

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE JUSTICIA

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN

Catedral 1772, Fono 7822000
www.registrocivil.gob.cl

Índice

1. Resumen Ejecutivo.....	4
2. Resultados de la Gestión año 2011.....	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2012.....	12
4. Anexos.....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	16
Anexo 2: Recursos Humanos.....	26
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección.....	30
(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100.....	30
1.2 Efectividad de la selección.....	30
(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.....	30
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia.....	31
(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.....	31
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.....	32
Anexo 3: Recursos Financieros.....	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	41
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	47

Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	48
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011.....	49
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	50
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	51

1.- Resumen Ejecutivo

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), tiene definida 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”.

Nuestra institución 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, Registro de Prendas sin Desplazamiento, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, 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 469 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.gob.cl. El equipo humano está compuesto por 2.922 personas (con una dotación máxima de personal de 2.961 autorizada en la Ley de Presupuestos 2011), correspondiendo el 84,63% al estamento administrativo y donde el 67,5 % son mujeres.

En este sentido, es grato destacar los siguientes logros obtenidos durante el período 2011:

- Emisión de 1.830.880 Certificados gratuitos a través de nuestra oficina internet, logro que se materializó desde el mes de septiembre de 2011, y que involucra documentos con alta demanda por parte de la ciudadanía. Los certificados gratuitos por internet son de Nacimiento para asignación familiar y matrícula, y de Matrimonio y defunción para asignación familiar.

- En octubre de 2011 se adjudicó la licitación para implementar un nuevo Sistema de Identificación Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados, que permitirá entre otros avances contar con una nueva cédula de identidad y pasaporte.
- La cantidad de cédulas de identidad tramitadas, excluyendo las atendidas en Consulados fuera del territorio nacional, alcanzaron las 3.055.443, siendo el 96,18% tramitado dentro del plazo de 8 días hábiles, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde este indicador alcanzó un 95,43%.
- Se solicitaron 60.651 Posesiones Efectivas, siendo el 96,66% terminadas en el período, es decir, 58.626 Posesiones Efectivas, lo que representa una mejora respecto al período anterior, donde este indicador alcanzó un 92%.
- Durante el año 2011, se recibieron 305.997 llamadas al Call Center, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 95,12%, incrementándose el nivel de llamadas en un 19,8%, respecto del año 2010, permitiendo continuar generando un servicio avanzado de atención remota.

Respecto de las prioridades gubernamentales para los años 2010 – 2014 del Servicio, se definen bajo tres lineamientos asociados a la 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 custodia, asegurando llegar a todos los rincones del país, de tal forma, de aportar a las tareas de descentralización y proporcionar productos y servicios en forma igualitaria, en especial 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. Al respecto, uno de los resultados cuantificables son las 62.452 solicitudes de cédulas en atenciones en terreno del año 2011.

Para el año 2012, se han planteado desafíos centrados en mejorar la atención a nuestros usuarios y usuarias, donde se destacan la implementación de un nuevo Sistema de Identificación Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados y el inicio de la Licitación de la Nueva Plataforma de Registro Civil, en su componente de comunicaciones, proyectos que impactarán en sustancialmente en la calidad de los productos y los tiempos de atención a nuestros usuarios y usuarias.

Además de asumir los nuevos desafíos que nos impone la ley como son el Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, la implementación de la ley N° 20.568 sobre Inscripción automática, servicio electoral y sistema de votaciones. Lo anterior sumados al Proyecto “Identificación Única” para trámites en internet con el Estado y la Actualización de Línea de Resoluciones Judiciales del Registro General de Condenas, además de las mejoras en el Registro de ADN donde se incorporaran una cantidad superior a las 25.000 huellas genéticas y la modificación del sistema de Inscripción de nacimientos, que considere el lugar de origen de los padres.



RODRIGO DURÁN LÓPEZ
Director Nacional

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

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

A partir de julio del 2011 se realiza la evaluación técnica ordenada por el H. Tribunal de Contratación Pública, trabajo que concluyó a fines de septiembre del 2011.

En octubre de 2011 se procede a la adjudicación de la licitación a la empresa Morpho, y se procede a confeccionar el contrato con dicha empresa. Con fecha 20 de Enero de 2012, la Contraloría General de la República, tomó Razón del contrato con la empresa Morpho, y con ello se dio inicio al proceso de implementación de la nueva plataforma para el “Nuevo Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados”.

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

En 2011 se conformó el Comité de Gestión Tecnológica para el análisis de necesidades y las alternativas para enfrentar la licitación para la renovación de la plataforma tecnológica de Registro Civil. Para 2012 se tiene contemplado licitar lo referido a la plataforma de comunicaciones y telefonía.

Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos.

- **Documentos de Identificación:**

El total de cédulas identidad procesadas en 2011 fueron 3.055.443, esta cifra representa un incremento del 18,79 % respecto del año 2010. De este total, un 96,18% fue tramitado dentro del plazo de 8 días hábiles, es decir, 2.938.646 cédulas de identidad, lo que representa una mejora respecto al periodo anterior, donde se alcanzó un 95,43% en dicho plazo.

En el caso de los Pasaportes, se tramitaron 237.872 solicitudes, lo que representó un incremento del 15,29%, considerando que el año 2010. En el año 2011, se logró un 95,44% de Pasaportes tramitados en un plazo igual o menor a 4 días hábiles, es decir, 227.032 pasaportes, presentándose un incremento respecto del año anterior que fue 93,94% en el dicho plazo.

- **Registro Civil:**

Durante el año 2011 se inscribieron 258.542 nacimientos, 66.132 matrimonios, y 96.409 defunciones.

Respecto de estos registros se emitieron 16.272.115 certificados en Oficinas Presenciales y 3.213.911 se emitieron a través del sitio web del servicio, haciendo un total de 19.486.026 de certificados emitidos. En tanto, las Rectificaciones y Subscripciones sobre este tipo de registros, totalizaron 159.073.

La solicitud Posesiones Efectivas, incorporada a esta categoría de registros, fue de 65.219, siendo el 89,97% terminada dentro del año, resultado similar al año 2010, que presentó un 91,86%, pero con sólo 60.087 solicitadas en dicho período. Se registraron 5.793 Testamentos Inscritos durante el año 2011, siendo el 98,76% inscritos en un plazo de 6 días hábiles, es decir, 5.721 Testamentos, a diferencia del año 2010, cuyo porcentaje fue del 93,90%, correspondiente a 5.114 respecto de 5.446 Testamentos Inscritos en dicho período.

- **Registro de Vehículos Motorizados:**

Las solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas durante el año 2011, totalizaron 1.994.784 lo que implicó un incremento del 15,51% respecto del año 2010, considerando que en dicho año, las solicitudes aprobadas fueron de 1.726.885. La emisión de Certificados de Internet de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, para el año 2011 fue de 1.656.545 lo que significó un aumento del 15,31% respecto del año 2010 que fue de 1.436.600 certificados.

- **Registros Penales:**

La emisión de Certificados de Antecedentes alcanzó a 7.142.383, cifra 10,42% superior a la registrada el año 2010, por un total 6.467.978 de certificados. Respecto de la eliminación u omisión de Antecedentes, el total de las solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año 2011, alcanzaron un total de 29.342, un 6,94% más que el año 2010, considerando que en dicho año, fueron 27.437 solicitudes. Del total de beneficios penales en línea tramitados, el 99,56% se realizó en el plazo de 23 días, es decir, 29.212 solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas, que a diferencia del año 2010, presentó un 93,79% de solicitudes tramitadas en el plazo de 23 días, es decir, 25.553 solicitudes respecto de un total de 27.244 solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas.

- **Registros Especiales:**

El año 2011, las resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos del Servicio, totalizaron, 387.636 aumentando un 3,63% respecto del año 2010, ya que en dicho año, estas fueron 374.064.

El 99,5% fue ingresado a la base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles, es decir, 385.703 resoluciones, evidenciando una leve disminución respecto al año 2010, ya que se presentó un 99,7%.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Otorgamiento de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción, gratuitos por internet

A contar del mes de septiembre de 2011, el Servicio de Registro Civil e Identificación puso a disposición de la ciudadanía, a través de su página web la emisión de certificados gratuitos de Nacimiento, Matrimonio y Defunción para efectos de asignación familiar y matrícula.

