

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL INTERIOR Y
SEGURIDAD PÚBLICA

SERVICIO ELECTORAL

SANTIAGO DE CHILE
Calle Esmeralda N° 611 Santiago, Teléfono 27315500 Fax 26397296
www.servicioelectoral.cl

Índice

1. Carta Presentación del Servicio Electoral	3
2. Resultados de la Gestión año 2012	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios	5
3. Desafíos para el año 2013	10
4. Anexos	11
Anexo 1: Identificación de la Institución	12
Anexo 2: Recursos Humanos	18
Anexo 3: Recursos Financieros	26
Anexo 4: Indicadores de Desempeño Año 2012.	33
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	34
Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	35
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	36
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	38
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	39

1. Carta Presentación del Servicio Electoral



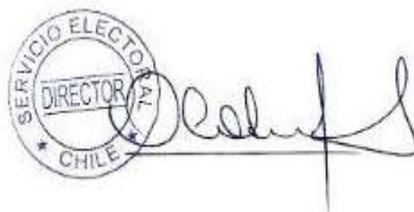
El Servicio Electoral es un organismo autónomo, que se relaciona con el Presidente de la República, a través del Ministro del Interior y Seguridad Pública; es una institución que cuenta con una dotación máxima de 287 cargos, distribuidos en 15 direcciones regionales y su Nivel Central, 65% del personal corresponde a personal de planta y el resto a contrata; con esta dotación se administra las necesidades de un sistema electoral de amplia cobertura territorial y que a fines de 2012, involucra a más de trece millones de personas inscritas en el Registro Electoral. El presupuesto ejecutado por el Servicio durante el año 2012, involucró una cifra de 13.800 millones de pesos, incluido el presupuesto para el proceso electoral Municipales 2012.

El balance del año 2012 para este Servicio, registra como el hito más importante, la ejecución del proceso electoral Municipales 2012, con gran eficacia en su proceso y en poder asegurar que todos los electores habilitados pudiesen acceder a ejercer libremente el derecho a sufragio; poniendo en práctica el sistema de inscripción automática en todo el país sobre un total de 690 procesos electorales distintos, para un volumen de más de trece millones de electores.

El crecimiento del Padrón Electoral en un 55% con respecto al sistema anterior, fue un exigente desafío para toda la estructura institucional, que fue ejecutado, dentro de la normativa pertinente, con el esfuerzo y compromiso de toda una Institución.

Como una tarea de tal complejidad, implica un amplio esfuerzo de acercamiento de la información a la población, deben mencionarse como logros adicionales del año 2012, la ampliación significativa de los canales de atención al usuario, la puesta en marcha de sistemas de Call Center institucionales, redes sociales, campañas de difusión y sistemas de procesamiento de reclamaciones al Padrón Electoral que, en conjunto, permitieron interactuar con cerca de un millón de prestaciones orientadas a informar adecuadamente a cada persona, respecto de su situación en este nuevo esquema.

Los desafíos, en lo futuro: sin duda que involucran perfeccionar aún más nuestra dedicación de servicio al elector; con miras a los procesos electorales del año 2013, en donde nuevamente estará en juego la capacidad institucional para mantener la excelencia y transparencia en estas actividades, con el despliegue de todos los recursos institucionales, en pro del logro de los objetivos institucionales.

A circular official stamp from the Servicio Electoral de Chile. The text inside the stamp reads "SERVICIO ELECTORAL" at the top, "DIRECTOR" in the center, and "CHILE" at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

ELIZABETH CABRERA BURGOS
Directora (S) Servicio Electoral

2 Resultados de la Gestión año 2012

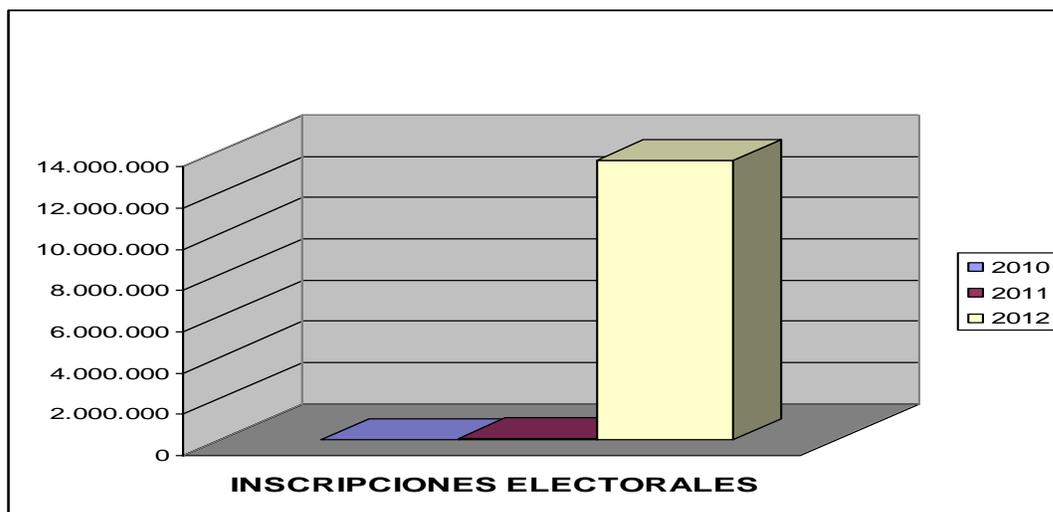
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Inscripciones Electorales

Uno de los principales productos que esta Institución genera, y que a su vez refleja el comportamiento del conjunto de ciudadanos muestra marcadas variaciones entre años electorales y no electorales; la ausencia de procesos electorales altera los resultados en cuanto a volumen, por lo que comparar el desempeño del producto entre un año y otro resulta difícil de realizar ante escenarios tan diversos, comparación que se desvirtúa completamente desde el año 2012.

Los niveles de inscripciones anteriores al año 2012 evidencian grandes diferencias. La tendencia indica que durante el año 2010 las inscripciones practicadas llegaron a un total de 23.525. En el año 2011 las inscripciones practicadas experimentaron un aumento, llegando a un total de 75.819.

En el año 2012 las inscripciones practicadas experimentaron un aumento considerable, llegando a un total de 13.536.244. Esto debido a la entrada en vigencia de la ley N° 20.568 que “regula la inscripción automática, modifica el servicio electoral y moderniza el sistema de votaciones”, donde se establece el mecanismo de inscripción automática de todos los ciudadanos mayores de 17 años. Este hecho es una significativa modificación de nuestra línea principal de servicios al ciudadano, atendido que con el proceso de inscripción automática, deberá reorientarse en lo futuro, todos los procesos asociados a su gestión, considerando la reformulación de los indicadores en esta área.



