datos que contiene la base de datos de Registro Civil, con el objetivo de entregar la información en forma rápida y oportuna relacionados con los casos y para contribuir en la agilización de los procesos que sustentan estas instancias.
- Con el interés de reforzar nuestra cobertura y acceso, el Servicio de Registro Civil e Identificación forma parte de la red de protección social del Gobierno Red Protege y del Programa “Chile Solidario”, donde con \$500 cada persona puede obtener su Cédula de Identidad, lo cual, permite y facilita que mujeres y hombres puedan acceder a los diversos beneficios sociales, de salud, educación, jurídicos, entre otros, que otorga el Estado.

Con respecto a las prioridades gubernamentales, el Servicio de Registro Civil e Identificación ha definido tres lineamientos: Cultivar la Calidad de Vida (Seguridad Ciudadana), Chile somos todos y Nuevo Trato Ciudadano. Estos lineamientos, han permitido que sus acciones se orienten a seguir reforzando y fortaleciendo, su entrega y cercanía con la comunidad, a través de un trato igualitario y sin discriminación, para hombres y mujeres, abarcando los lugares más alejados de nuestra geografía, con la máxima seguridad y confiabilidad, asegurando llegar a todos los rincones del país, para entregar una cédula o certificado, atendiendo a etnias, a personas con discapacidad, de la tercera edad, niños y niñas, a personas postradas, hombres, mujeres, entre tanta diversidad que día a día acude a nuestras oficinas.

Inserción Internacional.

Durante el año 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación, participó en las siguientes actividades:

- Encuentro Internacional de Administradores de Registro Civil, Identidad y Migración, realizado en República Dominicana, entre el 10 y el 12 de febrero de 2009, y que contó con la participación de representantes oficiales de 21 países, de la Organización de Estados Americanos (OEA) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
Cabe señalar, que el Servicio de Registro Civil e Identificación, expuso el tema “Aplicación de procesos tecnológicos como elementos de modernización del Registro Civil y la identidad”.
- Se firmó un convenio de cooperación con el Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, entidad presidida por la magistrada Eugenia Zamora Echeverría y de la cual depende el Registro Civil de ese país centroamericano, siendo uno de sus objetivos realizar el intercambio de información respecto de procesos de modernización, como asimismo, compartir experiencias entre profesionales, técnicos y funcionarios de ambas instituciones. Esta actividad se realizó durante una visita de trabajo que realizó a San José entre el 25 y el 29 de mayo. Asimismo, firmó un protocolo con la Dirección de Migraciones de Costa Rica, donde se establecen las disposiciones especiales para el reconocimiento de la firma digital en documentos emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación y que permitirá agilizar el cumplimiento de los trámites migratorios de los más de 3.000 chilenos que residen en este país de Centroamérica.
- Entre el 12 y 16 de mayo de 2009, los funcionarios de la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Registro Civil e Identificación, atendieron en terreno a chilenos residentes en las ciudades argentinas de San Juan y Calingasta, en una actividad enmarcada en el programa “Gobierno en terreno”, quienes recibieron solicitudes de cédula de identidad y de pasaportes de parte de un numeroso grupo de los 5.560 chilenos residentes, en la provincia de San Juan.
- En el marco del convenio de colaboración vigente entre Chile y Guatemala, que incentiva el intercambio tecnológico, una delegación del Registro Nacional de las Personas (Renap) de Guatemala, visitó las dependencias del Servicio, entre el 29 y 30 de julio, donde se dieron a conocer, entre otras materias, la “Metodología actual de fijación de precios”, “Sistema de Registro Civil, de Identificación” y “Proyecto de nuevo sistema de identificación”, que permitirá a Chile contar con una nueva cédula y pasaporte desde 2011.

3. Desafíos para el año 2010

Implementar un Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas (RMTNP), en el sitio Web institucional y difundir su aplicación en Juzgados de Policía Local y Tesorerías Municipales (Etapa final).

Este desafío tiene por objetivo generar la implementación del Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas, en el sitio Web institucional, así como también, la difusión del portal entre los Juzgados de Policía Local, Tesorerías Municipales y la ciudadanía. Los Beneficiarios Directos son los Administradores del Sistema del Servicio de Registro Civil e Identificación y los Proveedores de información del Sistema, tales como, Juzgados de Policía Local y Tesorerías Municipales. Los Beneficiarios Indirectos son 4.000.000 de personas (aproximadamente), universo potencial de usuarios propietarios de vehículos motorizados, de acuerdo al número de vehículos que circula a nivel nacional. Cabe señalar, que este compromiso no cuenta con presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos 2010, ya que fue aprobado en el presupuesto correspondiente al año 2009, sin embargo, se estima que los recursos a utilizar serán de M\$83.030, principalmente, para el pago de los servicios prestados por parte de la Empresa de Ingeniería de Software Opensoft S.A..

Desarrollo e implementación de la Ley N°20.190, Artículo 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento (Etapa final).

Este desafío tiene por objeto generar el Registro Electrónico Único de Prendas sin Desplazamiento, considerando la inscripción, modificación y alzamiento de los Contratos de Prenda, así como también, la emisión de Certificados. Los Beneficiarios contemplan la totalidad de las personas naturales y empresas que constituirán prendas para garantizar sus créditos y considerando que no existe experiencia anterior, en cuanto a la existencia de un Registro Único de Prendas sin Desplazamiento en el país, se ha estimado que se realizará una cantidad de 450.000 actuaciones anualmente (inscripción, modificación y alzamiento), las que beneficiarán especialmente a las pequeñas y medianas empresas, que verán facilitado su acceso al mercado crediticio. Cabe señalar, que este compromiso, no cuenta con presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos 2010, ya que fue aprobado en el presupuesto correspondiente al año 2008, sin embargo, se estima que los recursos a utilizar serán de M\$397.650, principalmente, para el pago de los servicios prestados por parte de la Empresa Pragma Informática S.A.

Aspectos Relevantes contraídos en la Ley de Presupuestos 2010.

Se contemplan recursos para el óptimo funcionamiento del Servicio de Registro Civil e Identificación, por un monto total de M\$67.012, el que incluye la regularización de los gastos de operación al real nivel de actividad del Servicio, por un monto de M\$10.021. En relación a los recursos adicionales incorporados, se contemplan las metas de aplicación de la Ley N°20.212, por un monto M\$458.759, que modifica las Leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos, la aplicación de la Ley N°20.255 que establece la Reforma Previsional, por un monto de M\$410.182, así como también, ajustar la base presupuestaria del Servicio de Registro Civil e Identificación, por un monto de M\$10.661.040.

Compromisos establecidos a través de Indicadores de Desempeño (Formulario H – Indicadores 2010).

