
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2006**

**SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	03
2. Identificación de la Institución	05
• Definiciones Estratégicas	06
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	06
- Misión Institucional	08
- Prioridades Políticas en Programa de Gobierno	08
- Aspectos Relevantes Contenidos en proyecto de Ley de Presupuestos - Año 2006.....	09
- Objetivos Estratégicos	10
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	12
• Principales Autoridades	13
• Recursos Humanos	14
- Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato	14
- Dotación Efectiva año 2006 por Estamento	15
- Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad	15
• Recursos Financieros	16
- Recursos Presupuestarios año 2006.....	16
3. Resultados de la Gestión	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global	18
- Resultados de la Gestión Financiera	20
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	22
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	25
- Informe de Programación Gubernamental	25
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	26
• Avances en Materias de Gestión Interna	27
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	27
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	27
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	27
- Otras Materias de Gestión	28
4. Desafíos 2007	29

5. Anexos	31
• Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006.....	32
• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera.....	36
• Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos – año 2006	37
• Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño	44
• Anexo 5: Programación Gubernamental	47
• Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006	48
• Anexo 7: Iniciativas de Inversión	51
• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	54
• Anexo 9: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	56
• Anexo 10: Proyectos de Ley	57

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios año 2006.....	16
Cuadro 2: Ingresos y Gastos años 2005 – 2006.....	20
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de Subtítulos.....	21
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006.....	32
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera	36
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2006	37
Cuadro 7: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006	44
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006	47
Cuadro 9: Cumplimiento PMG 2006	49
Cuadro 10: Cumplimiento PMG años 2003 – 2005	50
Cuadro 11: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006	53
Cuadro 12: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	54
Cuadro 13: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2006	56

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	14
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)	15
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	15

1. Carta del Jefe de Servicio

Guillermo Arenas Escudero
Director Nacional



El desarrollo del año 2006, ha constituido para el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), un período de grandes desafíos y logros, los que se han materializado, gracias al profesionalismo y compromiso de los 2.756 funcionarios, a lo largo de todo el país y que forman parte fundamental del desarrollo del Servicio. En este sentido, nos es grato destacar los siguientes logros generados durante el periodo:

- Durante el año 2006, continuó el crecimiento de las solicitudes de trámites en línea mediante la Oficina Internet del Servicio, en la cual se entregan servicios de información, adquisición y emisión de certificados y de datos de los Registros que lleva el Servicio, así como también, el bloqueo de documentos y consulta del estado de las solicitudes realizadas en oficinas. Conforme a ello, se recepcionaron 2.390.466 visitas en la Oficina Internet, solicitándose 1.068.406 Certificados a través de este medio, lo que representó un incremento de un 67% respecto al año 2005. Además, podemos mencionar, que el porcentaje de Certificados Internet solicitados respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el Servicio, fue de un 8,05%, como resultado de la Campaña de Difusión implementada durante el último trimestre del año 2006. Por otra parte, los usuarios que residen en el extranjero pueden acceder al sitio web www.registrocivil.cl, para la obtención de certificados, a través de Consulados distribuidos en el mundo, inclusive en este caso acceder a certificados de antecedentes con las formalidades necesarias para dar validez a estos documentos en otros países.
- Por otra parte, se mantuvo el desarrollo y aplicación de la Firma Electrónica Avanzada, la que se incorporó en todos los certificados emitidos por la Oficina Internet, tanto de nacimiento, matrimonio, defunción y anotaciones vigentes de vehículos motorizados, por lo que a través de esta medida, se contribuyó a una mayor seguridad a dichos documentos, otorgándoles un carácter de instrumento público.
- En el año 2006, se continuó con el Programa de Apoyo a la Reforma en las trece Regiones. En este sentido, se continuaron con las labores de verificación de identidad y de entrega de información al Ministerio Público, y la utilización del sistema automatizado de verificación de identidad a través de la impresión dígito pulgar. Conforme al desarrollo del Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal, se registraron 1.456.260 solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías, con una tasa de variación anual del 42%, respecto al año 2005.
- A partir de diciembre del año 2006, se implementó bajo un período de marcha blanca, una plataforma tecnológica y humana de tipo Call Center, que permitirá mejorar la atención a los usuarios y optimizar el servicio de atención telefónica, ya que en primera instancia se puede estimar, en base a la comparación con otros Servicios Públicos, se cubrirá una demanda hoy insatisfecha y que se estima en aproximadamente 30.000 llamados mensuales.

De este modo, se incentivará la descongestión de las oficinas presenciales y, por tanto, los puestos de atención relacionados a las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, como también, potenciar los servicios otorgados por la Oficina Internet.

- Por otra parte, el superávit generado de los ingresos totales versus el presupuesto final aprobado para el Servicio de Registro Civil e Identificación, fue de un 6,98% para el año 2006, producto del incremento de las actuaciones relacionadas con el Registro de Vehículos Motorizados, conforme al tipo de cambio bajo y las condiciones de estabilidad de la economía nacional. Asimismo, se incrementaron las actuaciones de inscripción de nacimientos, matrimonios y pasaportes, lo que permitió financiar adecuadamente la operación de la Institución.
- El Resultado de los Compromisos Institucionales presentado en el año 2006, fue una vez más exitoso, producto de que tanto los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como los Compromisos de Desempeño Colectivo, obtuvieron un 100% de cumplimiento.

Cabe destacar, que en cuanto a los esfuerzos desarrollados en materia de Cooperación Internacional, el Servicio de Registro Civil e Identificación, participó en la “Primera reunión Internacional de Funcionarios del Registro Civil”, efectuada en México, en Julio del año 2006. En ella, se dio a conocer la experiencia chilena en materias de registro civil y de identificación, la que fue seguida con gran interés, en especial por los avances y la modernización en cuanto a la competencia de sus funcionarios, los procedimientos y la legislación que regula las materias de los distintos registros a cargo del Servicio.

Finalmente, podemos señalar dos reconocimientos obtenidos, durante el año 2006: “Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores 2006”, otorgado anualmente por la Revista Capital, el Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, Adimark, Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez, así como también, el segundo lugar en el Concurso Nacional “Chile somos todos 2006, por la Diversidad y la No Discriminación”, convocado por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio de Secretaría General de Gobierno y en el que participaron 60 instituciones en tres categorías.

Para el año 2007, la Institución se ha planteado desafíos centrados en el desarrollo de programas de atención preferente a nuestros clientes o usuarios, enfocados en incrementar el nivel de calidad y contribuir con las directrices emanadas del Estado, mejoras en la infraestructura de las distintas Oficinas del Servicio, así como también, de la seguridad ciudadana, la que considera de forma relevante, la implementación de la Ley N°20.084 “Responsabilidad Penal Adolescente” y por otra parte, la inserción internacional, con la finalidad de continuar atendiendo las necesidades de los ciudadanos, a través del desarrollo y aplicación de normas internacionales que promueven el concepto de calidad total y mejora continua.



GUILLERMO ARENAS ESCUDERO
DIRECTOR NACIONAL

2. Identificación de la Institución

- Definiciones Estratégicas
 - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
 - Misión Institucional
 - Prioridades Políticas en Programa de Gobierno
 - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos – Año 2006
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2006 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2006

● **Definiciones Estratégicas**

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- Ley N°19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, publicada en el Diario Oficial de 19 de octubre de 1996.
- Ley N°4.808, sobre Registro Civil, publicada en el Diario Oficial de fecha 10 de febrero de 1930.
- Ley N°18.575, Aprueba la Ley Orgánica Constitucional de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de diciembre de 1986.
- Ley N°19.653, sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de diciembre de 1999.
- Ley 19.880, “Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado”, publicada en Diario Oficial de fecha 29 de mayo de 2003.
- Ley N°19.585, sobre Filiación, publicada en el Diario Oficial de fecha 26 de octubre de 1998.
- Ley N°19.620, dicta Normas sobre Adopción de Menores, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de agosto de 1999.
- Decreto N°944 de Justicia, Aprueba Reglamento de la Ley N°19.620, publicada en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 1999.
- Artículo 49 de la Ley N°16.618, Fija el Texto Definitivo de la Ley de Menores, publicada en el Diario Oficial de fecha 8 de marzo de 1967.
- Ley N°17.344, Autoriza el Cambio de Nombres y Apellidos en los casos que indica, publicada en el Diario Oficial de fecha 22 de septiembre de 1970.
- Ley N°19.325, establece Normas sobre Procedimientos y Sanciones relativos a los Actos de Violencia Intrafamiliar, publicada en el Diario Oficial de fecha 27 de agosto de 1994.
- Decreto Supremo N°1.415 de Justicia, Aprueba Reglamento de la Ley N°19.325 sobre Violencia Intrafamiliar, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 1996.
- Ley N° 19.284. Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de enero de 1994.
- Decreto Supremo N°1.137 de Justicia, Aprueba Reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad, publicado en el Diario Oficial de fecha 23 de noviembre de 1994.
- Ley N°19.451, Establece normas sobre Transplantes y Donación de Órganos, publicada en el Diario Oficial, de fecha 10 de abril de 1996.
- Ley N°19.628 sobre Protección a la Vida Privada, publicada en el Diario Oficial de fecha 28 de agosto de 1999.
- Decreto Supremo N°779 de Justicia, Aprueba Reglamento del Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos, publicado en el Diario Oficial de fecha 11 de noviembre de 2000.
- Decreto Supremo N°81 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Regula el uso de la firma digital y los documentos electrónicos en la Administración del Estado, publicado en el Diario Oficial de fecha 26 de junio de 1999.
- Ley de Tránsito N°18.290, publicada en el Diario Oficial de fecha 7 de febrero de 1984.
- Decreto Supremo de Justicia N°1.111, Aprueba Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados, publicado en el Diario Oficial de fecha 9 de marzo de 1985.