Cambios de Domicilio

Para el cumplimiento de nuestra misión la que señala velar por la Mantención del Padrón Electoral, uno de los procesos básicos dice relación con la actualización del Registro Electoral mediante el proceso, que antiguamente se denominaba de Cancelaciones y que hoy se alimenta principalmente de los Cambios de Domicilio que los ciudadanos requieren en los puntos de atención institucionales. A través de estos se ingresan todos aquellos datos concernientes a cambios de domicilios, para mantener un Registro Electoral actualizado.

La información disponible sobre cambios y actualizaciones del padrón electoral es la siguiente para el año 2012, contabilizando la cantidad de 675.908 solicitudes de actualización de domicilio electoral, 13.404.084 electores pertenecientes al padrón definitivo y 168.279 votantes inhabilitados.

Registro y Contabilidad de Partidos Políticos

De este producto puede afirmarse que es muy específico, orientado a los diecisiete partidos legalmente constituidos al 31 de diciembre del año 2012; tiene un comportamiento estable en el tiempo, por la cantidad de veces que se revisa la contabilidad y otras actividades de control. Sin embargo, sobre este ámbito el Servicio se encuentra impedido de entregar información, toda bajo reserva constitucional, por lo que no se incluyen datos estadísticos ni se publicitan indicadores para esta área.

Adicionalmente a lo anterior, en el área de este producto, el sistema de control del gasto electoral, debe validar un volumen considerable de información contable de candidatos y partidos políticos, a fin de llevar a la práctica los mecanismos de reembolsos y financiamientos que la Ley 19.884 establece. Durante el año 2012, se procedió a la revisión de 9.552 cuentas presentadas por los candidatos de las elecciones municipales correspondientes al año 2012, quedando sin revisar 1.541 debido a que no fueron presentadas por los 17 partidos a esa época establecidos, las cuales dieron origen a distintos procesos de aprobación, rechazo u observación de cuentas. El proceso en su conjunto continuará durante el año 2013, de acuerdo a los plazos legales, hasta su cierre. Cabe consignar también que, los Balances de cada Partido se encuentran disponibles y publicados en el sitio web institucional para su seguimiento por parte de la ciudadanía.

Consultas de Afiliaciones y Desafiliaciones Partidarias

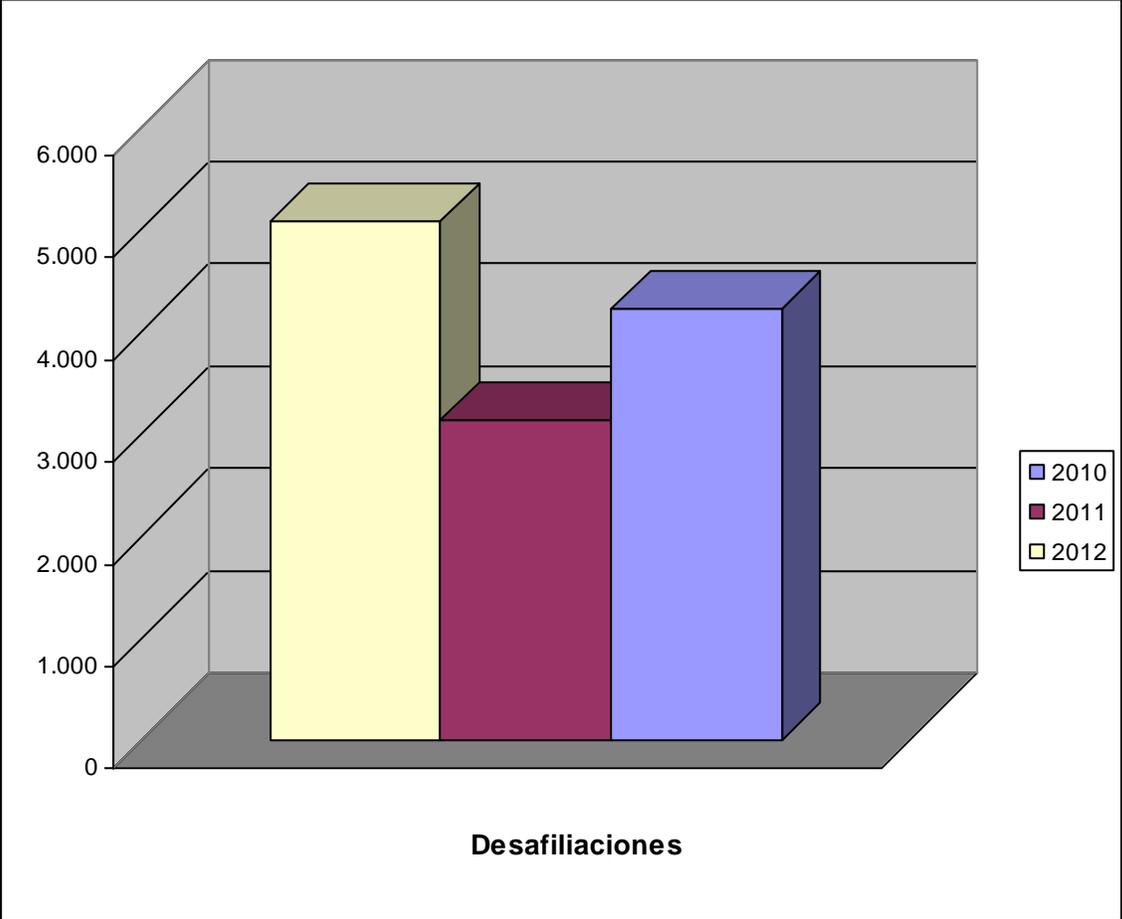
Uno de los clientes que se relaciona con el Servicio es cada Partido Político, quien para existir como tal debe afiliar a ciudadanos inscritos en los registros electorales, para conformar su Padrón de militantes. Al respecto y en relación al objetivo orientado a velar por el cumplimiento de la normativa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

El comportamiento de este producto es variable, dependiendo de la influencia de los procesos electorales y de las propias necesidades de los partidos políticos, es así entonces que mientras en el

año 2010 el número total de afiliaciones disminuyó a 27.597, lo que tiene directa relación con la ausencia de procesos electorales durante este año debido a que no se formaron en el período otros partidos, durante el año 2011 el número total de afiliaciones aumento a 29.790, cifra que mantiene la tendencia de años no electorales. Finalmente durante el año 2012 el número total de afiliaciones alcanzó a un total de 6.764, cifra que refleja una disminución de credibilidad de los partidos políticos.