Estos indicadores dan cuenta de la Gestión de los Productos Estratégicos del Servicio y a partir de ellos se han establecido estándares de plazos de respuesta, para los productos cuya tramitación reviste mayor complejidad. A continuación, se presentan los siguientes compromisos:

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Meta 2010	Notas
- Documentos y servicios de Identificación (Cédula de Identidad)	Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de cédulas de identidad tramitadas en el año t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	92,00 %	1
- Registro de Vehículos Motorizados (Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga)	Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 12 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	96,00 %	2
- Registro Civil (Inscripción en el Registro de Testamentos)	Porcentaje de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 6 días hábiles, respecto del total de testamentos inscritos en el período t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	92,00 %	3
- Documentos y servicios de Identificación (Pasaporte)	Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de pasaportes tramitados en el año t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	98,00 %	4
- Registro Civil (Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas)	Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas en el año t respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas en el año t Dimensión / Ámbito: Eficacia/ Producto	89,00 %	5
- Registros Especiales (Inscripción en Registro de: Discapacidad, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales, Banco de datos personales para organismos públicos, Multas de Tránsito No pagadas, Ministros de Culto, y Cursos para el Matrimonio)	Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles respecto del Total de resoluciones judiciales ingresadas a la base de datos en el año t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	100,00 %	6
- Registro Civil (Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción) - Registro de Vehículos Motorizados (Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados) - Registros Especiales (Certificados Internet del Registro de Multas de Tránsito No Pagadas)	Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t Dimensión / Ámbito: Eficacia/ Producto	12,00 %	7
- Registro de Vehículos Motorizados (Certificados del Registro de Vehículos Motorizados, Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio) - Registros Especiales (Certificados de Registro de: Discapacidad, Conductores, Multas de Tránsito No Pagadas, Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio)	Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad, respecto del total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio en el año t Dimensión / Ámbito: Eficacia/ Producto	40,00 %	8
- Registros Penales (Inscripción en Registro General de Condenas)	Porcentaje de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles, respecto del total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	97,00 %	9

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Meta 2010	Notas
- Documentos y servicios de Identificación (Cédula de Identidad, Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio) - Registros Penales (Inscripción en el Registro Penal Adolescente)	Porcentaje de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas, respecto del total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t Dimensión / Ámbito: Calidad / Producto	100,00 %	10

Notas:

1. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, incluyendo las de atención en terreno y excluyendo las solicitadas en Consulados.
2. Comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener un certificado.
3. Las solicitudes de inscripción llegan directamente al nivel central del Servicio desde las notarias de todo el país.
4. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados.
5. El proceso se encuentra descentralizado y se realiza en todas las regiones. No se consideran las solicitudes de modificación de inventarios ni las rectificaciones que se efectúen durante o con posterioridad a la inscripción. Se entiende por terminadas las solicitudes que al final del periodo quedan en los siguientes estados: INSCRITAS EN RNPE: Solicitud con Resolución Exenta emitida que la concede, publicada e inscrita en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas. TRAMITACIÓN ABANDONADA: Una solicitud es abandonada cuando ha transcurrido el plazo para que el usuario(a) realice alguna actividad necesaria para la continuación de su tramitación y no lo hace. SOLICITUD RECHAZADA CON RECHAZO ACEPTADO: Cuando el solicitante acepta la Resolución Exenta que Rechaza la Solicitud de Posesión Efectiva. ACUMULADAS: Cuando existe más de una solicitud presentada respecto de un mismo causante, solo se tramita la más antigua y las posteriores quedan en estado Acumuladas. CUÁNDO PROCEDE LA DECLARACIÓN DE ABANDONO: Una vez vencido el plazo que tiene el solicitante para realizar alguna gestión, este plazo otorgado al solicitante no puede ser inferior a 37 días (Ley N° 19.903).
6. Proceso Centralizado. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende desde la fecha de recepción de la resolución judicial en el Subdepartamento de Registros Especiales y hasta la fecha de ingreso en la base de datos de Registro Nacional de Conductores.
7. Los certificados otorgados por Oficina Internet pueden ser on-line con firma electrónica avanzada o tradicionales (envío por correo). Los tipos de Certificados que se comparan son: a) Certificado de nacimiento corriente (todo trámite), para asignación familiar y para matrícula; b) Certificado de matrimonio corriente (todo trámite), completo (con subinscripciones) y para asignación familiar; c) Certificado de defunción corriente (todo trámite), para asignación familiar y con causa de muerte; d) Certificado de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados; e) Certificado de Multas de Tránsito No Pagadas y f) Certificados de Profesionales. Se considerarán, para la medición, sólo estos certificados.
8. Los certificados emitidos por las municipalidades con convenios de conectividad corresponden a los siguientes: a) Certificado de Anotaciones Vigentes del R.N.V.M., para uso exclusivo del Juzgado de Policía Local; b) Certificado de Antecedentes de Conductor, artículo 29, de uso exclusivo de Juzgado de Policía Local y Municipalidades; c) Certificado de Antecedentes del Conductor, uso exclusivo para la Municipalidad, con el fin de obtener o renovar Licencia de Conducir; y d) Extracto de inscripción en el R.N.V.M., de uso exclusivo del funcionario autorizado por el Juez e Inspectores Municipales.
9. El plazo comprometido de 25 días hábiles, no constituye un plazo legal, sino que fue establecido internamente por el Servicio de Registro Civil e Identificación. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las recibidas en todas las regiones.
10. Proceso Centralizado. Existe un plazo legal de 6 horas para dar respuesta a los requerimientos de Fiscalías, no obstante ello, el Servicio sólo dispone de 4 horas dentro del proceso, permitiendo realizar las verificaciones de identidad de imputados, de fallecidos nn, entre otras. Se incluyen las solicitudes derivadas de la Reforma Penal Adolescente.

Programa Anual de Solicitudes de Cédulas de Identidad en Atenciones en Terreno – Año 2010.

En virtud de ello y según consta en la Resolución Exenta N°4.280, de fecha 29 de diciembre de 2009, donde se establece la Programación Año 2010 de solicitudes de Cédulas de Identidad en Atenciones en Terreno, se comprometen 47.096 Cédulas, de las cuales, 18.838 Cédulas, es decir, un 40% del programa total, corresponderán a atenciones a grupos prioritarios, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Región	Total de Cédulas en Terreno a realizar durante el 2010	Grupos priorizados a atender durante el 2010
Arica y Parinacota	875	350
Tarapacá	1.375	550
Antofagasta	1.630	652
Atacama	1.615	646
Coquimbo	2.000	800
Valparaíso	7.000	2.800
Metropolitana	13.338	5.335
L. Gral. Bernardo O'Higgins	3.650	1.460
Maule	3.838	1.535
Bío - Bío	3.500	1.400
La Araucanía	2.000	800
Los Ríos	1.480	592
Los Lagos	3.065	1.226
Aysén del Gral. C. I. del Campo	985	394
Magallanes y Antártica Chilena	745	298
Total	47.096	18.838

Desarrollar e Implementar la Ley del Donante Universal.

A partir del 15 de enero de 2010, entró en vigencia la Ley N°20.413 que modifica la Ley N°19.451, con el fin de determinar quiénes pueden ser considerados donantes de órganos y la forma en que pueden manifestar su voluntad. En ella se indica que toda persona mayor de dieciocho años será considerada, por el sólo Ministerio de la Ley, donante de sus órganos una vez fallecida, a menos que en vida haya manifestado su voluntad de no serlo en alguna de las formas establecidas en esta normativa. En virtud de ello, la información referente a donantes y receptores se considerará un dato sensible, y por lo tanto, estará bajo la protección que otorga la Ley N°19.628, que trata de la protección de la vida privada, sin embargo, lo que sí es público es el listado de los no donantes, el que estará a cargo y disponible en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y ampliación de alcance regional.