Con esta innovación se evita el costo de traslado y el tiempo de espera de las personas para adquirir estos certificados, asimismo se potencia la descongestión de las oficinas del Servicio. Desde septiembre a diciembre de 2011 se emitieron 1.830.880 gratuitos.

Reimpresión de Cédulas de Identidad

Que consiste en que nuestros usuarios pueden solicitar nuevamente la Cédula de Identidad con los datos obtenidos en la solicitud anterior, para los casos de Robo, Pérdida o Extravío y con contribuir a la descongestión de oficinas. En la segunda quincena del mes de agosto se implementó el piloto y a contar del 01 de septiembre de 2011 se dispuso de ella para el público en general, dando un total de 35.095 reimpresiones al 31 de diciembre de 2011

Centros Especializados de Atención

Cuyo objetivo es mejorar la calidad de la atención para el público concentrando la atención específica de nuestros productos de mayor demanda. Se abrieron 4 de estos centros, dos en la Región Metropolitana y uno en Valparaíso, dedicados a actuaciones del Registro de Vehículos y un centro en la Región de la Araucanía de cédula y pasaporte, todos en funcionamiento desde julio de 2011.

Proyecto “Identificación Única” para trámites en internet con el Estado.

Este proyecto consiste en asignar a las personas un medio seguro y de fácil uso, que les permita autenticarse y operar con los servicios del Estado por internet en forma no presencial.

Durante el 2011 el Servicio realizó el desarrollo informático necesario para proveer esta clave mediante verificación de identidad, es así como a diciembre de 2011, un total de más de trescientas mil personas ya han obtenido su clave de autenticación.

Puesta en marcha del Registro de Prendas sin desplazamiento

El propósito de este registro está orientado a incentivar el acceso al crédito de la pequeña y mediana empresa, siendo función del Servicio de Registro Civil e Identificación el registrar y mantener contratos de prendas sin desplazamiento sus modificaciones, y alzamientos e informar las actuaciones que consten en éste. En la actualidad se encuentran registrados cerca de 143 mil contratos, en tanto el 98 por ciento de las inscripciones se realiza en línea, gracias a que los Notarios del país cuentan con firma electrónica avanzada.

Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro

Durante el 2011 se desarrolló un plan para la implementación del Registro Nacional de Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro, que implicó el desarrollo del software, la conformación de la Unidad al interior del Servicio y la capacitación a usuarios internos y externos. Además de elaborar los planes de migración de las distintas fuentes externas, municipios y Ministerio de Justicia y la elaboración del proyecto de reglamento de la ley.

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. El total de beneficiarios de este Programa, es de 62.452 personas.

Gestión del Servicio de Asistencia Telefónica - Call Center

Durante el año 2011, se recibieron 305.997 llamadas, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 95,12%, incrementándose el nivel de llamadas en un 19,80%, respecto del año 2010, considerando que se registraron 255.417 llamadas.

Gestión de Oficina Internet

A través de la dirección www.RegistroCivil.cl, se emitieron 5.240.989 certificados, principalmente, de Registro Civil y de Vehículos Motorizados, lo que representa un 65,28% más que el año 2010, considerando que en dicho año, fueron 3.170.837 certificados emitidos.

Apoyo a la gestión del Sistema Nacional de Registro de ADN

Fortaleciendo la aplicabilidad del Sistema Nacional de Registro de ADN en 2011 se ingresó, por primera vez, a este registro, huellas genéticas correspondientes tanto a las víctimas, como a los familiares de los desaparecidos para el terremoto/tsunami del año 2010, con el objeto de que esta herramienta computacional permita identificar los restos encontrados, al 31 de diciembre de 2011 se cuenta con un total de 3.758 registros. A la misma fecha se han recibido en nuestro Servicio un total de 39.033 solicitudes de verificación de identidad con motivo del proceso de toma de la muestra biológica llevado a cabo por Gendarmería de Chile; evacuándose la cantidad de 37.996 informes de verificación de identidad.

Emisión de Certificado de Antecedentes en línea

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. Al 31 de diciembre de 2011, se registraron 44.974 Certificados de Antecedentes, vendidos a través de la Oficina Internet, incremento del 572% respecto del año 2010, lo que se explicaría por ser un producto en su etapa inicial de inserción a la cartera de productos web.

Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Usuaría

El año 2011 el Servicio de Registro Civil e Identificación fue evaluado por tercera 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.

Reconstrucción de Oficinas en zonas afectadas por el terremoto de febrero del año 2010

A raíz de los efectos del terremoto del 27 de febrero del año 2010, se contempló durante todo el año 2011 la ejecución de un programa de reconstrucción y reparación de Oficinas de atención de público que abarcó desde la V a la IX región, donde se obtuvieron logros importantes como la adquisición de 7 inmuebles y la reparación de 145 oficinas. Asimismo, se arrendaron 20 oficinas y 11 fueron recibidas en comodato por parte de municipios u otras entidades, otras 5 Oficinas fueron repuestas a través de proyectos de inversión. Todo esto involucró un monto de M\$3.662.804 que se materializa como una mejora sustantiva en la atención a nuestros usuarios y en las condiciones de trabajo de nuestros funcionarios.

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. Cabe señalar, que durante el año 2011 se atendieron 36.877 personas adscritas al Programa Chile Solidario.

Inserción Internacional

Seminario sobre Gobierno Electrónico y Registro Civil: Desarrollado en Caracas, Venezuela, el día 10 de noviembre de 2011 donde el Servicio lideró la mesa técnica “Gobierno Electrónico: Experiencia Chilena”

Asamblea General del CLARCIEV, Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales en Guatemala, entre los días 19 al 21 de octubre de 2011 ocupando la primera vicepresidencia de dicha organización.

Atenciones Terreno en el Extranjero 2011, Para efectos de poder satisfacer las necesidades de los chilenos en el extranjero, se realizaron atenciones en terreno en otros países, entre los que destacan Ecuador (Guayaquil), Australia (Melbourne) y Argentina (Provincias de Neuquén y Río Negro), en total se atendieron 649 solicitudes de cédula de identidad, 242 solicitudes de pasaportes y 901 consultas. Estas convocatorias fueron realizadas a nuestro Servicio por la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX) del Ministerio de Relaciones Exteriores.

3. Desafíos para el año 2012

Inicio de la implementación de un nuevo Sistema de Identificación: Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados

El objetivo de 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. Considera, también, el equipamiento de estaciones de trabajo y puestos de atención móvil, para oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación y consulados del Ministerio de Relaciones Exteriores. Para la atención de usuarios y usuarias, se mejorará la captura electrónica y la resolución de las fotografías, impresiones dactilares y firma manuscrita, eliminando la toma de fichas decadactilares con tinta para las oficinas dotadas de equipamiento computacional. Cabe señalar, que la implementación de este proyecto, proveerá una nueva solución, mejorada respecto de la actual, para la normal operación del Servicio.

Inicio de la Licitación de la Nueva Plataforma de Registro Civil, en su componente de comunicaciones.

Este proyecto consiste en dotar al Servicio de Registro Civil e Identificación de una nueva Infraestructura Computacional. Lo anterior para responder a los estándares tecnológicos actuales que permitan a éste, posicionarse a la vanguardia en estas materias, para cumplir en forma satisfactoria las funciones encomendadas por la Ley, y así desarrollar y mantener un proceso de mejora continua.

Durante el 2012, se desarrollará el Análisis del actual sistema informático en todo el país y se procederá a la elaboración de las bases técnicas y administrativas, y toma de razón por parte de la Contraloría General de la República para las Licitaciones “Plataforma de Comunicaciones y Telefonía del SRCel”, y “Plataforma de Computación Personal del SRCel”, para terminar en este mismo año con la ejecución del Proceso licitatorio esto es: la publicación de bases, aclaraciones, recepción de ofertas y evaluación técnica.