-
- Decreto N°1.010 de Justicia, Aprueba Reglamento de Pasaportes Ordinarios y de Documentos de Viaje y Títulos de Viaje para extranjeros, publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de noviembre de 1989.
 - Ley N°19.366, sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, publicada en el Diario Oficial de fecha 30 de enero de 1995.
 - Decreto N°933 de 2002, que modifica Decreto N°64 de 1960 de Justicia y Crea Registro de Aprehensiones, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de diciembre de 2002.
 - Resolución Exenta N°2.212, señala características y Fija menciones de la Nueva Cédula de Identidad. DO. de 04 de septiembre 2002.
 - Resolución Exenta N°1.010 de 2002, del Servicio de Registro Civil e Identificación. Señala Características y Fija menciones de los Pasaportes y Documentos de Viaje que expide el Servicio de Registro Civil e Identificación.
 - Ley N°19.872, que crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre, aprobada en junio del 2003.
 - Ley N°19.903, de Posesiones Efectivas de las Herencias Intestadas, a través de la cual se crea el Registro Nacional de Posesiones Efectivas y el Registro Nacional de Testamentos, aprobada el 10 de octubre de 2003.
 - Reglamento de la Ley N°19.903, contenido en el Decreto Supremo N°237, publicado en el Diario Oficial, de fecha 08 de abril de 2004.
 - Ley N°19.970, sobre la Implementación Sistema Único de Registro de ADN, aprobada el 06 de octubre de 2004.
 - Ley N°19.902, publicada el 9 de octubre del año 2003, modificó el artículo 219 de la Ley N°18.290 de Tránsito, para permitir la eliminación de anotaciones en el Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados.
 - Se aprueba la Ley N°19.947, conocida como la Nueva Ley de Matrimonio Civil.
 - Ley N°19.948, de Exención de Responsabilidad Penal, conocida como “de Bloqueo de Documentos”, aprobada en mayo de 2004.
 - Decreto Ley N°26, Establece el Servicio de Identificación Personal Obligatorio, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 1924.
 - Decreto Ley N°645 de 1925, Crea el Registro General de Condenas, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de octubre de 1925.
 - Decreto Ley N°409 sobre Regeneración y Reintegración del Penado a la Sociedad, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de agosto de 1932.
 - Decreto Supremo N°64 de Justicia de 1930, sobre Prontuarios Penales y Certificados de Antecedentes, publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de enero de 1960.
 - Decreto Ley N°3.482, Concede indulto, reduce la pena y elimina anotaciones prontuariales a las personas condenadas por los delitos que indica en las condiciones que señala, publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de septiembre de 1980.
 - Ley N°18.216, Establece medidas que indica como alternativas a penas privativas o restrictivas de libertad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de mayo de 1983.
 - Ley N°19.640, Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, publicada en el Diario Oficial de fecha 15 de octubre de 1999.
 - Ley N°19.718, que crea la Defensoría Penal Pública. Diario Oficial de fecha 10 de marzo de 2001.

- Misión Institucional

Somos un Servicio Público que participa en la integración de los habitantes de Chile a la sociedad mediante la gestión del sistema de información relevante en el ciclo de vida, los hechos y actos jurídicos y, la identificación de las personas. Colaboramos como aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

- Prioridades Políticas en Programa de Gobierno

Número	Descripción
1	Calidad al Servicio de los Ciudadanos <ul style="list-style-type: none">- Nuevo trato ciudadano.- El salto al desarrollo.
2	Chile en el mundo <ul style="list-style-type: none">- Inserción Internacional.
3	Chile somos todos <ul style="list-style-type: none">- Programas de atención preferente para grupos de riesgo.
4	Seguridad Ciudadana <ul style="list-style-type: none">- Seguridad Pública.

- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos - Año 2006

Número	Descripción
1	<p>Programa de Inversiones</p> <p>Inversiones Sectoriales: Se incorporaron recursos para el mejoramiento de la infraestructura del Servicio, destacándose el Programa de Mejoramiento de Infraestructura, que tiene como objetivo hacer reparaciones y habilitaciones de nuestras oficinas a lo largo del País. Este Programa consideró los siguientes proyectos: 1. Proyectos de Construcción Dirección Regional y Oficina Comunal de Puerto Montt: Realizándose la Licitación y desarrollo del Diseño. Finalmente, a diciembre de 2006, se terminó la etapa de diseño por la Consultora a cargo, 2. Reposición Oficina Registro Civil e Identificación de Santa Cruz: Realizándose la elaboración del expediente del proyecto y la ejecución de la licitación, 3. Reposición Oficina Registro Civil e Identificación de La Granja: Realizándose la Licitación y desarrollo del Diseño. Finalmente, a diciembre del 2006, se encuentra adjudicada la ejecución de los trabajos y 4. Reparación y Ampliación Oficinas Registro Civil: Realizándose la elaboración de los expedientes del proyecto, la ejecución del llamado a licitación, y finalmente, a diciembre del año 2006, se encuentra reparadas 26 oficinas y otras 21 se encuentran en ejecución, con un costo total de M\$300.000.</p>
2	<p>Reforma Procesal Penal</p> <p>Reforzamiento en el Servicio de Registro Civil e Identificación, en materias de apoyo a las instituciones (Fiscalías, Carabineros, Investigaciones): En el año 2006, se continuó con el Programa de Apoyo a la Reforma en las trece Regiones. En este sentido, se continuaron con las labores de verificación de identidad y de entrega de información al Ministerio Público y los distintos organismos de Orden y Seguridad, así como también, la utilización del sistema automatizado de verificación de identidad a través de la impresión dígito-pulgar. Conforme al desarrollo de este Programa, se registraron 1.456.260 solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías, las que fueron contestadas en su totalidad, en un plazo inmediato.</p>
3	<p>Otros Programas</p> <p>Ley de Matrimonio Civil: Se traspasó de honorarios a contrata al personal que fuera contratado para la implementación de la Ley de Matrimonio Civil, ya que son personas que cumplen funciones en forma permanente. En este caso se trata de 47 nuevos funcionarios que hoy forman parte de nuestra dotación autorizada.</p>
4	<p>Otros Programas</p> <p>Fortalecimiento del Servicio de Registro Civil, para la implementación de SIGFE: Se traspasaron 4 personas que ayudaron en la implementación de este sistema contable al sistema de contrata para que formen parte de la dotación de la Institución.</p>

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Identificar los requerimientos de nuestros clientes/usuarios/beneficiarios con respecto a los registros que son de nuestra responsabilidad, de tal manera de desarrollar una cartera de productos y servicios adecuados a sus necesidades, asegurando su oportunidad y calidad.
2	Constituirnos en aliados estratégicos de otras organizaciones a través de la entrega de información y servicios relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.
3	Utilizar la tecnología de punta a través de una red de cobertura nacional, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes/usuarios de manera oportuna y confiable.
4	Desarrollar políticas institucionales que optimicen la cobertura, accesibilidad y participación ciudadana mediante la eficiencia en la gestión de los recursos, el crecimiento y desarrollo organizacional.
5	Alinear operacional y estratégicamente a la Institución con las Políticas de Gobierno vigentes, en directrices económicas, de modernización, globalización, desarrollo social e integración.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
1	<u>Documentos de Identificación</u> - Cédula de Identidad. - Pasaporte. - Bloqueo de documentos de Identificación. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio.	1,2,3,4,5
2	<u>Registro Civil</u> - Inscripción en Registro de Nacimiento, Matrimonio y Defunción. - Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Testamentos y Posesiones Efectivas. - Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas - Inscripción en el Registro de Testamentos. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.	1,2,3,4,5
3	<u>Registro de Vehículos Motorizados</u> - Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga. - Solicitud de Certificados del Registro de Vehículos Motorizados. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados.	1,2,3,5
4	<u>Registro General de Condenas</u> - Inscripción en Registro General de Condenas. - Solicitud de Certificados de Registro General de Condenas. - Inscripción en el Catastro de Aprehesiones. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio. - Certificados Internet de Registro General de Condenas.	1,2,3,5
5	<u>Registros Especiales</u> - Inscripción en Registro Especiales. - Solicitud de Certificados de Registro Especiales. - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio.	1,2,3,5

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

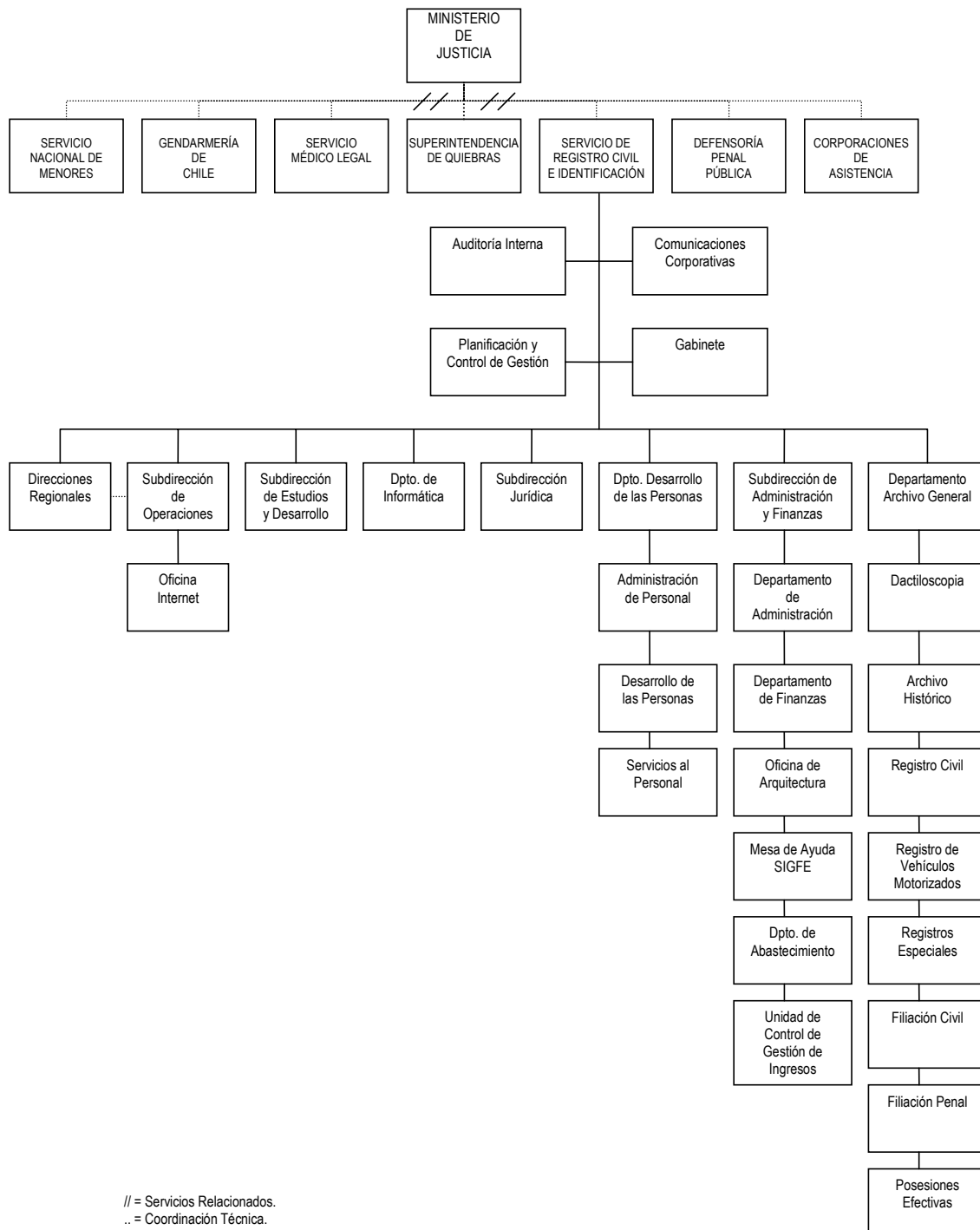
Número	Nombre
1	Personas Naturales ¹ .
2	Instituciones del Sector Público ² .
3	Organizaciones y empresas del sector privado ³ .