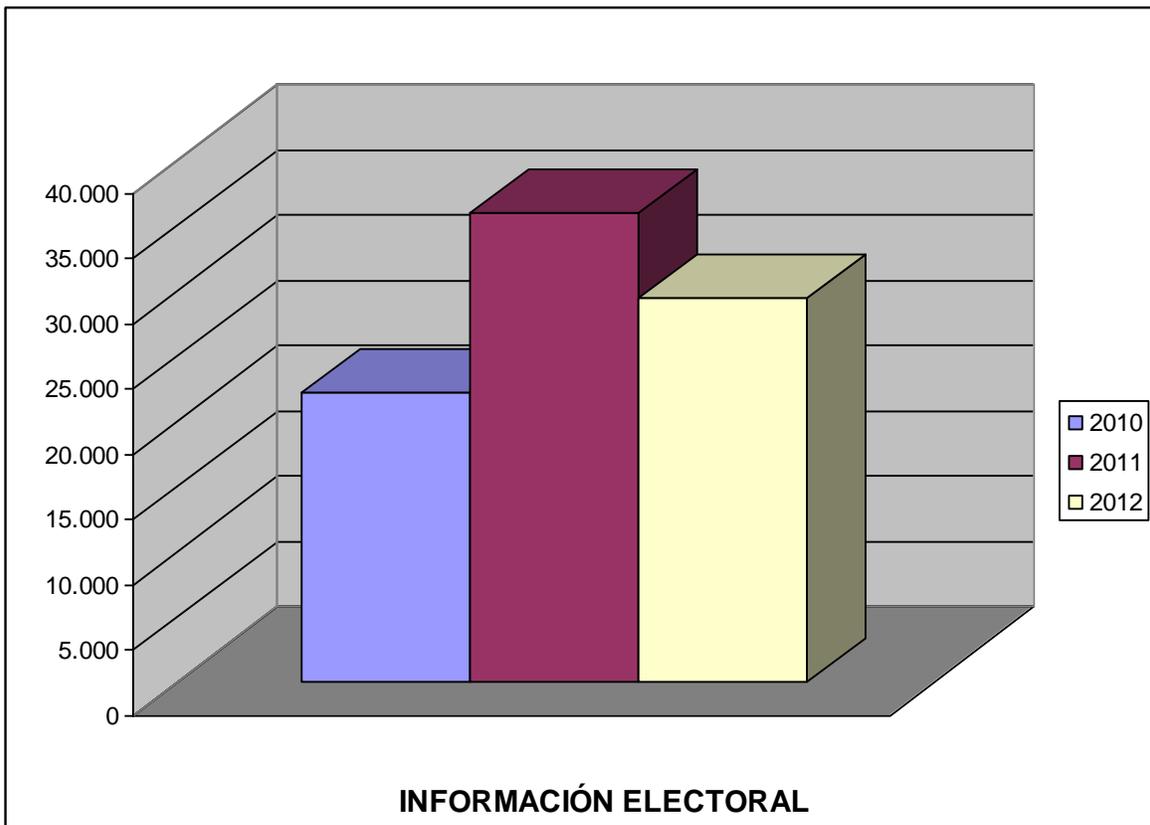
Junto con lo anterior, el funcionamiento de un Partido Político también considera el conjunto de ciudadanos que dejan de integrar sus filas, proceso que también debe desarrollar el Servicio, velando porque se cumplan todas las normativas requeridas para esta actividad.

El comportamiento de las renunciaciones a Partidos es relativamente estable y obedece a necesidades particulares de cada ciudadano, las cuales también de alguna medida se reflejan mayormente en años electorales. La tendencia de los últimos tres años refleja; para el año 2010, el total de renunciaciones que el Servicio procesó, alcanzó la cifra de 4.218, el año 2011 la cifra disminuye llegando a un total de 3.124 de éstas, finalmente cabe señalar que la situación aumenta durante el año 2012, debido a que el total de renunciaciones llegó a 5.070.



Información Electoral

Adicionalmente a las labores por Ley entregadas al Servicio Electoral, éste se relaciona con un conjunto de organismos públicos, principalmente Tribunales de Justicia, para la resolución de consultas referentes a datos existentes en la Base de Datos de los Ciudadanos Inscritos, específicamente domicilios. Esta labor es asumida por las Direcciones Regionales de manera regular e involucra la entrega de un producto de relativa estabilidad en sus características el que no ha sido influido directamente por procesos electorales. Este tema se ha definido como un subproducto de información electoral permanente, en el sentido que tanto los flujos, como los usuarios que la requieren son conocidos y son susceptibles de proyectarse. La tendencia de los últimos tres años refleja que; en el año 2010 el total de consultas resueltas de información, totalizó 22.227, mientras que en el año 2011, se totalizaron 36.005 consultas de información a nivel nacional, para finalmente completar en el año 2012, 29.423 consultas informadas. Su comportamiento es relativamente regular cada año, no mostrando variaciones de mayor magnitud, debido a que representan una demanda constante de estos organismos.



Teléfono Electoral

Durante el año 2012, se puso en marcha una plataforma de atención al ciudadano compuesta de un sistema de Call Center institucional asociado al número 800366400, creación de perfiles en Twitter y Facebook institucionales para la puesta en marcha de interacción por redes sociales y reforzamiento de los canales internos de atención al ciudadano. La normativa también agregó al Servicio, la tarea de procesar los reclamos de los ciudadanos que fueren presentados en orden a los datos establecidos en el Padrón Electoral.

Esta realidad es nueva y permitió durante el año 2012 procesar más de 550.000 llamadas en el sistema de Call Center, resolver más de 5.000 reclamos de actualización de datos al Padrón Electoral, administrar miles de consultas en las redes sociales y en total interactuar con ciudadanos en un volumen que fue del orden de un millón de prestaciones de atención ciudadana.

La evolución de estos sistemas, permitirá a partir del próximo año comparar datos y estadísticas que permitan reforzar los canales de atención, con miras a acercar al ciudadano a sus datos del Registro Electoral.

3. Desafíos para el año 2013

Durante el año 2013 se enfrentarán desafíos de gran magnitud, asociados a los procesos electorales presidenciales y parlamentarios de noviembre de 2013. Asimismo el Servicio espera concretar la reforma constitucional que estableció las primeras elecciones directas de consejeros regionales, en todo el país.

Todos los procesos electorales asociados, utilizarán por primera vez los mecanismos de la nueva Ley de Inscripción automática, esperándose una participación mayor de la ciudadanía con respecto al proceso desarrollado el año 2012 en las elecciones municipales. Para esto se requerirá la implementación de una plataforma tecnológica que aborde también el desafío de llevar adelante por primera vez, la transmisión de los resultados electorales provisorios y su información a la ciudadanía. Esto implica el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y programas desarrollados durante el año 2012, perfeccionando nuestra institucionalidad electoral para los desafíos establecidos para el año 2013. Implica, como el órgano técnico electoral responsable del país, un reto al compromiso y dedicación de toda la trayectoria institucional que estamos seguros, llevar adelante de manera óptima.