Durante el año 2010, el Servicio de Registro Civil e Identificación debe recertificar el Sistema de Gestión de la Calidad con los procesos de los Sistemas Programa de Mejoramiento de Gestión de Capacitación, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Compras y Contrataciones del Sector Público, así como también, los Sistemas de Auditoría Interna,

Planificación y Control de Gestión y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). El desafío principal para el año 2010, es lograr la ampliación de la cobertura regional del SGC a través del SIAC a 4 nuevas Direcciones Regionales: Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama y Coquimbo. Adicionalmente, el Sistema de Evaluación del Desempeño, deberá enfrentar las Auditorías de Pre-Certificación y Certificación, a fin de ser considerado, formalmente, como parte del SGC y ampliar así nuevamente su alcance. Con ello, el año 2010, el Servicio debe finalizar el cumplimiento de todas las etapas del Programa Marco Avanzado y enfrentar el año 2011 el ingreso al Programa Marco de la Calidad.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

▪ Relacionadas con el Servicio de Registro Civil e Identificación

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley Orgánica Constitucional	19.477	Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación.	19-10-1996
Ley	17.418	Establece normas especiales de subrogación de funcionarios del Servicio del Registro Civil e Identificación.	10-05-1969
Ley	17.449	Modifica jornada de trabajo del personal del subdepartamento de dactiloscopia del Servicio de Registro Civil e Identificación.	22-07-1971
Ley	19.191	Sustituye plantas del Personal del Servicio de Registro Civil e Identificación.	02-01-1993
Ley	11.987	Fija la planta y sueldos del personal del Servicio de Registro Civil e Identificación.	25-11-1995
Ley	19.628	Sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.	28-08-1999
Ley	19.882	Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.	23-06-2003
Ley	19.968	Crea los Tribunales de Familia.	30-08-2004
Ley	20.088	Establece como obligatoria la declaración jurada patrimonial de bienes a las autoridades que ejercen una función pública.	05-01-2006
Ley	20.212	Modifica las Leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.	29-08-2007
Ley	20.342	Crea una bonificación por calidad de satisfacción al usuario y establece normas que indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.	27-04-2009
Ley	20.368	Crea la Provincia de Marga Marga y modifica el territorio de las provincias de Valparaíso y Quillota, en la V Región de Valparaíso.	25-08-2009

▪ Normativa General del Sector Público

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Decreto con fuerza de Ley	1/19653	Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado.	17-11-2001
Decreto con fuerza de Ley	29	Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.	16-03-2005
Ley	19.880	Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.	29-05-2003
Ley	19.886	Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y prestación de Servicios.	30-07-2003
Decreto	250	Aprueba Reglamento de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.	24-09-2004

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	20.305	Mejora Condiciones de Retiro de los Trabajadores del sector público con bajas tasas de reemplazo de sus pensiones.	05-12-2008
Ley	20.348	Resguarda el derecho a la igualdad en las remuneraciones.	19-06-2009
Ley	20.359	Reajusta monto del ingreso mínimo mensual, reajusta la asignación familiar y maternal y el subsidio familiar.	27-06-2009
Ley	20.360	Otorga bono extraordinario para los sectores de menores ingresos, introduce modificaciones en la Ley N°20.259.	30-06-2009
Ley	20.367	Ley N°20.367, modifica el código del trabajo y hace extensivo permiso a la madre en caso de adopción de un menor.	07-08-2009
Ley	20.371	Introduce modificaciones al Código Orgánico de Tribunales y a la Ley N°19.913, en la regulación de ciertos delitos contra la Administración Pública.	25-08-2009
Ley	20.384	Adecua la Ley Orgánica Constitucional de Votaciones Populares y Escrutinios a la Ley N° 20,354, de Reforma Constitucional, que estableció la elección de Presidente de la República en día domingo.	17-09-2009
Ley	20.407	Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2010.	16-12-2010
Ley	20.409	Establece Feriado Legal para el día de las elecciones parlamentarias y presidenciales 2009.	09-12-2009
Ley	20.088	Establece como obligatoria la declaración jurada patrimonial de bienes a las autoridades que ejercen una función pública.	05-01-2006
Ley	20.387	Faculta renovación de bonificación por retiro voluntario creada por la Ley N° 20.135, y crea bonificación adicional para los funcionarios Municipales que indica.	14-11-2009
Ley	20.399	Otorga Derecho a Sala Cuna al Trabajador.	23-11-2009
Ley	20.403	Otorga un reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, y concede otros beneficios que indica.	30-11-2009
Ley	20.285	Sobre Acceso a la Información Pública.	20-08-2008

■ **Registro Civil**

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	4.808	Sobre Registro Civil.	10-02-1930
Decreto con fuerza de Ley	2.128	Aprueba Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil.	28-08-1930
Ley	17.344	Autoriza el Cambio de Nombres y Apellidos en los casos que indica. Modifica Ley N° 4.808, Sobre Registro Civil.	22-09-1970
Ley	19.620	Dicta Normas sobre Adopción de Menores.	05-08-1999
Ley	19.947	Establece Nueva Ley de Matrimonio Civil.	17-05-2004
Decreto	673	Aprueba normas reglamentarias sobre matrimonio civil y registro de mediadores.	30-10-2004
Ley	19.585	Modifica el Código Civil y otros cuerpos legales en materia de Filiación.	26-10-1998
Ley	20.383	Sobre salida de Menores desde Chile.	24-09-2009

- **Identificación**

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Decreto Ley	26	Establece el servicio de identificación personal obligatorio.	18-11-1924
Ley	19.970	Crea el sistema nacional de registros de ADN.	06-11-2004
Ley	19.948	Crea un procedimiento para eximir de responsabilidad en caso de extravío, robo o hurto de la cedula de identidad y de otros documentos de identificación.	25-05-2004

- **Posesiones Efectivas**

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	19.903	Sobre procedimiento para el otorgamiento de la posesión efectiva de la herencia y adecuaciones de la normativa procesal, civil y tributaria sobre la materia.	10-10-2003
Decreto	237	Aprueba reglamento sobre tramitación de posesiones efectivas intestadas, registro nacional de posesiones efectivas y registro nacional de testamentos.	08-04-2004

- **Registro de Vehículos Motorizados**

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	18.290	Ley de Tránsito.	07-02-1984
Decreto	1.111	Aprueba Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados.	09-05-1985
Ley	19.872	Crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre.	20-06-2003
Ley	20.072	Ordena la Anotación de Vehículos Robados en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados.	23-11-2005
Ley	20.190	Introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales.	05-06-2007
Ley	19.902	Modifica la ley de tránsito, para permitir la eliminación de anotaciones en el registro nacional de conductores de vehículos motorizados en las condiciones que indica.	09-10-2003

- **Registro General de Condenas**

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Decreto	64	Reglamenta la eliminación de Prontuarios penales, de anotaciones, y el otorgamiento de certificado de antecedentes.	27-01-1960
Decreto Ley	409	Sobre Regeneración y Reintegración del Penado a la Sociedad.	18-08-1932
Ley	18.216	Establece medidas que indica como alternativas a penas privativas o restrictivas de libertad.	14-05-1983
Ley	19.962	Dispone la eliminación de ciertas anotaciones prontuariales.	25-08-2004