Establecimientos de convenios con instituciones

Este desafío se relaciona con la emisión masiva de certificados con pago mensual, para continuar en el plan de descongestión de oficinas donde el pago mensual y directo a nuestro Servicio optimiza el actual modelo de convenios con nuestros usuarios institucionales. Ello a su vez, impacta en los usuarios finales que ven mejorado el proceso de sus trámites en estas instituciones, como por ejemplo municipios y automotoras y notarias.

También destaca en este ámbito, la iniciativa de entrega de certificados gratuitos a través de ChileAtiende en las oficinas de Instituto de Previsión Social IPS.

Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro

Conforme lo dispuesto en la Ley N° 20.500 que entró en vigencia el 16 de Febrero de 2012 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines e Lucro estará a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación. Durante el año 2012 corresponderá desarrollar el software definitivo donde se insertará el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, los planes de migración de información desde los Municipios y Ministerio de Justicia, capacitar en la materia a nuestros funcionarios y a los Municipios (usuarios internos y externos) y establecer convenios de colaboración y entrega de información con el SII y las Municipalidades

Además, nuestro Servicio deberá cumplir con otras obligaciones tales como, poblar la base de datos del Registro referido, certificar la vigencia de las personas jurídica y la composición de sus órganos de dirección y administración y elaborar estadísticas.

Actualización en Línea de Resoluciones Judiciales del Registro General de Condenas

Durante el año 2012 se terminará el análisis, diseño, desarrollo y pruebas de calidad de la carga en línea de adultos, estimándose que estas etapas quedarán ejecutadas en el mes de diciembre de 2012. Este proyecto sin duda es un avance sustancial el rol de auxiliar de la justicia que le corresponde a nuestro servicio, trayendo agilidad par que todos los actores del sistema puedan contar con información más oportuna, tanto instituciones como la ciudadanía.

Registro de ADN

Incorporar al Registro de ADN, y específicamente al Registro de Condenados, una cantidad superior a las 25.000 huellas genéticas. Lo que permite a nuestro sistema judicial, contar con una base de datos que permite mejorar la administración de justicia, por contar con un mecanismo ágil de consulta en caso de requerir informes de identidad genética.

Implementación de la ley N° 20.568 sobre Inscripción automática, servicio electoral y sistema de votaciones

Para efectos de que el Servicio Electoral (SERVEL) pueda obtener los datos que componen el Registro Electoral, el Servicio de Registro Civil e Identificación proporcionará acceso a los datos electorales de todas las personas que tenga en sus registros.

De esta forma, se proporcionará permanentemente al SERVEL los antecedentes que resulten necesarios para la inscripción en el Registro Electoral de los chilenos y extranjeros residentes.

Asimismo, se deberá informar a todos los usuarios y usuarias que soliciten o renueven sus documentos de identidad (cédula de identidad o pasaporte), su domicilio electoral registrado, otorgándole la posibilidad de actualizarlo en ese momento.

El domicilio electoral corresponderá al último domicilio declarado ante el Servicio de Registro Civil e Identificación o ante el Servicio Electoral. En el caso de los chilenos que residen en el extranjero, el domicilio electoral corresponderá al último domicilio en Chile informado al Servicio de Registro Civil e Identificación y, a falta de éste, al lugar de nacimiento en Chile.

Modificación al sistema de inscripción de nacimientos

Actualmente, se encuentran en tramitación dos proyectos de ley que modifican el sistema de inscripción de los nacimientos, permitiendo con ello que la madre pueda elegir dónde dar a luz, en mejores condiciones, pero sin perder la posibilidad de inscribir a su hijo o hija en el lugar de donde es originaria.

Turnomáticos

Se espera ampliar la disponibilidad de dispensadores de número inteligentes, que además de mejorar la calidad e imagen en la atención a nuestros usuarios, permita al Servicio obtener información relevante para la gestión de filas en todas nuestras oficinas.

Consulta Gratuita y permanente al Registro Nacional de Multas no Pagadas

Realizar todas las modificaciones y ampliaciones de nuestra disponibilidad en la web, a fin de poder mantener en forma permanente la consulta al Registro Nacional de Multas no Pagadas RNMNP y no solamente en marzo como ocurre en el periodo de renovación de permisos de circulación.

Informes de Estado Civil (No Matrimonio).

El desarrollo de un nuevo producto que ha sido históricamente requerido por nuestros usuarios, comúnmente conocido como el “certificado de soltería” donde nuestro Servicio dará constancia el estado civil, agilizando todos los trámites donde se requiere esta certificación.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- 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 2011
- 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

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	17.449	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 Registro Civil e Identificación.	27/04/2009
Ley	20.368	Crea la Provincia de Marga Marga y modifica el territorio de las provincias de Valparaíso y Quillota, en la V Región de Valparaíso.	25/08/2009
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
Ley	20.500	Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública	16/02/2011
Ley	20.556	Facilita el proceso de inscripción electoral automática	20/12/2011
Ley	20.568	Regula la inscripción automática, modifica el Servicio Electoral y moderniza el sistema de votaciones	31/01/2012
Ley	20.578	Modifica los límites intercomunales en Región de Coquimbo y en Región de Los Lagos	24/03/2012

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	22/09/1970
Ley	19.585	Modifica el Código Civil y otros cuerpos legales en materia de Filiación.	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 mediadores.	30/10/2004
Decreto con fuerza de Ley	2.128	Aprueba Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil.	28/08/1930
DFL	1	Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la ley N° 4.808, sobre registro civil, de la ley N°17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la ley N° 16.618, ley de menores, de la ley N° 14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la ley N° 16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones	30/05/2000
Decreto Ministerio de Justicia	944	Aprueba reglamento de la ley 19.620 que dicta normas sobre adopción de menores	18/03/2000
Decreto Ministerio de Justicia	673	Aprueba normas reglamentarias sobre matrimonio civil y registro de mediadores	30/10/2004

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 cédula de identidad y de otros documentos de identificación.	25/05/2004
Ley	19.970	Crea el sistema nacional de registros de ADN.	06/11/2004
Decreto Ley	26	Establece el servicio de identificación personal	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
Decreto Ministerio de Justicia	1.010	Aprueba reglamento de pasaportes ordinarios, y de documentos de viaje y títulos de viaje para extranjeros, deroga decreto N° 676, de 1966, y modifica el artículo 56 del Reglamento Consular	17/11/1989
Decreto Ministerio de Justicia	773	Establece forma de determinar fecha de vencimiento de cédula nacional de identidad	17/01/1998

Decreto Ministerio de Justicia	634	Aprueba reglamento de la ley N° 19.970, que crea el Sistema Nacional de Registros de ADN	25/11/2008
Decreto Ministerio de Justicia	160	Fija nuevo precio para pasaportes que otorga el Servicio de Registro Civil e Identificación	19/04/2002
Decreto Ministerio de Defensa Nacional	18	Establece el Rol Único Nacional para fines de identificación y estadística	13/03/1973

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
Ley	20.577	Modifica plazos sobre muerte presunta y establece normas sobre comprobación judicial de muerte	08/02/2012

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 las condiciones que	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	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
Decreto Exento Ministerio de Justicia	451	Reajusta montos de los derechos en las actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación de acuerdo a la ley N°18.290 y reajusta el monto de los derechos y valores de las demás actuaciones y documentos que señala	02/02/2009

Decreto Exento Ministerio de Justicia	142	Establece forma en que el Servicio de Registro Civil e Identificación se relacionará con las municipalidades para la recepción de la solicitud de inscripción y la entrega de la placa patente única	08/02/1985
Decreto Exento Ministerio de Justicia	7.089	Fija valores de actuaciones relacionadas con el Registro de Prendas Sin Desplazamiento del Servicio de Registro Civil e Identificación	29/12/2010
Decreto Ministerio de Justicia	722	Aprueba Reglamento del Registro de Prendas Sin Desplazamiento	23/10/2010

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
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 otorgamiento de certificado de antecedentes.	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
Decreto Ministerio de Justicia	1.120	Reglamento de la ley N° 18.216 (año 1983)	18/01/1984
Decreto Ministerio de Justicia	1.378	Aprueba reglamento de la ley N° 20.084 que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal	25/04/2007

