

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

AÑO 2010

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

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

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	10
3. Desafíos para el año 2011.....	20
4. Anexos.....	32
Anexo 1: Identificación de la Institución	33
Anexo 2: Recursos Humanos.....	41
Anexo 3: Recursos Financieros.....	45
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	55
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	62
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	63
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	64
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	65
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	66
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	67

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 del Presidente 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 la institución la Ley de Presupuestos, los ingresos propios y demás bienes que este Servicio adquiera a cualquier título.

Conforme a ello, le corresponde generar y mantener los siguientes productos: Documentos y Servicios de Identificación, Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registros Penales y Registros Especiales, los que contemplan, entre otros subproductos: Cédulas de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes, Pasaporte, Servicio de consulta al Registro de ADN, Registro de Nacimiento, Registro de Matrimonio, Registro de Defunción, Registro Nacional de Testamentos, Registro de Posesiones Efectivas, Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga, Registro General de Condenas, Registro Penal Adolescente, Registro de Discapacidad, Registro de Conductores, Registro de Violencia Intrafamiliar, Registro de Profesionales, Registro de Bancos de Datos Personales para Organismos Públicos, Registro de Multas de Tránsito no pagadas, Registro de No Donantes, 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, con la finalidad de que cada ciudadano reciba una oportuna atención, el Servicio cuenta con 468 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 también, una Oficina Virtual en Internet a la que se puede acceder en el sitio www.RegistroCivil.cl. El equipo humano está compuesto por 2.908 personas (con una dotación máxima de personal de 2.961 autorizada en la Ley de Presupuestos 2010), quienes con su profesionalismo, compromiso, entusiasmo y alegría son el alma de nuestra organización, correspondiendo el 84% al estamento administrativo, mayoritariamente femenino, con un elevado grado de especialización técnica.

En este sentido, es grato destacar los siguientes logros obtenidos durante el período 2010:

- Al 31 de diciembre, el desarrollo e implementación de la Ley N° 20.190, artículo 14, que crea el Registro único de Prendas sin Desplazamiento, presentó una ejecución física del 94,61%, sin embargo, a la fecha el sistema cuenta con las funcionalidades que permiten su correcta operación, promoviendo la reactivación económica, beneficiando a las pequeñas y medianas empresas, al facilitarles su acceso a créditos en el sistema financiero. El monto total utilizado para este proyecto, en dicho período fue de M\$358.798.

- La implementación del Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas, presentó una ejecución física del 100%, con un monto total utilizado de M\$70.402. La información que se entrega a través de este Portal, es fundamental para que los propietarios de vehículos motorizados puedan renovar el permiso de circulación en las municipalidades que corresponda.
- Respecto al proceso de licitación para la construcción de la Oficina de Linares, el Servicio solicitó al Ministerio de Obras Públicas, una reevaluación del precio asociado, toda vez que al estudiar la oferta recepcionada, se detectó que el porcentaje entre gastos generales y utilidades presentado por la empresa constructora seleccionada, ascendía a un 66,2% por sobre el valor registrado en el mercado, después del terremoto del pasado 27 de febrero de 2010. En virtud de ello, durante el año 2011, se reiniciará el proceso y reevaluará este proyecto.
- La cantidad de cédulas de identidad tramitadas, excluyendo las atendidas en Consulados fuera del territorio nacional, alcanzaron las 2.572.177, siendo el 95,43% tramitado dentro del plazo de 8 días hábiles, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde este indicador alcanzó un 91,99%.
- Se solicitaron 60.083 Posesiones Efectivas, siendo el 92% terminadas en el período, es decir, 55.195 Posesiones Efectivas, lo que representa una mejora respecto al período anterior, donde este indicador alcanzó un 89%.
- El año 2010, el Servicio obtuvo un Índice de Satisfacción neta de los usuarios y usuarias del 92,42%, evidenciando un incremento del 1,6% respecto del año 2009.
- Durante el año 2010, se recibieron 255.417 llamadas al Call Center, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 95,2%, incrementándose el nivel de llamadas en un 7,29%, respecto del año 2009, permitiendo continuar generando un servicio avanzado de atención remota.
- La ejecución financiera final en los ingresos totales fue de un 104,26% y en los gastos de 98,95% (base devengado) del presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2010.
- Tanto para el Programa de Mejoramiento de la Gestión como los Compromisos de Desempeño Colectivo, se obtuvo un 100% de cumplimiento, metas relacionadas con la gestión de la institución y sus equipos de trabajo, respectivamente.

Con motivo del terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010 que afectó al país, el Servicio apoyó a otras instituciones, generó una cobertura especial de 24 equipos móviles a zonas afectadas por el terremoto, así como también, prestó apoyo con peritos dactiloscópicos para la identificación de fallecidos.

Respecto de las prioridades gubernamentales para los años 2010 – 2014 del Servicio, se definen bajo tres lineamientos asociados a su gestión: Un Estado moderno, al servicio de la gente; Derrotar la delincuencia y Justicia más cerca de la gente, motivo por el que se ha fortalecido la entrega y cercanía con la comunidad, orientado hacia la satisfacción de los usuarios y usuarias, a través de un trato igualitario y sin discriminación, con la máxima seguridad y confiabilidad de la información que se encuentra bajo su custodia, asegurando llegar a todos los rincones del país, de tal forma, de aportar a las tareas de descentralización y proporcionar los productos y servicios que genera, a las distintas etnias, personas con discapacidad, postradas, de la tercera edad, niños y niñas, hombres, mujeres, entre tanta diversidad que día a día acude a las oficinas que se encuentran operativas.

Para el año 2011, se han planteado desafíos centrados en mejorar la atención a nuestros usuarios y usuarias, incrementando el nivel de calidad y la mejora continua de los servicios a lo largo del país, a través de la ejecución de un Plan Piloto de Descongestión de 23 oficinas, a nivel nacional, entre otras acciones a ejecutar que se detallan en el presente documento.



ROBERTO MEDINA HERRERA
Director Nacional (S)

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

Aplicación de la Ley N°20.212.

Este compromiso tuvo por objetivo aumentar en forma gradual los sueldos del personal de planta y contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación durante el año 2010, por concepto de cumplimiento de metas y objetivos, esto después del acuerdo logrado entre el gobierno y la ANEF. 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, consideran el componente base, el incentivo por desempeño colectivo e institucional, los que se incrementaron a partir del 01 de enero de 2007, y gradualmente se continuó reajustando, completando en el año 2010, un 11,6% adicional, ya que en los años 2007, 2008, 2009 y 2010, los porcentajes de incremento total obtenidos fueron de 21,9%, 24,8%, 27,7% y 30,6%, respectivamente. Por lo tanto, correspondió informar el diferencial que se produjo durante el año 2010, correspondiente al ítem presupuestario asociado a Sueldos de Personal Planta y Contrata. Finalmente, considerando que el monto total asignado de este compromiso fue de M\$458.759, al 31 de diciembre de 2010, se presenta un 100% de ejecución, siendo el total de recursos utilizados en el período.

Aplicación de la Ley N°20.255.

Conforme a lo definido en el artículo cuadragésimo séptimo, de la Ley N° 20.255, que establece reforma previsional, se establece que “La obligación del empleador de pagar la cotización destinada al financiamiento del seguro a que se refiere el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.500 de 1980, rige a partir del 01 de julio del 2009. Según lo señalado en la misma ley, las Administradoras de Fondos de Pensiones, realizaron un proceso de licitación entre las compañías de seguros, determinándose que el porcentaje para financiar este seguro de invalidez y sobrevivencia sea de un 1,87%, aplicable a la renta imponible. La reforma previsional señalada, anteriormente, involucra recursos adicionales para el Servicio, correspondiendo para el año 2010, un monto total de M\$410.182. Al 31 de diciembre de 2010, se presenta un 100% de ejecución, siendo el total de recursos utilizados en el período.

Ajustar la base presupuestaria del Servicio de Registro de Civil e Identificación.

La ley de presupuestos 2010, contempló recursos para un adecuado funcionamiento, en condiciones de baja actividad del Servicio de Registro Civil e Identificación, por un monto total de M\$67.012.243, el que incluyó la regularización parcial de los gastos de operación al real nivel de actividad del Servicio. En relación a los recursos adicionales, incorporados respecto del año anterior, se contemplan las metas de aplicación de la Ley N°20.212, por un monto M\$458.759, que modificó 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 parcialmente la base presupuestaria del Servicio, por un monto de M\$10.661.040.

Sin embargo, la elevada actividad que registró el Servicio durante el año 2010, representada principalmente en ingresos operacionales, obligó a solicitar autorizaciones de gasto adicionales y, dado el gran volumen de ventas, devolver Aporte Fiscal por un monto de M\$2.366.42.

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

Durante los años 2009 y 2010, el Servicio dio curso al proceso de licitación pública para la contratación de un nuevo sistema de identificación, ejecutándose la apertura y evaluación de las propuestas técnicas y económicas, de tal forma, que en julio de 2010, se definió su adjudicación, sin embargo, por Oficio N°121-2010 del 27 de julio de 2010, el Tribunal de Contratación Pública, ordenó la suspensión del procedimiento administrativo licitatorio. Con la finalidad de reanudar este proceso, el 11 de enero de 2011, se nombró un nuevo coordinador titular y subrogante. Este proyecto, comprende implementar un nuevo sistema de identificación, el 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. Así mismo, considera el equipamiento de 849 estaciones de trabajo y puestos de atención móvil, para oficinas del Servicio y consulados del Ministerio de Relaciones Exteriores. 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. La implementación de este proyecto, proveerá una nueva solución, mejorada respecto de la actual, para la normal operación del Servicio por diez años. La reanudación de este proceso o la generación de una nueva licitación, dependen de lo que resuelva el Tribunal de Contratación Pública, ello considerando que al 31 de marzo de 2011, se encuentran dos demandas en proceso en dicho Tribunal, sin embargo, a través del trato directo con la actual empresa proveedora, los servicios del Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados, se continúan prestando y a disposición de los distintos usuarios y usuarias.

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

Si bien durante el año 2010, se realizaron distintas actividades asociadas al proceso de licitación de este proyecto, en enero de 2011 se declaró inválido, motivo por el que se estudiará su reestructuración bajo una nueva modalidad de licitación pública, para implementar la integración de la plataforma tecnológica, de tal forma, de dotar al Servicio de una nueva infraestructura computacional que cubra sus requerimientos, 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. A nivel de infraestructura, contemplará la optimización de los equipos computacionales, enlaces de conectividad, de las plataformas de seguridad y de mesa de ayuda institucional. A nivel de sistemas, se trabajará en la optimización de aquellos procesos relacionados con Registro Civil, Filiación Penal, Vehículos Motorizados, Posesiones Efectivas, Registros Especiales y Prendas sin Desplazamiento. A nivel transversal, se trabajará en aquellos sistemas de apoyo a la gestión institucional, tales como, facturación, recaudación de ingresos, administración de documentos, gestión de calidad, atención de clientes, estadísticas de actuaciones, seguimiento de auditorías internas, inventario y activo fijo, migración de datos históricos, la generación de un nuevo y renovado portal internet e intranet. La implementación de este proyecto, sentará las bases requeridas para la optimización de la operación del Servicio por doce años.

Considerando que se espera la designación del nuevo Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, para definir una nueva licitación pública, al 31 de marzo de 2011, se continúa trabajando en la ampliación del trato directo con la actual empresa proveedora hasta el año 2014, ya que ésta expira en noviembre del año 2012, incorporando renovaciones tecnológicas necesarias por la obsolescencia del equipamiento y necesidades de mayor capacidad de procesamiento a nivel central y de ancho de banda para la red nacional. Es así como en el mes de mayo de 2011, se ingresará ésta modificación del trato directo con la actual empresa proveedora, a la Contraloría General de la República para su Toma de Razón.

Resultados de la Gestión Financiera.

Durante el año 2010, la ejecución financiera en lo que se refiere a ingresos totales fue de un 104,26%, es decir, se registraron M\$3.592.290 por sobre lo presupuestado (base devengado). Respecto de los gastos, su ejecución final, fue de un 98,95%, es decir, se registraron M\$83.380.677 sobre un presupuesto final de M\$ 84.264.233. El presupuesto del Servicio se incrementó, debido a la incorporación de diversos decretos, especialmente, relacionados con los mayores ingresos y gastos; y el Saldo Inicial de Caja.

Resultados de la Gestión Recursos Humanos.

La dotación total efectiva del año 2010, fue de un total de 2.908 funcionarios y funcionarias, donde un 67,81% (1.972 funcionarias) corresponde a mujeres. Por otra parte, un 84,18% (2.448 funcionarios) corresponde a un estamento de calidad Administrativa y un 36,18% (1.052 funcionarios) a dotación con edad en el tramo de 45 – 54 años. En relación a los Indicadores de Gestión de Recursos Humanos, que se detallan en el Cuadro N°1, el Indicador Promedio Mensual de Horas Extraordinarias realizadas por funcionario, se aprecia un descenso del indicador, considerando que el año 2010 se presenta un 6,6 promedio mensual de horas extraordinarias respecto de un 5,3 en el año 2009, con un avance del 80,3%, cuyo origen es producto de la restricción de liquidez que el Servicio presenta en el año 2009, incentivándose el uso de descanso complementario, a contar de esa fecha. Por otra parte, el Indicador Porcentaje de funcionarios Capacitados en el año 2010 respecto de la Dotación efectiva, contempla un ascenso del indicador, considerando que el año 2010 se presentó un 90% de funcionarios capacitados respecto de un 84% en el año 2009, con un avance del 107,1%, respecto de un total de 2.617 funcionarias y funcionarios capacitados. En cuanto al Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva por otras causales de cesación, se aprecia descendente el indicador, considerando que el año 2010 se presentó un 1,5% respecto de un 1,9% en el año 2009, con un avance del 126,7%, derivado de que en el año 2009 se presentaron 55 funcionarios y funcionarias retirados por otras causales respecto de 44 en el año 2010, principalmente, por motivo de la existencia de contratos esporádicos que cesaron durante el año.

Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos.

- **Documentos de Identificación:** Durante el año 2010, la cantidad de cédulas de identidad tramitadas por el Servicio de Registro Civil e Identificación, excluyendo las atendidas en Consulados fuera del territorio nacional, alcanzaron las 2.572.177, con una tasa de variación de 0,56% respecto del año 2009, considerando que en dicho año, la cantidad de cédulas de identidad procesadas fueron de 2.557.895.

Dicha situación se atribuye al efecto de la reactivación de la economía nacional respecto del año 2009, considerando a su vez el impacto del sismo de febrero de 2010. De este total, un 95,43% fue tramitado dentro del plazo de 8 días hábiles, es decir, 2.454.587 cédulas de identidad, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde se alcanzó un 91,99%, con 2.353.047 cédulas de identidad tramitadas en dicho plazo. Las cédulas de identidad atendidas en terreno sumaron 72.879 solicitudes, con una tasa de variación de un 4,30% menos que el año 2009, considerando que en dicho año, la cantidad de cédulas de identidad atendidas en terreno fueron de 76.151, el menor efecto relativo, obedece al esfuerzo de la institución por compensar la reducción en la demanda, implementando mejoras como puntos de atención, así como también, centrándose a grupos focalizados de atención, tales como, Adultos Mayores, Escolares, Preescolares, Habitante de comunas con alta ruralidad, Extranjero residentes, Discapacitados, Personas pertenecientes a Pueblos Originarios y Beneficiarios del Programa de Chile Solidario. En el caso de los Pasaportes, se tramitaron un total de 206.331 solicitudes excluidos los atendidos en consulados, lo que representó un incremento del 19,78%, considerando que el año 2009, el total de solicitudes de Pasaportes fueron de 172.254, ello derivado de los incentivos económicos y de mercado para efectuar viajes al extranjero. En el año 2010, se logró un 97,6% de Pasaportes tramitados en un plazo igual o menor a 6 días hábiles, es decir, 201.270 pasaportes, presentándose un incremento respecto del año anterior, con 167.053 Pasaportes tramitados.

- **Registro Civil:** Durante el año 2010, se inscribieron 263.499 nacimientos, representando la Región Metropolitana el 43,56%, es decir, 114.789 nacimientos. En cuanto a matrimonios, se inscribieron 62.170, representando la Región Metropolitana el 41,15%, es decir, 25.584 matrimonios. Respecto de las defunciones, se inscribieron 99.777, representando la Región Metropolitana el 39,32% y la Región del Bío Bío el 12,42%, es decir, 39.236 y 12.396 inscripciones de defunción, respectivamente. En tanto, las Rectificaciones y Subcripciones sobre este tipo de registros, totalizaron sobre las 154.000. Por otra parte, se emitieron 15.249.584 certificados de registro civil, de los cuales, 1.438.864 fueron emitidos en la Oficina Internet. Dentro de esta categoría de registros, la solicitud de 60.083 Posesiones Efectivas, siendo el 92% terminadas, es decir, 55.195 Posesiones Efectivas, que a diferencia del año 2009, presentó un 89%, considerando que el total de Posesiones Efectivas terminadas fue de 56.350 respecto de 63.541 solicitadas en dicho período. Se registraron 5.446 Testamentos Inscritos durante el año 2010, siendo el 93,90% inscritos en un plazo de 6 días hábiles, es decir, 5.114 Testamentos, a diferencia del año 2009, cuyo porcentaje fue del 91,04%, correspondiente a 5.551 respecto de 6.097 Testamentos Inscritos en dicho período.
- **Registro de Vehículos Motorizados:** Las solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas durante el año 2010, totalizaron 1.726.885 lo que implicó un incremento del 16,75% respecto del año 2009, considerando que en dicho año, las solicitudes aprobadas fueron de 1.479.124, lo que se explica por el efecto de la reactivación de la economía del país, generando mayores oportunidades y facilidad de acceso crediticio en el mercado vehicular. 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 45,31% del total de certificados emitidos, es decir, 1.436.600 certificados.
- **Registros Penales:** La información que proporciona este Registro, es vital para la labor que desarrollan los Tribunales de Justicia, Fiscalías, Autoridades Policiales y Gendarmería de Chile, otorgando, Certificados de Antecedentes a los usuarios y usuarias.

La emisión de Certificados de Antecedentes alcanzó a 6.467.978, cifra similar a la registrada el año 2009, por un total 6.384.586 de certificados. Respecto de la eliminación u omisión de Antecedentes, el total de las solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año 2010, alcanzaron un total de 27.244, un 11,53% más que el año 2009, considerando que en dicho año, fueron 24.437 solicitudes. Del total de beneficios penales en línea tramitados, el 100% se realizó en el plazo de 25 días, es decir, 27.113 solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas, favoreciendo la reinserción social de sus solicitantes, que a diferencia del año 2009, presentó un 96% de solicitudes tramitadas en el plazo, es decir, 23.340 solicitudes respecto de un total de 24.437 solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas.

- **Registros Especiales:** El año 2010, las resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos del Servicio, totalizaron 374.064, disminuyendo un 0,88% respecto del año 2009, ya que en dicho año, estas fueron 377.390. El 99,7% fue ingresado a la base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles, es decir, 373.102 resoluciones, evidenciando una leve mejora respecto al año 2009, ya que se presentó un 99,2%. El porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad respecto del total emitidos por el Servicio, no ha registrado mayores variaciones, ya que en el año 2008, fue de un 38% y los años 2009 y 2010, se presentó un 39%. El porcentaje de informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías realizados dentro del plazo de 4 horas, respecto del total de informes realizados, no ha registrado mayores variaciones, considerando que el año 2008, fue de un 98,8% y los años 2009 y 2010, se presentó un 99%.

Cumplimiento de Compromisos de Desempeño Colectivo.

Durante el año 2010, se cumplió en un 100% los compromisos de desempeño colectivo asumidos para su ejecución. Esta tarea fue desarrollada por 24 equipos de trabajo, con una participación de 2.908 funcionarios y funcionarias de todo el país, considerando una totalidad de 87 compromisos de desempeño colectivo.

Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

El Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) se cumplió en un 100%, considerando que los doce Sistemas fueron validados. En Marco Avanzado, los Sistemas de: Capacitación, Evaluación del Desempeño, Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Auditoría Interna, Planificación / Control de Gestión, Compras y Contrataciones del Sector Público. En Marco Básico, los Sistemas de: Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información, Sistema Seguridad de la Información, Gestión Territorial, Administración Financiero – Contable y Enfoque de Género.

Mantención de la Certificación y Ampliación de Alcance de Certificación.

Se logró la re-certificación el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando los Sistemas PMG de Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Capacitación, Compras y Contrataciones del Sector Público, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana – SIAC, con un alcance a nivel central, excepto el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que cuenta con un alcance regional, por lo cual la certificación se extendió a las Direcciones Regionales de Tarapacá, Valparaíso y O'Higgins. No sólo se obtuvo la certificación nacional de Bureauveritas Certification y el Instituto Nacional de Normalización, sino que también la certificación internacional UKAS.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Resultados de meta comprometidas en el Plan de Acción Institucional 2010.

El año 2010, el Servicio de Registro Civil e Identificación adquirió los siguientes compromisos ante la Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Justicia:

- **Habilitar un Portal Internet del Registro de Multas del Tránsito no pagadas (RMTNP), en el sitio web institucional:** Este compromiso tuvo por objeto generar la implementación de un 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. En virtud de ello, a partir del mes de febrero de 2010, se encuentra disponible para los usuarios y usuarias, el servicio de consulta en línea sobre las multas de tránsito no pagadas, al que se puede acceder a través del ingreso a la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación www.RegistroCivil.cl. La información que se entrega, es fundamental para que los propietarios de vehículos motorizados puedan renovar el permiso de circulación en las municipalidades que corresponda. También son beneficiarios de este Portal 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, contemplan el universo potencial de usuarios propietarios de vehículos motorizados. Cabe señalar, que la ejecución física de este compromiso fue de un 100% de avance en el Portal Internet del RMTNP, con un monto total utilizado de M\$70.402 respecto de un monto total planificado a utilizar de M\$83.030, en este proyecto.
- **Iniciar el desarrollo de la primera fase de la Ley N°20.190, Artículo 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento:** Este compromiso tuvo 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. En virtud de ello, a partir del 24 de enero de 2011, entró en funcionamiento el Sistema de Registro Nacional de Prendas sin Desplazamiento, moderno instrumento administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, que marca un nuevo hito en los desafíos impulsados a nivel institucional. Esta nueva herramienta apunta a promover la reactivación económica, beneficiando a las pequeñas y medianas empresas, al facilitarles su acceso a créditos en el sistema financiero. Los principales usuarios de este sistema informático, son las Notarías, registrándose al mes de enero de 2011, más de 144 solicitudes de habilitación de cuentas de acceso y la creación de 712 cuentas pertenecientes a notarios y funcionarios de notarías del país; y por otra parte, algunas oficinas del Servicio, atenderán solicitudes de inscripción en el registro, así como también, la Unidad de Prendas sin Desplazamiento, del nivel central. Este registro público, electrónico, nacional y único, tiene como función esencial registrar y mantener las inscripciones de contratos de prenda, sus modificaciones y alzamientos e informar los hechos y actuaciones que consten en él. Se ha estimado que los beneficiarios registrarán una cantidad de 320.000 actuaciones, anualmente, producto de la inscripción, modificación y alzamiento. Al mes de enero de 2011, se recibieron 1.150 solicitudes de inscripción de contratos de prenda, siendo el 95% de ellas, ingresadas directamente por las Notarías. La ejecución física de este compromiso fue de un 94,61% de avance en el Portal Internet del RMTNP en el sitio web institucional, con un monto total utilizado de M\$358.798 respecto de un monto total planificado a utilizar de M\$401.462, en este proyecto.

Resultados de Programas Ejecutados.

Durante el año 2010, se ejecutaron las siguientes actividades relacionadas con distintos programas, tales como:

- **Programa de Diseño, Acceso y/o Distribución de los Productos Estratégicos Cédulas de Identidad y Certificados de Atención en Terreno:** El objetivo de este programa consiste en facilitar el acceso a nuestros productos y subproductos estratégicos, Cédula de Identidad y Certificados de atención en terreno, a grupos prioritarios definidos, tanto por el gobierno central como por las regiones, grupos de usuarios y usuarias quienes presentan características de mayor vulnerabilidad, fomentando de este modo la equidad en la entrega de nuestros productos y servicios en el territorio. El total de beneficiarios de este Programa, que incluyó tanto Cédulas de Identidad como Certificados de Atención en Terreno, es de 35.774 personas, conforme el detalle que se señala a continuación:

Tabla 1: Grupos Prioritarios incorporados en el Programa de Atención en Terreno, número de beneficiados y tipo de beneficio otorgado, por región.

Región	Grupos Prioritarios	N° de beneficiados	Tipo de beneficio
Arica y Parinacota	Estudiantes, preescolares, adultos mayores, personas discapacitadas.	1.108	Atención en terreno para CI y Certificados.
Tarapacá	Preescolares, etnias originarias, adultos mayores y personas discapacitadas.	1.236	Atención en terreno para CI y Certificados.
Antofagasta	Preescolares, establecimientos educacionales, adultos mayores y personas discapacitadas.	1.073	Atención en terreno para CI y Certificados.
Atacama	Establecimientos educacionales, pacientes hospitalizados y sus familiares, adultos mayores, personas discapacitadas.	921	Atención en terreno para CI y Certificados.
Coquimbo	Escolares preescolares, adultos mayores, personas discapacitadas.	1.361	Atención en terreno para CI y Certificados.
Valparaíso	Establecimientos educacionales, población penal Hombres y Mujeres, adultos mayores, personas discapacitadas.	4.558	Atención en terreno para CI y Certificados.
O'Higgins	Preescolares, población rural, adultos mayores y personas discapacitadas.	2.564	Atención en terreno para CI y Certificados.
Maule	Estudiantes, preescolares, salas cunas, jardines infantiles, adultos mayores y personas discapacitadas.	3.324	Atención en terreno para CI y Certificados.
Bío Bío	Escolares, preescolares, adultos mayores y personas discapacitadas.	4.375	Atención en terreno para CI y Certificados.
La Araucanía	Mapuche Lafkenche, Mapuche Pehuenche, adultos mayores y personas discapacitadas.	1.704	Atención en terreno para CI y Certificados.
Los Ríos	Preescolares, etnias originarias, adultos mayores y personas discapacitadas.	993	Atención en terreno para CI y Certificados.
Los Lagos	Establecimientos educacionales, preescolares, adultos mayores y personas discapacitadas.	2.275	Atención en terreno para CI y Certificados.
Aysén	Estudiantes de zonas aisladas, jardines infantiles, salas cunas, adultos mayores y personas discapacitadas.	666	Atención en terreno para CI y Certificados.
Magallanes	Establecimientos educacionales, población penal Hombres y Mujeres, adultos mayores y personas discapacitadas.	627	Atención en terreno para CI y Certificados.
Metropolitana	Estudiantes, personas área rural, adultos mayores y personas discapacitadas.	8.989	Atención en terreno para CI y Certificados.