Adicionalmente se plantearán desafíos en orden a ampliar los mecanismos de accesibilidad para el ciudadano, de modo de incorporar a la imagen institucional un componente de presencia en terreno que pueda paulatinamente, acercar las necesidades de información en los más diversos puntos del territorio, de cada ciudadano, a los esfuerzos de la institución por su resolución.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Ley N° 18.556 Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral rige el funcionamiento de la institución. Paralelamente a ello existe un conjunto de Leyes que regulan el resto del Sistema Electoral y que inciden en el funcionamiento del Servicio, estas son:

- Ley N° 18.460 Orgánica Constitucional sobre Tribunal Calificador de Elecciones.
- Ley N° 18.593 Orgánica Constitucional sobre Tribunales Electorales Regionales.
- Ley N° 18.603 Orgánica Constitucional sobre Partidos Políticos.
- Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 18.700 Orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios.
- Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
- Ley N° 19.884 Sobre Transparencia, Límite y Control del Gasto Electoral

- Misión Institucional

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

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Desarrollar Procesos Electorales de manera eficaz y de acuerdo a las responsabilidades legales asignadas, creando las condiciones para el ejercicio igualitario del derecho a sufragio por parte de los ciudadanos. Esto incluye la adecuada mantención del Archivo Electoral General y la organización misma del proceso eleccionario; así como una adecuada atención al usuario. Durante el año 2012 al Servicio le corresponderá asumir las responsabilidades permanentes por la mantención del Archivo Electoral General, así como también disponer la accesibilidad necesaria que indique la normativa vigente, como también el desarrollo del proceso electoral municipal.
2	Velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre formación y actividades de los Partidos Políticos. Este objetivo es medible mediante actividades tales como Afiliaciones y Desafiliaciones partidarias, Consultas de Afiliación, Registro de Partidos, etc. Adicionalmente el Servicio desarrolla, dentro de la definición de este objetivo, un importante papel en el cumplimiento de la normativa sobre financiamiento de campañas electorales, de modo de fortalecer la transparencia y equidad en los procesos del área.
3	Crear condiciones que amplíen la información de los ciudadanos en materia electoral, a través de la elaboración y difusión de material electoral, que optimice las condiciones para una efectiva participación ciudadana influyendo en el acceso a información tanto de determinados estratos de potenciales electores como también de quienes ya forman parte del cuerpo electoral. Este objetivo ejerce su impacto principalmente a través del sistema de Información Electoral.
4	Promover el desarrollo de las potencialidades y habilidades de los funcionarios del Servicio, así como promover la coordinación y comunicación entre los grupos de trabajo, para fortalecer a la organización tanto en sus necesidades de aprendizaje como tal, como en su sentido de equipo.

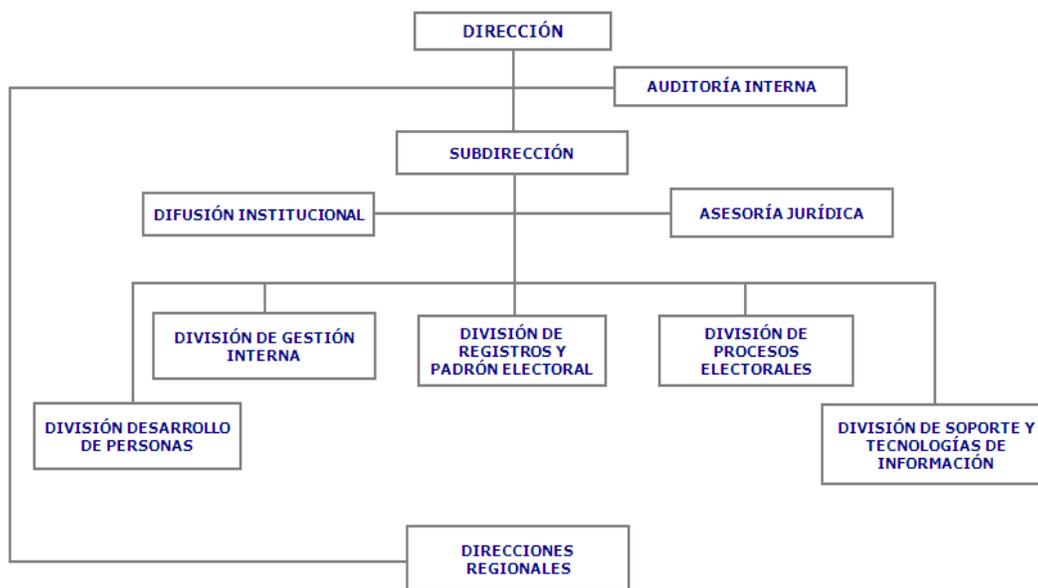
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Proceso de Inscripción Electoral	Dirigido a todas aquellas personas que al cumplir los 18 años de edad se encuentran legalmente habilitados para ser ciudadanos con derecho a sufragio.	1,2, 3, 4.
2	Proceso de Cambios de Domicilio	Orientado a actualizar los datos de todos aquellos ciudadanos inscritos que han cambiado de domicilio, defunciones, rectificaciones de partidas de nacimiento, procesos judiciales.	1,2, 3, 4.
3	Proceso de Registro y Contabilidad de Partidos Políticos	Destinado a aquellos movimientos que solicitan ser inscritos como Partidos Políticos, así como también incluye la revisión de los aspectos contables de los Partidos Políticos legalmente vigentes.	1, 2.
4	Consulta de Afiliaciones Políticas y Desafiliaciones Partidarias	Corresponde al servicio prestado a todos aquellos ciudadanos que requieran conocer acerca de su incorporación al Duplicado del Registro General de Afiliados a Partidos Políticos, o bien deseen presentar su renuncia a la colectividad que correspondiere.	1, 2.
5	Información Electoral	Consiste en la entrega de datos existentes en nuestras bases a los distintos usuarios del Servicio. Se divide en dos subproductos, Información Electoral Permanente e Información Electoral a Evento. La primera consiste en la entrega de datos existentes en nuestras bases a diversos organismos públicos, Tribunales de Justicia, etc. ;mientras que la segunda consiste en que en cada proceso eleccionario se genera un conjunto de información que requiere ser conocida por el ciudadano, por lo que esta Institución entrega servicios tales como la publicación de vocales de mesa, locales de votación, venta de CDs con información electoral a municipios, etc.; a fin de asegurar la difusión de estos temas de la manera más óptima posible.	1, 2, 3, 4.
6	Proceso de Inscripción de Candidaturas	Actividad desarrollada en cada proceso eleccionario consistente en la revisión de los antecedentes de cada postulante a fin de aceptar o rechazar su inscripción como candidato.	1, 2.
7	Teléfono Electoral	Consiste en el funcionamiento de sistemas de callcenter y redes sociales para gestionar las consultas de los ciudadanos asociadas a cada proceso electoral y a las tareas permanentes de la Institución.	2, 4.
8	Proceso de Control de Gasto de Campañas Electorales	Consiste en la administración y control de los mecanismos para transparentar el financiamiento de campañas electorales, en años eleccionarios, y el control permanente de la información que mantiene el Servicio en su deber de resguardo de esta..	1, 2.