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	20.000	Sustituye la Ley N°19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.	16-02-2005
Ley	20.084	Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal.	07-12-2005
Ley	20.066	Establece Ley de Violencia Intrafamiliar.	07-10-2005
Ley	20.200	Incluye en la Ley N°19.962, sobre Eliminación de ciertas anotaciones prontuariales, a los condenados por Tribunales Ordinarios.	20-07-2007
Ley	20.393	Establece Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho que indica.	02-12-2009

■ Registros Especiales

Tipo de norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	18.287	Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.	07-02-1984
Ley	18.600	Establece normas sobre deficientes mentales.	19-02-1987
Ley	18.790	Faculta al Registro Civil e Identificación para eliminar anotaciones de los conductores no dueños en el registro nacional de conductores.	05-05-1989
Ley	19.284	Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad.	14-01-1994
Ley	19.735	Modifica la Ley N° 18.600, estableciendo nuevas normas sobre los discapacitados mentales.	22-06-2001
Ley	19.816	Modifica diversos cuerpos legales en materia de multas de tránsito.	07-08-2002
Ley	20.413	Modifica la Ley N° 19.451, con el fin de determinar quiénes pueden ser considerados donantes de órganos y la forma en que pueden manifestar su voluntad.	15-01-2010

■ Otras Normativas Aplicables

Tipo de norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Decreto	779	Aprueba Reglamento del Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos.	11-11-2000
Ley	19.799	Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.	12-04-2002
Ley	20.227	Modifica diversos cuerpos legales para suprimir funciones administrativas de Carabineros de Chile.	15-11-2007

- Misión Institucional

Facilitar el ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos encomendados por ley, resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información, brindando un servicio oportuno y de calidad.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Programas de Inversión: Se asignaron \$5.091 millones correspondientes a proyectos de arrastre del Servicio de Registro Civil e Identificación, respecto de un total de \$12.117 millones que fueron proporcionados para proyectos sectoriales de inversión para el Ministerio de Justicia.
2	Otros Programas: Se asignaron \$2.189 millones para el mejoramiento de Remuneraciones en el Servicio de Registro Civil e Identificación, de tal forma, de aumentar la base presupuestaria en atención al mejoramiento de grado percibido por los funcionarios y funcionarias. Por otra parte, se asignaron \$343 millones para la ampliación de cobertura de Oficinas en el Servicio de Registro Civil e Identificación, de tal forma, de fortalecer la atención de usuarios y usuarias, a través de la ampliación de la cobertura de Oficinas presenciales y aumentar la conectividad.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar los niveles de satisfacción de las usuarias y los usuarios, diseñando y aplicando instrumentos que permitan detectar y monitorear en forma oportuna sus necesidades y requerimientos.
2	Garantizar la plena seguridad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnología de la información, con innovación y mejoramiento continuo de los procesos.
3	Mejorar las condiciones de cobertura y acceso de las usuarias y los usuarios a los servicios ofrecidos por la Institución, ampliando y modernizando los canales de atención, a través de un diseño operacional moderno y flexible, tanto en tecnología como infraestructura.
4	Fomentar la generación de alianzas estratégicas con otras organizaciones, creando sinergias que permitan optimizar la entrega de nuestros productos estratégicos.
5	Promover la excelencia en los resultados mediante el fortalecimiento de las competencias de las personas que conforman la Institución, cumpliendo eficazmente las políticas y planes institucionales y/o gubernamentales.

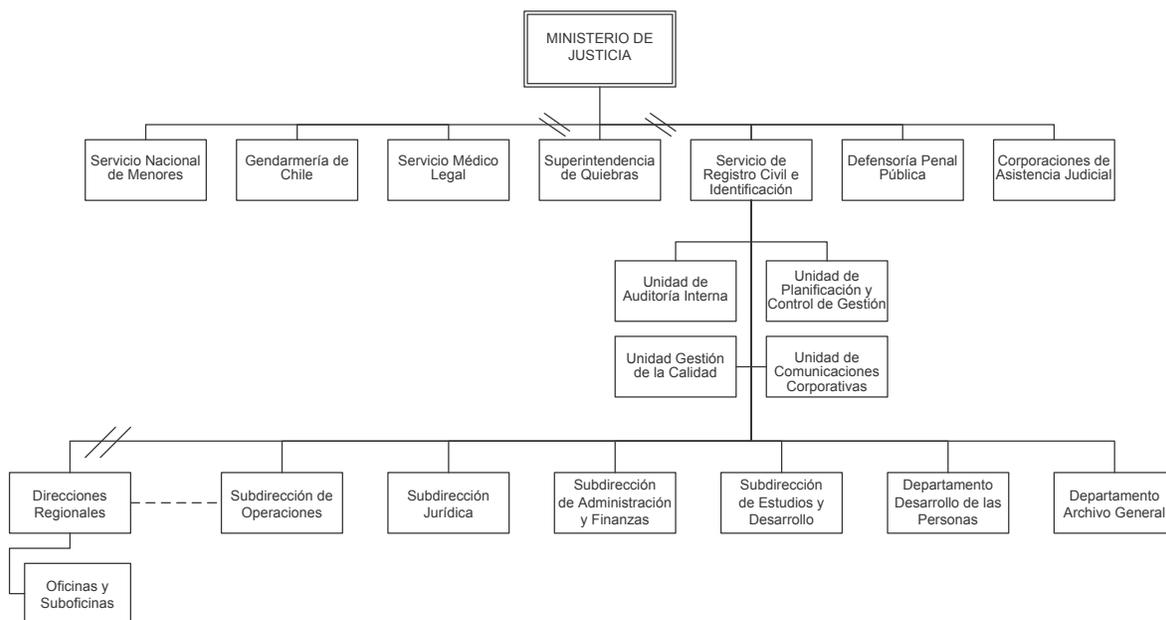
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Documentos de Identificación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cédula de Identidad. - Pasaporte. - Bloqueo de documentos de Identificación. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Servicio de consulta al Registro de ADN. 	1,2,3,4
2	<p>Registro Civil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en Registro de Nacimiento, Matrimonio y Defunción. - Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Testamentos y Posesiones Efectivas. - Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas. - Inscripción en el Registro de Testamentos. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción. 	1,2,3,4
3	<p>Registro de Vehículos Motorizados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga. - Certificados del Registro de Vehículos Motorizados. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados. 	1,2,3,4
4	<p>Registros Penales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en Registro General de Condenas. - Certificados de Registro General de Condenas. - Inscripción en el Catastro de Apreensiones. - Inscripción en el Registro Penal Adolescente. - Otorgamiento de beneficios penales. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Otorgamiento de beneficios penales. 	1,2,3,4
5	<p>Registros Especiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en Registro de: Discapacidad, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales, Banco de datos personales para organismos públicos, Multas de Tránsito No pagadas, Ministros de Culto, y Cursos para el Matrimonio. - Certificados de Registro de: Discapacidad, Conductores, Multas de Tránsito No Pagadas. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Certificados Internet del Registro de Multas de Tránsito No Pagadas. 	1,2,3,4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Simbología:

- Servicios Relacionados.
- Desconcentración.
- Coordinación Técnica.