- **Programa de Complementariedad Territorial:** Este programa tiene por objetivo aumentar la cobertura geográfica y mejorar la oferta de nuestros productos estratégicos en conjunto con otras instituciones públicas y/o privadas, por su intermedio 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 económicos, 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:

Tabla 2: Actividades en el marco del Programa de Complementariedad Territorial, por región y beneficiarios.

Región	Actividad	N° Beneficiarios
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 y certificados con la Empresa Eléctrica de Arica.	1.034
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.	1.047
Antofagasta	Atención a mujeres para facilitar su opción a programas sociales en colaboración con el Servicio Nacional de la Mujer y la Secretaría Regional Ministerial de Justicia.	1.059
Atacama	Atención a los sindicatos de locomoción colectiva en conjunto con la Secretaría Regional Ministerial de Transporte y Telecomunicaciones.	680
Coquimbo	Atención a adultos mayores de sectores rurales en conjunto con el Instituto de Previsión Social.	1.310
Valparaíso	Atención a la población de los cerros de Viña del Mar y barrios de mayor vulnerabilidad y zonas más apartadas, en conjunto con la Municipalidad de Viña del Mar, para que puedan acceder a la red social de beneficios.	4.559
O'Higgins	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 para facilitar su acceso a los programas sociales en el territorio.	649
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.	2.905
Bío-Bío	Atención a personas detectadas por el Instituto de Previsión Social, de las localidades de la región del Bío Bío contempladas en el programa de pagos rurales para optar a beneficios sociales en conjunto con dicho Instituto.	3.799
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, promoviendo el derecho a preservar su identidad, nombre y relaciones familiares en el territorio.	1.404
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.	794
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.	1.911
Aysén del G. C. Ibáñez del Campo	Atención a los adultos mayores de los sectores rurales de la región para facilitar el cobro de sus pensiones en conjunto con el Instituto de Previsión Social.	384
Magallanes y Antártica Chilena	Atención a la población penal, hombres y mujeres, para acceder a beneficios sociales, en coordinación con Gendarmería de Chile.	666
Metropolitana	Atención a la población rural para acceder a los beneficios sociales en conjunto con la Gobernación Provincia Cordillera.	8.404

- **Programa de Mejoras al Sistema de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales:** A través de este programa, se ha sistematizado el envío de la información de los productos y subproductos 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 a la Gestión Territorial, incluyendo participación del servicio en todas las convocatorias del Gobierno Regional, Seremía de Justicia y Gobierno en Terreno. Se enviaron 12 informes mensuales a los GORE y 4 informes trimestrales conteniendo la información antes mencionada por cada Dirección Regional del servicio.
- **Programa de Reparación Jurídica a Víctimas de Violaciones de los Derechos Humanos:** Durante el año 2010, el Servicio finalizó el desarchivo de prontuarios correspondientes a las personas calificadas como Víctimas de Prisión Política y Tortura, así como también, se realizó un control estadístico de la cantidad total de casos analizados. En virtud de ello, podemos señalar que ya al mes de enero de 2011, se analizaron un total de 3.357 prontuarios, de los cuales 1.040 fueron eliminados completamente, 270 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. Cabe hacer presente, que sólo restan 162 casos, los que serán procesados en el año 2011, considerando que ya se ha solicitado información a los Tribunales de Justicia y/o Gendarmería de Chile,

Gestión del Servicio de Asistencia Telefónica - Call Center.

Durante el año 2010, se recibieron 255.417 llamadas, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 95,2%, incrementándose el nivel de llamadas en un 7,29%, respecto del año 2009, considerando que se registraron 238.059 llamadas, 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 e información general.

Gestión de Oficina Internet.

A través de la dirección www.RegistroCivil.cl, se emitieron 3.162.979 certificados, principalmente, de Registro Civil y de Vehículos Motorizados, lo que representa un 36,53% más que el año 2009, considerando que en dicho año, fueron 2.316.772 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. Es importante señalar, que la atención de la Oficina Internet, contempla las 24 horas al día, entregando Certificados de impresión inmediata, Bloqueo gratuito de Cédulas de Identidad, Pasaportes y Licencias de Conducir, servicios de información y atención de consultas, reclamos y sugerencias, entre otros 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, sin embargo, se destaca debido a su relevancia y crecimiento.

Apoyo a la gestión del Sistema Nacional de Registro de ADN.

Durante el año 2010, el Servicio de Registro Civil e Identificación, desarrolló el procedimiento de verificación de identidad al momento de la toma de la muestra biológica; actividad que requirió la previa capacitación de los funcionarios y funcionarias del Servicio, en materias de este ámbito y su traslado a las diversas unidades penales del país, con la finalidad de proceder a la toma en forma manual de las impresiones dactilares de los internos, afectos a la toma de la muestra biológica. Estas impresiones son, posteriormente, analizadas por los peritos dactiloscópicos, con el objeto de proceder a verificar la identidad de los internos. Esta actividad se realiza en forma periódica y previa coordinación con Gendarmería de Chile. Actualmente, la base de datos de ADN contiene los primeros 206 perfiles genéticos, todos ellos ingresados por el Servicio Médico Legal, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 19.970. A su vez, durante el periodo se generó la creación y entrada en funcionamiento de un programa que permite a Gendarmería de Chile, comparar y obtener de los registros del Servicio de Registro Civil e Identificación, los datos relativos a la individualización de la causa. La información obtenida debe ser adjuntada a la muestra biológica para su envío al Servicio Médico Legal. Este procedimiento quedará respaldado, a través de un convenio a suscribir entre ambas instituciones, durante el año 2011. Por otra parte, se proporcionó el asesoramiento informático al Servicio Médico Legal, para el ingreso de las primeras huellas genéticas a la base de datos CODIS, los perfiles genéticos que corresponden a imputados, víctimas, condenados y evidencias.

Emisión de Certificado de Antecedentes en línea.

A partir del mes de octubre de 2010, los usuarios y usuarias pueden obtener el Certificado de Antecedentes, a través de la Oficina Internet, www.RegistroCivil.cl, previa solicitud en forma personal de una clave internet, en cualquier oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación del país. Al 31 de diciembre de 2010, se registraron 7.858 Certificados de Antecedentes, vendidos a través de la Oficina Internet, facilitando la petición de este tipo de documentos a lo largo y ancho del país, comprometiendo un incremento del 3% para el año 2011. Cabe señalar, que la idea de esta nueva forma de obtención de certificados, surgió de usuarios y funcionarios de la institución, la que fue recibida y canalizada a través del Sistema de Fortalecimiento de Emprendedores Públicos, que se encuentra disponible en el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Construcción Oficina de Servicio de Registro Civil de Linares.

Con fecha 23 de septiembre de 2009, el Servicio de Registro Civil e Identificación, informó al Ministerio de Justicia, sobre el retraso e incumplimiento de los compromisos adquiridos de esta meta presupuestaria, considerando que la tramitación para la toma de razón, por parte de la Contraloría General de la República del Convenio Mandato entre el Servicio y el Ministerio de Obras Públicas, se realizó tanto en el mes de junio de 2009 por parte de dicho Ministerio, así como también, por parte del Servicio, conforme lo dispone la Resolución N°1.600, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, señalando que es el mandante quién debe efectuar este trámite, se generó tal retraso, que permite sólo comprometer al 31 de diciembre de 2009, contar con el "Documento de Sugerencia de Adjudicación por parte del Ministerio de Obras Públicas".

En relación al proceso de licitación de obras, donde se comprometió contar con la sugerencia de adjudicación, se informó que dado que las ofertas recibidas superan el presupuesto estimado en un 29% se sugiere realizar un nuevo llamado de licitación de obras. Se realizó un segundo llamado a licitación el día 24 de mayo de 2010, con fecha de adjudicación para el 08 de septiembre de 2010. El resultado de esta licitación, fue informado mediante ORD N° 619 donde señala que el valor de m² se incrementó de \$622.000, respecto del presupuesto oficial, a \$857.005 en la propuesta presentada, motivo por el que se solicita declarar desierta y la reevaluar el proyecto. Mediante ORD. N° 500 del 21 de septiembre de 2010, del Servicio de Registro Civil e Identificación al Ministerio de Obras Públicas del nivel central, solicitó una reevaluación del precio por m² toda vez que al estudiar la oferta enviada se detectó que el porcentaje entre gastos generales y utilidades presentado por la empresa constructora, asciende a un 66,2%, cifra muy por sobre el valor registrado en el mercado después del terremoto del pasado 27 de febrero de 2010, el que se sitúa entre el 23% y 37%. Con fecha 23 de noviembre de 2010, el Ministerio de Obras Públicas señaló al Servicio de Registro Civil e Identificación, que reevaluado el precio por m², este asciende a un monto de M\$348.200, motivo por el que al 31 de marzo de 2011, el proyecto se encuentra en proceso de reevaluación por parte del Servicio, con la finalidad de ser enviado para su revisión al Ministerio de Planificación, actividad que se materializa con fecha 04 de abril de 2011, según consta en Oficio ORD N°2332.

Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Usuaría.

El año 2010, el Servicio de Registro Civil e Identificación, fue evaluado por segunda vez por parte de la comunidad, dentro del marco de la Ley N°20.342, referida a la bonificación anual, para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios y usuarias. En virtud de ello, se experimentó un incremento del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios respecto del año 2009, equivalente a un 1,6%, considerando que el porcentaje alcanzado fue de un 92,42% respecto de un 90,82%, en el año 2009. Es importante señalar, que considerando que para el año base (2009), se obtuvo un nivel superior al 60% de satisfacción por parte de los usuarios y usuarias, durante los años 2010 y 2011, la bonificación a que se refiere la Ley N°20.342, se concede sin la necesidad de exigir el incremento del índice determinado para el año base. Esta medición contribuye en el avance a 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.

Implementación de Iniciativas.

- **Implementación de iniciativas que aportan al Enfoque de Género:** Durante el año 2010, se desarrollaron distintas iniciativas que permitieron aportar al avance hacia la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, en la sociedad. Entre ellas, la capacitación a 89 funcionarias y funcionarios del Servicio, en cuanto al enfoque de género, respecto del significado y alcances, así como también, su aplicación en la gestión cotidiana; fortalecimiento en el trabajo de atención en terreno a grupos prioritarios, habiéndose atendido un número de 35.733 atenciones a usuarias y usuarios; difusión de la información, proveniente de los registros de los productos y tramitaciones del Servicio, entre las que destacan el registro especial violencia intrafamiliar y la suspensión de licencia de conducir por no pago de pensión alimenticia.

- **Implementación de iniciativas que aportan a la Gestión Territorial:** Durante el año 2010, se contribuyó al logro de una de las orientaciones del gobierno, “Santiago no es Chile”, a través de la atención en terreno para facilitar el acceso y distribución de los productos Cédulas de Identidad y certificados a los grupos prioritarios de gobierno. Se registraron 11.274 atenciones a adultos mayores, 11.372 atenciones a escolares, 7.883 atenciones a preescolares, 2.875 atenciones a personas de población rural, 1.308 atenciones a personas discapacitadas, 5.345 atenciones a personas de etnias originarias. Se firmaron más de 22 convenios de colaboración y/o de financiamiento con instituciones públicas y/o privadas en las regiones, entre los que destacan la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, Junta Nacional de Jardines Infantiles, Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, Instituto de Previsión Social, Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, Fundación Coanil, Fundación Integra, Minera Collahuasi, entre otras.

Ejecución de medidas de contingencia por efectos del Terremoto y Maremoto.

La Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, dispuso distintas acciones operativas y administrativas especiales, con motivo del terremoto y maremoto, del 27 de febrero de 2010. Entre ellas:

- Se generó una cobertura especial de catorce equipos móviles, a zonas afectadas por el terremoto de febrero de 2010.
- Se prestó colaboración en el proceso de identificación de personas fallecidas, labor en la que participaron peritos dactiloscópicos del Servicio.
- Se atendieron solicitudes de cédulas y entrega de certificados, entre otros requerimientos, registrando 6.170 atenciones en el mes de marzo, 7.379 atenciones en el mes de abril y 7.384 atenciones en el mes de mayo de 2010.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, definió internamente que:

- Aquellos funcionarios y funcionarias, que se encontraran atendiendo los requerimientos de la ciudadanía, lo realizaran en las zonas libres de riesgo, y de ser necesario, reubicar la atención.
- Se solicitó la solidaridad en el ejercicio de funciones hacia aquellos funcionarios y funcionarias que pasaran por dificultades, apoyándolos en sus labores para que logran atender sus situaciones personales.
- Definición de un plan de reconstrucción de las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, considerando los efectos de los derrumbes, los daños serios en los equipos computacionales, mobiliario y las interrupciones de las comunicaciones, producto de la situación de terremoto. Al 31 de diciembre de 2010, se repararon 27 oficinas de las regiones del Maule, del Bío Bío y Metropolitana, conforme al total de los recursos aprobados para su ejecución, por un monto total de M\$235.753, de acuerdo al Decreto N° 830 del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de julio de 2010.