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Partidos Políticos: relación que se inicia con la inscripción del partido, la presentación de su contabilidad, padrones de sus militantes e inscripción de candidatos en años electorales. Junto con ello existen prestaciones tales como procesamiento de Afiliaciones y Desafiliaciones Partidarias. Durante el año 2012 se encontraban legalmente constituidos 17 partidos políticos que en conjunto agrupaban a un volumen de alrededor de 900.000 ciudadanos.
2	Ciudadanos que ejercen su derecho a votación: Lo que se denomina “administración del Padrón”. Respecto a ellos, la responsabilidad del Servicio radica en organizar un proceso electoral que consiga un acceso igualitario de todos ellos a votar. Adicionalmente se les entregan servicios tales como Información Electoral, Teléfono Electoral y Actualizaciones de Domicilio. Este conjunto de usuarios abarca más de trece millones de personas (13.404.084) a lo largo del país habilitadas para ejercer este derecho.
3	Juntas Inscriptoras y Juntas Electorales: La relación con este tipo de usuarios, radica en los procesos de Cancelaciones y actualización del Padrón Electoral y en el proceso de contratación de personal de apoyo para estos organismos en periodos electorales. Cada año pueden crearse nuevos organismos dependiendo de las necesidades del país, en la actualidad existen 689 organismos electorales con permanencia durante el año. Sin embargo con la entrada en vigencia de la inscripción automática, a partir de Junio de 2012, las Juntas Inscriptoras dejaron de funcionar, manteniéndose en adelante sólo las Juntas Electorales.
4	Otros Organismos que solicitan Información: Junto a los clientes definidos anteriormente, existe un conjunto de otros organismos que solicitan información electoral a este Servicio de manera regular, tales como Tribunales de Justicia, Ministerios y Servicios Públicos, Carabineros, Investigaciones, etc., los cuales acceden a ella ya sea a través del Nivel Central como por medio de cada Dirección Regional.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio Electoral