Registros Especiales

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	18.287	Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.	07/02/1984
Ley	18.600	Establece normas sobre deficientes mentales.	19/02/1987
Ley	18.790	Faculta al Registro Civil e Identificación para eliminar anotaciones de los conductores no dueños en el registro nacional de conductores.	05/05/1989
Ley	19.284	Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad.	14/01/1994
Ley	19.735	Modifica la Ley N° 18.600, estableciendo nuevas normas sobre los discapacitados mentales.	22/06/2001
Ley	19.816	Modifica diversos cuerpos legales en materia de multas de tránsito.	07/08/2002
Ley	20.413	Modifica la Ley N° 19.451, con el fin de determinar quiénes pueden ser considerados donantes de órganos y la forma en que pueden manifestar su voluntad.	15/01/2010
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
Ley	20.484	Sanciona el no pago de la tarifa en el transporte público de pasajeros	08/01/2011
Ley	20.066	Establece ley de violencia intrafamiliar	07/10/2005
Ley	20.000	Sustituye la ley N° 19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas	16/02/2005
Ley	19.451	Establece normas sobre trasplante y donación de órganos	10/04/1996
Ley	19.325	Establece normas sobre procedimiento y sanciones relativos a los actos de violencia intrafamiliar	27/08/1994
DFL	630	Establece normas sobre Registros Profesionales	08/05/1981
Decreto Ministerio de Justicia	1.137	Aprueba Reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad	23/11/1994
Decreto Ministerio de Justicia	1.645	Fija precio a documentos que otorgue el Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con el Registro Nacional de la Discapacidad	26/05/1995
Ministerio de Justicia	739	reglamento del registro nacional de conductores de vehículos motorizados	26/01/1985

Otras Normativas Aplicables

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
Decreto	181	Reglamento de la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma. Ministerio de Economía.	17/08/2002
Decreto Ministerio del Interior	597	Aprueba nuevo Reglamento de Extranjería	24/11/1984

- 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 2011

Número	Descripción
1	La Ley de Presupuestos del año 2011, 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 los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.
2	Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales
3	Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
4	Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.
5	Avanzar en el desarrollo de una cultura basada en nuestros valores organizacionales, que se exprese en un mejor servicio a nuestros usuarios y usuarias (Interno).

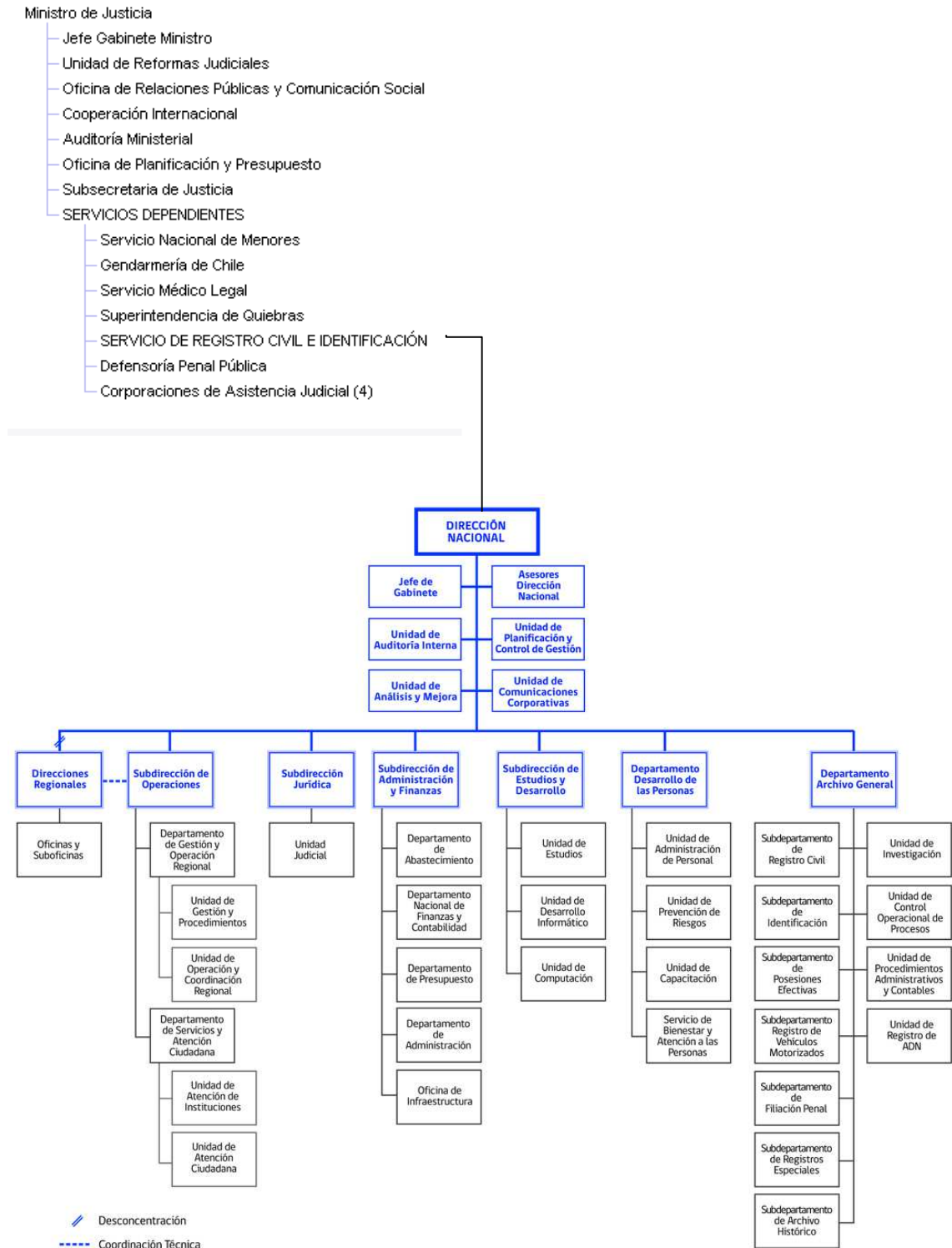
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Documentos de Identificación	1,2,3 y 4
2	Registro Civil	1,2,3 y 4
3	Registro de Vehículos Motorizados	1,2,3 y 4
4	Registros Penales	1,2,3 y 4
5	Registros Especiales	1,2,3 y 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