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 los siguientes objetivos y acciones:

- **Contribución al análisis de la aplicación de leyes relacionadas con la familia y de la mujer, a través de la elaboración de aplicaciones estadísticas en materias relacionadas con el Registro Violencia Intrafamiliar, Nacimientos, Matrimonios, entre otros:** A través de la actualización del Banner de Estadísticas con Enfoque de Género, disponible en la página web del Servicio, www.RegistroCivil.cl, se informa a la población e instituciones usuarias sobre las temáticas de Género que pueden ser obtenidas desde las estadísticas de gestión del Servicio, contribuyendo al análisis de temáticas relacionadas con la familia y de la mujer. Cabe señalar, que al 31 de diciembre de 2010, el Registro de Violencia Intrafamiliar contempla un total de 6.518 multas de sentencias condenatorias, correspondiendo el 97% (6.311 multas) a hombres y el 3% (207 multas) a mujeres.
- **Brindar capacitación en materia Género y no discriminación a los funcionarios y funcionarias del Servicio, a nivel nacional:** El indicador de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación en cuanto a los cursos con enfoque de Género y no discriminación, da cuenta del avance en la formación y sensibilización de las funcionarias y funcionarios en cuanto al concepto y comportamientos adecuados en cuanto a Equidad de Género. Durante el año 2010, se ejecutaron 6 cursos en dichas materias, capacitándose un total de 89 funcionarios, de las que 62 fueron mujeres y 27 hombres.
- **Fortalecer el trabajo en terreno a través de la cobertura y la focalización, con el objetivo de cubrir sectores de la población que se encuentran apartadas o con dificultades de acceso, tales como, adulto mayor, etnias, discapacitados, personas de la calle, entre otras:** Se ha fortalecido el trabajo en terreno a modo de facilitar el acceso a los productos del Servicio, para las usuarias y usuarios con dificultades de acceso, atendándose a mujeres y hombres con residencia lejana a zonas urbanas, postradas y postrados por enfermedades, entre otros, registrándose 11.274 atenciones a adultos mayores, más de 1.000 personas discapacitadas, 7.883 preescolares, 11.372 escolares, 2.875 personas de población rural y 5.345 personas pertenecientes a etnias originarias.
- **Continuidad en la Red de Protección Social del Gobierno Red Protege y del Programa Chile Solidario:** Con el interés de reforzar la cobertura y acceso, el Servicio de Registro Civil e Identificación continúa siendo 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. Cabe señalar, que durante el año 2010, se atendieron 62.708 personas adscritas al Programa Chile Solidario.

Inserción Internacional.

Durante el año 2010, el Servicio de Registro Civil e Identificación, participó en las siguientes actividades:

- **Participación en Seminario Internacional sobre Protección de Datos Personales:** Analizar y debatir lo trascendente que resultan en la sociedad actual las transferencias y protección de datos personales, fue la temática central abordada en el Seminario Regional de Formación, convocado por la Cooperación Española, celebrado entre el 01 y el 04 de junio de 2010, en Montevideo, Uruguay. Dicho seminario contó con la participación de 30 instituciones, entre ellas la Unidad de Protección de Datos de Uruguay; la Agencia de Protección de Datos de España; el Instituto Federal de Acceso e Información Pública de México. También concurren expertos del Poder Judicial de Uruguay, Paraguay, Argentina, España, Colombia y México. La experiencia chilena fue expuesta por representantes del Consejo para la Transparencia, la Corporación de Fomento de la Producción y del Servicio. A partir de esta instancia fue posible conocer la situación en que se encontraba cada país en materia de protección de datos, así como también, apreciar el avance de los proyectos comprometidos por cada una de las instituciones y organismos de los estados que conforman la Comunidad Iberoamericana.
- **Participación en Cumbre Organización de los Estados Americanos:** Los avances y desarrollo que Chile ha emprendido en materia de identificación y servicios en línea, fueron parte de las temáticas abordadas por el Servicio, en su exposición en la Reunión Regional “Caribeña Mejores Practicas en Registración Civil - Promoviendo la Inclusión Social”, la que se llevó a cabo los días 27 y 28 de septiembre de 2010, en Granada. Se reunieron los delegados de países convocados por la Organización de los Estados Americanos, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y el Fondo de Población de las Naciones, en donde se ha referido a la experiencia chilena en el desarrollo de sistemas registrales confiables y su interrelación con los servicios sociales que a nivel país se disponen en el trabajo con la infancia, la participación de la familia y la comunidad. Se enfatizó en la falta de reconocimiento de la identidad, lo que puede conllevar a que la persona no cuente con constancia legal de su existencia, dificultando así el pleno ejercicio de sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
- **Participación en Simposio Internacional del Banco Interamericano de Desarrollo:** El Servicio, reivindicó el rol garante que le asiste al Estado en la promoción del derecho a la identidad de las personas, advirtiendo que ello apunta a fortalecer las democracias y lograr la efectividad de programas económicos, sociales y culturales estatales, a través de su exposición en el simposio Taller Subregional de Gestión de la Identidad, que fue convocado por el Banco Interamericano de Desarrollo, en Montevideo, Uruguay. Participaron los representantes de organismos registrales de América Latina, quienes se reunieron para analizar, entre otros temas, la importancia de los proyectos de modernización que han emprendido y también sobre tendencias en materia registral. Se abogó por generar espacios que permitan dar fuerza al Programa para la Universalización del Registro Civil en las Américas y que, asimismo, éste permita desarrollar estrategias para garantizar el derecho a la identidad de las personas en situación de vulnerabilidad.

- **Atención especial a chilenos residentes en Argentina:** Coordinado por la Dirección para las Comunidades Chilenas en el Exterior, la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno y el Consulado General de Chile en Buenos Aires, el Infobús prestó durante los días 24 y 26 de septiembre de 2010, atenciones en terreno a los chilenos residentes en las ciudades de La Plata, Moreno y Capital Federal, en la provincia de Buenos Aires, Argentina. Se trató del primer Gobierno en Terreno, que se realizara bajo la nueva administración de gobierno. Esta atención especial permitió que connacionales que residen en los sectores de La Plata, Moreno y Capital Federal, actualizaran sus documentos, tales como, renovación de cédulas de identidad y pasaportes, así como también, acceder a diversos certificados de nacimientos, defunción y actas matrimoniales, y efectuar múltiples consultas a los distintos organismos públicos que participan. En esta iniciativa se hizo presente, nuevamente, un equipo del Servicio, para atender las necesidades de los compatriotas en esos sectores del gran Buenos Aires, los que de acuerdo a las cifras de la Dicoex, la población de chilenos residentes en Argentina es de 429.708, de los cuales 107.170 residen en Buenos Aires. En virtud de ello, durante el año 2010, se registraron en atenciones especiales a chilenos residentes en Argentina, un total de 955 atenciones de Cédulas de Identidad, 2 atenciones de Pasaportes, 159 entregas de Certificados.

3. Desafíos para el año 2011

Aspectos Relevantes contraídos en la Ley de Presupuestos 2011.

La Ley de Presupuestos N° 20.481, contempló recursos adicionales para el Servicio de Registro Civil e Identificación, de acuerdo a las siguientes metas anuales comprometidas: ajustar la base presupuestaria del Servicio y conforme al efecto de la situación de terremoto del pasado 27 de febrero de 2010, la adquisición de 16 inmuebles, reparación de 204 oficinas, arriendo de 31 inmuebles y reposición 7 oficinas inhabilitadas, de tal forma, de proporcionar un servicio óptimo de atención a la ciudadanía de las oficinas. El monto total aprobado para el año 2011, fue de M\$81.634.638, con una dotación máxima de vehículos de 33, una dotación máxima de personal de 2.961 funcionarios y funcionarias y un monto total de M\$241.128 por concepto de capacitación y perfeccionamiento, bajo la Ley N° 18.575.

Compromisos establecidos a través de Indicadores de Desempeño (Formulario H – Indicadores 2011).

Estos indicadores dan cuenta de la Gestión de los Productos Estratégicos del Servicio y a partir de ellos se han estableciendo estándares de plazos de respuesta, para los productos cuya tramitación reviste mayor complejidad. En este sentido, para el año 2011 se comprometen mejoras en los porcentajes de cumplimiento de plazos de los principales productos ofrecidos por el Servicio que tienen alcance masivo, entre ellos Cédulas de Identidad, Pasaportes y Posesiones Efectivas. Así mismo, se compromete un aumento de 4,8% respecto al año anterior, en el porcentaje de certificados solicitados por Internet en relación a los emitidos directamente por el servicio, lo que se espera lograr mediante una mejor gestión en la difusión y en los incentivos para el uso de los canales virtuales. Estas medidas permitirán además la descongestión de las oficinas de atención. A continuación, se presentan los compromisos que ha establecido el servicio para el año 2011:

Tabla 3: Indicadores de Desempeño – Formulario H.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Desagregación por Sexo	Gestión territorial	Meta 2011
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 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.	NO	SI	95,00%
Institucional	Porcentaje de contactos recibidos del público, respondidos en un plazo de 5 días hábiles respecto del total de contactos respondidos en el año t.	NO	NO	93,00%

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Desagregación por Sexo	Gestión territorial	Meta 2011
Registros Especiales	Porcentaje de Inscripciones de personas discapacitadas en el Registro Nacional de la Discapacidad ingresadas dentro del plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Inscripciones en el Registro Nacional de la Discapacidad ingresadas a la base de datos.	SI	NO	98,00%
Registros Penales	Porcentaje de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 23 días hábiles, respecto del total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t.	NO	NO	95,00%
Documentos y servicios de Identificación	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.	NO	SI	96,50%
Registro Civil	Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas en el año t, respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas en el año t.	NO	SI	90,00%
Registro de Vehículos Motorizados	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.	NO	SI	97,00%
Registro Civil Registro de Vehículos Motorizados 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.	NO	NO	16,80%
Registro Civil	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 periodo t.	NO	NO	98,50%
Registro de Vehículos Motorizados Registro de Vehículos Motorizados Registros Especiales	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	NO	NO	40,00%

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Desagregación por Sexo	Gestión territorial	Meta 2011
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	NO	NO	100,00%
Registros Penales				

Programa Anual de Solicitudes de Cédulas de Identidad en Atenciones en Terreno – Año 2011.

Parte relevante de la actividad del Servicio, consiste en facilitar la atención a personas que por diversas condiciones, tales como aislamiento geográfico o problemas físicos, tienen dificultad para acceder a la atención en las oficinas convencionales. En virtud de ello y según consta en la Resolución Exenta N°116, de fecha 11 de enero de 2011, donde se establece la Programación para el Año 2011 de solicitudes de Cédulas de Identidad en Atenciones en Terreno, se comprometen 49.452 Cédulas, de las cuales, 20.187 Cédulas, es decir, un 40,82% del programa total, corresponderán a atenciones a grupos focalizados, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4: Detalle Programa de Atención de Cédulas de Identidad en Terreno 2011.

Región	Cédulas de Identidad en Terreno a realizar	Cédulas a realizar de personas que pertenecen a Grupos Prioritarios
Arica y Parinacota	919	368
Tarapacá	1.444	578
Antofagasta	1.712	685
Atacama	1.696	678
Coquimbo	2.100	840
Valparaíso	7.350	2.940
Metropolitana	14.005	6.000
L. Gral. Bernardo O'Higgins	3.833	1.533
Maule	4.030	1.612
Bío - Bío	3.675	1.470
La Araucanía	2.100	840
Los Ríos	1.554	622
Los Lagos	3.218	1.287
Aysén del Gral. C. I. del Campo	1.034	414
Magallanes y Antártica Chilena	782	320
Total	49.452	20.187

Los grupos focalizados que se han establecido para la atención de cédulas en terreno para el año 2011, son los siguientes: Adultos mayores, Escolares, Preescolares, Habitantes de comunas con alta ruralidad, Atenciones en el Extranjero, Discapacitados, Personas pertenecientes a Pueblos Originarios, Extranjeros residentes y Beneficiarios del Programa Chile Solidario.

Por otra parte, para efectos de asegurar que exista Equidad de Género en las atenciones relacionadas con este programa, se establece que el total nacional de atenciones, diferenciado entre hombres y mujeres, no deberá contener entre sí, una discrepancia mayor a 20 puntos porcentuales. Cabe señalar, que la ejecución del Programa Anual de Atención de Cédulas de Identidad en Terreno, se desarrollará dentro del marco presupuestario que se asigne, efectivamente, a cada Dirección Regional para el año 2011.

Administración del Registro Nacional de Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro.

De acuerdo al proyecto de ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, se define la creación de un Registro Nacional de Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, con la finalidad de registrar a las asociaciones y fundaciones constituidas conforme a lo dispuesto en el Código Civil; a las organizaciones comunitarias funcionales; juntas de vecinos y uniones comunales constituidas conforme a la Ley N° 19.418 y las demás personas jurídicas sin fines de lucro, regidas por leyes especiales que determine el futuro reglamento. La inscripción podrá ser solicitada por parte de las distintas municipalidades, organismos que indique el reglamento, y directamente en las oficinas del Servicio. Se otorgarán certificados de vigencia de las personas jurídicas, de la composición de los órganos de dirección y administración. Este registro entrará en vigencia a partir del 16 de febrero de 2012, considerando que la fecha de publicación de mencionada Ley en el Diario Oficial, se efectuara con fecha 16 de febrero de 2011.

Apoyo a la gestión del Sistema Nacional de Registro de ADN.

Durante el año 2011, se ejecutará la inserción del sistema biométrico en el proceso de verificación de identidad al momento de la toma de la muestra biológica, así como también, se continuará con las pruebas y la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos que permitirán la entrada en funcionamiento del sistema biométrico que reemplazará el actual procedimiento manual de toma de impresiones dactilares. Este sistema contribuirá a desarrollar con una mayor rapidez el procedimiento de verificación de identidad, permitiendo el envío inmediato de las muestras biológicas al Servicio Médico Legal, procedimiento que se formalizará en un convenio suscrito entre Gendarmería de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación. Por otra parte, se garantizará el ingreso permanente y fluido de las huellas genéticas a la base de datos de ADN CODIS, se realizará un seminario organizado por el Ministerio de Justicia, destinado a que las instituciones participantes del sistema puedan actualizar los conocimientos, además de lograr la difusión del Sistema Nacional de Registros en otras instancias.

Actualización en línea de Resoluciones Judiciales del Registro General de Condenas.