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

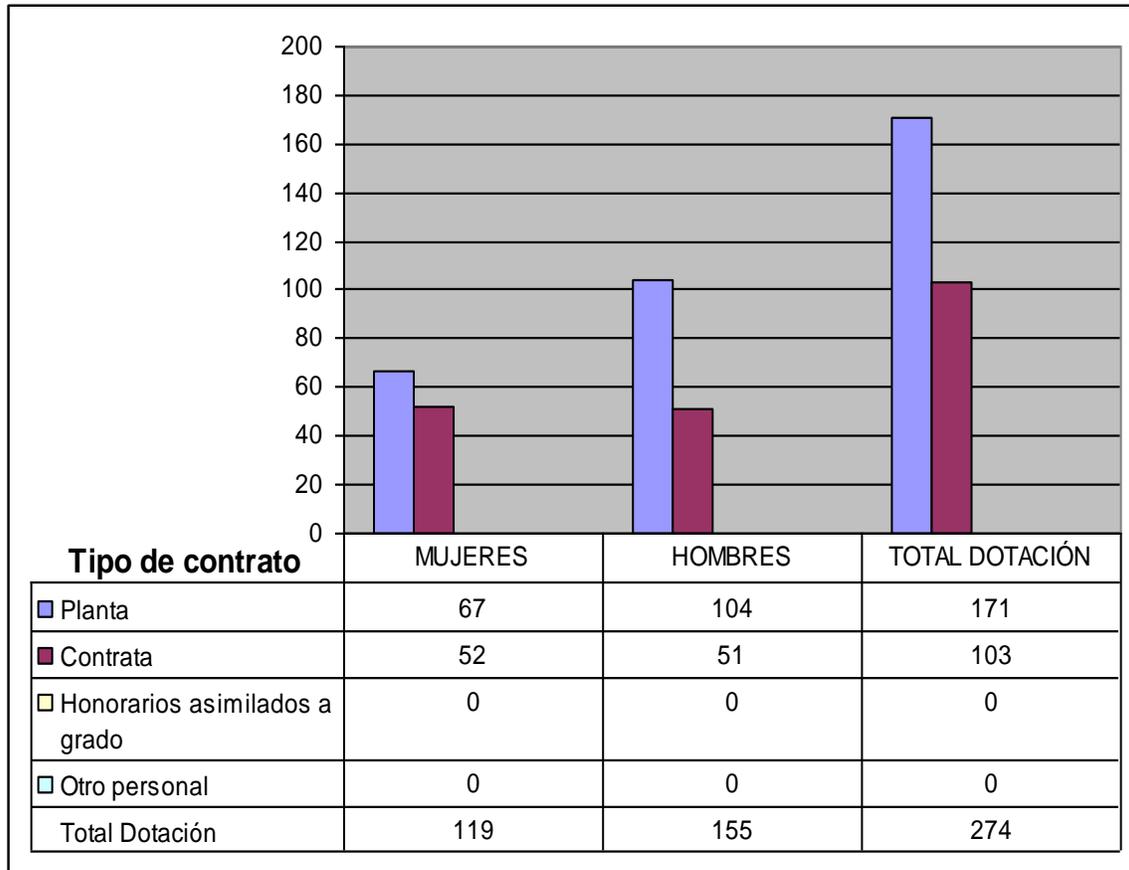
c) Principales Autoridades

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

Anexo 2: Recursos Humanos

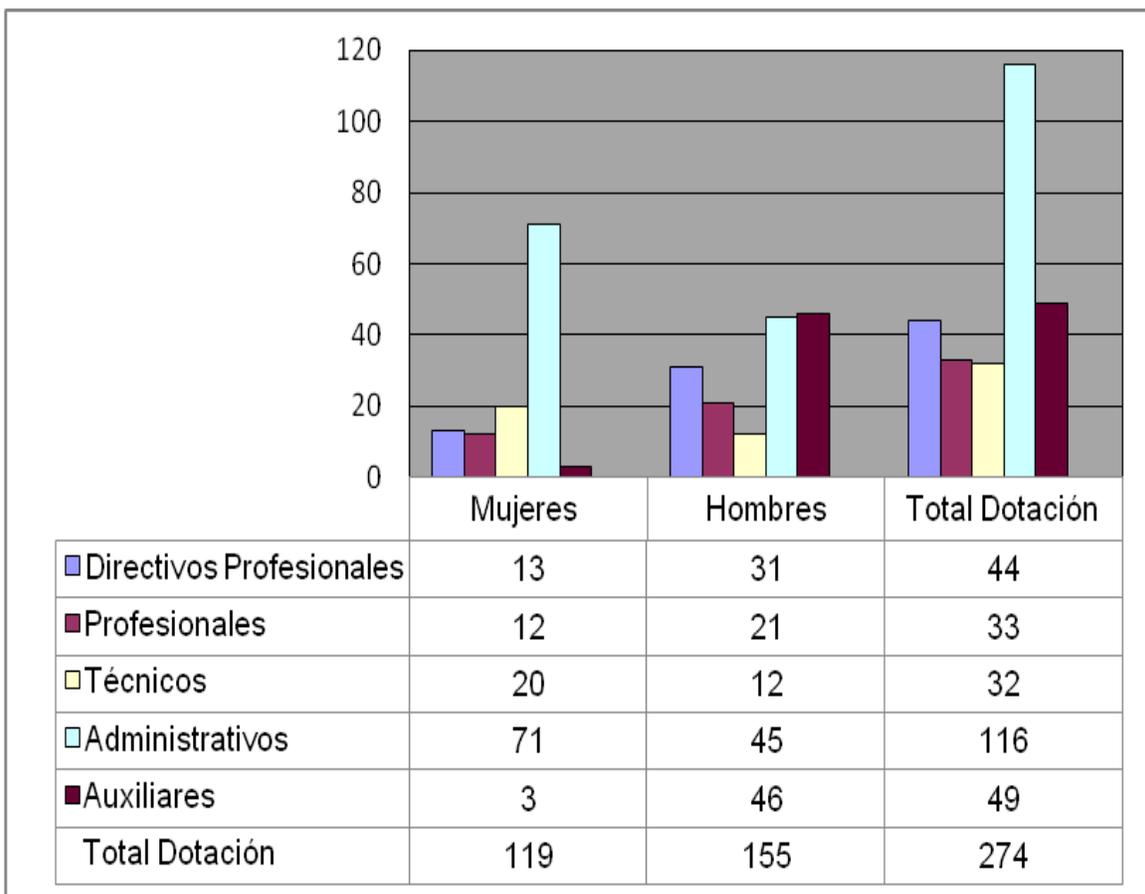
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

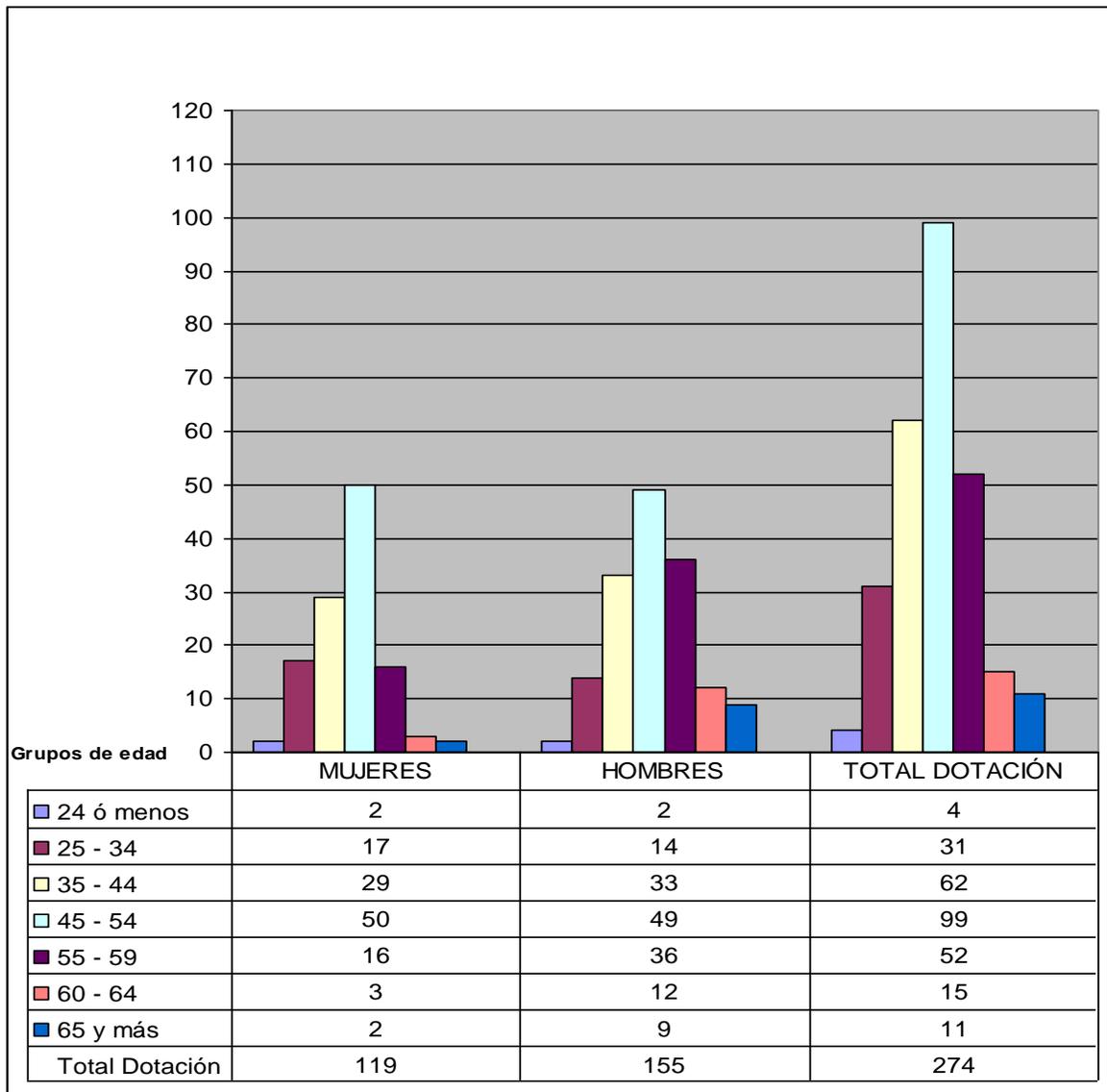


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)