c) Principales Autoridades

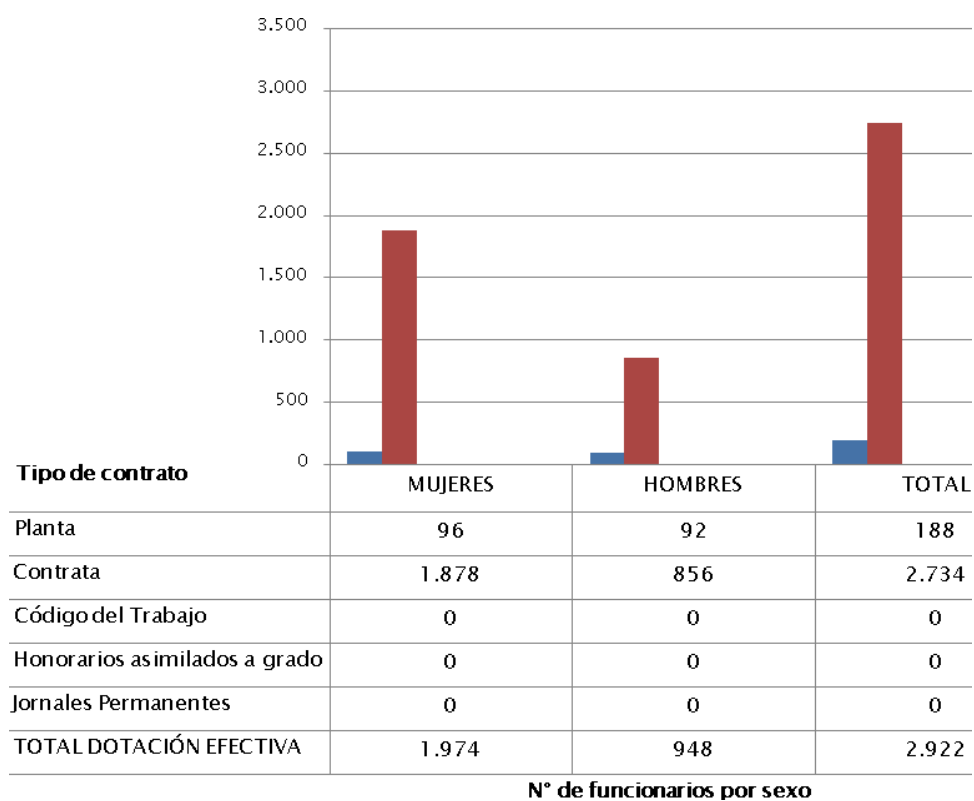
Cargo	Nombre
Director Nacional	Rodrigo Durán López
Subdirector de Administración y Finanzas	Javier A. Corthorn Silva
Subdirectora Jurídica	Claudia Gallardo Latsague
Subdirectora de Operaciones	Elena Yáñez Benavente
Subdirector de Estudios y Desarrollo	Eduardo Bustos Bahamonde
Auditor Interno (S)	Héctor Cofré Valdés
Jefe Departamento Archivo General	Andrés Falcón Valencia
Jefa Departamento Desarrollo de las Personas	Paola Andrea Flores Espinoza
Jefe U. Planificación y Control de Gestión	Edward Araya Astudillo
Jefa de Comunicaciones Corporativas	Carolina Ruiz Lazcano
Jefa Unidad de Análisis y Mejora (s)	María Elena Espina Véliz
Director Regional, Región de Arica y Parinacota	Mario Jeldres Gutiérrez
Directora Regional, Región de Tarapacá	Ana María Vargas Vásquez
Directora Regional, Región de Antofagasta (T y P)	Claudia Páez Araya
Directora Regional, Región de Atacama (T y P)	Selma Castillo Hidalgo
Director Regional, Región de Coquimbo	Fernando Mandiola Arredondo
Director Regional, Región de Valparaíso	Pablo Andrés Mecklenburg Bravo
Directora Regional, Región Metropolitana (T y P)	Francine Corrales Ugalde

Director Regional, Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Gabriel Díaz Campos
Directora Regional, Región del Maule	Cristina Bravo Castro
Directora Regional, Región del Bío-Bío	Sandra Paola Ibáñez Hinojosa
Director Regional, Región de la Araucanía	Juan Marcos González González
Directora Regional, Región de Los Ríos	Oscar Garrido de la Fuente
Directora Regional, Región de Los Lagos	Teresa Alanis Zuleta
Director Regional, Región del General Carlos Ibáñez del Campo	Hugo Zamora Carimoney
Directora Regional, Región de Magallanes y La Antártica Chilena (T y P)	Esther Ruiloba Fuentes

Anexo 2: Recursos Humanos

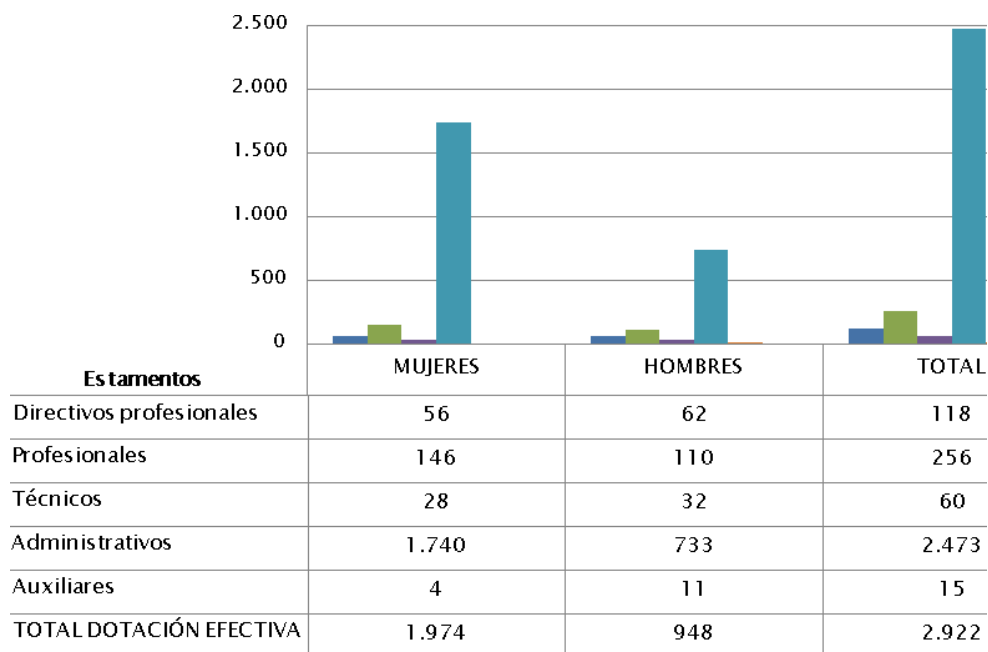
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



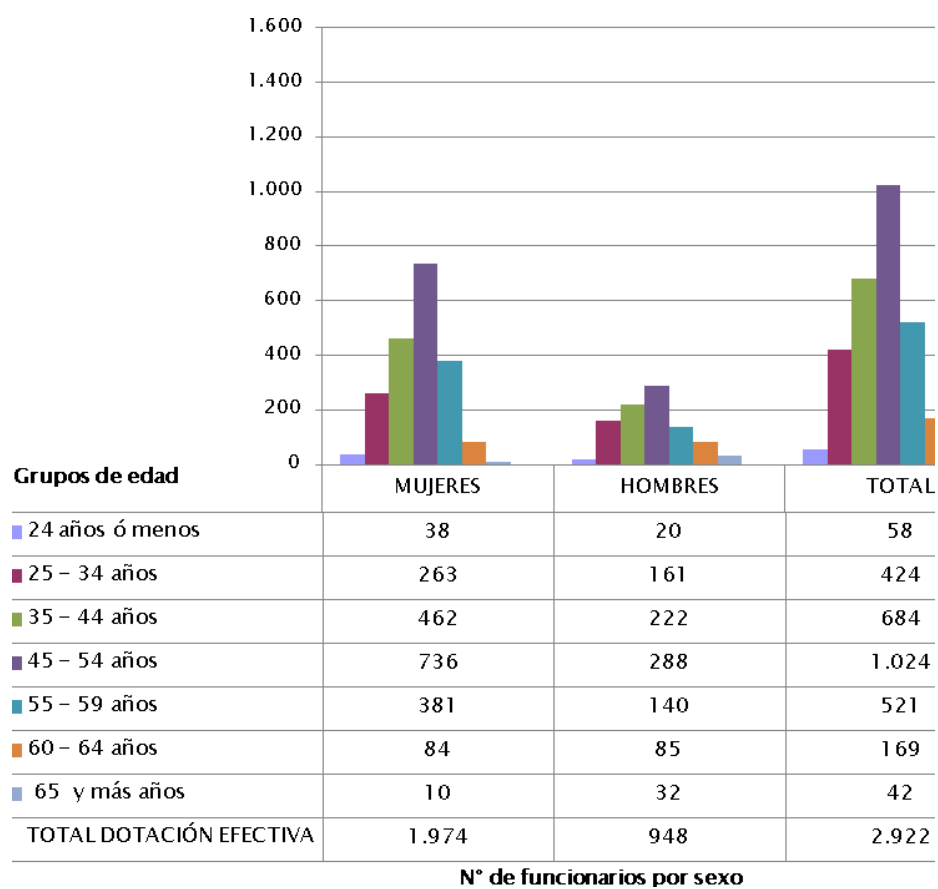
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2011¹ por Estamento (mujeres y hombres)