Este proyecto tiene por objetivo actualizar la base del Registro General de Condenas, de tal forma, de permitir a los Tribunales cargar en forma instantánea los registros procesados por ellos, considerando que actualmente se envían físicamente y por medio de correo electrónico, incidiendo en los tiempos de actualización en la base datos del Servicio de Registro Civil e Identificación. Así mismo, se contará con las validaciones y lógica de procesos necesarias para garantizar que los datos ingresados a la base estén completos evitando la digitación de datos por parte de funcionarios del Servicio y posibilitando la reducción de errores.

Para el año 2011, se tiene proyectado contar con actualización en línea del catastro que contiene órdenes y contraórdenes de Aprehensión, y de las sentencias y cumplimientos de sentencias correspondientes al Registro Penal Adolescente. Así mismo, se contempla disponer durante este periodo del estudio y análisis necesario para implementar mejoras similares en el Registro General de Condenas. En cuanto a los recursos involucrados para la ejecución de este proyecto, se encuentran asociados M\$22.000 pesos en recursos humanos y por concepto de equipamiento de servidores y otros elementos computacionales, un monto total estimado de M\$7.000 pesos.

Participación en Proyecto de Autenticación para trámites en línea.

A través de este proyecto, el Servicio proveerá a los usuarios y usuarias una combinación del RUN y clave electrónica única, la que permitirá acceder a los servicios en línea que entrega el Estado. Los beneficios de esta iniciativa, se resumen en la simplificación de los trámites, una mayor interacción con el Estado y el aumento de la productividad de los servicios públicos. También, se espera reducir costos asociados a tiempo y transporte para el público, lo que además impactará en la descongestión de las oficinas públicas. En virtud de ello, el Servicio, deberá definir un proceso de verificación de identidad automatizada mediante biometría, para habilitar y crear una clave en el Servicio, que pueda ser utilizada como medio de autenticación en trámites de gobierno electrónico. Se espera que más de tres millones de usuarios y usuarias puedan disponer de esta modalidad al cabo del primer año de operación de este proyecto. Se tiene proyectado tener disponible durante 2011, este sistema para el uso de otras instituciones públicas. A partir del mes de abril de 2011, el sistema para verificación de identidad previo a la autenticación para trámites en línea, iniciará en modalidad piloto en la Oficina de Huérfanos, en las estaciones que atienden las solicitudes de documentos de identidad y viaje, así como también, se trabajará con la Plataforma Integrada de Servicios del Estado (PISEE) y la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital (SEDD) para incorporar al Instituto de Previsión Social al sistema provisto por el Servicio. Finalmente, para el mes de agosto de 2011, se espera realizar la capacitación a las distintas instituciones que integran el PISEE y la difusión a nivel país de este proyecto.

Ejecución de Plan Piloto de Descongestión de 23 Oficinas, a nivel nacional.

En el año 2010, se dio inicio al proyecto llamado “El Registro Civil se hace cargo de tu tiempo”, el que está compuesto por subproyectos relacionados con la reimpresión de la Cédula de Identidad, es decir, la factibilidad de solicitar nuevamente la Cédula de Identidad sin la necesidad de realizar nuevamente el trámite que ello contempla (filiación, firma, fotografía), la emisión gratuita de certificados por internet y la generación de centros especializados de atención por productos, así como también, por actividades de apoyo, tales como, la implementación de gestión de filas, la evaluación de espacios de atención de público y la atención en terreno. Las regiones que se contemplan para la ejecución de este plan, son la Región de Arica y Parinacota, Región de Antofagasta, Región de Valparaíso, Región Metropolitana, Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, Región del Maule, Región del Bío Bío, Región de la Araucanía y la Región de Los Lagos.

Tabla 5: Oficinas seleccionadas para la ejecución del Plan Piloto de Descongestión de Oficinas.

N°	Región	Oficinas
1	Arica y Parinacota	Arica
2	Antofagasta	Antofagasta
3	Valparaíso	Valparaíso
4	Metropolitana	Santiago
5	Metropolitana	Puente Alto
6	Metropolitana	San Bernardo
7	Metropolitana	Providencia
8	Metropolitana	Nuñoa
9	Metropolitana	Maipú
10	Metropolitana	San Miguel
11	Metropolitana	Estación Central
12	Metropolitana	Peñalolén
13	Metropolitana	Vitacura
14	Metropolitana	Conchalí
15	Metropolitana	Recoleta
16	Metropolitana	Las Condes
17	Metropolitana	Quinta Normal
18	Libertador General Bernardo O'Higgins	Rancagua
19	Maule	Talca
20	Maule	Constitución
21	Bío Bío	Concepción
22	Araucanía	Temuco
23	Los Lagos	Puerto Montt

Al mes de mayo de 2011, se estima contar con la factibilidad de generar una reimpresión de la Cédula de Identidad original de chilenos y chilenas, así como también, de extranjeros, en aquellos casos de robo, hurto, extravío, deterioro, voluntad propia, de tal forma, de disminuir los tiempos de atención y la cantidad de visitas a las oficinas, cuya solicitud se podrá realizar a través de la Oficina Internet, en forma presencial o por medio de una atención en terreno. En el mes de junio de 2011 y con el objetivo de incentivar la migración de la demanda presencial de certificados a la Oficina Internet, se emitirán en forma gratuita los certificados que por dicho medio sean solicitados, motivo por el que según consta en oficio N° 73 del Ministerio de Justicia, de fecha 27 de enero de 2011, se envió decreto exento, para la firma del Ministro de Justicia, con la finalidad de aprobar la exención del pago de los Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción para fines de asignación familiar, así como también, los Certificados de Nacimiento para matrícula, cuando éstos sean solicitados a través de Internet.

Ejecución de Plan de Difusión Oficina Internet.

Este plan tiene por objetivo difundir a nivel nacional, es decir, a más de 15 millones de personas, los servicios en línea de la Oficina Internet del Servicio de Registro Civil e Identificación, www.RegistroCivil.cl.

A partir del mes de abril de 2011, se ejecutarán distintas actividades de difusión, a través de distintos medios radiales, prensa escrita y por medio de internet, en transportes de vía pública para 16 comunas de la Región Metropolitana, tales como: Providencia, La Florida, San Joaquín, Puente Alto, Recoleta, Peñalolén, Maipú, Santiago, Huechuraba, Estación Central, Renca, Lo Prado, Cerro Navia, Lo Espejo, Pudahuel y Quinta Normal, así como también, en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas; y por medio de vallas en la vía pública, en 28 comunas de la Región Metropolitana, tales como: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.

Ejecución del Plan Nacional de Reconstrucción 2011.

Conforme a la aprobación del Proyecto Presupuesto del año 2011, el Servicio de Registro Civil e Identificación, deberá ejecutar las siguientes metas que se encuentran asociadas a recursos adicionales en su presupuesto anual y que forman parte del Plan Nacional de Reconstrucción, cuyo monto total asciende a M\$3.662.804 pesos, conforme al siguiente detalle:

- **Adquirir inmuebles para reponer las oficinas inhabilitadas:** Esta meta tiene como objetivo adquirir y habilitar 16 inmuebles, de tal forma, de proporcionar una atención segura al público que asiste a las distintas oficinas. Para ello, cuenta con un presupuesto anual aprobado de M\$1.219.955 pesos y el total de beneficiarios es de 871.144 personas.

Tabla 6: Detalle de inmuebles para reponer las oficinas inhabilitadas, por región.

N°	Región	Oficinas
1	Valparaíso	Panquehue
2	Valparaíso	San Esteban
3	Valparaíso	Viña del Mar
4	Libertador General Bernardo O'Higgins	Chépica
5	Libertador General Bernardo O'Higgins	Coinco
6	Libertador General Bernardo O'Higgins	Coltauco
7	Libertador General Bernardo O'Higgins	El Olivar
8	Libertador General Bernardo O'Higgins	Lolol
9	Libertador General Bernardo O'Higgins	Nancagua
10	Libertador General Bernardo O'Higgins	Paredones
11	Libertador General Bernardo O'Higgins	Peralillo
12	Libertador General Bernardo O'Higgins	Requinoa
13	Bío Bío	Quillón
14	Bío Bío	Quinchamalí
15	Bío Bío	Ranquil
16	Bío Bío	Santa Fe

- **Reparar oficinas dañadas:** Esta meta tiene objetivo reparar 204 oficinas del Servicio, de tal forma, de proporcionar una atención segura al público que asiste a las distintas oficinas. Para ello, cuenta con un presupuesto aprobado de M\$1.008.471 pesos y el total de beneficiarios es de 7.215.761 personas.

Tabla 7: Detalle de oficinas dañadas a reparar, por región.

Región de Valparaíso			
N°	Oficinas	N°	Oficinas
1	Algarrobo	18	Nogales
2	Cabildo	19	Olmué
3	Calle Larga	20	Papudo
4	Cartagena	21	Petorca
5	Casablanca	22	Puchuncaví
6	Catapilco	23	Putando
7	Catemu	24	Quillota
8	Chincolco	25	Quilpué
9	Con Con	26	Quintero
10	El Quisco	27	Rinconada
11	Hijuelas	28	San Antonio
12	Isla de Pascua	29	San Felipe
13	La Calera	30	Santa María
14	La Cruz	31	SO Hospital San Felipe
15	La Ligua	32	Valparaíso
16	Limache	33	Villa Alemana
17	Llay Llay	34	Zapallar

Región del Libertador General Bernardo O'Higgins			
N°	Oficinas	N°	Oficinas
1	Doñihue	11	Peumo
2	El Manzano	12	Pichidegua
3	Graneros	13	Pichilemu
4	La Estrella	14	Pumanque
5	Las Cabras	15	Quinta de Tilcoco
6	Litueche	16	Rancagua
7	Machalí	17	Rengo
8	Malloa	18	San Francisco de Mostazal
9	Marchigüe	19	SO Hospital Rancagua
10	Navidad		

Región del Maule			
N°	Oficinas	N°	Oficinas
1	Colbún	11	Retiro
2	Cumpeo	12	Romeral
3	Hualañé	13	Sagrada Familia
4	Huaquén	14	San Rafael
5	Llico de Mataquito	15	Teno
6	Longaví	16	Vichuquen
7	Maule	17	Villa Alegre
8	Pelarco	18	Villa Prat
9	Putú	19	Yerbas Buenas
10	Rauco		

Región del Bío Bío			
N°	Oficinas	N°	Oficinas
1	Alto Bío Bío	28	Pemuco
2	Antuco	29	Pinto
3	Arauco	30	SO Mall Plaza Trébol
4	Bustamante	31	Portezuelo
5	Cachapoal	32	Presidente Ríos
6	Carampangue	33	Quilaco
7	Cerro Negro	34	Quilleco
8	Chiguayante	35	Rafael
9	Chillán	36	Recinto
10	Chillán Viejo	37	San Fabián de Alico
11	Cobquecura	38	San Gregorio
12	Coihueco	39	San Ignacio
13	Contulmo	40	San Nicolás
14	Copiulemu	41	San Pedro de la Paz
15	El Carmen	42	San Rosendo
16	Florida	43	Santa Bárbara
17	Hualpén	44	SO Cabrero
18	Hualqui	45	SO Hospital Chillán
19	Huepil	46	SO Hospital Concepción
20	Isla Mocha	47	SO Hospital Los Angeles
21	Isla Santa María	48	SO Presidente Ríos
22	Laja	49	Tirúa
23	Llico	50	Tomé
24	Los Álamos	51	Trehuaco
25	Monte Agüilla	52	Tucapel
26	Negrete	53	Yungay
27	Ninhue		

Región de la Araucanía			
N°	Oficinas	N°	Oficinas
1	Angol	22	Nueva Imperial
2	Capitán Pastene	23	Padre Las Casas
3	Carahue	24	Perquenco
4	Cherquenco	25	Pichipellahuén
5	Chol Chol	26	Pitrufquén
6	Collipulli	27	Pucón
7	Cunco	28	Puerto Domínguez
8	Curacautín	29	Puerto Saavedra
9	Curarrehue	30	Purén
10	Ercilla	31	Renaico
11	Freire	32	Selva Oscura
12	Galvarino	33	SO Portal Temuco
13	Gorbea	34	Temuco
14	Lautaro	35	Teodoro Schmidt
15	Llaima	36	Toltén
16	Loncoche	37	Treiguén
17	Lonquimay	38	Trovolhue
18	Los Laureles	39	Victoria
19	Los Sauces	40	Vilcún
20	Lumaco	41	Villarrica
21	Nehuentué		

Región Metropolitana			
N°	Oficinas	N°	Oficinas
1	Calera de Tango	20	Pirque
2	Cerrillos	21	Pudahuel
3	Cerro Navia	22	Renca
4	Conchalí	23	San Bernardo
5	Curacaví	24	San Joaquín
6	Instituto Médico Legal	25	San José de Maipo
7	La Cisterna	26	San Ramón
8	La Florida	27	Santiago
9	La Granja	28	SO Hospital Barros Luco
10	La Pintana	29	SO Hospital J.J. Aguirre
11	La Reina	30	SO Hospital Padre Hurtado
12	Las Condes	31	SO Hospital San Borja Arriarán
13	Lo Espejo	32	SO Hospital San José
14	Lo Prado	33	SO Hospital San Juan de Dios
15	Macul	34	SO Hospital Sotero del Río
16	María Pinto	35	SO Mall Plaza Tobalaba
17	Padre Hurtado	36	Strip Center Maipú
18	Pedro Aguirre Cerda	37	Til Til
19	Peñalolén	38	Vitacura

- **Arrendar inmuebles para reponer el servicio de atención a la ciudadanía de las oficinas inhabilitadas:** Esta meta tiene como objetivo arrendar 31 inmuebles, con el objeto de reponer las oficinas inhabilitadas permanentemente o dañadas temporalmente producto del sismo, del 27 de febrero de 2010, de tal forma, de restablecer la operatividad y atención segura al público que asiste a las oficinas. Para ello, cuenta con un presupuesto aprobado de M\$574.417 pesos y el total de beneficiarios es de 1.206.256 personas.