1 Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos, solicitan documentos de identificación nacional e internacional y requieren certificados de tales registros.

2 Instituciones del Sector Público que requieren información para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INO, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.

3 Organizaciones y empresas del sector privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. De Seguro, Bancos, Universidades, empresas de servicios de información)

• Organigrama y Ubicación en la estructura del Ministerio

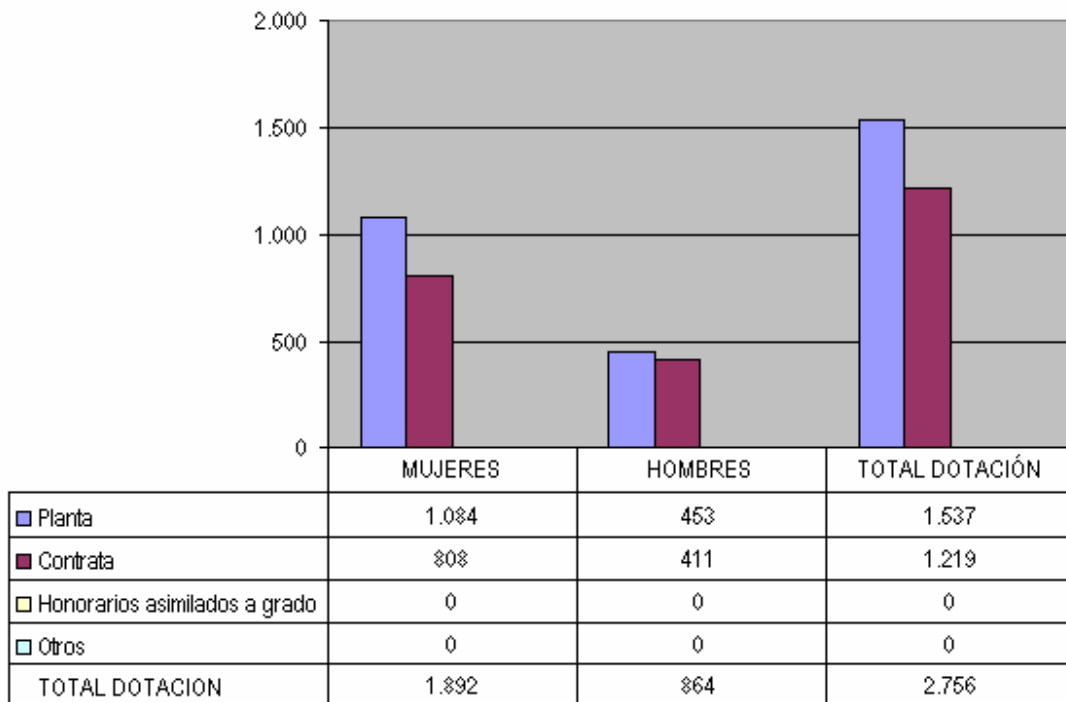


● Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Guillermo Arenas Escudero
Subdirectora Jurídica	Gabriela Huarcaya Bode
Subdirector de Administración y Finanzas	Luis Mella Castro
Subdirector de Operaciones	Enzo Pistacchio Sassarini
Subdirector de Estudios y Desarrollo	José Andrés Moreno Guillén
Auditora Interna	Isabel Riquelme Vera
Jefa Departamento de Archivo General	María Eugenia Castro Illanes
Jefa de la Unidad de Planificación y Control de Gestión	Violeta Pavez Flores
Jefa Departamento Desarrollo de las Personas	Verónica Pizarro Salas
Jefa Comunicaciones Corporativas	Carolina Ruiz Lazcano
Directora Regional I Región de Tarapacá	Ana María Vargas Vásquez
Director Regional II Región de Antofagasta	Felipe Valenzuela Araos
Director Regional III Región de Atacama	Rubén Pizarro Miranda
Director Regional IV Región de Coquimbo	Omar Pozo Fajre
Director Regional V Región de Valparaíso	Omar Morales Márquez
Directora Regional VI Región del L. Gral. Bernardo O'Higgins	María Liliana Orellana Vallejos
Directora Regional VII Región del Maule	Cristina Bravo Castro
Directora Regional VIII Región del Bío Bío	Sheissla Moraga Herrera
Director Regional IX Región de La Araucanía	Luis Risso Rocco
Director Regional X Región de Los Lagos	Mario Olivares Paredes
Director Regional XI Región de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Eduardo Montti Merino
Director Regional XII Región de Magallanes y Antártica Chilena	Alfredo Miranda Mancilla
Director Regional XIII Región Metropolitana	Iván Arcos Axt

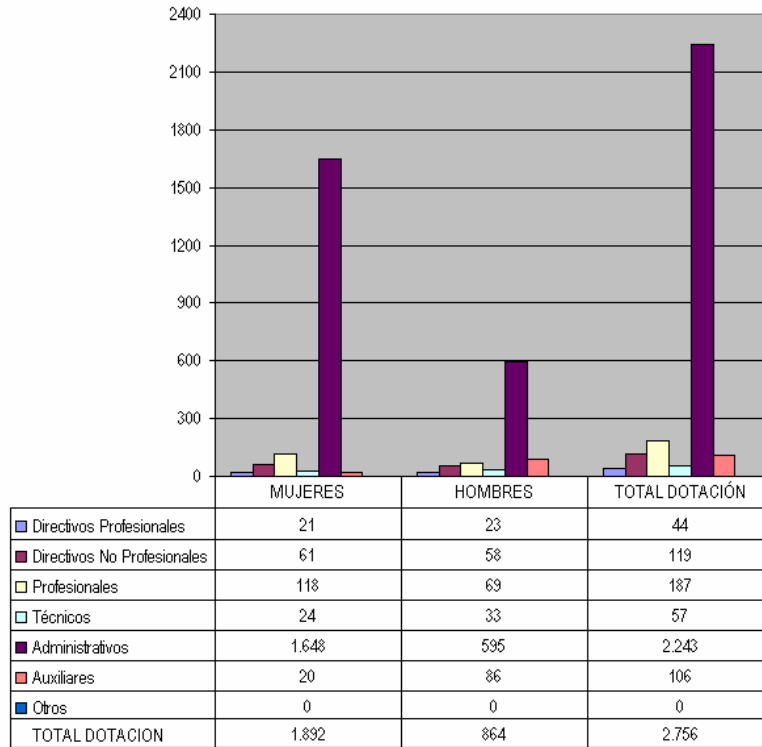
- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2006⁴ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

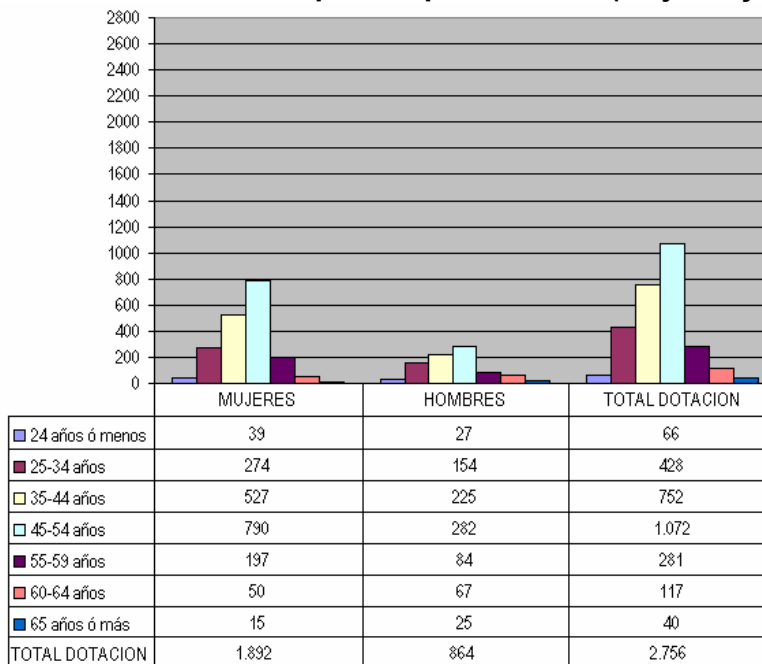


4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N°15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)**



- **Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2006**

Cuadro 1			
Recursos Presupuestarios 2006			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	224.502	Corriente ⁵	46.919.020
Endeudamiento ⁶		De Capital ⁷	777.249
Otros Ingresos ⁸	58.886.562	Otros Gastos ⁹	11.414.795
TOTAL	59.111.064	TOTAL	59.111.064

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

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

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

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

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

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión Interna
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Otras Materias de Gestión

● Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

1. Resultados de la Gestión Financiera.

El Servicio tuvo ingresos totales superiores al presupuesto final aprobado por la suma de M\$3.904.506 (base devengado). Este superávit equivalente a un 6,98%, corresponde en gran parte, a que se incrementaron considerablemente las actuaciones relacionadas con el Registro de Vehículos Motorizados (primeras inscripciones, transferencias, anotaciones); esto producto del tipo de cambio bajo y las condiciones de estabilidad de nuestra economía. Asimismo, se presentaron incrementos en las actuaciones de inscripción de nacimientos, matrimonios y pasaportes. Esto permitió financiar adecuadamente la operación de la Institución. Respecto al gasto corriente, se ejecutó por sobre un 99% y por otra parte, la inversión de capital, tuvo una ejecución de un 50%, quedando saldos que serán ejecutados durante al año 2007.

2. Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos.

A diciembre, la cantidad de Cédulas de Identidad atendidas, alcanzó las 3.289.897 solicitudes, con una tasa de variación de -0,1 respecto al año 2005. En el caso de Pasaportes, alcanzó una demanda de 216.465 solicitudes, lo que implicó una variación del 2,5%, respecto del año 2005. En cuanto a los productos específicos de Registro Civil, destacan las Inscripciones, Rectificaciones y Subinscripciones, los que en su conjunto alcanzaron durante el año 2006, los 476.715 trámites. Se presentó un 98,2% de certificados emitidos por puestos integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos, dicho porcentaje sólo contempla los productos de Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas y Registros Especiales. Se registraron 1.456.260 solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías, con una tasa de variación anual del 42%, respecto al año 2005. Se registró un 87% de posesiones efectivas inscritas en el plazo. En el caso de Registro de Vehículos Motorizados, el volumen de transacciones alcanzó 1.603.348 trámites, con una tasa de variación de solicitudes de un 8%, respecto al año 2005. En el caso del Registro General de Condenas, las solicitudes de beneficios penales terminadas que fueron solicitadas directamente por el público, alcanzaron 21.417 solicitudes de beneficio, terminándose en el plazo de 25 días un 89% de ellas. Tanto el Registro Especial de Violencia Intrafamiliar como en el Registro de Discapacitados, presentaron un incremento respecto al año 2005, de un 2,56% y 18,90%, respectivamente. La tasa de variación de las eliminaciones de anotaciones en la Hoja de Vida del Conductor, presentó un 11%, respecto al año 2005, generando una totalidad de 131.602 eliminaciones el año 2006. El porcentaje de un 37% de Certificados emitidos por Municipios con Convenios de Conectividad respecto al total de Certificados homologables emitidos, fue producto del número de Municipalidades que suscribieron Convenio de Conectividad durante el año 2006, aumentando este tipo de Convenios en 14, respecto al año 2006, de las cuales 5 ya utilizaron el servicio durante el año pasado. En resumen, 66 Municipalidades durante el año 2006, cuentan con el servicio de conectividad y emisión de certificados. Además, el mayor número del tipo de certificados que involucra esta meta, es emitido por los Municipios en convenio, los que aportan un alto porcentaje al total.

Cabe destacar que el porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet fue de un 37%, producto de la mejora sustancial que se implementó en el sitio web institucional, a fines del año 2005. Se recepcionaron 2.390.466 visitas en la Oficina Internet, solicitándose 1.068.406 Certificados, representando un incremento del 67%, respecto al año 2005.

Finalmente, se presentó un porcentaje del 8,05% de Certificados Internet solicitados respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el Servicio, como resultado de la Campaña de Difusión implementada durante el último trimestre del año 2006.

3. Cumplimiento de Compromisos Institucionales.

Nuevamente durante el año 2006, los resultados fueron exitosos. Los compromisos del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), fueron cumplidos en un 100%, en todas las etapas propuestas de los once (11) sistemas validados. Asimismo, los compromisos de desempeño colectivos asumidos para su ejecución durante el año 2006, se cumplieron en un 100%. Esta última tarea fue desarrollada por 25 equipos de trabajo con una participación de 2.727 funcionarios de todo el país, considerando una totalidad de 84 compromisos de desempeño colectivo.

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

Se continuó con el desarrollo y aplicación de la Firma Electrónica Avanzada, incorporándose en todos los certificados emitidos por la Oficina Internet, contribuyendo a una mayor seguridad a dichos certificados y les otorga un carácter de instrumento público. Se incrementó el acceso a los servicios, a través de su sitio web, generando así 1.068.406 certificados otorgados por este medio, constituyendo una plataforma moderna, ágil y eficiente en lo que respecta al manejo y la calidad de los servicios de información que genera. Dicho servicio contempló tanto a los usuarios chilenos residentes en el país como a extranjeros. En diciembre, se implementó una plataforma de tipo Call Center, que permitirá mejorar la atención a los usuarios, cubriendo una demanda insatisfecha estimada de 30.000 llamados mensuales aproximadamente. Se obtuvo el segundo lugar en el Concurso Nacional "Chile somos todos 2006, por la Diversidad y la No Discriminación", el que reconoce la preservación y pertenencia a las culturas de los pueblos originarios, la atención de un servicio público a las minorías étnicas y la difusión de la cultura y las lenguas originarias. Al respecto, el Servicio incluye la celebración del matrimonio civil, en cualquier Oficina del país, con traductor en mapudungun y aymará, y la información sobre el trámite de la Posesión Efectiva de la Herencia Intestada. Como beneficiarios de estas iniciativas son 600 mil mapuches que residen en el país, 50 mil personas de la etnia aymará y los Rapa Nui que son 5.000 personas. Asimismo, se fortaleció la capacitación a los funcionarios de atención de público. En julio, se participó en la "Primera Reunión Internacional de Funcionarios del Registro Civil", dándose a conocer la experiencia chilena en materias de registro civil y de identificación, considerando los avances y la modernización en cuanto a la competencia de sus funcionarios, los procedimientos y la legislación que regula las materias de los distintos registros a cargo del Servicio. En noviembre, se recibió el "Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores 2006", reconocimiento sobre la aprobación de los usuarios y consumidores, frente a la calidad de los servicios prestados.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos años 2005 – 2006, y Ley de Presupuestos 2007				
Denominación	Monto Año 2005 M\$ ¹⁰	Monto Año 2006 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2007 M\$	Notas
• TOTAL INGRESOS	53.456.340	54.868.263	45.241.189	-
Transferencias Corrientes	-	-	-	-
Rentas de la Propiedad	27.549	30.577	13.048	-
Ingresos de Operación	50.281.224	53.195.097	44.980.521	1
Otros Ingresos Corrientes	1.305.228	931.619	247.620	-
Aporte Fiscal	1.592.206	224.502	-	2
Venta de Activos No Financieros	1.566	3.164	-	-
Recuperación de Préstamos	248.567	483.304	-	-
• TOTAL GASTOS	51.217.607	54.990.790	45.242.189	-
Gastos en Personal	16.822.617	18.345.957	18.561.220	-
Bienes y Servicios de Consumo	26.803.140	28.587.567	18.406.731	3
Prestaciones de Seguridad Social	82.254	46.892	-	-
Integros al Fisco	6.687.307	7.233.125	5.649.933	-
Adquisición Activos no Financieros	349.378	554.066	791.083	-
Iniciativas de Inversión	472.911	223.183	1.832.222	-
Servicio de la Deuda	-	-	1.000	-
• RESULTADO	2.238.733	-122.527	-1.000	-

Notas:

1. Los ingresos de operación, son variables y se modifican de acuerdo a reformulaciones al presupuesto.
2. El año 2007, la Ley de Presupuesto no otorgó aporte Fiscal, señalando que la operación del Servicio debe ejecutarse con ingresos propios.
3. Estos gastos son variables y van directamente relacionados con las ventas.

Otros: Desde el año 2002, el Servicio ha tenido una ejecución mayor en un 30%, aproximadamente, respecto a su presupuesto inicial expresado en la Ley correspondiente debiendo solicitarse las diferencias de acuerdo a lo proyectado. Esto se debe a que desde esa fecha, se incorporó la venta de nuevas cédulas y pasaportes con ingresos significativamente superiores y gastos directamente relacionados, tanto en bienes y servicios de consumo como en impuestos. Por otra parte, el crecimiento del parque automotriz ha tenido una tasa de crecimiento superior debido a las buenas señales económicas, lo que ha influido significativamente en los ingresos del Servicio.

¹⁰ La cifras están indicadas en M\$ del año 2006. Factor de actualización es de 1,0339 para expresar pesos del año 2005 a pesos del año 2006.

Cuadro 3
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de Subtítulos

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹¹ (M\$)	Presupuesto Final ¹² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹³ (M\$)	Notas
			• TOTAL INGRESOS	39.663.628	51.604.020	54.868.263	- 3.264.243	-
05			Transferencias Corrientes	-	21.867	-	21.867	-
06			Rentas de la Propiedad	12.607	12.607	30.577	- 17.970	-
07			Ingresos de Operación	36.605.500	49.268.346	53.195.097	-3.926.751	-
08			Otros Ingresos Corrientes	239.246	512.246	931.619	- 419.373	-
09			Aporte Fiscal	2.806.275	1.285.649	224.502	1.061.147	-
10			Venta de Activos No Financieros	-	20.000	3.164	16.836	-
12			Recuperación de Préstamos	-	483.305	483.304	1	-
			• TOTAL GASTOS	39.664.628	55.973.620	54.990.790	982.830	-
21			Gastos en Personal	16.267.840	18.404.308	18.345.957	58.351	-
22			Bienes y Servicios de Consumo	17.727.679	28.607.185	28.587.567	19.618	-
23			Prestaciones de Seguridad Social	-	55.996	46.892	9.104	-
25			Integros al Fisco	4.997.778	7.350.000	7.233.125	116.875	-
29			Adquisición Activos no Financieros	155.331	670.413	554.066	116.347	-
31			Iniciativas de Inversión	515.000	884.718	223.183	661.535	-
34			Servicio de la Deuda	1.000	1.000	-	1.000	-
			• RESULTADO	-1.000	-4.369.600	-122.527		-

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006.