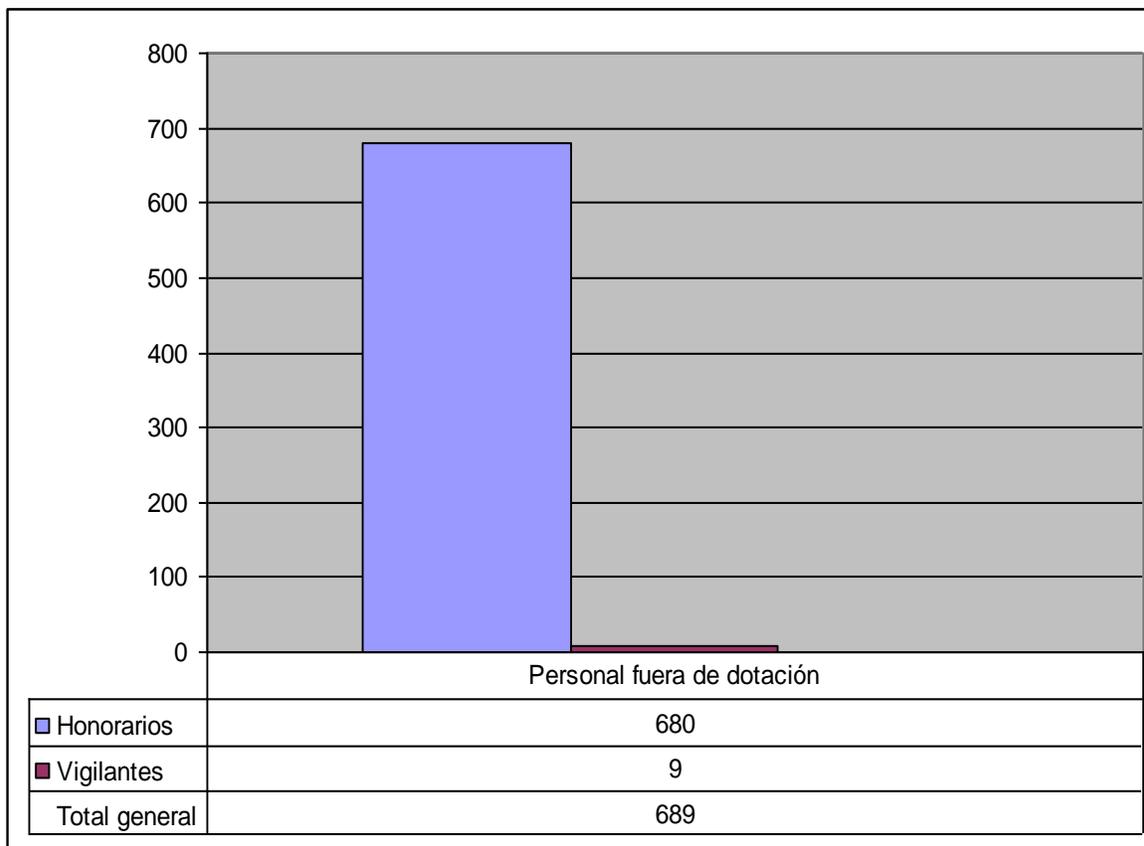


- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2012², por tipo de contrato



² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas	
		2011	2012			
1. Reclutamiento y Selección						
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	100	100	100	Neutro	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	112.5	112.5	Ascendente	
2. Rotación de Personal						
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	1.47	5.11	28.77	Descendente	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.						
▪ Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.7	0.73	104.29	Ascendente	
▪ Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.36	0	---	Ascendente	
▪ Retiros voluntarios						

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

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

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.7	0.36	51.43	Descendente
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0.36	----	Descendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	4.37	----	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	0.57	0.93	61.3	Descendente
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° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	13.2	8.77	66.44	Descendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	47.9	29.13	60.81	Descendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	46.1	57.66	125.08	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	7	1.72	24.57	Descendente

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	72	32	44.44	Descendente
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0.0	0.0	---	Neutro
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
▪ licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.92	1.01	91.09	Descendente
▪ Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.59	0.14	421.43	Ascendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	3.075	0.033	9318.18	Ascendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	9.19	34.99	26.26	Descendente

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

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

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	87	90	103.45	Ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1.8	4	45	Descendente
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0.0	0	---	Neutro
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	---	---		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
	NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.				
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.				
	NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹¹ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹² Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera Programa 01

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012				
Denominación	Monto Año 2011 M\$ ¹³	Monto Año 2012 M\$	Notas	
INGRESOS	7.726.523	10.846.518		
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20.205	11.556		
RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.734	4.761		
INGRESOS DE LA OPERACIÓN	343	249		
OTROS INGRESOS CORRIENTES	73.458	91.578		
APORTE FISCAL	7.624.254	10.735.533		
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.529	2.841		
RECUPERACION DE PRESTAMOS	-	0		
GASTOS	8.264.548	10.927.404		
GASTOS EN PERSONAL	6.842.350	6.100.795		
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.090.161	4.567.170		
PRESTACIONES DE SEGURIDAD LABORAL	136.879	23.972		
INTEGROS AL FISCO	55	153		
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	86.102	222.019		
SERVICIO DE LA DEUDA	109.001	13.295		
RESULTADO	-538.025	-80.886		

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252

a) Resultados de la Gestión Financiera Programa 03

Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011 M\$ ¹³	Monto Año 2012 M\$	Notas
INGRESOS	-	9.685.335	
APOORTE FISCAL	-	9.685.335	
GASTOS	-	8.405.882	
GASTOS EN PERSONAL	-	1.222.702	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	-	7.183.180	
	-		
RESULTADO		1.279.453	

b) Comportamiento Presupuestario año 2012 Programa 01

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	7.714.199	13.860.415	10.846.518	3.013.897	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		11.556	11.556		
	1		Del Sector Privado		11.556	11.556		
		3	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		11.556		11.556	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	4.769	4.769	4.761	8	
7			INGRESOS DE OPERACION	96	96	249	-153	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	22.805	22.805	91.578	-68.773	
	1		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	18.636	18.636	65.313	-46.677	
	2		Multas y Sanciones Pecuniarias			2.015	-2.015	
	99		Otros	4.169	4.169	24.250	-20.081	
9			APORTE FISCAL	7.684.524	13.819.184	10.735.533	3.083.651	
	1		Libre	7.684.524	13.819.184	10.735.533	3.083.651	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.005	2.005	2.841	-836	
	3		Vehículos	1.911	1.911	2.150	-239	
	4		Mobiliario y Otros	47	47	649	-602	
	5		Máquinas y Equipos	15	15	32	-17	
	6		Equipos Informáticos	32	32	10	22	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

		GASTOS	7.714.199	13.873.850	10.927.404	2.946.446
21		GASTOS EN PERSONAL	6.390.475	6.702.336	6.100.795	601.541
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.212.070	6.805.200	4.567.170	2.238.030
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		23.973	23.972	1
	3	Prestaciones Sociales del Empleador		23.973	23.972	1
25		INTEGROS AL FISCO	22	172	153	19
	1	Impuestos	22	172	153	19
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	111.622	328.874	222.019	106.855
	3	Vehículos	14.124	14.124	13.978	146
	4	Mobiliario y Otros	10.254	10.254	9.413	841
	5	Máquinas y Equipos	20.895	20.895	13.139	7.756
	6	Equipos Informáticos	39.073	239.625	144.729	94.896
	7	Programas Informáticos	27.276	43.976	40.760	3.216
34		SERVICIO DE LA DEUDA	10	13.295	13.295	
	7	Deuda Flotante	10	13.295	13.295	
		RESULTADO		-13.435	-80.886	67.451

b) Comportamiento Presupuestario año 2012 Programa 03

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	6.122.937	10.203.315	9.685.335	517.980	
	9		APORTE FISCAL	6.122.937	10.203.315	9.685.335	517.980	
		1	Libre	6.122.937	10.203.315	9.685.335	517.980	
			GASTOS	6.122.937	10.203.315	8.405.882	1.797.433	
	21		GASTOS EN PERSONAL	1.232.335	1.813.759	1.222.702	591.057	
	22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	4.890.602	8.389.556	7.183.180	1.206.376	
			RESULTADO			1.279.453	-1.279.453	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	105.7	100.5	55.6	55.3	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	23.3	27.9	38.4	137.6	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100.0	100.0	100.0	100.0	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	455.9	358	260.4	72.7	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	66	64.2	0.8	1.2	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	66	64.2	0.8	1.2	

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

19 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.