Tabla 8: Detalle de oficinas dañadas a reparar, por región.

N°	Región	Oficinas
1	Valparaíso	Panquehue
2	Valparaíso	Los Andes
3	Valparaíso	San Esteban
4	Valparaíso	Viña del Mar
5	Libertador General Bernardo O'Higgins	Chépica
6	Libertador General Bernardo O'Higgins	Coinco
7	Libertador General Bernardo O'Higgins	Coltauco
8	Libertador General Bernardo O'Higgins	El Olivar
9	Libertador General Bernardo O'Higgins	Lolol
10	Libertador General Bernardo O'Higgins	Nancagua
11	Libertador General Bernardo O'Higgins	Paredones
12	Libertador General Bernardo O'Higgins	Peralillo
13	Libertador General Bernardo O'Higgins	Requinoa
14	Libertador General Bernardo O'Higgins	San Vicente de Tagua Tagua
15	Maule	Coronel del Maule
16	Maule	Huerta de Maule
17	Maule	Nirivilo
18	Maule	Sauzal
19	Maule	Curanipe / Pelluhue

N°	Región	Oficinas
20	Maule	Cauquenes
21	Maule	Curicó
22	Maule	Dirección Regional del Maule
23	Bío Bío	Quillón
24	Bío Bío	Quinchamalí
25	Bío Bío	Ranquil
26	Bío Bío	Curanilahue
27	Bío Bío	Quirihue
28	Bío Bío	Santa Fe
29	Bío Bío	Talcamávida
30	Bío Bío	Los Angeles
31	Bío Bío	Mulchen

- **Reponer oficinas inhabilitadas:** Esta meta tiene como objetivo reponer 7 oficinas del Servicio inhabilitadas, con la finalidad de restablecer la atención de público por medio de infraestructura adecuada para ello. En conjunto con lo anterior, mejorar la calidad de atención y las condiciones ambientales de los espacios de trabajo de los funcionarios y funcionarias del Servicio de Registro Civil e Identificación. Para ello, cuenta con un presupuesto aprobado de M\$859.961 pesos y el total de beneficiarios es de 607.739 personas.

Tabla 9: Detalle de oficinas dañadas a reparar, por región.

N°	Región	Oficinas
1	Valparaíso	Juan Hernández
2	Libertador General Bernardo O'Higgins	San Vicente de Tagua Tagua
3	Maule	Curanipe / Pelluhue
4	Maule	Curicó
5	Bío Bío	Dirección Regional del Maule y Oficina de Talca
6	Bío Bío	Los Angeles
7	Bío Bío	Mulchen

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

A partir del año 2011, se amplía el alcance de la certificación lograda en el año 2010, a las Direcciones Regionales de Arica y Parinacota con la Oficina de Arica, la Dirección Regional de Antofagasta con la Oficina de Antofagasta, la Dirección Regional de Atacama con la Oficina de Copiapó, la Dirección Regional de Coquimbo con la Oficina de La Serena, la Dirección Regional del Maule con la Oficina de Talca y las Oficinas de San Fernando de la Dirección Regional de O'Higgins y El Quisco en la Dirección Regional de Valparaíso. Adicionalmente, se trabajará en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Direcciones Regionales de Los Lagos, Magallanes y Metropolitana, logrando así una cobertura de 11 de las 15 direcciones regionales del servicio, en materias del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC. Los recursos involucrados para la ejecución de las auditorías externas de Pre-Certificación, Certificación y Certificación Internacional UKAS, ascienden a un monto total de M\$8.000 pesos.

Implementación de iniciativas que aportan a la Equidad de Género.

Con la finalidad de continuar aportando al avance hacia la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en la sociedad, el Servicio de Registro Civil e Identificación, ha comprometido ejecutar durante el año 2011, iniciativas que dicen relación con potenciar las herramientas de comunicación, en cuanto a equidad de género, coordinar la difusión y análisis del banner de género en la página web del Servicio www.RegistroCivil.cl; con organismos intersectoriales, optimizar procesos con potencial de mejora en equidad de género en registros especiales, incorporar enfoque de género a la provisión de procesos estratégicos tales como Posesiones Efectivas y Pasaportes, potenciar las herramientas de evaluación; a través de la coordinación entre los sistemas del programa de mejoramiento de la gestión de Enfoque de Género y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y acceso a la información pública, así como también, relevar en el Sistema de Información para la Gestión Institucional; indicadores relacionados a equidad de género. Dichas actividades se encuentran comprometidas en el plan de trabajo 2011, conforme a sus objetivos e indicadores de gestión, ante el Servicio Nacional de la Mujer.

Implementación de iniciativas que aportan a la Descentralización.

Durante el año 2011, se continuará aplicando la perspectiva territorial en los distintos productos estratégicos del Servicio, de acuerdo a los desarrollos y procedimientos ya implementados al respecto, para dar una respuesta más idónea, eficiente y oportuna a las demandas territoriales, en concordancia con la estrategia de desarrollo, las políticas y planes aprobados por el gobierno regional y los objetivos de descentralización del gobierno. Se evaluarán los productos estratégicos que son factibles de aplicar la perspectiva territorial y definirán los productos del sistema, se evaluará en regiones la aplicación de piloto de descentralización, se ejecutará el análisis y emisión de facultades delegadas a los directores regionales del Servicio; la evaluación y determinación de información relevante para los gobiernos regionales y locales; la elaboración de iniciativas en el anteproyecto regional de inversiones y la propuesta para el Programa Público de Inversión en la Región.

Inserción Internacional.

Para el año 2011, se contempla la participación del Servicio de Registro Civil e Identificación, en las siguientes actividades:

- **II Encuentro de Expertos en Registro Civil:** A desarrollarse en Caracas, Venezuela, los días 30 de marzo y 01 de abril de 2011, cuyo objetivo pretende profundizar el intercambio de información y experiencias adquiridas en la administración y funcionamiento del Sistema de Registro Civil, especialmente, en las áreas normativas, tecnológicas y organizativas.
- **Seminario sobre Gobierno Electrónico y Registro Civil:** A desarrollarse en Caracas Venezuela, los días 04 y 05 de abril de 2011, cuyo objetivo consiste en transmitir la experiencia y conocimiento de Chile, en gobierno electrónico y registro civil.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

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	20.212	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	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
Decreto con fuerza de Ley	1	Ministerio de Justicia Modifica Planta de Personal de Directivos y Modifica y Establece los Requisitos Específicos de Ingresos y Promoción a las Promoción a las Plantas de Personal del Servicio.	15-03-2010

▪ Normativa General del Sector Público

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
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
Ley	20.088	Establece como obligatoria la declaración jurada patrimonial de bienes a las autoridades que ejercen una función pública.	05-01-2006
Ley	20.285	Sobre Acceso a la Información Pública.	20-08-2008
Ley	20.305	Mejora Condiciones de Retiro de los Trabajadores del sector público	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

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
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	20.387	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	20.407	Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2010.	16-12-2009
Ley	20.430	Establece Disposiciones sobre Protección de refugiados.	15-04-2010
Ley	20.481	Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2011.	10-12-2010
Decreto	250	Aprueba Reglamento de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos	24-09-2004
Decreto Ley	1.094	Ministerio del Interior, establece Normas Sobre Extranjeros en Chile.	19-07-1975
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

▪ Registro Civil

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

▪ Identificación

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
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

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	19.970	Crea el sistema nacional de registros de ADN.	06-11-2004
Decreto Ley	26	Establece el servicio de identificación personal obligatorio.	18-11-1924
Decreto con fuerza de Ley	51/7102	Ministerio del Interior, Fusiona los Servicios de Registro Civil y de Identificación y Pasaportes.	06-04-1943

▪ 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	19.872	Crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre.	20-06-2003
Ley	19.902	Modifica la ley de tránsito, para permitir la eliminación de anotaciones en el registro nacional de conductores de vehículos motorizados en	09-10-2003
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
Decreto	1.111	Aprueba Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados.	09-05-1985
Decreto con fuerza de Ley	1	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Transporte; Ministerio de Justicia; Subsecretaría de Justicia, fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley de Tránsito.	29-10-2009

▪ Registro General de Condenas

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
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
Ley	20.000	Sustituye la Ley N°19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.	16-02-2005
Ley	20.066	Establece Ley de Violencia Intrafamiliar.	07-10-2005
Ley	20.084	Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal.	07-12-2005
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

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
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
Decreto	64	Reglamenta la eliminación de Prontuarios penales, de anotaciones, y el	27-01-1960
Decreto Ley	645	Ministerio de Justicia, Sobre Registro General de Condenas	28-10-1925
Decreto Ley	409	Sobre Regeneración y Reintegración del Penado a la Sociedad.	18-08-1932
Decreto Ley	463	Ministerio de Justicia, Dispone que los Organismo, Instituciones y Entidades de los Sectores Públicos y Privado, Incluidos las Municipalidades, debieran solicitar a la Oficina Central de Identificación de Santiago, los antecedentes que indica.	30-05-1974

▪ Registros Especiales

Tipo de norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación Diario Oficial
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
Ley	20.422	Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades con Inclusión de Personas con discapacidad	10-02-2010
Decreto	61	Ministerio de Justicia, Aprueba Reglamento de Registro de Multas del Tránsito No pagadas	29-02-1998
Decreto con fuerza de Ley	630	Establece Normas sobre Registro de Profesionales	08-05-1981

▪ Otras Normativas Aplicables

Tipo de norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
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
Decreto	779	Aprueba Reglamento del Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos.	11-11-2000

- 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 2010

Número	Descripción
1	La Ley de Presupuestos del año 2010, sólo contempló recursos para aplicación de leyes y regularización de gastos, es decir, para ajuste de la base presupuestaria.

- 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.

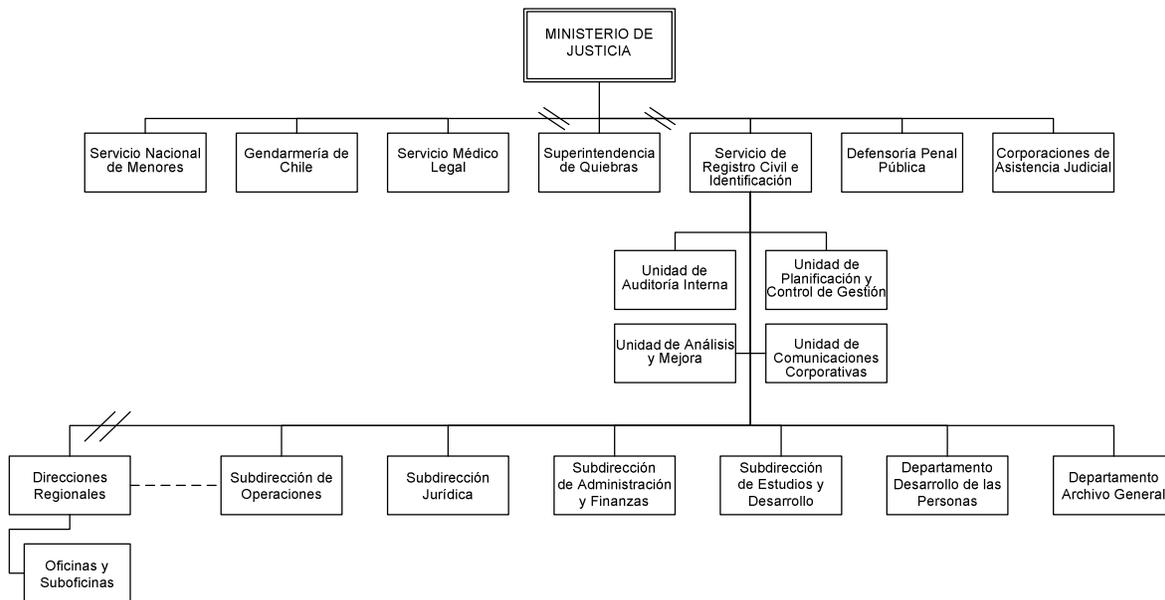
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Documentos y servicios de Identificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros residentes. - 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 Aprehensiones. - 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, Cursos para el Matrimonio y Registro de No Donantes. - 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 (S)	Roberto Medina Herrera.
Subdirectora Jurídica (S)	Leyla Díaz Hernández.
Subdirector de Administración y Finanzas (S)	Jaime Niño Trepát.
Subdirectora de Operaciones	Elena Yáñez Benavente.
Subdirector de Estudios y Desarrollo (S)	Bruno Opazo Ruiz.
Auditor Interno (S)	Héctor Cofré Valdés.
Jefe Departamento de Archivo General	Andrés Falcón Valencia.
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas	Paola Flores Espinoza.
Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión	Edward Araya Astudillo.
Jefa Comunicaciones Corporativas	Mariela Fuentes González.
Jefa Unidad de Análisis y Mejora	Francine Corrales Ugalde.
Director Regional - Región de Arica y Parinacota (S)	Romina Le Blanc Ampuero.
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 (S)	Diamy Bonilla Cortés.
Director Regional - Región de Valparaíso	Pablo Mecklenburg Bravo.
Director Regional - Región Metropolitana	Víctor Bunster Hiriart.
Directora Regional - Región del L. Gral. Bernardo O'Higgins	Gabriel Díaz Campos.
Directora Regional - Región del Maule	Cristina Bravo Castro.
Directora Regional - Región del Bío – Bío	Sandra Ibáñez Hinojosa.
Director Regional - Región de La Araucanía	Juan Marcos González González.
Director Regional - Región de Los Ríos (S)	Mirta Aguilar Díaz.
Director Regional - Región de Los Lagos	Rossana Silva Andrade.
Director Regional - Región de Aysén del Gral. C. I. del Campo	Hugo Zamora Carimoney.
Director Regional - Región de Magallanes y Antártica Chilena	Francisco Herrera Briceño.