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

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

1. Documentos de Identificación

A diciembre del 2006, la cantidad de Cédulas de Identidad atendidas por el Servicio, alcanzó las 3.289.897 solicitudes, con una tasa de variación de -0,1% en relación al año 2005, ya que en dicho año, no fue posible prever una segunda vuelta en las elecciones presidenciales, situación que elevó considerablemente la demanda, reflejando un valor efectivo muy por encima de lo proyectado (21%). Conforme a ello, durante el año 2006, se monitoreo mensualmente el avance del indicador, implementándose distintas acciones asociadas a atenciones en terreno efectuadas en todas las Regiones del País, reforzado en el último mes con la apertura de las oficinas en horario especial, sin embargo, no fue posible revertir este efecto. Para graficar el efecto de las elecciones en el resultado de este indicador, al calcularlo no considerando en ambos años los meses de noviembre y diciembre de 2006, es decir, aislando el efecto de las elecciones, se obtiene un 3,69%, superior a la meta de 2%. En el caso de Pasaportes, se registraron 216.465 solicitudes, cuya variación fue de 2,5% respecto del año 2005, producto de variables exógenas a la planificación del Servicio, como: la promulgación del Decreto N°279, del 25 de febrero del 2006, del acuerdo entre Chile y Perú para el ingreso y tránsito en calidad de turistas sin la necesidad de portar el Pasaporte, dejando sólo como exigencia la Cédula de Identidad, autorización oficial entre Chile y Bolivia, en base a la reciprocidad para el ingreso y tránsito en calidad de turista con Cedula de Identidad. Conforme a ello, la demanda de solicitudes de Pasaporte disminuyó notablemente al ser remplazado por la Cédula de Identidad, que en comparación con el Pasaporte tiene un costo menor. Este impacto fue mayor, por tratarse de países que por su condición limítrofe generaran gran interés turístico y comercial. Por otra parte, el porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet fue de un 37%, producto de la mejora sustancial, a fines del año 2005, de la web institucional, en cuanto a accesibilidad y navegación de los usuarios, así como también, se agregó a los certificados un mecanismo de firma electrónica, lo que permite verificar su validez mediante este medio. Asimismo, se llevó a cabo una Campaña de Difusión de los servicios en línea, destacando el bloqueo de los documentos de identificación.

2. Registro Civil

Destacan las Inscripciones, Rectificaciones y Subinscripciones, ítems que en su conjunto alcanzaron durante el año 2006, los 476.715 trámites. Se presentó un 98,2% de certificados emitidos por puestos integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos, dicho porcentaje sólo considera Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas y Registros Especiales. Se registraron 1.456.260 de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías, con una tasa de variación anual del 42%, respecto al año 2005, producto de que a partir de Junio del año 2005, la Región Metropolitana se incorporó a la Reforma Procesal Penal, de tal forma, que los requerimientos de información de las fiscalías del Ministerio Público aumentaron sustancialmente. Dicho incremento, se produjo aún cuando la Subdirección de Operaciones del SRCel, tomó medidas tendientes a facilitar el acceso a los datos biométricos de nuestra base de datos, a la Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile y Fiscalías, lo cual frenó el aumento de las consultas de identidad previstas para el año 2006. Se finalizó la entrega de scanners a todas las Comisarías de Carabineros de Chile, para que las verificaciones de identidad fueran realizadas directamente por ellos, lo que contribuyó a controlar la creciente recepción de consultas al Servicio. Finalmente, se registró un 87% de posesiones efectivas inscritas en el plazo, durante el año 2006.

3. Registro de Vehículos Motorizados (RVM)

Durante el año 2006, el volumen de transacciones alcanzó los 1.603.348 trámites, con una tasa de variación de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados de un 8%, respecto al año 2005. Destaca, el hecho que del total de solicitudes al RVM, un 98% es ingresado en línea directamente a la base de datos en las oficinas en que se solicitan, en tanto, un 61% de la ciudadanía evaluó este tipo de trámite con nota de excelencia. Cabe señalar, que la Oficina Internet recibió 2.390.466 visitas, solicitándose 1.068.406 Certificados por este medio, lo que representa un 67% de incremento respecto a la cantidad de Certificados Internet registrada el año 2005, donde el porcentaje de Certificados Internet solicitados respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel, fue de un 8,05%, como resultado de la Campaña de Difusión implementada el último trimestre del año 2006, además, el mayor interés del público por visitar la página del Servicio, ya que posee nuevas funcionalidades, tales como, la consulta por el estado de trámites de vehículos motorizados y posesiones efectivas, aumentando la cantidad de visitas y de transacciones asociadas a entrega de certificados. En cuanto a los Servicios de Entrega y Procesamiento de Información a Instituciones por Convenio, estos se materializan mediante la conexión a la red institucional que permite el acceso a la Base de Datos del SRCel, para realizar consultas en pantalla y/o la emisión de certificados. A diciembre, se puede destacar que se encontraban vigentes 66 convenios con Municipios, cuyos usuarios finales son especialmente las Direcciones de Tránsito Municipales y los Juzgados de Policía Local. Asimismo, el porcentaje de Certificados emitidos por Municipios con Convenios de Conectividad con respecto al total de Certificados homologables emitidos por el SRCel, fue de un 36%, principalmente por el aumento en 14 Municipalidades que durante el año 2006, suscribieron Convenios de Conectividad con el SRCel, respecto al año anterior, de las cuales 5 ya utilizaron el servicio durante el año pasado. Conforme a ello, las 66 Municipalidades durante el año 2006, cuentan con el servicio de conectividad y emisión de certificados. Otro aspecto a considerar, es que el mayor número del tipo de certificados involucrados, es emitido por los Municipios en convenio, por lo cual, son éstos los que aportan un gran porcentaje al total.

4. Registro General de Condenas

El Registro General de Condenas contiene información remitida por los Tribunales de Justicia, la que posteriormente es requerida principalmente por éstos y por las autoridades policiales y de Gendarmería de Chile. Asimismo, mediante este registro se otorgan Certificados de Antecedentes a personas, en los casos y circunstancias determinadas por la Ley. Entre los productos específicos de este Registro, destaca la tramitación de Eliminación u Omisión de Antecedentes. Durante el año 2006, las solicitudes de beneficios penales terminadas que fueron solicitadas directamente por el público alcanzaron las 21.417 solicitudes de beneficio, terminándose en el plazo de 25 días un 89% de ellas. Asimismo, cabe señalar que el año 2006, el porcentaje de solicitudes de omisiones de antecedentes penales tramitadas dentro del plazo, correspondió a un 89%. Por otra parte, para los chilenos residentes en el exterior, mediante un convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores, es posible obtener certificados mediante los distintos consulados existentes en el mundo, en este caso inclusive la posibilidad de obtener Certificados de Antecedentes. La operación de este convenio, permite ahorrar considerable tiempo en relación al mecanismo basado en el envío de un certificado emitido en el país y legalizado por diferentes autoridades para otorgar su validez en el exterior.

5. Registros Especiales

Este producto estratégico, fue incorporado a partir de la formulación presupuestaria del año 2005, en consideración a que pese a que su volumen no es representativo dentro de las actuaciones del Servicio,

tiene importancia para la vida de las personas y para el acceso a los beneficios otorgados por el Estado. Este producto estratégico, contiene información relativa a Discapacitados; Conductores; Violencia Intrafamiliar; Consumo y Tráfico de Estupefacientes; Profesionales. Durante el año 2006, podemos destacar que se presentó un incremento respecto del año 2005, tanto en el Registro Especial de Violencia Intrafamiliar como en el Registro de Discapacitados, de un 2,56% y 18,90%, respectivamente. Por otra parte, se registró una tasa de variación del 11% de eliminaciones de anotaciones en la Hoja de Vida del Conductor, respecto al año 2005, registrando un total de eliminaciones de anotaciones en la Hoja de Vida del Conductor de 131.602, durante el año 2006.

Otros Resultados: Institucional

Durante el año 2006, se presentaron los siguientes resultados relacionados con la gestión institucional del Servicio:

- Un 67,1% de los usuarios se declararon satisfechos con la calidad del Servicio.
- Un 2,1% de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del Servicio, ya que a mediados del año 2005, se estableció la meta para el año 2006, cuando aún no se contaba con las 34 maletas (equipos móviles) adicionales, las que se obtuvieron a finales de ese año.
El mayor cumplimiento (2,1%) respecto de lo programado (1%), obedece principalmente por haber contado durante el año 2006, con una mayor cantidad de maletas (de 15 se pasó a 49) y al énfasis que ha puesto nuestro Servicio en su conjunto y en particular cada Dirección Regional en este tipo de actuación, dado que éste constituye nuestro producto que aplica perspectiva territorial comprometido en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) - Gestión Territorial Integrada (GTI), como además, está incorporado en un Compromiso de Desempeño Colectivo (CDC) de cada Región.
- Un promedio de 17.493 trámites por funcionario de gestión operativa, fundamentalmente, producto del crecimiento de diversas actuaciones del Servicio, en especial las relacionadas con Vehículos Motorizados las que en su conjunto experimentaron un alza superior al 8%, otro caso lo constituyen las solicitudes de certificados los que en su conjunto variaron en un 11% respecto a 2005.
- Finalmente, se presentó un 96% de recuperación de licencias médicas.

● **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

1. Programa de Mejoramiento de Infraestructura Servicio de Registro Civil e Identificación.

Al contar con una infraestructura de 464 oficinas y 13 direcciones regionales a lo largo de todo el país, se contempló contar con un plan de mantenimiento periódico que garantizara el nivel de atención del SRCel. Conforme a ello, se considera el caso del proyecto de La Granja, donde se concretó la etapa de diseño y presupuesto por parte del MOP, así como también, en el caso del Proyecto de Puerto Montt, se terminó la etapa de diseño por parte de la Consultora. En cuanto al Proyecto de Reparación y Ampliación de Oficinas del SRCEI, se registró un total de 26 oficinas reparadas y en ejecución 21 oficinas. Finalmente, en cuanto al Proyecto de la Oficina Santa Cruz, se adjudicó la ejecución de los trabajos correspondientes a éste. Cabe señalar que este compromiso, no tiene productos estratégicos asociados.

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

Podemos mencionar que con fecha 27 de Diciembre de 2006, comenzó a funcionar en marcha blanca – plan piloto, el número telefónico 600 370 2000, para lo que fue necesario considerar los siguientes aspectos: seleccionar la voz a utilizar y definir los contenidos de las opciones pre-grabadas que conforman el IVR (Interactive Voice Recognition), definir y construir los scripts (respuestas estructuradas para los diversos y numerosos productos y servicios), elaborar el manual de capacitación, realizar la capacitación de los ejecutivos telefónicos del Nivel 1, coordinar y dotar de los elementos necesarios a los funcionarios que constituyen el Nivel 2 que otorgará respuestas más especializadas, etc. Los productos estratégicos asociados a este compromiso son: Documentos de Identificación, Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas y Registros Especiales.