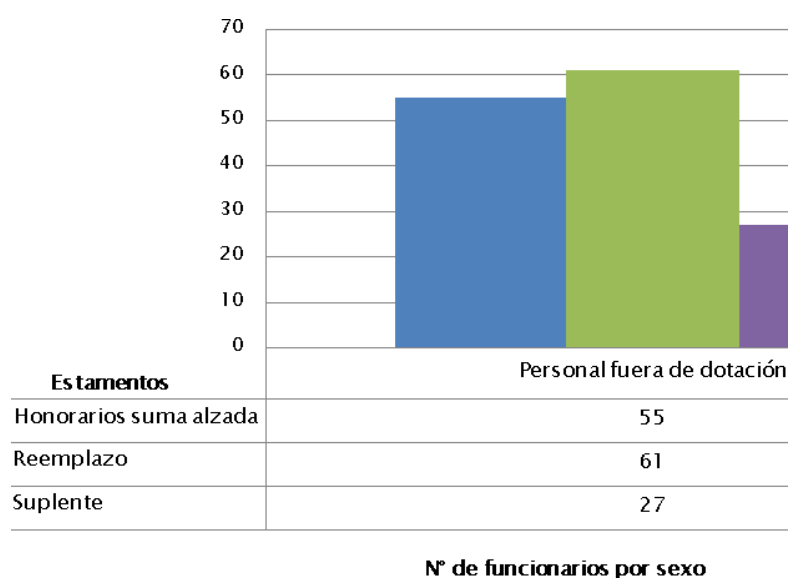


Nº de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2011¹ por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011², 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 2011.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
O Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	-	61,5%	-	6
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	-	96,9%	-	6, 7
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,0	6,1	82	3
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	-	3
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,2	0,1	-	3
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,6	0,4	650	3

3 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, 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 2011.

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.

7 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1						
O Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas	
		2010	2011			
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,6	0,3	200	3	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	1,5	0,5	300	3	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	0,6	3,2	18,75	3	
3. Grado de Movilidad en el servicio						
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos} / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	104,9	95,7	91,2	3	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	2,0	1,9	95	3	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal						
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	90,0	76,11	84,6	3	
4.2 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	1,02	78,5	3	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	10	5,92	59,2	8	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	-	9	

8 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.

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

Cuadro 1					
O Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	-	0,56	-	3
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo¹⁰ 	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	-	0,17	-	3
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	-	0,82		3
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	6,6	6,32	104,4	3
. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99%	98,72		

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1					
O Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,0%	2,11		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0%	0,03		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ 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		

12 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.

13 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

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ ¹⁴	M\$	
INGRESOS	87.543.184	98.976.296	-
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	112.450	177.825	-
RENTAS DE LA PROPIEDAD	39.521	47.881	-
INGRESOS DE OPERACION	81.320.490	94.899.576	-
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.706.486	2.404.679	-
APORTE FISCAL	3.415.634	-	-
RECUPERACION DE PRESTAMOS	948.603	1.446.335	-
GASTOS	86.165.877	99.303.561	-
GASTOS EN PERSONAL	35.860.577	36.103.318	-
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	36.174.464	41.599.495	-
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	752.315	289.673	-
INTEGROS AL FISCO	11.232.523	12.022.352	-
OTROS GASTOS CORRIENTES	-	167.465	-
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	677.393	1.811.057	-
INICIATIVAS DE INVERSION	282.155	436.543	-
SERVICIO DE LA DEUDA	1.186.450	6.873.658	-
RESULTADO	1.377.307	-327.265	-

14 La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵	Presupuesto Final ¹⁶	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁷	Notas ¹⁸
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	81.632.638	90.368.467	98.976.296	-8.607.829	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		130.513	177.825	-47.312	
	01		Del Sector Privado		130.513	177.825	-47.312	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	15.140	15.140	47.881	-32.741	
	01		Arriendo de Activos No Financieros	15.140	15.140	47.881	-32.741	
07			INGRESOS DE OPERACION	67.427.603	88.168.243	94.899.576	-6.731.333	
	02		Venta de Servicios	67.427.603	88.168.243	94.899.576	-6.731.333	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	602.885	602.885	2.404.679	-1.801.794	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	546.111	546.111	1.456.733	-910.622	
	99		Otros	56.774	56.774	947.946	-891.172	
09			APORTE FISCAL	13.587.010				
	01		Libre	13.587.010				
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS		1.451.686	1.446.335	5.351	
	10		Ingresos por Percibir		1.451.686	1.446.335	5.351	
			GASTOS	81.634.638	100.308.404	99.303.561	1.004.843	
21			GASTOS EN PERSONAL	31.733.786	36.378.176	36.103.318	274.858	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	36.874.224	41.612.995	41.599.495	13.500	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		289.674	289.673	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		289.674	289.673	1	
25			INTEGROS AL FISCO	10.788.269	12.064.740	12.022.352	42.388	
	01		Impuestos	10.788.269	12.064.740	12.022.352	42.388	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		167.466	167.465	1	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.377.398	2.019.614	1.811.057	208.557	
	02		Edificios	1.067.504	1.067.504	896.212	171.292	
	04		Mobiliario y Otros	148.550	210.430	205.713	4.717	
	05		Máquinas y Equipos	37.826	69.826	65.431	4.395	
	06		Equipos Informáticos	39.338	39.338	37.381	1.957	
	07		Programas Informáticos	84.180	632.516	606.320	26.196	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	859.961	859.961	436.543	423.418	
	02		Proyectos	859.961	859.961	436.543	423.418	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	6.915.778	6.873.658	42.120	
	07		Deuda Flotante	1.000	6.915.778	6.873.658	42.120	
			RESULTADO	-2.000	-9.939.937	-327.265	-9.612.672	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2011/ 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)	%	0,00	1,97			1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	78,9	75,4	68,9	91,3	2
	[IP percibidos / IP devengados]	%	98,7	98,2	97,6	99,3	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	125,0	130,2	141,7	108,8	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	85,6	15,9	67,2	422,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	67,9	13,4	54,4	404,90	6

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

20 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.

21 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 2011²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		9.939.937	-327.311	9.612.626
Carteras Netas			441.499	441.499
115	Deudores Presupuestarios		2.409.483	2.409.483
215	Acreedores Presupuestarios		-1.967.984	-1.967.984
Disponibilidad Neta		9.968.285	-787.111	9.181.174
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	9.968.285	-787.111	9.181.174
Extrapresupuestario neto		-28.348	183.301	-10.047
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	119.580	149.620	269.200
116	Ajustes a Disponibilidades	22.823	21.236	44.059
119	Trasposos Interdependencias		125.706.467	125.706.467
214	Depósitos a Terceros	-129.614	-144.278	-273.892
216	Ajustes a Disponibilidades	-41.137	-8.276	-49.413
219	Trasposos Interdependencias		-125.706.468	-125.706.468

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Adquirir 16 inmuebles para reponer las oficinas del SRCel inhabilitadas por el terremoto del 27 de febrero de 2010	1.219.955	1.219.955	896.211	
Reparar 204 oficinas del SRCel dañadas por el sismo de febrero de 2010.	1.008.471	1.008.471	1.129.084	
Arrendar 31 inmuebles para reponer el servicio de atención a la ciudadanía de las oficinas del SRCel inhabilitadas por el terremoto del 27 de febrero de 2010.	574.417	584.417	174.824	
Reponer 7 oficinas inhabilitadas por el sismo de febrero de 2010	859.961	859.961	436.543	
Totales	3.662.804	3.662.804		

Si bien en la Ley de Presupuesto 2011 no se destacaron cumplimientos de Compromisos Programáticos específicos para el SRCel a raíz de los efectos del terremoto del 27 de febrero del año 2010, se contempló durante todo el año 2011 la ejecución de un programa de reconstrucción y reparación de oficinas de atención de público que abarcó desde la V a la IX región, donde se obtuvieron logros importantes como la adquisición de 7 inmuebles y la reparación de 145 oficinas. Asimismo, se arrendaron 20 oficinas y 11 fueron recibidas en comodato por parte de municipios u otras entidades, otras 5 Oficinas fueron repuestas a través de proyectos de inversión.