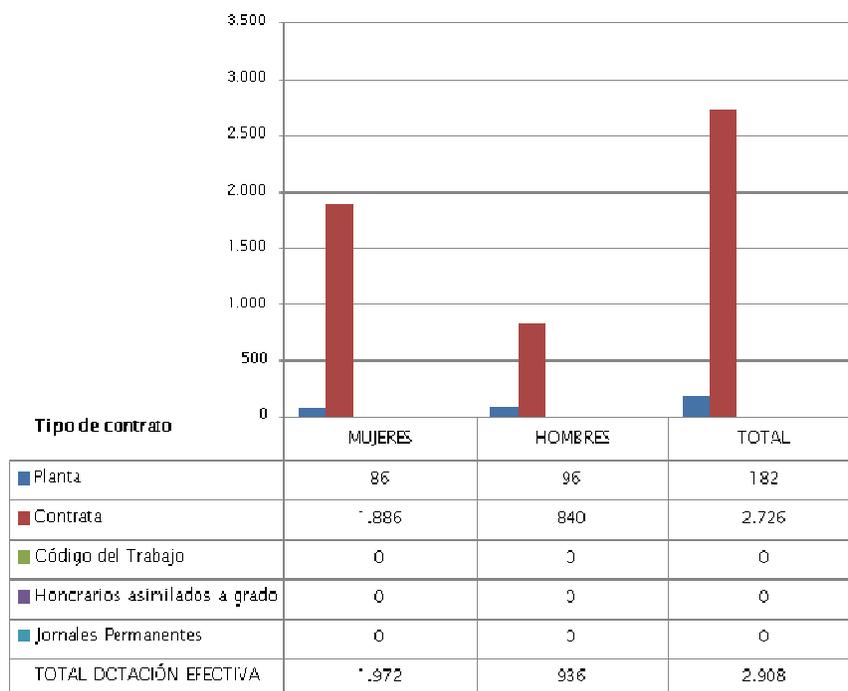
Nota:

(S) = Suplente.

Anexo 2: Recursos Humanos

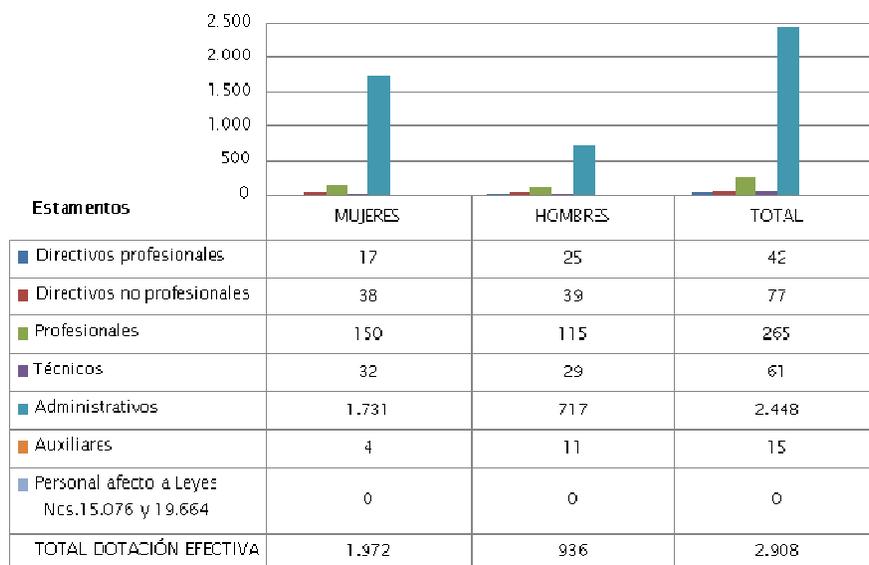
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

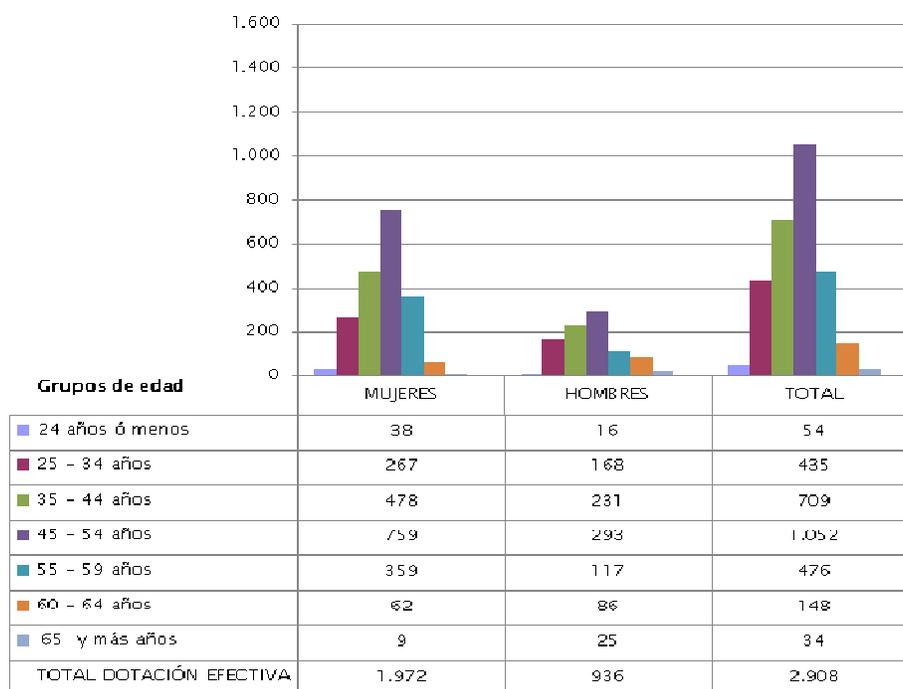


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2010 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
		2009	2010		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,4	1,7	141,2	2
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	4,8	5,0	96,0	2
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,1	0,1	100	1
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,3	0,2	-	3
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,2	2,6	216,7	1
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,3	0,6	216,7	2
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,9	1,5	126,7	2
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	0,7	0,6	116,7	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.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) *100$	51,9	104,9	202,1	1
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t)/(\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año } t)*100$	0,6	2,0	333,3	1

2 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2009	2010		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	84,0	90,0	107,1	1
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	1
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	1,3	0,7	53,8	1
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	6,6	80,3	2
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	98,6%	99%		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	1,4%	1,0%		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0%	0,0%		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0%		

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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ ⁶	M\$	
TOTAL INGRESOS	79.653.977	84.713.484	-
Transferencias Corrientes	66.621	108.815	1
Rentas de la Propiedad	41.221	38.244	2
Ingresos de Operación	67.943.957	78.691.929	3
Otros Ingresos Corrientes	1.661.216	1.651.326	4
Aporte Fiscal	9.029.149	3.305.229	5
Recuperación de Préstamos	911.813	917.941	6
TOTAL GASTOS	77.954.137	83.380.698	-
Gastos en Personal	32.115.216	34.701.439	7
Bienes y Servicios de Consumo	31.716.440	35.005.180	8
Prestaciones de Seguridad Social	624.828	727.998	9
Integros al Fisco	10.368.328	10.869.449	10
Adquisición Activos No Financieros	200.073	655.497	11
Iniciativas de Inversión	106.438	273.035	12
Servicio de la Deuda	2.822.814	1.148.100	13
RESULTADO	1.699.840	1.332.786	-

Notas:

1. Hubo una mayor recaudación por concepto de incentivo al retiro (CCAF Caja Los Andes). En el año 2010, se acogió a retiro un mayor número de personas.
2. El año 2010, se recaudó una cifra similar al año 2009. Los ingresos por este concepto, se deben a arriendos percibidos por oficinas y casas propiedad del Servicio, utilizadas por terceros.
3. Los ingresos de operación, son variables y se modifican de acuerdo a reformulaciones al presupuesto. El año 2010 se vio influenciado por el fuerte crecimiento del parque automotor.
4. Durante el año 2010, se percibió una mayor cantidad de dinero por licencias médicas respecto del año 2009. En el año 2010, hubo un fuerte ausentismo producto de licencias médicas y de maternidad.
5. En el año 2010, se solicitó una menor cantidad de Aporte Fiscal respecto del año 2009, esto debido a que al tener mayores ventas, permitió afrontar los problemas de liquidez que se originaron el año anterior.

⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014.

6. Al igual que en el año anterior, las ventas devengadas y no percibidas durante el año 2010, tuvieron un monto similar. Dicha situación es normal en esta Institución.
7. La cifra mayor presentada durante el año 2010 respecto del año anterior, se debe a reajuste de remuneraciones y al Bono de Calidad, otorgada a los funcionarios y funcionarias del Servicio.
8. Consecuentemente con lo mayores ingresos, aumentan los gastos de provisión de insumos, principalmente, cédulas de identidad, pasaportes y placas patentes.
9. Durante el año 2010, hubo un mayor número de personas acogidas a retiro respecto del año 2009.
10. Al igual que lo mencionado, anteriormente, mayores ventas gravadas implican mayor gasto por este concepto.
11. Se incorporaron recursos para la implementación del Software de Portal de Multas de Tránsito no Pagadas y por el Registro de Prendas sin Desplazamiento.
12. Se incorporaron al presupuesto, sólo dos Iniciativas de Inversión, tales como, la Construcción Oficina de Servicio de Registro Civil de Linares y la Reposición Oficina Registro Civil de la Granja, Región Metropolitana.
13. El monto devengado y no pagado a fines del año 2009, fue significativamente inferior al del año anterior. Esto se debe a que en el año 2010, no se tuvo problemas de liquidez.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷	Presupuesto Final ⁸	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ⁹	Notas
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	67.010.243	81.121.199	84.713.484	-3.592.285	1
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		111.981	108.815	3.166	2
	01		Del Sector Privado		111.981	108.815	3.166	-
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		111.981	-	111.981	-
		999	CCAF Los Andes	-	-	108.815	-108.815	-
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	14.656	14.656	38.244	-23.588	3
07			INGRESOS DE OPERACION	60.740.308	76.150.412	78.691.929	-2.541.517	4
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	583.625	583.625	1.651.326	-1.067.701	-
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	528.665	528.665	1.287.480	-758.815	5
	99		Otros	54.960	54.960	363.846	-308.886	6
09			APORTE FISCAL	5.671.654	3.305.229	3.305.229	-	-
	01		Libre	5.671.654	3.305.229	3.305.229	-	7
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	-	955.296	917.941	37.355	8
	10		Ingresos por Percibir	-	955.296	917.941	37.355	-
			GASTOS	67.011.243	84.263.233	83.380.698	882.535	-
21			GASTOS EN PERSONAL	29.838.113	35.116.646	34.701.439	415.207	9
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	27.063.507	35.012.480	35.005.180	7.300	10
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	-	728.208	727.998	210	11
25			INTEGROS AL FISCO	9.843.629	10.870.985	10.869.449	1.536	12
	01		Impuestos	9.843.629	10.870.985	10.869.449	1.536	-
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	264.994	814.805	655.497	159.308	13
	03		Vehículos	-	13.231	12.384	847	-
	04		Mobiliario y Otros	91.449	117.099	116.242	857	-
	05		Máquinas y Equipos	40.687	40.687	36.092	4.595	-
	06		Equipos Informáticos	42.312	42.312	39.828	2.484	-
	07		Programas Informáticos	90.546	601.476	450.951	150.525	-
31			INICIATIVAS DE INVERSION	-	564.878	273.035	291.843	14

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷ (M\$)	Presupuesto Final ⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁹ (M\$)	Notas
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.155.231	1.148.100	7.131	15
			RESULTADO	-1.000	-3.142.034	1.332.786	-4.474.820	-

Notas:

1. La diferencia entre el presupuesto inicial y el final se debe a que los montos expresados en la ley no representan la situación financiera del Servicio, por lo que durante el período 2010, se han incorporando paulatinamente recursos para representar de mejor manera la realidad del Servicio, sin embargo, sólo se han incorporado recursos a la ley para representar una situación de crisis. Lo demás se hace vía reformulación al presupuesto.
2. La diferencia se debe a que los cálculos de los recursos a solicitar a la Caja Los Andes se realizan con anticipación para la solicitud de decreto. En este caso, al final se solicitó un monto menor a lo decretado.
3. La diferencia radica en que lo que se percibe por concepto de arriendos, ya que es superior a lo que está definido en la ley, sin embargo, debido a que se trata de montos poco significativos respecto del presupuesto total, no genera una distorsión en los ingresos.
4. Los ingresos de operación, representan más del 90% de los ingresos totales del Servicio. Estos son de carácter variable y excedibles, por lo tanto, sólo se reformulan montos asociados a gastos para mantener el equilibrio presupuestario. En un año con ventas excepcionales como el año 2010, los ingresos operacionales superaron con creces los que se decretaron y sirvieron para hacer frente a gastos que habitualmente se financian con Aporte Fiscal.
5. Durante el año 2010, hubo una gran cantidad de ausentismo producto de licencias médicas y maternales y no se solicitó reformulación al presupuesto para incorporarlas como gasto de suplencias y remplazos, dado que los montos presupuestados en gastos en personal no demandaban la reformulación.
6. El monto en "Otros" es superior al que se presenta en la ley de presupuestos. Ahí se registra todas aquellas ventas de servicios que no constituyen el giro propio de esta Institución, tales como, servicios de conectividad, ventas de papel picado, recuperación de descuentos por arriendo a funcionarios, entre otros. Por tratarse de montos no significativos respecto del presupuesto global, habitualmente, no se solicita una reformulación por este concepto.
7. La ley de presupuesto otorgó al Servicio una suma superior a la que necesitó para financiar la operación, por lo tanto, se reformuló esta cifra para dejarla a disposición del Ministerio de Hacienda y rebajar la carga de esta Institución a las arcas fiscales.
8. La recaudación de ingresos provenientes del ejercicio anterior fue inferior a lo presupuestado, debido a que forman parte de este subtítulo, cuentas que son irrecuperables y que deben rebajarse con asientos patrimoniales de acuerdo a la normativa vigente.
9. El diferencial (saldo), se debe a que en la etapa final del año 2010, se trabajó con dotación incompleta y quedando pendiente los mejoramientos de grado de profesionales y técnicos, situación que a contar del presente año se ha corregido.
10. Este subtítulo tiene incorporado el gasto en insumos que debe cancelar el Servicio para hacer frente a la demanda por sus productos. También con cargo este subtítulo, se cancela el costo de de la plataforma informática de la Institución. En consecuencia, tiene una relación directa con el volumen de ventas. El año 2010, tuvo un alto volumen de ventas, por lo tanto, los costos operacionales se incrementaron. Su ejecución fue prácticamente del 100%, lo que indica que se ajustó a las proyecciones.
11. Los recursos que se proyectaron para el pago de incentivos al retiro, fueron suficientes para afrontar el gasto. La diferencia se debe a se proyectó levemente por sobre el gasto .
12. Al igual que los gastos en bienes y servicios de consumo, este subtítulo se comporta como las ventas. A mayores ventas, mayor recaudación de impuestos y consecuentemente mayor el gasto por este concepto.