Nota:

Según consta en Resolución Exenta N°2.852, de fecha 11 de septiembre de 2009, la Subdirección de Estudios y Desarrollo retoma las funciones y el personal del Departamento de Informática.

c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Christian Behm Sepúlveda.
Subdirector Jurídico	Patricio Mizón Friedemann.
Subdirector de Administración y Finanzas	Roberto Medina Herrera.
Subdirectora de Operaciones	Elena Yáñez Benavente.
Subdirector de Estudios y Desarrollo	Rodrigo Seisedos Reyes.
Auditora Interna (S)	Mabel Toledo Cáceres.
Jefe Departamento de Archivo General	Andrés Falcón Valencia.
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas (S)	Andrés Colque Torres.
Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión	Edward Araya Astudillo.
Jefa Comunicaciones Corporativas	Mariela Fuentes González.
Jefa Unidad de Gestión de la Calidad	Francine Corrales Ugalde.
Director Regional - Región de Arica y Parinacota	Carlos Espósito Acuña.
Directora Regional - Región de Tarapacá	Ana María Vargas Vásquez.
Director Regional - Región de Antofagasta	Claudia Román Araya.
Director Regional - Región de Atacama	Rubén Pizarro Miranda.
Director Regional - Región de Coquimbo	Soledad Gárate Peñaloza.
Director Regional - Región de Valparaíso	Pablo Andrés Mecklenburg Bravo.
Director Regional - Región Metropolitana (TYP)	José Manuel Bruna Silva.
Directora Regional - Región del L. Gral. Bernardo O'Higgins (TYP)	María Liliana Orellana Vallejos.
Directora Regional - Región del Maule	Cristina Bravo Castro.
Directora Regional - Región del Bío – Bío	Sandra Paola Ibáñez Hinojosa.
Director Regional - Región de La Araucanía	Juan Marcos González González.
Director Regional - Región de Los Ríos	Jorge Figueroa Herrera.
Director Regional - Región de Los Lagos	Rossana Silva Andrade.
Director Regional - Región de Aysén del Gral. C. I. del Campo	Hugo Benjamin Zamora Carimoney.
Director Regional - Región de Magallanes y Antártica Chilena	Francisco Javier Herrera Briceño.

Nota:

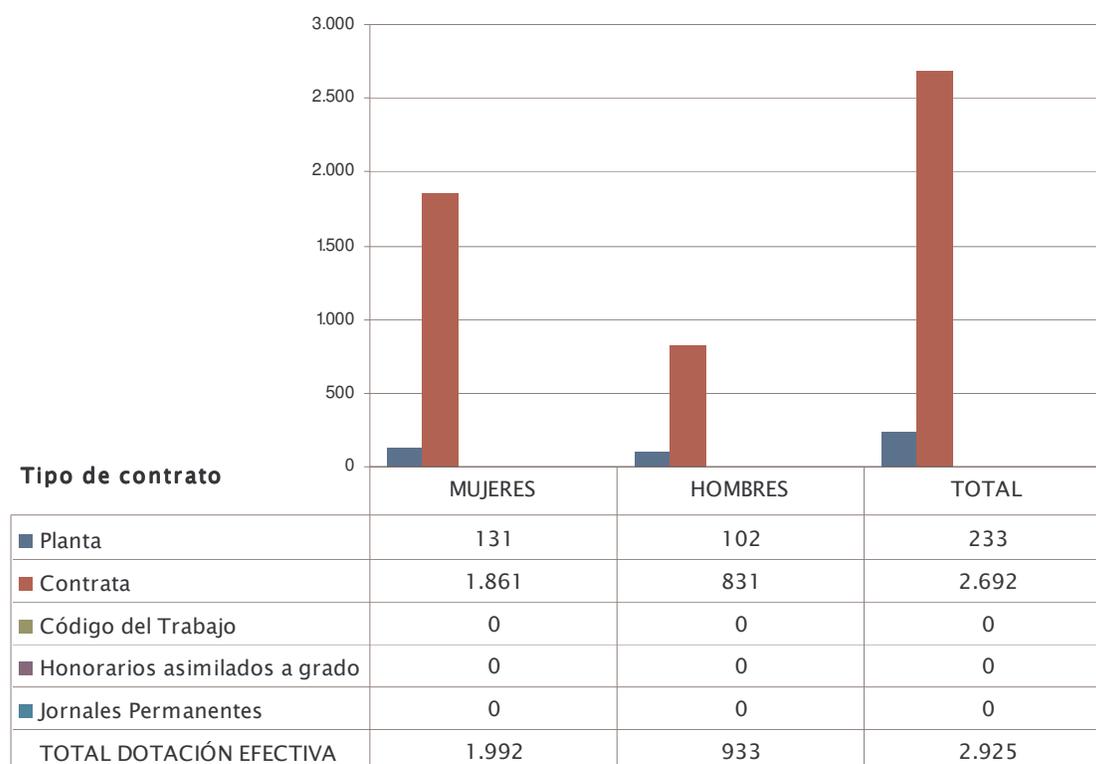
(TYP) = Transitorio y provisional.

(S) = Suplente.

Anexo 2: Recursos Humanos

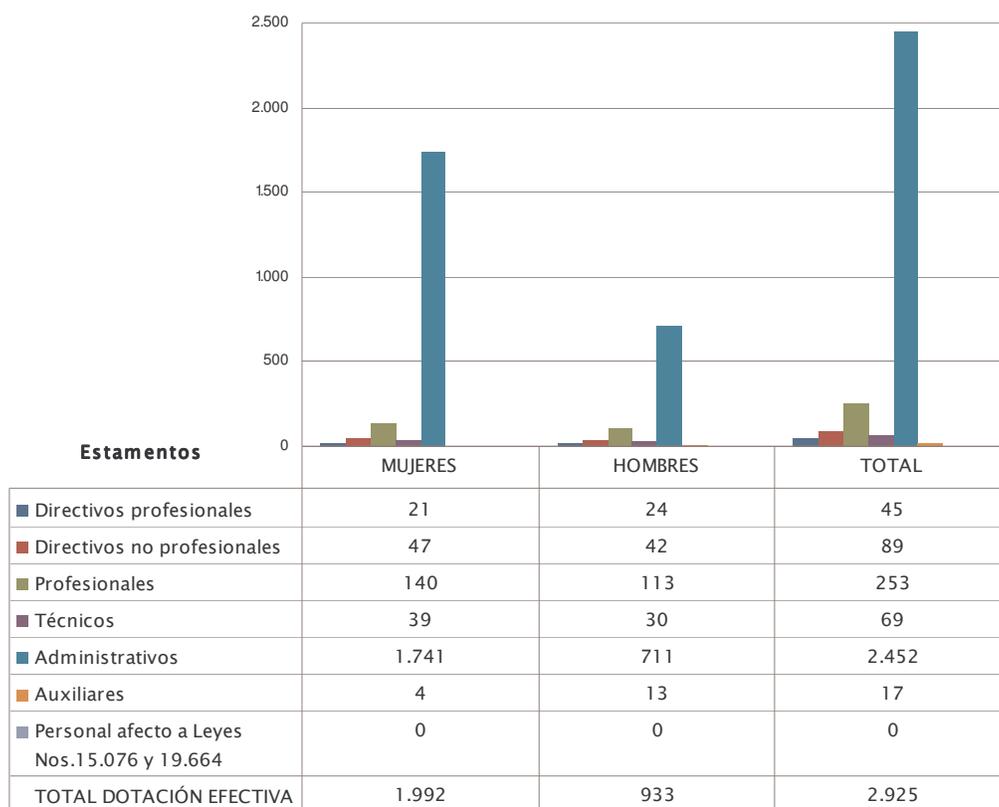
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