Todo esto involucró un monto de M\$3.662.804 que se materializa como una mejora sustantiva en la atención a nuestros usuarios y en las condiciones de trabajo de nuestros funcionarios. Con esto el Plan de Reconstrucción ejecutado en 2011 permitió recuperar la operatividad del servicio en la totalidad de las oficinas afectadas. Quedando pendiente la ejecución de los proyectos de inversión correspondiente a las reposiciones de las oficinas de Los Ángeles, Mulchén, Talca, Dirección Regional de Talca, Curicó, las que en la actualidad funcionan en inmuebles arrendados. Durante el periodo 2012-2013 se ejecutarán las etapas de diseño y ejecución de obras de los proyectos señalados.

f) Transferencias²³

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final2011 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	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 ²⁷					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: El SRCel no realiza transferencias

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁸

Cuadro 8								
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁶	Ejecución Acumulada al año 2011 ¹⁷	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 ¹⁸	Ejecución Año 2011 ¹⁹	% Ejecución Año 2011	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Reposición Oficina de Juan Fernández	115.200	-	0%	10.507		0%	10.507	No se realizó el proyecto, l. Municipalidad ejecuta.
Reposición y Ampliación Edificio Oficinas Públicas San Vicente	120.000	12.543	10%	33.809	12.543	37%	21.266	
Reposición Oficina Pelluhue (ex Curanipe) del SRCEI	88.311		0%	16.928	-	0%	16.928	Proceso de búsqueda de terreno.
Reposición Oficina Curicó SRCel	559.660	112.200	20%	157.070	112.200	71%	44.870	
Reposición Dirección Regional del Maule y Oficina Talca SRCel	1.961.792	163.200	8%	479.575	163.200	34%	316.375	
Reposición Oficina de Los Ángeles del SRCel	608.378	123.600	20%	136.724	123.600	90%	13.124	
Reposición Oficina Mulchén del SRCel	113.820	25.000	22%	25.348	25.000	99%	348	
	3.567.161	436.543		859.961	436.543		423.418	

²⁸ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2009	2010	2011				
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	%	89%	92%	90%	90%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(56350/63541)*100	(55195/60083)*100	(58675/65213)*100	(58500/65000)*100			
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	(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 12 días hábiles contados desde la 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	%	93.57%	95.50%	93.74%	97.00%	SI	97%	
	Enfoque de Género: No			(1383973.00/1479124.00)*100	(1649231.00/1726885.00)*100	(1869861.00/1994784.00)*100	(1780134.00/1835189.00)*100			

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011.

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2009	2010	2011				
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)*100	%	91.99%	95.43%	96.18%	96.50%	SI	100%	
				(2353047.00/2557895.00)*	(2454587.00/2572177.00)*	(2938644.00/3055441.00)*	(2582201.00/2675856.00)*			
	Enfoque de Género:			100	100	100	100			
	No									
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	(Total 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 en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100	%	92.0%	93.9%	95.4%	95.0%	SI	100%	
				(158501.0/172254.0)*100	(193827.0/206331.0)*100	(227032.0/237872.0)*100	(215139.0/226462.0)*100			
	Enfoque de Género:									
	No									

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2009	2010	2011				

Documentos y servicios de Identificación

Registro Civil	Porcentaje de contactos recibidos del público, respondidos en un plazo de 5 días hábiles respecto del total de contactos respondidos en el año t	(Total de contactos recibidos del público, respondidos en un plazo de 5 días hábiles en el año t/Total de contactos recibidos del público, en el año t)*100	%					SI	102%	
Registro de Vehículos Motorizados										
Registros Penales					90.48%	94.97%	93.00%			
Registros Especiales	Enfoque de Género: No			N.M.	(42127.00/46561.00)*100	(40516.00/42661.00)*100	(45208.00/48611.00)*100			

Registro Civil	Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t	(Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t)*100	%							
Registro de Vehículos Motorizados								SI	146%	1
Registros Especiales	Enfoque de Género: No				12.10%	16.23%	24.48%	16.80%		
					(2316772.00/19142017.00)*100	(3162979.00/19491597.00)*100	(5196015.00/21227873.00)*100	(3442046.00/20488368.00)*100		

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2009	2010	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	(Total de Inscripciones de personas discapacitadas ingresadas en el Registro Nacional de la Discapacidad dentro del plazo de 3 días hábiles/Total de Inscripciones en el Registro Nacional de la Discapacidad ingresadas a la base de datos)*100		84.54%	88.77%	99.80%	98.00%			
				(23063.00/27282.00)*100	(21282.00/23975.00)*100	(23561.00/23608.00)*100	(25928.00/26457.00)*100			
			H: 84.75	H: 88.63	H: 99.82	H: 83.99		SI	102%	
			(12186.00/14378.00)*100	(10963.00/12369.00)*100	(11960.00/11982.00)*100	(11778.00/14023.00)*100				
			M: 84.29	M: 88.91	M: 99.78	M: 84.00				
			Hombres: (10877.00/12904.00)*100	(10319.00/11606.00)*100	(11601.00/11626.00)*100	(10444.00/12434.00)*100				
			Mujeres:							
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	%	91.04%	93.90%	98.76%	98.50%		SI	100%
	Enfoque de Género: No			(5551.00/6097.00)*100	(5114.00/5446.00)*100	(5721.00/5793.00)*100	(4925.00/5000.00)*100			

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2009	2010	2011				
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	%	39%	39%	39%	40%	SI	99%	
Registros Especiales	Enfoque de Género: No			(1128672 /2904035)*100	(1223840 /3142837)*100	(1384229 /3509510)*100	(1295015 /3237538)*100			
Registros Especiales	Enfoque de Género: No			54.18%	93.79%	99.56%	95.00%	SI	105%	
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	(Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 23 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	%	(13239.00/24437.00)*100	(25553.00/27244.00)*100	(29212.00/29342.00)*100	(28842.00/30360.00)*100			
Registros Penales	Enfoque de Género: No									

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2009	2010	2011				
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas, respecto del total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t	(Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía en el año t / Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t)*100	%	99.0%	99.2%	99.4%	100.0%	SI	99%	
Documentos y servicios de Identificación	Enfoque de Género: No			(17310.0/17485.0)*100	(16809.0/16941.0)*100	(21464.0/21603.0)*100	(14470.0/14470.0)*100			

Porcentaje global de cumplimiento:

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

- 1.- La justificación se relaciona a la mayor volatilidad relativa de la demanda de servicios por internet. El comportamiento de este indicador se ve afectado por variables externas, ajenas al control del Servicio de Registro Civil e Identificación, y que además son de difícil predictibilidad, entre ellas:-
 El acceso de la población a Internet.-
 La tasa de penetración de Internet en los hogares.-
 La disponibilidad de medios de pago electrónico.-
 Los niveles de alfabetización digital.

A lo anterior, se agrega que desde septiembre de 2011, la institución por primera vez, puso a disposición de sus usuarios la emisión de algunos certificados gratuitos por internet. Los efectos de esta gratuidad para este tipo de productos, fueron de difícil pronóstico, debido a que no se contaba con experiencias previas de similar alcance y características.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³³	Evaluación ³⁴

El SRCel no tiene asociados compromisos Programáticos del Ministerio de Justicia

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

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

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

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

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

Cuadro 11	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

El SRCel no tiene asociados compromisos Programáticos del Ministerio de Justicia.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2011

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				○	Mediana	10.00%	100	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				○	Mediana	10.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			○		Mediana	10.00%		✓
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	○				Menor	10.00%		✓
		Equidad de Género	○				Mediana	10.00%		✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	○				Alta	50.00%		✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :							100.00%			

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁵	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁶	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁷
Dirección Nacional	22	3	100%	8%
Auditoría Interna	13	3	100%	8%
Subdirección Jurídica	21	4	100%	8%
Subdirección de Administración y Finanzas	102	4	90%	8%
Subdirección de Estudios y Desarrollo	30	6	100%	8%
Subdirección de Operaciones	23	3	100%	8%
Departamento de Desarrollo de las Personas	119	6	100%	8%
Departamento de Archivo General	536	8	100%	8%
Dirección Regional Región de Tarapacá	51	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Antofagasta	72	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	101	4	100%	8%
Dirección Regional Región del Maule	146	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Bío Bío	255	3	100%	8%
Dirección Regional Región de la Araucanía	133	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Lagos	130	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	43	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Magallanes y Antártica Chilena	35	3	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana	663	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Ríos	55	3	100%	8%
Dirección Regional Región Arica y Parinacota	36	3	100%	8%
TOTAL	2922			