3. Diseño e implementación de un plan de difusión para los servicios que SRCel proporciona a través de su sitio web.

En octubre del año 2006, se adjudicó propuesta pública y se aprueba el Contrato con el adjudicatario, desarrollándose y recibándose conforme los productos y servicios ofrecidos para la implementación del Plan de Difusión. Paralelamente, se contrataron servicios de difusión radiales consistente en la participación de miembros del equipo directivo, con la finalidad de tratar temáticas de interés ciudadano y difundir nuestros servicios en línea. Asimismo, se adquirieron servicios de promoción, en la Región Metropolitana durante la época navideña, respecto del servicio de bloqueo de documentos de identificación en línea.

En el caso de este compromiso institucional, los productos estratégicos asociados son: Documentos de Identificación (Bloqueo y Consulta de Estado de Cédula de Identidad y Pasaporte), Registro Civil (Certificados Internet y Consulares de Nacimiento, Matrimonio y Defunción), Registro de Vehículos Motorizados (Certificados Internet de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados) y Registro General de Condenas (Certificados Consulares de Antecedentes).

4. Proyecto de Habilitación de Maletas Móviles para ámbito de Registro Civil.

Se adquirió la totalidad del equipamiento necesario para la habilitación de las Maletas Móviles para ámbito del Registro Civil. En cuanto a la implementación del proyecto en aquellas Regiones inicialmente establecidas, por solicitud de la Subdirección de Operaciones del SRCel para el año 2006, se puso en marcha en las Regiones XI y XIII. El resto de las Regiones, se realizará durante los primeros meses del año 2007. Por otra parte, los productos estratégicos asociados a este compromiso institucional son los siguientes: Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas y Registros Especiales.

5. Programa de fortalecimiento de atención a usuarios Región Metropolitana.

Las maletas del equipo móvil apoyaron el trabajo de las oficinas metas en períodos peak. En cuanto a la dotación, se elaboraron los informes y se llevó un control diario de la situación, para mantener todos los puestos activos, cubriendo a los funcionarios ausentes por licencias médicas, permisos o feriado legal. Por otra parte, en cuanto al Centro de Atención de Identificación Moneda, se declaró desierta la licitación, sin embargo, se adjudicaron obras menores que permitirán una operación expedita para la atención de Cédulas de Identidad de Chilenos, Extranjeros y Pasaportes. El Modelo de Atención de la Oficina Alameda, cuya preparación estuvo a cargo de una comisión especial, se concluyó en Diciembre de 2006, por lo que los planos que se hicieron en base a ese modelo, ya se confeccionaron y se contempla la realización de la licitación durante el primer trimestre de 2007.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones¹⁴ Evaluadas¹⁵

El Servicio no tiene programas / instituciones evaluadas, en el período comprendido entre los años 1999 y 2006.

¹⁴ Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

¹⁵ Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Avances en Materias de Gestión Interna**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

En el área de mejoramiento de Recursos Humanos, el PMG de Capacitación, durante el año 2006, ejecutó la etapa 4, que contempló la elaboración de un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado, así como también, el diseño de un Programa de seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación, y por otra parte, diseñó una política de capacitación, enmarcada en la “política de recursos humanos”. En relación al PMG de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, comprometió la etapa 4, considerando una alta prioridad y un ponderador del 10%, lo que representó un salto cualitativo respecto a como se ha desarrollado el proceso de planificación en esta materias, considerando la filosofía del mejoramiento continuo, identificación de atención en los resultados, en el cumplimiento de metas viables y factibles, con la finalidad última de satisfacer a sus Clientes, los funcionarios del SRCel. Por otra parte, en relación al PMG de Evaluación de Desempeño, comprometió la etapa 4, cumpliendo en su totalidad los requisitos técnicos establecidos para dicha etapa, considerando la elaboración de un Informe de Seguimiento de las Recomendaciones y por otra parte, el diseño de una política de evaluación del desempeño enmarcada en la “política de recursos humanos”. El PMG de Gobierno Electrónico, comprometió la etapa 4, con una alta prioridad y un ponderador del 10%, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos para dicha etapa, en un 100%. En el área de mejoramiento de Planificación/ Control/ Gestión Integrada, tanto el PMG de Planificación y Control de Gestión como el de Auditoría Interna, registró un 100% de cumplimiento, destacando que dichos PMG se prepararon para la certificación según la Norma ISO 9001:2000, durante todo el año 2006. En cuanto al sistema de PMG de Gestión Territorial, se comprometió en la etapa 3, presentando una prioridad mediana, con un 8% de ponderador, cumpliendo al 100% con los requisitos técnicos, considerando el diseño de un Programa de Seguimiento de la implementación en cada región. Finalmente, en el área de Administración Financiera, el PMG de Sistema de Compras u Contrataciones del Sector Público y el PMG de Administración Financiera – Contable, ambos registraron un compromiso en la etapa 6, con una prioridad menor y mediana, respectivamente. En cuanto al PMG de Enfoque de Género, se comprometió en la etapa 4, con una prioridad mediana y un ponderador del 8%, cumpliendo con el 100% de los requisitos técnicos establecidos para dicha etapa y lo definido en el Plan de Trabajo del año 2006.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Los compromisos de desempeño colectivos asumidos para su ejecución durante el año 2006 se cumplieron en un 100%. Esta tarea fue desarrollada por 25 equipos de trabajo, integrados por 2.727 funcionarios de todo el país, considerando 84 compromisos de desempeño colectivos.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

No existen otros incentivos remuneracionales.

- Otras Materias de Gestión

Programa Identificación Chile Solidario: Se continúa con el convenio de cooperación suscrito con MIDEPLAN, para la atención de solicitudes de Cédulas de Identidad para personas adscritas al Programa de Protección Social, registrando un total de 82.681 cédulas de identidad.

Participación en VIII Campaña por el Buen Trato Infantil: En esta versión, denominada “Tenemos Opinión”, a nuestro Servicio le correspondió colaborar en la preparación de material de difusión.

Comité Interministerial por el Buen Trato Infantil: Se continuó trabajando en la elaboración de la Guía de Orientaciones Técnicas para la Prevención y Atención del Maltrato y Abuso Sexual Infantil, poniéndose énfasis en evitar la doble victimización de la que pueden ser sujeto los menores al momento de ser atendidos en los centros de salud, establecimientos policiales y/o en tribunales.

Nuevo Trato a los Pueblos Originarios: Se mantiene la premisa fundamental difundir el respeto, reconocimiento, la participación en igualdad de oportunidades y el desarrollo de los pueblos originarios, nuestro Servicio ha intervenido en reuniones sobre la aplicación de la Política por el Nuevo Trato en el Ministerio de Justicia. Además, se ha preparado material bilingüe sobre Posesiones Efectivas, se han realizado atenciones en terreno en comunas o localidades con alto porcentaje de población originaria y se ha dotado de señalética bilingüe a algunas oficinas; además de participar en encuentros con organizaciones de comunidades originarias a lo largo del país.

Comité de Protección Civil: Se participó en encuentros de este comité en que se abordaron las siguientes temáticas: Evaluación general de la gestión del Sistema Nacional de Protección Civil ante las emergencias de los temporales del invierno 2006, Realización de simulacro ciudadano de terremoto/tsunami a realizarse el 31 de octubre en la ciudad de Valparaíso, y Planificación 2006-2007 frente al Riesgo de Incendios Forestales.

Servicio Nacional del Adulto Mayor: Se estableció un programa de trabajo para el periodo 2006-2007, lo que permitió generar una atención de 461.806 solicitudes de cédulas de identidad correspondientes a adultos mayores. Se intervinieron 23 oficinas habilitándolas de acceso para adultos mayores, entre otros. Se realizaron 6 cursos de capacitación en distintas Direcciones Regionales, destinados a funcionarios que atienden público, con el fin de que entreguen un servicio adecuado a los adultos mayores.

Servicio Nacional de Menores: En noviembre del 2006, se suscribió una modificación al convenio de colaboración suscrito entre el Servicio y SENAME, a través del cual se facilita la atención de solicitudes de cédulas de identidad por parte de menores internados en los centros de administración directa del Servicio Nacional de Menores.

Participación Ciudadana: Se ha contribuido en la difusión de la existencia de grupos vulnerables a la discriminación, a través de acciones positivas, tendientes a visibilizar su situación en un horizonte temporal al año 2006, se ha incorporado información estadística sobre el Registro Nacional de la Discapacidad en nuestro sitio web.

4. Desafíos 2007

Programa de Mejoramiento de Infraestructura Servicio de Registro Civil e Identificación.

El Servicio continuará con la ejecución y desarrollo del Programa de Mejoramiento de Infraestructura, el que cuenta con un monto total asignado de M\$1.832.222, considerando finalizar la construcción de las oficinas de la Granja, Santa Cruz y Linares, así como también, las dependencias de la Dirección Regional y la Oficina de Puerto Montt, en su etapa de construcción 2007 ejecutada. Asimismo, durante el año 2007, el Servicio desarrollará un Plan de Mantenimiento periódico, cuyo objetivo contempla reparar y/o ampliar 47 Oficinas, ya que al contar con una infraestructura de 464 oficinas y 13 Direcciones Regionales a lo largo del país. Todo lo cual, contribuye a optimizar el nivel de atención al público, de tal forma, que el Servicio continúe siendo reconocido por la comunidad como una Institución moderna y eficiente, siempre apoyando las políticas de Estado que, en su esencia, consideran a la modernización como un proyecto integral que pasa por las personas, la tecnología y la infraestructura.

Adquisición de 13 nuevos vehículos para creación de “Equipos de atención todo terreno SRCel”.

Con la finalidad de incrementar las actividades del Servicio, considerando básicamente, poblaciones afectadas por extrema pobreza, grupos de alto riesgo social, enfermos, personas postradas o con discapacidad, adultos mayores, localidades de residencia apartadas y de difícil acceso a lo largo del país, en razón a la compleja geografía de nuestro territorio, lo que implica que estos vehículos deben ser capaces de transitar por todo tipo de caminos o terrenos, se realizará la adquisición de 13 nuevos vehículos, considerando que existe un presupuesto asignado de M\$375.291, para la creación de Equipos de atención todo terreno. Se espera atender a través de estos Equipos de Atención todo Terreno, a 66.234 Cédulas de Identidad a nivel país. Por otra parte, se continuará asistiendo a las convocatorias a trabajos en terreno organizadas por las Intendencias y Gobiernos Regionales, toda vez que sea solicitado, así como también, dar cumplimiento a las citaciones de los diferentes Programas Gubernamentales, como por ejemplo: Chile Solidario, Programa Puente, Gobierno más cerca, entre otros.