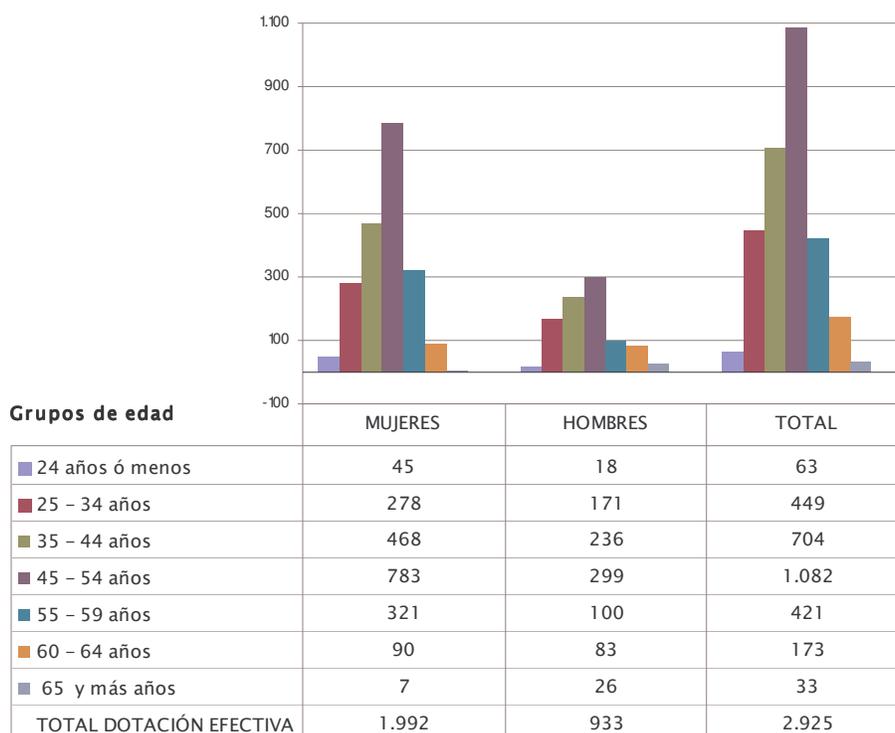


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,4	2,4	100,0	2
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	4,5	4,8	93,8	2
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,1	-	1
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,1	0,3	-	3
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,9	1,2	63,2	1
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,0	1,3	76,9	2
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,4	1,9	73,7	2
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	1,5	0,7	214,3	2
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) *100$	84,3	51,9	61,6	1
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año } t)*100$	1,1	0,6	54,5	1

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	88,3	84,0	95,1	1
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	(N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,2	0,0	0,0	1
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	14,1 (*)	1,3	9,2	1
5. 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	8,2	5,3	154,7	2
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,15%	98,56%	99,2	2
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,81%	1,40%	0,00%	2
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,40%	0,04%	-	2
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,00%	-	-	-

Notas:

- (1) Ascendente.
- (2) Descendente.
- (3) Neutro.

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

5 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes. (*) En relación al resultado del periodo 2008, es diferente al valor de 0,4 publicado en el BGI de dicho año, considerando que la fórmula de cálculo comprendía el Total de Horas por Participantes de Capacitación no así del N° de Horas Contratadas para Capacitación que se señala en este Indicador.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁶	M\$	
TOTAL INGRESOS	68.700.510	78.545.853	-
Transferencias Corrientes	144.495	65.694	-
Rentas a la Propiedad	36.044	40.648	-
Ingresos de Operación	65.460.501	66.998.739	1
Otros Ingresos Corrientes	1.455.581	1.638.106	-
Aporte Fiscal	861.559	8.903.538	-
Recuperación de Préstamos	742.330	899.128	-
			-
TOTAL GASTOS	70.087.304	76.869.661	-
Gastos en Personal	26.913.398	31.668.438	-
Bienes y Servicios de Consumo	29.968.108	31.275.209	2
Prestaciones de Seguridad Social	1.037.937	616.136	-
Integros al Fisco	9.496.313	10.224.087	-
Adquisición Activos No Financieros	337.564	197.290	-
Iniciativas de Inversión	1.685.385	104.957	-
Servicio de la Deuda	648.599	2.783.544	-
			-
RESULTADO	-1.386.794	1.676.192	-

Notas:

1. Los ingresos de operación, son variables y se modifican de acuerdo a reformulaciones al presupuesto.
2. Estos gastos son variables y van directamente relacionados con las ventas.

⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷	Presupuesto Final ⁸	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ⁹	Notas ¹⁰
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	54.928.726	77.371.426	78.545.853	-1.174.427	-
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		112.312	65.694	46.618	-
	01		Del Sector Privado		112.312	65.694	46.618	-
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	14.439	14.439	40.648	-26.209	-
07			INGRESOS DE OPERACION	54.640.270	66.195.000	66.998.739	-803.739	1
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	274.017	1.220.194	1.638.106	-417.912	-
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	219.869	663.594	1.192.700	-529.106	2
	99		Otros	54.148	556.600	445.406	111.194	-
09			APORTE FISCAL		8.903.538	8.903.538		-
	01		Libre		8.903.538	8.903.538		-
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS		925.943	899.128	26.815	-
	10		Ingresos por Percibir		925.943	899.128	26.815	-
								-
			GASTOS	54.929.726	78.637.323	76.869.661	1.767.662	-
								-
21			GASTOS EN PERSONAL	26.949.286	31.953.724	31.668.438	285.286	-
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	21.112.468	31.278.017	31.275.209	2.808	-
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		808.285	616.136	192.149	-
25			INTEGROS AL FISCO	6.252.238	10.398.157	10.224.087	174.070	-
	01		Impuestos	6.252.238	10.398.157	10.224.087	174.070	-
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	334.059	748.644	197.290	551.354	-
	04		Mobiliario y Otros	123.464	113.399	99.082	14.317	-

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷ (M\$)	Presupuesto Final ⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁹ (M\$)	Notas ¹⁰
	05		Máquinas y Equipos	40.086	40.086	25.500	14.586	-
	06		Equipos Informáticos	81.301	81.301	72.579	8.722	-
	07		Programas Informáticos	89.208	513.858	129	513.729	3
31			INICIATIVAS DE INVERSION	280.675	666.784	104.957	561.827	4
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	2.783.712	2.783.544	168	-
			RESULTADO	-1.000	-1.265.897	1.676.192	-2.942.089	-

Notas:

1. La diferencia se debe al repunte de los últimos meses del año, en ventas de Cédulas de Identidad y derivado del movimiento del mercado automotor (mayores inscripciones).
2. Se presentó una gran cantidad de licencias médicas, por lo tanto, se derivó en una mayor recaudación a la proyectada.
3. Quedó pendiente la ejecución financiera del desarrollo e implementación de la Ley 20.190, Artículo 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento, dado que el Contrato para el desarrollo del Sistema, se encontraba en Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República, la fecha de cierre del ejercicio. A su vez, quedó pendiente de ejecutar financieramente, la meta relacionada con la habilitación del Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no Pagadas en el sitio web institucional.
4. Los Proyectos de Inversión, quedaron pendientes debido a temas administrativos relacionados con la ejecución de las obras.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹¹			Avance ¹² 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹³)	%	-	-	-	-	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	73,9	73,3	78,9	107,6	-
	[IP percibidos / IP devengados]	%	98,3	98,8	98,7	99,9	-
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	133,0	131,7	125,0	95,0	-
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	7,9	43,2	85,6	198,4	-
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	5,3	29,0	68,7	236,8	-

Cabe señalar, que los ingresos propios comprenden los ingresos de operación más otros ingresos corrientes más recuperación de préstamos mas rentas de la propiedad.