20 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 2012 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	164.599	1.198.569	1.363.168
	Carteras Netas		-264.645	-264.645
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-264.645	-264.645
	Disponibilidad Neta	196.775	1.436.552	1.633.327
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	196.775	1.436.552	1.633.327
	Extrapresupuestario neto	-32.176	26.662	-5.514
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	14.867	2.818	17.685
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-32.587	20.684	-11.903
216	Ajustes a Disponibilidades	-14.456	3.160	-11.296

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño Año 2012.

No Aplica para este Servicio

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 10 Cumplimiento de Gobierno año 2012			
Objetivo ²²	Producto ²³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁴	Evaluación ²⁵

Permitir que los no videntes entren solos a la cámara secreta de votación, mediante la implementación del voto braille.

Implementación a nivel nacional del voto para no videntes.

Cumplido

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

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

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

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

Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

No Aplica para este Servicio.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Por Ley 19.618 el Servicio Electoral desarrolla un sistema de programas de mejoramiento de la gestión, el que aborda una serie de objetivos que el Servicio establece como prioritarios para cada año, durante el año 2012, el Servicio comprometió los siguientes objetivos con sus respectivos indicadores de prioridad, ponderadores y grado de cumplimiento:

DE ALTA PRIORIDAD:

▪ Objetivo de Gestión N° I

“Elaborar y poner en marcha una campaña de comunicación y difusión ciudadana, para el cumplimiento de lo señalado en la Ley 20.568, en orden a otorgar al ciudadano información sobre los cambios del proceso de voto voluntario e inscripción automática.

La meta específica consistió en poner en marcha una campaña que aborde medios televisivos, radiales, escritos y vía pública, que permita relevar los componentes principales del nuevo sistema de inscripción automática y voto voluntario. Este parámetro se medirá mediante las cantidades de cambios de domicilio y reclamaciones al Padrón Electoral que se realizaren, si estas son menores a 400.000 prestaciones procesadas, se entenderá que el grado de cumplimiento fue cero.

Grado de Cumplimiento: 100%

DE MEDIANA PRIORIDAD:

▪ Objetivo de Gestión N° II

“Implantar un sistema de Call Center institucional que permita orientar y entregar un servicio óptimo al ciudadano al momento de resolver sus consultas sobre el Registro y el Padrón Electoral.”

La meta específica consistió en procesar a lo menos 450.000 llamadas de manera exitosa, entendiendo este parámetro como que el usuario sea atendido por alguno de los sistemas de atención, de manera efectiva, durante el año 2012”.

Grado de Cumplimiento: 100%

DE MENOR PRIORIDAD:

▪ Objetivo de Gestión III

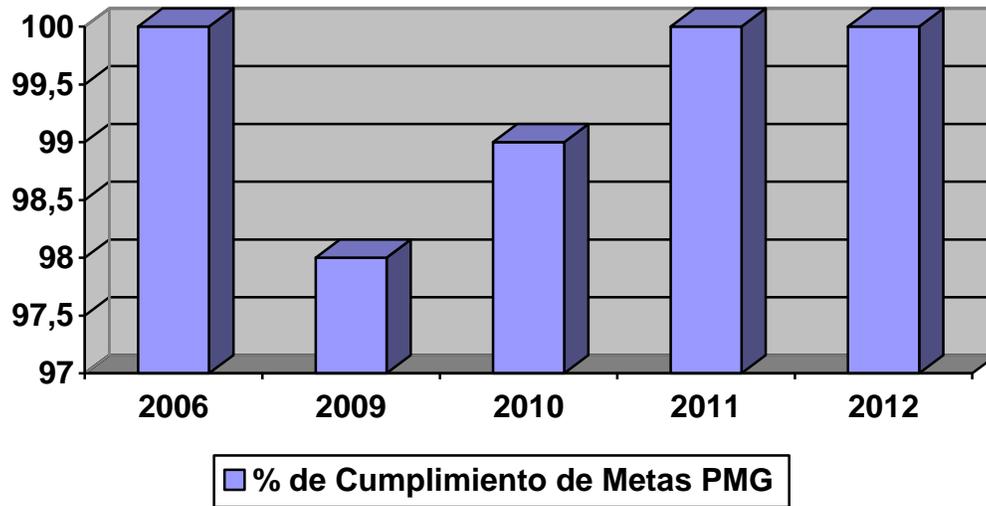
“Elaborar y mantener un sistema permanente de resolución de consultas más frecuentes en la web institucional”.

La meta específica consistió en sistematizar las preguntas más frecuentes de los usuarios en un documento interactivo que se encuentre disponible permanentemente en el sitio web, actualizado regularmente, para mejorar el acceso a la información de los ciudadanos. Para la medición de esta meta, se utilizó como parámetro haber publicado efectivamente en el sitio web un esquema interactivo de preguntas y respuestas frecuentes antes del proceso electoral de octubre 2012.

Grado de Cumplimiento: 100%

Grado de Cumplimiento Global: 100%

Evolución histórica del cumplimiento del PMG



Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁶	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁸
DIRECCION SUPERIOR	30	3	100	8
DIVISION GESTION INTERNA	47	3	100	8
DIVISION TECNOLOGIAS DE INFORMACION	22	3	100	8
DIVISION DESARROLLO DE PERSONAS	31	3	100	8
DIR REG. ARICA	7	2	100	8
DIR. REG. IQUIQUE	7	2	100	8
DIR. REG. ANTOFAGASTA	7	2	100	8
DIR. REG. COPIAPO	6	2	100	8
DIR. REG. LA SERENA	8	2	100	8
DIR. REG. VALPARAISO	16	2	100	8
DIR. REG. RANCAGUA	10	2	100	8
DIR. REG. TALCA	8	2	100	8
DIR. REG. CONCEPCION	15	2	100	8
DIR. REG. TEMUCO	9	2	100	8
DIR. REG. VALDIVIA	8	2	100	8
DIR. REG. PUERTO MONTT	13	2	100	8
DIR. RE. COYHAIQUE	6	2	100	8
DIR. REG. PUNTA ARENAS	5	2	100	8
DIR. REG. METROPOLITANA	20	2	100	8

26 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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

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

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2012”