13. Este subtítulo se ejecutó correctamente con la excepción del ítem Programas informáticos. Ello se debe a que no se alcanzó a ejecutar la totalidad de los recursos asociados a la implementación del Software de Prendas sin Desplazamiento y quedaron saldos del Portal de Multas de Tránsito no Pagadas. Adicionalmente, la base presupuestaria de este ítem no se ejecutó, debido a que no se alcanzó a realizar una licitación por un software de recursos humanos.
14. Se declaró desierta la licitación de de la construcción de la Oficina de Linares, por lo tanto, quedó el saldo no ejecutado. El gasto que está registrado, contempla la construcción de la nueva oficina de La Granja, obra que ya se encuentra finalizada.
15. Se ejecutó casi la totalidad del gasto devengado el año 2009 y pagado durante el año 2010.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁰			Avance ¹¹ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹²)	%	0,00	0,00	1,7	-	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	73,3	78,8	75,4	95,7	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	98,8	98,7	98,2	99,5	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	134,8	125,3	130,2	103,9	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	43,2	85,6	11,4	13,4	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	29,1	67,9	10,1	14,8	6

Notas:

1. No presenta avance, considerando que el valor efectivo correspondiente al año 2009, fue igual a cero.
2. Las cifras sólo indican que la ley de presupuestos, no representa la realidad operacional de este Servicio.
3. La tasa de recuperación o de cobranza se presenta, por sobre el 98%, durante el período 2008 al 2010.
4. El monto de la ley es superado año a año en un 30%, aproximadamente, por lo tanto, sólo se demuestra la variabilidad de los ingresos.
5. La Deuda Flotante (efectivo) de los años 2008, 2009 y 2010, fueron de M\$563.124.548, M\$2.728.514.630 y M\$1.137.369.124, respectivamente. El Saldo Final de Caja (efectivo) de los años 2008, 2009 y 2010, fueron de M\$1.304.903.835, M\$3.187.035.997 y M\$9.939.937.370, respectivamente.
6. La Deuda Flotante más el compromiso cierto no devengados (deuda flotante) de los años 2008, 2009 y 2010, fueron de M\$658.296.961, M\$2.822.513.001 y M\$1.148.100.089, respectivamente. Los Ingresos Devengados no percibidos (inicial) de los años 2008, 2009 y 2010, fueron de M\$953.720.775, M\$968.669.568 y M\$1.451.686.020.

10 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

11 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.

12 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 2010¹³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		3.143.028	1.332.798	4.475.826
Carteras Netas		-	-5.464.099	-5.464.099
115	Deudores Presupuestarios	-	1.451.682	1.451.682
215	Acreedores Presupuestarios	-	-6.915.781	-6.915.781
Disponibilidad Neta		3.175.553	6.792.728	9.968.281
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.175.553	6.792.728	9.968.281
Extrapresupuestario Neto		-32.525	4.169	-28.356
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	44.951	74.638	119.589
116	Ajustes a Disponibilidades	13.762	9.058	22.820
119	Trasposos Interdependencias	-	111.472.583	111.472.583
214	Depósitos a Terceros	-59.889	-69.729	-129.618
216	Ajustes a Disponibilidades	-31.349	-9.793	-41.142
219	Trasposos Interdependencias	-	-111.472.588	-111.472.588

¹³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Ajustes por Implementación la Ley N°20.212	458.759	458.759	458.759	1
Ajustes por Implementación la Ley N°20.255	410.182	410.182	410.182	2
Ajustes a la Base Presupuestaria del Servicio de Registro Civil e Identificación	10.661.040	10.661.040	10.661.040	3

Notas:

1. Se utilizó el total del monto total asignado.
2. Se utilizó el total del monto total asignado.
3. El monto total asignado, cubrió gran parte del gasto en insumos.

f) Transferencias¹⁴

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final2010 ¹⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ¹⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal	-	-	-	-	-
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	-
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	-	-	-	-	-
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	-
Inversión Real					
Otros ¹⁸					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

Nota:

- El Servicio de Registro Civil e Identificación, no realiza transferencias corrientes.

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

15 Corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

17 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

18 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones¹⁹

Cuadro 8								
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁰	Ejecución Acumulada al año 2010 ²¹	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 ²²	Ejecución Año 2010 ²³	% Ejecución Año 2010	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Construcción								
Oficina de Servicio de Registro Civil de Linares.	284.180	0	0%	284.180	0	0%	284.180	1
Reposición Oficina Registro Civil de la Granja, Región Metropolitana.	280.698	273.035	97%	280.698	273.035	97%	7.663	2

Notas:

1. Ver detalles en página 14 del presente documento.
2. La reposición Oficina Registro Civil de la Granja, Región Metropolitana, se encuentra 100% ejecutada.

19 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
 20 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.
 21 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.
 22 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.
 23 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2008	2009	2010				
Registro Civil	Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas en el año t respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas en el año t	(Total de Posesiones efectivas terminadas en el año t/Total de Posesiones efectivas solicitadas en el año t) *100	%	87,00% (54290/ 62156) *100	89,00% (56350/ 63541) *100	92,00% (55195/ 60083) *100	89,00% (62649/ 70392) *100	SI	103%	-
	Enfoque de Género: No									
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	%	96,50% (175559,00/ 181930,00) *100	97,00% (167053,00/ 172254,00) *100	97,60% (201270,00/ 206331,00) *100	98,00% (176400,00/ 180000,00) *100	SI	100%	-
	Enfoque de Género: No									

24 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

25 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2008	2009	2010				
Registros Especiales	Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la 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	%	96,70%	99,20%	99,70%	100,00%	SI	100%	-
				(341217,00/352806,00) *100	(374348,00/377390,00) *100	(373102,00/374064,00) *100	(396499,00/396499,00) *100			
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 12 días hábiles contados desde la fecha de 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 12 días hábiles 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	%	91,92%	93,57%	95,50%	96,00%	SI	99%	-
				(1500402,00/1632253,00) *100	(1383973,00/1479124,00) *100	(1649231,00/1726885,00) *100	(1536000,00/1600000,00) *100			

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2008	2009	2010				
Documentos y servicios de Identificación	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	(Total 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 en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)	%	88,17% (2534081,00/ 2873937,00) *100	91,99% (2353047,00/ 2557895,00) *100	95,43% (2454587,00/ 2572177,00) *100	92,00% (2640400,00/ 2870000,00) *100	SI	104%	-
	Enfoque de Género: No									
Registro Civil	Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados	(Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de								
Registro de Vehículos Motorizados	Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e	Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro	%	9,84% (1809820,00/ 18385707,00) *100	12,10% (2316772,00/ 19142017,00) *100	16,23% (3162979,00/ 19491597,00) *100	12,00% (2400000,00/ 20000000,00) *100	SI	135%	1
Registros Especiales	Identificación en el año t	Civil de Identificación en el año t)								
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas	
				2008	2009	2010					
Registro Civil	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 periodo t	(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 6 días hábiles en el periodo t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t) *100	%	S.I.	91,04% (5551,00/ 6097,00) *100	93,90% (5114,00/ 5446,00) *100	92,00% (5244,00/ 5700,00) *100	SI	102%	-	
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	%		38,00% (1065493/ 2777185) *100	39,00% (1128672/ 2904035) *100	39,00% (1223840/ 3142837) *100	40,00% (1080000/ 2700000) *100	SI	97%	-
Registros Especiales	Enfoque de Género: No										
Registros Especiales	Enfoque de Género: No										

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2008	2009	2010				
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	%	90,00%	96,00%	100,00%	97,00%	SI	103%	-
				(19985/22183) *100	(23340/24437) *100	(27113/27244) *100	(25045/25820) *100			
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 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	%	98,80%	99,00%	99,20%	100,00%	SI	99%	-
				(21224,0/21473,0) *100	(17310,0/17485,0) *100	(16809,0/16941,0) *100	(17000,0/17000,0) *100			
Registros Penales	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%.

Notas:

1. El resultado de este indicador se relaciona al comportamiento de variables externas, tales como la mayor seguridad y masificación de medios de pago electrónico, el aumento del acceso y de las conexiones a internet en el país y las campañas de alfabetización digital. En el plano interno, y para efectos de descongestión de oficinas, se reforzaron acciones de difusión efectuadas en las regiones durante el año, promocionando y dando a conocer este canal de compra. A lo anterior se suman mejoras introducidas en la página Web, en lo que respecta a las formas de pago que actualmente están disponibles para los(as) usuarios(as), facilitando que este tipo de actuaciones haya aumentado.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2008	Efectivo 2009	2010	Notas
Registro Civil Registro de Vehículos Motorizados	Tasa de variación de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet	$[(\text{Total de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet período } t / \text{Total de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet período } t - 1) - 1] * 100$	%	4,64	24,38	36,53	-
Registro Civil	Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas dentro del plazo de 45 días hábiles respecto del total de posesiones efectivas inscritas en el período.	$(\text{Total de posesiones efectivas inscritas en el plazo establecido en el año } t / \text{Total de posesiones efectivas inscritas en el año } t) * 100$	%	90,76	94,90	94,77	-

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ²⁶	Producto ²⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁸	Evaluación ²⁹

Nota:

- El Servicio de Registro Civil e Identificación no tiene asociados Compromisos Programáticos del Ministerio de Justicia.

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁰ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³¹

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

Nota:

- El Servicio de Registro Civil e Identificación, no formula ni evalúa este tipo de instrumentos.

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

31 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 2010

Cuadro 12												
Cumplimiento Programa de Mejoramiento de la Gestión 2010												
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Menor	5,00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O							Menor	5,00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O				Mediana	8,00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Mediana	7,00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				Mediana	7,00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O				Alta	10,00%	✓
		Evaluación del Desempeño		O						Alta	10,00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Mediana	8,00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana			O					Alta	10,00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O				Alta	10,00%	✓
		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 2007 – 2009			
	2007	2008	2009
% Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³²	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³³	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁴
Dirección Nacional	26	3	100%	8%
Auditoría Interna	13	3	100%	8%
Subdirección Jurídica	23	5	100%	8%
Subdirección de Administración y Finanzas	103	3	100%	8%
Subdirección de Estudios y Desarrollo	28	8	100%	8%
Subdirección de Operaciones	22	3	100%	8%
Departamento de Desarrollo de las Personas	120	4	100%	8%
Departamento de Archivo General	452	9	100%	8%
Subdepartamento de Vehículos Motorizados	83	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Tarapacá	51	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Antofagasta	73	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Atacama	50	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Coquimbo	90	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Valparaíso	197	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Libertador Bernardo O'Higgins	100	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Maule	143	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Bío Bío	250	3	100%	8%
Dirección Regional Región de la Araucanía	131	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Lagos	127	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	43	4	100%	8%
Dirección Regional Región de Magallanes y Antártica Chilena	35	3	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	655	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Ríos	56	3	100%	8%
Dirección Regional Región Arica y Parinacota	37	3	100%	8%

32 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

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

BOLETÍN: 7009-07.
Descripción: Sobre la circunscripción en que se puede inscribir un nacimiento.
Objetivo: Modificar la circunscripción para inscribir el nacimiento al lugar de residencia de la madre o del padre.
Fecha de ingreso: 29 de Junio de 2010.
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 7222-07.
Descripción: Extiende vigencia de la Cédula de Identidad, a mayores de 70 años.
Objetivo: Simplificar los trámites, evitar costos extras para el Estado y mantener la preocupación por el bienestar del adulto mayor.
Fecha de ingreso: 21 de Septiembre de 2010.
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 6913-07.
Descripción: Relativo a la identidad sexual o de género.
Objetivo: El objetivo es el derecho que tiene toda persona al reconocimiento pleno de su identidad sexual y de género, independientemente de cuál sea su sexo biológico o de asignación.
Fecha de ingreso: 30 de Abril de 2010.
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

Nota:

- El Servicio de Registro Civil e Identificación, no presentó ni se vio afectado por Propuestas de Fondo de Modernización de la Gestión Pública, en el período 2010.