Notas:

1. No aplica la medición de este Indicador, considerando que el Aporte Fiscal Ley Inicial es igual a 0 (cero).

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

12 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009¹⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		1.266.898	1.676.180	2.943.078
Carteras Netas		-	-199.955	-199.955
115	Deudores Presupuestarios	-	955.286	955.286
215	Acreedores Presupuestarios	-	-1.155.241	-1.155.241
Disponibilidad Neta		1.374.934	1.800.615	3.175.549
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.374.934	1.800.615	3.175.549
Extrapresupuestario neto		-108.036	75.520	-32.516
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	50.727	-5.769	44.958
116	Ajustes a Disponibilidades	9.837	3.929	13.766
119	Trasposos Interdependencias	-	97.942.918	97.942.918
214	Depósitos a Terceros	-140.726	80.836	-59.890
216	Ajustes a Disponibilidades	-27.874	-3.472	-31.346
219	Trasposos Interdependencias	-	-97.942.922	-97.942.922

¹⁴ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Mejoramiento Infraestructura (Oficina Linares)	280.675	280.675	-	-
Habilitación Portal Internet Registro de Multas del Tránsito no Pagadas.	115.238	115.238	2.380	-
Aumento Base Presupuestaria Aumento grados Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.	2.189.175	2.189.175	2.195.629	-
Programa para Fortalecer Atención usuarios mediante ampliación oficinas presenciales.	343.104	343.104	119.393	-
Ajustes por Implementación Ley N° 20.212.	1.193.998	1.193.998	556.546	-

f) Inversiones¹⁵

Cuadro 7							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁶	Ejecución Acumulada al año 2009 ¹⁷	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ¹⁸	Ejecución Año 2009 ¹⁹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Construcción Oficina de Servicio de Registro Civil de Linares	284.505	-	0%	280.675	-	280.675	-
Reposición Oficina Registro Civil de la Granja, Región Metropolitana.	386.320	105.622	27%	386.109	105.622	280.487	-

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

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

17 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.

18 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.

19 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Registro Civil	Porcentaje de Posiciones Efectivas terminadas en el año t respecto del total de Posiciones Efectivas solicitadas en el año t	(Total de Posiciones efectivas terminadas en el año t/Total de Posiciones efectivas solicitadas en el año t)*100	%	83%	87%	89%	85%	SI	104%	-
	Enfoque de Género: No			(46828/56116)*100	(54290/62156)*100	(56350/63541)*100	(54306/63889)*100			
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de cédulas de identidad tramitadas en el año t	(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100	%	93.6%	93.7%	97.4%	94.0%	SI	104%	-
	Enfoque de Género: No			(2825611.0/3020438.0)*100	(2693582.0/2873937.0)*100	(2492320.0/2557895.0)*100	(2838800.0/3020000.0)*100			
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de pasaportes tramitados en el año t	(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100	%	97.6%	96.5%	97.0%	97.0%	SI	100%	-
	Enfoque de Género: No			(182992.0/187415.0)*100	(175559.0/181930.0)*100	(167053.0/172254.0)*100	(182079.0/187710.0)*100			

20 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

21 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t	(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el año t/Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100	%	99.0%	98.4%	97.7%	100.0%	SI	98%	-
				(1507020.0/1522971.0)*100	(1605381.0/1632253.0)*100	(1444792.0/1479124.0)*100	(1678188.0/1678188.0)*100			
Registros Especiales	Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles respecto del Total de resoluciones judiciales ingresadas a la base de datos en el año t	(Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles en el año t /Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos en el año t)*100	%	99.4%	96.7%	99.2%	97.0%	SI	102%	-
				(304970.0/306904.0)*100	(341217.0/352806.0)*100	(374348.0/377390.0)*100	(340799.0/351340.0)*100			

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009	2009			
							69.7%	62.0%		
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de usuarios que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio respecto al total usuarios encuestados en el año t	(Número de usuarios satisfechos que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio en el año t/Total usuarios encuestados con respuesta válida en el año t)*100		64.6%	59.7%	(871.0/1249.0)*100	(4453.0/7182.0)*100			
Registro Civil				(3083.0/4773.0)*100	(3676.0/6156.0)*100		H: 69.8 H: 62.0			
Registro de Vehículos Motorizados			%	H: 0.0	H: 0.0	(428.0/613.0)*100	(2196.0/3541.0)*100	SI	112%	-
Registros Penales	Enfoque de Género: Si	Hombres:								
Registros Especiales		Mujeres:		M: 0.0	M: 0.0	M: 69.7	M: 62.0			
						(443.0/636.0)*100	(2257.0/3641.0)*100			
Registros Especiales	Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t	(Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t)*100		10.59%	9.84%	12.10%	10.00%			
Registro Civil			%	(1729513.00/16333819.00)*100	(1809820.00/18385707.00)*100	(2316772.00/19142017.00)*100	(1917529.00/19175295.00)*100	SI	121%	1
Registro de Vehículos Motorizados	Enfoque de Género: No									
Registro Civil	Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas, respecto del total de posesiones efectivas inscritas en el año t	(Total de Posesiones efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas en el año t/Total de Posesiones efectivas inscritas en el año t)*100		88%	91%	95%	88%			
			%	(45135/51387)*100	(55711/61380)*100	(58691/61848)*100	(57309/65124)*100	SI	108%	-
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009				
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad, respecto del total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio en el año t	(Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por las Municipalidades con convenios de conectividad en el año t/Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el SRCel en el año t)*100		37%	38%	39%	38%	SI	102%	-
Registro de Vehículos Motorizados			%	(1070820/2882443)*100	(1065493/2777185)*100	(1128672/2904035)*100	(1093767/2878334)*100	SI	102%	-
Registros Especiales										
Registros Especiales	Enfoque de Género: No									
Registros Penales	Porcentaje de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles, respecto del total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t	(Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 25 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema en el año t /Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t)*100		84%	90%	96%	91%	SI	105%	-
Registros Penales			%	(17894/21236)*100	(19985/22183)*100	(23340/24437)*100	(21323/23432)*100	SI	105%	-
Registros Penales	Enfoque de Género: No									

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009				
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas, respecto del total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t	(Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía en el año t / Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t) * 100	%	100.0%	98.8%	99.0%	100.0%	SI	99%	-
Documentos y servicios de Identificación	Registros Penales			(23431.0/23431.0)*100	(21224.0/21473.0)*100	(17310.0/17485.0)*100	(22839.0/22839.0)*100			
	Enfoque de Género: No									
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas respecto de las programadas en el año t	(Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno en el año t / Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas en el año t) * 100	%	106%	101%	109%	100%	SI	109%	-
	Enfoque de Género: No			(77485/72784)*100	(77376/76263)*100	(76151/70029)*100	(79908/79908)*100			