35 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

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

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

BOLETÍN: 7408-07
Descripción: Crea el Registro Nacional de Prófugos de la Justicia
Fecha de ingreso: 4 de Enero, 2011
Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional Discusión General
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 7439-18
Descripción: Crea Registro Especial para criaturas no nacidas
Fecha de ingreso: 13 de Enero, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Primer informe de Comisión de Familia
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 7458-07
Descripción: Proyecto de reforma constitucional relativo al matrimonio heterosexual
Fecha de ingreso: 19 de Enero, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 5328-15
Descripción: Establece la obligatoriedad del vendedor de señalar el kilometraje del vehículo al momento de realizar la inscripción de la transferencia en el Registro del Servicio Civil e Identificación Martes
Fecha de ingreso: 11 de Septiembre, 2007
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 3536-18
Descripción: Modifica la ley de matrimonio civil, estableciendo que será el ministro de fe de la Iglesia quien envíe al Servicio de Registro Civil el certificado de matrimonio
Fecha de ingreso: 1 de Diciembre, 2004
Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 7009-07
Descripción: Sobre la circunscripción en que se puede inscribir un nacimiento.
Fecha de ingreso: 29 de Junio, 2010
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7007-18
Descripción: Introduce modificaciones en el Código Civil, en relación al cuidado personal de los hijos.
Fecha de ingreso: 29 de Junio, 2010
Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional, Primer Informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7222-07
Descripción: Extiende vigencia de la cédula de identidad a mayores de 70 años
Fecha de ingreso: 21 de Septiembre, 2010
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7011-07
Descripción: Regula la figura contractual denominada Acuerdo de Vida en Común
Fecha de ingreso : 29 de Junio, 2010
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 6908-07
Descripción: Modifica D.F.L. N° 2.128, del Servicio de Registro Civil, para que los nacimientos puedan inscribirse en el lugar de residencia del padre o de la madre
Fecha de ingreso: 22 de Abril, 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
Fecha de ingreso: 30 de Abril, 2010
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 6711-06
Descripción: Modifica la ley N° 18.700, sobre votaciones populares y escrutinios, con el objeto de permitir que los electores puedan sufragar con pasaporte vigente o, en su defecto, con certificado del Servicio de Registro Civil e Identificación, donde conste la emisión de una nueva cédula de identidad
Fecha de ingreso: 29 de Septiembre, 2009
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Gobierno Interior y Regionalización
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 6629-07
Descripción: Proyecto de ley referido a la filiación de las personas inscritas antes de la publicación de ley N° 10.271
Fecha de ingreso: 29 de Julio, 2009
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 6908-07
Descripción: Modifica D.F.L. N° 2.128, del Servicio de Registro Civil, para que los nacimientos puedan inscribirse en el lugar de residencia del padre o de la madre
Fecha de ingreso: 22 de Abril, 2010
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 5576-07
Descripción: Establece eliminación de antecedentes penales.
Fecha de ingreso: 18 de diciembre de 2007.
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 5378-03
Descripción: Garantiza la seguridad de las operaciones y establece la obligación de los proveedores en las venta con tarjetas de crédito o débito, de contar con un sistema biométrico dactilar de verificación de identidad del cliente.
Fecha de ingreso: 4 de octubre 2007.
Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional. Primer Informe Comisión de Economía
Beneficiarios directos: Usuarios del sistema financiero.

BOLETÍN: 5377-07
Descripción: Modifica el Código Procesal Penal para establecer un sistema interconectado entre las policías y el Servicio de Registro Civil e Identificación en materias de control de identidad.
Fecha de ingreso: 4 de octubre de 2007. Primer Informe Comisión de Constitución Legislación y Justicia
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 5328-15
Descripción: "Establece la obligatoriedad del vendedor de señalar el kilometraje del vehículo al momento de realizar la inscripción de la transferencia en el Registro del Servicio Civil e Identificación".
Fecha de ingreso: 11 de septiembre del 2007.
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional.
Beneficiarios directos: Compradores de vehículos motorizados.

BOLETÍN: 3376-15.
Descripción: Modifica Ley N° 18.290, sobre Ley de Tránsito y crea el Sistema de Licencias de Conducir con Puntaje.
Fecha de ingreso: 15 de octubre de 2003.
Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 3810-18
Descripción: Modifica la ley N° 4.808, sobre Registro Civil, estableciendo que el apellido de la madre anteceda al del padre.
Fecha de ingreso: miércoles 16 de marzo, 2005
Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 4398-11
Descripción: Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud
Fecha de ingreso: martes 8 de agosto, 2006
Estado de tramitación: Tercer trámite constitucional, Oficio aprobación de modificaciones a Cámara Revisora
Beneficiarios directos: Población Nacional.

BOLETÍN: 7567-07
Descripción: Modifica Código Civil y otras leyes, regulando el régimen patrimonial de sociedad conyugal
Fecha de ingreso: martes 5 de abril, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7727-18
Descripción: Modifica Código Civil y otras leyes, en el Régimen de Sociedad Conyugal
Fecha de ingreso: miércoles 15 de junio, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7849-11
Descripción: Reemplaza los artículos 2° bis y 9° de la ley N° 19.451, que establece el modo de determinar quienes pueden ser considerados donantes de órganos
Fecha de ingreso: martes 9 de agosto, 2011
Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 8135-04
Descripción: Modifica Ley General de Educación y decreto ley N° 645, de 1925, sobre Registro General de Condenas, con el objetivo de prevenir delitos sexuales en los establecimientos educacionales
Fecha de ingreso: Martes 10 de Enero, 2012
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, Primer informe de Comisión de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Beneficiarios directos: Población Nacional

- BOLETÍN: 8153-07
 Descripción: Autoriza la renovación automática de la cédula de identidad y de otros documentos de identificación de las personas mayores de 75 años
 Fecha de ingreso: Miércoles 18 de Enero, 2012
 Estado de tramitación: Primer trámite constitucional , informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia
 Beneficiarios directos: Población Nacional
- BOLETÍN: 5651-07
 Descripción: Modifica el Decreto con Fuerza de Ley N° 2.128, de 1930, Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil, con el fin de precisar el lugar en que se deben inscribir los nacimientos
 Fecha de ingreso: Viernes 21 de Diciembre, 2007
 Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
 Beneficiarios directos: Población Nacional
- BOLETÍN: 7568-07
 Descripción: Introduce modificaciones, en materia de inscripción de nacimientos, a la ley N° 4808, sobre Registro Civil
 Fecha de ingreso: Martes 5 de Abril, 2011
 Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
 Beneficiarios directos: Población Nacional
- BOLETÍN: 7621-07
 Descripción: Proyecto de ley que impide la eliminación de antecedentes penales por delitos sexuales.
 Fecha de ingreso: Miércoles 4 de Mayo, 2011
 Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
 Beneficiarios directos: Población Nacional
- BOLETÍN: 7729-07
 Descripción: Incorpora el grupo sanguíneo en la Cédula Nacional de Identidad y, en la Licencia de Conducir
 Fecha de ingreso: Jueves 16 de Junio, 2011
 Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
 Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7778-15
Descripción: Modifica la Ley del Tránsito, en materia de Registro de Vehículos Motorizados
Fecha de ingreso: Lunes 11 de Julio, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, informe de Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7812-07
Descripción: Proyecto de ley que establece estatuto jurídico del no nacido
Fecha de ingreso: Miércoles 20 de Julio, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional,, informe de Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento
Beneficiarios directos: Población Nacional

BOLETÍN: 7880-04
Descripción: Impone a los Establecimientos de Educación Superior la obligación de comunicar al Servicio de Registro Civil, la información acerca de los grados académicos, títulos profesionales y técnicos que dichas entidades otorgan
Fecha de ingreso: Martes 30 de Agosto, 2011
Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, informe de Comisión de Educación, Deportes y Recreación
Beneficiarios directos: Población Nacional