Sistema de apoyo al proceso de identificación y creación de un Laboratorio de Biometría.

A través de la implementación de este Laboratorio, que permitirá efectuar consultas en línea, se podrán generar respuestas al Ministerio Público, Carabineros e Investigaciones, de manera oportuna, respecto a hechos civiles o penales que puedan afectar la seguridad de la ciudadanía. Para concretar este desafío, se cuenta con un presupuesto asignado de M\$412.965, de tal forma, de generar el estudio de factibilidad técnica para implementar un Laboratorio de Biometría, contemplando las definiciones de orden jurídico y de políticas en el ámbito del Servicio. Este innovador proyecto, se sustentará en herramientas especializadas, que faciliten realizar las tareas de verificación de identidad de manera efectiva y lo más eficientemente posible, con el objetivo de responder consultas de identificación de manera más certera y en el menor plazo posible, lo que reviste especial relevancia cuando se debe dar respuesta a requerimientos provenientes del Ministerio Público, asociados a la Reforma Procesal Penal. Asimismo, se estima que resultarán beneficiados con esta medida 15.116.435 personas naturales, 110 Instituciones del Sector Público y 136 Organizaciones y empresas del sector privado.

Implementación de la Ley N°20.084 “Responsabilidad Penal Adolescente”.

A partir de junio de 2007, comenzará a regir dicha Ley, con ello se iniciará la implementación en el Servicio de Registro Civil e Identificación, con la finalidad de generar un registro de menores infractores de la Ley, un certificado de anotaciones de menores infractores y definir la estadística de menores infractores, para lo cual, se creará una aplicación computacional acorde con los nuevos requerimientos.

Ejecutar el 100% de las actividades para supervisar, monitorear y establecer parámetros de servicio en gestión de Call Center.

La plena operación del Call Center, permitirá mejorar la atención de los usuarios, descongestionando las oficinas presenciales, puestos de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias; y potenciar los servicios otorgados por la Oficina Internet, así como también, se ejecutarán las actividades de supervisión, monitoreo y definición de parámetros de servicio en la gestión del Call Center, con la finalidad de contar con indicadores de calidad en sus niveles de servicio, conforme a prácticas del mercado en esta materia, a fin de significar una efectiva mejora en el Servicio.

Convenios de Servicios entre Organismos Públicos y Privados.

Se contempla la ejecución de un Convenio de Servicios con Policía de Investigaciones, entidad a la que proporcionará el acceso a un listado de pasaportes robados, lo que permitirá que dicha información se encuentre disponible en la INTERPOL Francia. Asimismo, realizar Convenios con empresas privadas, con la finalidad de otorgar un servicio de verificación en línea, frente al fallecimiento de una determinada persona.

Inserción internacional.

Durante el año 2007, y en el proceso de modernización impulsado por la Dirección General del Registro de Estado Civil de Uruguay, y la propuesta del Servicio de Registro Civil e Identidad de atención a los chilenos residentes en Uruguay, se pondrá en marcha el acuerdo marco de cooperación, para fortalecer la inscripción inmediata de los recién nacidos y la certeza de identidad de los ciudadanos, a través de la colaboración de la OEA, UNICEF y el BID.

Agenda Internacional del año 2007.

Contemplará la factibilidad de generar una mayor cantidad de productos y servicios, a través de su sitio web, así como también, por medio de los 142 Consulados que se encuentran conectados para la emisión de certificados en la Oficina Internet y los 75 Consulados que están conectados para la entrega de Cédulas de Identidad y Pasaportes. Además, considerará la generación de alternativas de Gobierno Electrónico, con finalidad de optimizar la validez jurídica internacional de los documentos.

Calidad al Servicio de los Ciudadanos: Nuevo Trato Ciudadano.

A través de la capacitación de los funcionarios de atención de público, en materias de género y no discriminación, para brindar un servicio de excelencia y responder en forma adecuada a los distintos tipos de usuarios, en forma especial a los grupos prioritarios, tales como discapacitados, etnias, adulto mayor, minorías sexuales, entre otros, se continuará fortaleciendo la Calidad al Servicio de los Ciudadanos.

5. Anexos

- Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006
- Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera
- Anexo 3: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006
- Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 5: Programación Gubernamental
- Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006
- Anexo 7: Iniciativas de Inversión
- Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos
- Anexo 9: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 10: Proyectos de Ley

• Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas
			• INGRESOS	39.663.628	51.604.020	54.868.263	- 3.264.243	-
05			Transferencias Corrientes	-	21.867	-	21.867	1
06			Rentas de la Propiedad	12.607	12.607	30.577	- 17.970	-
07			Ingresos de Operación	36.605.500	49.268.346	53.195.097	- 3.926.751	2
	02		Venta de Servicios	36.605.500	49.268.346	53.195.097	- 3.926.751	-
08			Otros Ingresos Corrientes	239.246	512.246	931.619	- 419.373	3
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Lic. Médicas	191.969	464.969	689.043	- 224.074	-
	99		Otros	47.277	47.277	242.576	- 195.299	-
09			Aporte Fiscal	2.806.275	1.285.649	224.502	1.061.147	4
10			Venta Activos No Financieros	-	20.000	3.164	16.836	5
12			Recuperación de Prestamos	-	483.305	483.304	1	6
			• GASTOS	39.664.628	55.973.620	54.990.790	982.830	-
21			Gastos en Personal	16.267.840	18.404.308	18.345.957	58.351	8
22			Bienes y Servicios de Consumo	17.727.679	28.607.185	28.587.567	19.618	9
23			Prestaciones de Seguridad Social	-	55.996	46.892	9.104	10
25			Integros al Fisco	4.997.778	7.350.000	7.233.125	116.875	11
	01		Impuestos	4.997.778	7.350.000	7.233.125	116.875	-
29			Adquisición Activos No Financieros	155.331	670.413	554.066	116.347	12
	03		Vehículos	-	75.000	75.000	-	-
	04		Mobiliario y Otros	155.331	315.171	292.913	22.258	-
	05		Máquinas y Equipos de Oficina	-	63.440	46.169	17.271	-
	06		Equipos Computacionales y Periféricos	-	51.168	32.277	18.891	-
	07		Programas Informáticos	-	165.634	107.707	57.927	-
31			Proyectos de Inversión	515.000	884.718	223.183	661.535	13
	02		Consultorías	515.000	884.718	223.183	661.535	-
34			Servicios de la Deuda	1.000	1.000	-	1.000	-
			• RESULTADO	-1.000	-4.369.600	-122.527	-	-

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

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

Notas Anexo N°1 – Cuadro N°4:

1. Transferencias Corrientes: Este subtítulo se incrementó debido a los incentivos al retiro de personal; fue mediante los decretos N°366 del 27-03-2006 por M\$17.727 y por el decreto N°1.350 del 07-12-2006 por la suma de M\$4.140.
2. Ingresos de Operación: El monto inicial aprobado en la Ley de Presupuesto fue la suma de M\$36.605.500 y se modificó de acuerdo a lo siguiente:
 - Decreto N°474 por M\$2.854.640, que fue otorgado con fecha 26-04-2006. Modificación realizada en conjunto con ajuste de Saldo inicial de Caja, mayores ingresos y Recuperación de Préstamos.
 - Decreto N°1.022 de fecha 13-09-2006 por M\$8.344.276. Se asignó al financiamiento con recursos propios, de mayores gastos Subtítulo 22 por aumentos en la demanda en particular, el incremento en venta de cédulas de identidad, además, sirvió para financiar gastos del subtítulo 29 e impuestos.
 - Decreto N°1.255 de fecha 21-11-2006 por M\$643.930, para financiar con recursos propios gastos relacionados con pagos de impuestos y de Adquisición de Activos no Financieros.
 - Decreto N°1.485 de fecha 19-12-2006 por M\$820.000, que permitió financiar con recursos propios los mayores gastos por concepto de impuestos por aumento en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, en la venta de actuaciones, específicamente en cédulas de identidad y pasaportes.

En suma al término del período, se contó con un presupuesto en este ítem de M\$49.268.346. La ejecución devengada del año 2006 correspondió a M\$53.195.097 existiendo un superávit de recursos por M\$3.926.751.

3. Otros Ingresos Corrientes: Este subtítulo se incrementó a través del decreto N°1.022 del 13-09-2006 en M\$273.000, debido a la incorporación de una mayor recuperación de licencias médicas.
4. Aporte Fiscal: La ley N°20.083 otorgó al Servicio la suma de M\$2.806.275 y se modificó durante el año 2006 según los siguientes decretos:
 - Decreto N°464 de fecha 25-04-2006 por M\$10.800, el cual aumenta el aporte fiscal, para el financiamiento de actividades relacionadas con la implementación de las normas ISO.
 - Decreto N°940 de fecha 11-08-2006 que rebaja M\$1.531.426 y ajusta con SIC.

El monto final de presupuesto fue de M\$1.285.649.

1. Venta de Activos No Financieros: Este subtítulo de ingresos no tuvo presupuesto inicial pero se asignó mediante decreto N°885 de fecha 26-07-2006, por M\$20.000, para registrar venta de vehículos, reemplazados por modelos nuevos.
2. Recuperación de Préstamos: Esta cuenta no tuvo presupuesto inicial pero se asignó mediante decreto N°474 de fecha 26-04-2006, por M\$483.305, esto permitió cumplir con la disposición de la Contraloría General de la República que indica que los ingresos devengados al término de un año deben incorporarse el ejercicio siguiente a la cuenta 1210.