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1. El resultado de este indicador depende de la velocidad de penetración de Internet en el mercado local, de la disponibilidad y seguridad de los medios de pago disponibles en la página Web del Servicio, de la difusión que se realice de la Oficina Internet, entre otras variables, por lo que su comportamiento es volátil respecto a las proyecciones anuales. Durante el año 2009, el Servicio ha realizado campañas de difusión de la Oficina Internet, tanto nacionales como regionales, logrando con ello dar a conocer de manera más amplia la oferta de productos y servicios que se entrega por ese medio, lo que ha impactado positivamente en la venta de certificados. Por otro lado, la paralización que realizaron los Servicios Públicos durante el mes de noviembre, aumentó significativamente la venta de certificados por Internet, lo que afectó el resultado final de este indicador.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 9								
Otros indicadores de Desempeño año 2009								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas	
				2007	2008	2009		
Documentos de Identificación	Porcentaje de Encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Producto: Cédula de Identidad	(Total de encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Cédula de Identidad /Total de encuestados que solicitaron Cédulas de Identidad)*100	%	63,47	59,23	71,31	-	
Documentos de Identificación	Porcentaje encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Producto: Pasaporte	(Total de encuestados que se califican con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Pasaporte /Total de encuestados que solicitaron Pasaporte)*100	%	75,83	61,54	86,11	-	
Registro Civil	Porcentaje de Encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en Registro Civil	(Total de encuestados que califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en Registro Civil/Total de encuestados que solicitaron Inscripción en Registro Civil)*100	%	55,56	59,48	77,66	-	
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de Encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados	(Total de encuestados que se califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados / Total de encuestados que solicitaron Inscripción en el RVM)*100	%	62,42	60,00	68,54	-	
Registro Civil	Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de encuestados que califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Certificados Computacionales / Total de encuestados que solicitaron Certificados Computacionales	(Total de encuestados que se califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Certificados Computacionales / Total de encuestados que solicitaron Certificados Computacionales)*100	%	66,07	59,84	66,17	-
Registro General de Condenas	Registro Civil	Tasa de variación de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet	[(Total de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet período t/ Total de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet período t – 1) –1]*100	%	61,88	4,64	24,38	-
Registro de Vehículos Motorizados	Registro de Vehículos Motorizados							

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ²²	Producto ²³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁴	Evaluación ²⁵
Inicio de la ejecución de las Obras, Oficina de Linares del Servicio de Registro Civil e Identificación.	- Inicio de la ejecución de las obras de la Oficina Registro Civil de Linares.	3	<u>1º Trimestre:</u> BAJO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> INCUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> INCUMPLIDO <u>Informe Final:</u> BAJO
Habilitar un Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas (RMTNP), en el sitio web institucional.	- Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas (RMTNP) en el sitio web institucional.	1, 2, 3, 4	<u>1º Trimestre:</u> BAJO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO <u>Informe Final:</u> MEDIO
Fortalecer la atención de usuarios y usuarias, a través de la ampliación de la cobertura de oficinas presenciales y aumento de la conectividad.	- Apertura de 6 nuevas Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación. - Incorporación de 16 Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación a la Red Institucional.	1, 3	<u>1º Trimestre:</u> INCUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> MEDIO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> ALTO <u>Informe Final:</u> ALTO

22 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

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

24 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ²²	Producto ²³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁴	Evaluación ²⁵
<p>Iniciar el desarrollo de la primera fase de la Ley N° 20.190, Artículo 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Licitación del sistema computacional. - Contrato por sistema computacional. - Plan de Difusión interna y externa. - 40% de avance en el desarrollo e implementación de la ley N° 20.190, art. 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento. 	<p align="center">1, 2</p>	<p><u>1º Trimestre:</u>  BAJO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACION.</p> <p><u>3º Trimestre:</u>  BAJO</p> <p><u>4º Trimestre:</u>  ALTO</p> <p><u>Informe Final:</u>  ALTO</p>

Anexo 6: Informe Preliminar²⁶ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁷

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

- La institución no formula ni evalúa este tipo de instrumentos.

26 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

27 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2009													
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	Menor	7,00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O					Mediana	9,00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Mediana	9,00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O					Menor	7,00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación			O						Alta	10,00%	✓
		Evaluación del Desempeño	O								Mediana	9,00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O						Alta	10,00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O							Alta	10,00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					Mediana	9,00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Alta	10,00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O						Alta	10,00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :												100,00%	

Cumplimiento PMG años 2006 – 2008			
	2006	2007	2008
% Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁸	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁰
Dirección Nacional	20	5	100%	8%
Auditoría Interna	12	3	100%	8%
Subdirección Jurídica	19	4	100%	8%
Subdirección de Administración y Finanzas	101	3	100%	8%
Subdirección de Estudios y Desarrollo	8	3	100%	8%
Subdirección de Operaciones	23	3	100%	8%
Departamento de Desarrollo de las Personas	115	4	100%	8%
Departamento de Informática	22	5	100%	8%
Departamento de Archivo General	461	9	100%	8%
Subdepartamento de Vehículos Motorizados	82	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Tarapacá	50	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Antofagasta	74	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Atacama	50	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Coquimbo	92	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Valparaíso	199	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Libertador Bernardo O'Higgins	105	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Maule	144	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Bío Bío	256	3	100%	8%
Dirección Regional Región de la Araucanía	132	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Lagos	130	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	39	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Magallanes y Antártica Chilena	34	3	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	659	7	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Ríos	57	3	100%	8%
Dirección Regional Región Arica y Parinacota	36	3	100%	8%

28 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN:	6418-07.
Descripción:	Regula la inscripción automática, sufragio voluntario y el voto de chilenos en el extranjero.
Objetivo:	Voto voluntario, inscripción electoral.
Fecha de ingreso:	18 de marzo de 2009.
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional. Senado.
Beneficiarios directos:	Población Nacional.
BOLETÍN:	5651-07.
Descripción:	Modifica el DFL N° 2128, de 1930, con el fin de precisar el lugar en que se deben inscribir los nacimientos.
Objetivo:	Lugar en que se practicarán las inscripciones de nacimiento.
Fecha de ingreso:	21 de diciembre de 2007.
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional. Senado.
Beneficiarios directos:	Población Nacional.
BOLETÍN:	3875-11.
Descripción:	Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
Objetivo:	Integración social.
Fecha de ingreso:	18 de mayo de 2005.
Estado de tramitación:	Tercer trámite constitucional. Senado (Ingreso fallo Tribunal Constitucional).
Beneficiarios directos:	Población Nacional.
BOLETÍN:	3376-15.
Descripción:	Modifica Ley N° 18.290, sobre Ley de Tránsito y crea el Sistema de Licencias de Conducir con Puntaje.
Objetivo:	Crear un sistema de licencias de conducir con puntaje.
Fecha de ingreso:	15 de octubre de 2003.
Estado de tramitación:	Segundo Trámite Constitucional. Senado.
Beneficiarios directos:	Población Nacional.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

- El Servicio no presentó ni se vio afectado por propuestas del Fondo de Modernización de la Gestión Pública en el e periodo 2009 ni anteriores.