3. Saldo Inicial de Caja: El Saldo Inicial de Caja decretado inicialmente en M\$2.000 se vio incrementado de acuerdo a los siguientes decretos:

- N°474 del 26-04-2006 por M\$591.782.
- N°571 del 22-05-2006 por M\$500.734, el cual se utilizó para el financiamiento del reajuste de sueldos y glosa 02 de 2006.
- N°885 del 26-07-2006 por M\$227.475, el cual fue destinado a financiar el pago de honorarios y la reposición de vehículos.
- N°940 del 11-08-2006 por M\$2.181.179, por un ajuste que financia desempeño institucional por M\$649.753 y rebaja Aporte Fiscal por M\$1.531.426.
- N°1.022 del 13-09-2006 por M\$447.674, para el financiamiento de mayores gastos en viáticos y horas extras, además gastos por la adquisición de activos no financieros.

8. Gastos en Personal: Inicialmente se decretó la suma de M\$16.267.840 y se vio modificado de acuerdo a los siguientes decretos:

- N°366 del 27-03-2006 por M\$ -29.166. La rebaja de este monto se realizó para financiar una parte de los incentivos al retiro.
- N°474 del 26-04-2006 por M\$72.064 solicitados en el SIC.
- N°570 del 22-05-2006 por M\$500.734, el cual fue destinado a financiar reajuste de sueldos y glosas.
- N°885 del 26-07-2006 por M\$165.290, para financiar honorarios.
- N°940 del 11-08-2006 por M\$649.753, el cual financia gastos de desempeño institucional, Ley del Nuevo Trato.
- N° 1.022 del 13-09-2006 por M\$363.000, para financiar mayores gastos en viáticos, horas extras y reemplazos.
- N°1.350 del 07-12-2006, que rebajo el subtítulo en M\$4.963 por pagos de incentivos al retiro ,y
- Decreto N°1.592 del 29-12-2006 por M\$419.756 para financiar aguinaldos y reajustes.

9. Bienes y Servicios de Consumo: La ley de Presupuesto otorgó al Servicio la suma de M\$17.727.679 la cual se modificó de acuerdo a lo siguiente:

- Decreto N°464 del 25-04-2006 por M\$10.800, que aumenta presupuesto para gastos en cursos de capacitación y otros gastos debido a implementación de las normas ISO.
- Decreto N°474 del 26-04-2006 por M\$3.487.945, que financia mayores gastos Subt 22, bienes de producción por aumento en la demanda (venta de actuaciones)
- Decreto N°885 de 26-07-2006 por M\$7.185, para financiar capacitación y gastos varios.
- Decreto N°1.022 del 13-09-2006 por M\$7.373.576, que financia mayores gastos Subt 22, Bienes de producción por aumento de costos asociados a la demanda.

El monto final del presupuesto de gastos en Bienes y Servicios de Consumo fue de M\$28.607.185 y su ejecución fue de M\$28.587.567 correspondiendo a un 99.93%.

10. Prestaciones de Seguridad Social: Inicialmente esta cuenta no presenta presupuesto asignado, se asignó recursos de acuerdo al decreto N° 366 del 27-03-2006 por la suma de M\$ 46.893 y por el decreto N°1.350 del 07-12-2006 por la suma de M\$ 9.103. Estos recursos financiaron la bonificación al retiro de acuerdo a la Ley del Nuevo trato.

-
11. Integros al Fisco: Inicialmente se decretó la suma de M\$4.997.778 y se modificó durante el año de acuerdo a los siguientes decretos: N°1.022 del 13-09-2006 por M\$970.700, N°1.255 del 21-11-2006 por M\$ 561.522 y N°1.485 del 19-12-2006 por M\$820.000, todos para financiar mayores gastos por concepto de impuestos, debido a las altas ventas de las actuaciones cédulas y placas patentes, además de certificados varios.
12. Adquisición de Activos No Financieros: De acuerdo a la ley N°20.083 el monto inicial fue de M\$ 155.331, el cual se modificó según los siguientes decretos:
- N°885 del 26-07-2006 por M\$75.000, para financiar reposición de vehículos del Servicio.
 - N°1.022 del 13-09-2006 por M\$357.674, para financiar mobiliarios, software, equipos y otros.
 - N°1.255 del 21-11-2006, para la adquisición de mobiliarios. Equipos de oficina y equipos informáticos.
13. Proyectos de inversión: De acuerdo a la ley N°20.083 el monto inicial fue de M\$515.000, el cual se incrementó de acuerdo al decreto N°474 del 26-04-2006 en M\$369.718.

• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2006/ 2005	Notas
			2004	2005	2006		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\frac{[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{21} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}]}{100}$	%	0,6	0,75	0,55	73,33	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\frac{[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{22}]}{\text{año}}$	M\$/función año	14.938	16.092	17.030	105,83	-
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$\frac{[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{23}]}{[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}]} * 100$	%	0,00	0,00	0,00	0,00	-
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\frac{[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{24} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}]}{100}$	%	1,16	1,09	0,48	44,04	2

Notas:

1. El año 2005, se presentaron una menor cantidad de decretos modificatorios respecto del total de decretos, por lo tanto su indicador es mayor. El año 2006, hubo 5 de un total de 11 decretos que modificaron el presupuesto del Servicio, esto para adaptarse a las condiciones variables de una institución que trabaja en base a recursos propios.
2. El porcentaje efectivo obtenido de este indicador en el año 2005, es mayor respecto al año 2006, ya que durante el año 2005, sólo se presentó un proyecto de inversión (arrastre), en cambio en el año 2006, se presentaron 6 proyectos de inversión e incluso algunos gastos no se lograron identificar.

¹⁹ Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0655 para 2004 a 2006 y de 1,0339 para 2005 a 2006.

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

²² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

²⁴ Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2004	2005	2006				
Institucional	Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio	((Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7)/Total usuarios encuestados))*100	%	68,2	67,5	67,1	70,0	Si	96	-
	Enfoque de Género: No									
Registro Civil	Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel	(Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel en el año t)*100	%	3,10	3,69	8,05	5,22	Si	154	1
Registro de Vehículos Motorizados										
Registro General de Condenas										
	Enfoque de Género: No									
Documentos de Identificación	Tasa de variación anual de cédulas de identidad entregadas	((N° de cédulas de identidad entregadas en año t/N° de cédulas de identidad entregadas en año t-1)-1)*100	%	25,9 2643987,0	24,5 3291614,0	-0,1 3289897,0	2,0 2775076,0	No	94	2
	Enfoque de Género: No									

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

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

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2004	2005	2006				
Registro Civil Registro de Vehículos Motorizados Registro General de Condenas Registros Especiales	Porcentaje de certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos	(Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100	%	86,4	100,0	98,2	99,2	Si	99	-
Institucional	Porcentaje de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio	(N° de actuaciones realizadas en terreno en el año t/N° de Actuaciones homologables realizadas en oficinas en el año t)*100	%	0,4	1,6	2,1	1,0	Si	216	3
Documentos de Identificación	Tasa de variación anual de pasaportes entregados	((N° de pasaportes entregados en año t/N° de pasaportes entregados en año t-1)-1)*100	%	5,6 160764,0	31,3 211133,0	2,5 216465,0	7,0 196014,0	No	36	4
Registro Civil Registro de Vehículos Motorizados Registro General de Condenas	Porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet	(Total de Transacciones comerciales realizadas en la Oficina Internet en el periodo t/Total de visitas a la Oficina Internet en el periodo t)*100	%	23	30	37	25	Si	147	5
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2004	2005	2006				
Registro de Vehículos Motorizados	Tasa de variación de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados	$\frac{t}{\text{Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados } t-1} \cdot 100$	%	14 1206438	10 1327082	8 1603348	8 1433248	Si	105	-
	Enfoque de Género: No									
Registros Especiales	Tasa de variación de eliminaciones de anotaciones en la Hoja de vida del Conductor	$\frac{t}{\text{Total de eliminaciones de anotaciones en la Hoja de vida del Conductor } t-1} \cdot 100$	%	NC	0 0	11 131602	0 116974	Si	100	-
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Promedio de Trámites por funcionario de gestión operativa	$\frac{\text{Total de trámites realizadas en el período } t}{\text{Total de Funcionarios de gestión operativa en el período } t}$		13834	0	17493	14505	Si	121	6
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2004	2005	2006				
Registro Civil	Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas en el plazo	(Total de Posesiones efectivas inscritas en el plazo en el período t/Total de Posesiones efectivas inscritas en el período t)*100	%	SI	NM	87	91	Si	95	-
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de recuperación de licencias médicas	(Monto Total recuperado por Licencias Médicas (M\$) en el período t/Monto Total a recuperar por Licencias Médicas (M\$) en el período t)*100	%	51	NC	96	88	Si	109	-
	Enfoque de Género: No									
Documentos de Identificación		((Total de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías en el período t/Total de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías en el período t-1)-1)*100								
Registro Civil										
Registro de Vehículos Motorizados	Tasa de variación anual de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías		%	156 506272	0 0	42 1456260	7 750000	Si	593	7
Registro General de Condenas										
Registros Especiales	Enfoque de Género: No									

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2004	2005	2006				
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de Certificados Emitidos por Municipios con Convenios de Conectividad respecto al total de Certificados homologables emitidos por el Servicio de Registro Civil	(Total de Certificados emitidos por las Municipalidades con convenios de Conectividad en el período t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel en el período t)*100	%	18	NM	36	20	Si	180	8
Registros Especiales	Enfoque de Género: No									
Registro General de Condenas	Porcentaje de solicitudes de omisiones de antecedentes penales tramitadas dentro del plazo	(Total de solicitudes de omisión antecedentes penales tramitadas en el período t/Total de solicitudes de omisión de antecedentes penales recibidas durante el período t)*100	%	84	0	89	85	Si	104	-
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 85 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 5 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 90 %

Notas:

1. El sobrecumplimiento de este indicador es producto, fundamentalmente, del aumento de las visitas a nuestro renovado sitio Web, como resultado de la Campaña de Difusión implementada durante el último trimestre del año 2006. A esto se suma además que existe mayor interés del público por visitar la página del Servicio debido a que se han puesto a disposición del usuario nuevas funcionalidades como por ejemplo la consulta por el estado de trámites de vehículos motorizados y posesiones efectivas; ello provoca mayor cantidad de visitas y consecuentemente mayor cantidad de transacciones asociadas a entrega de certificados.

-
2. En el año 2005, cuando se proyectaron los valores estimados para los periodos 2005 y 2006, no fue posible prever una segunda vuelta en las elecciones presidenciales de ese año, situación que elevó considerablemente la demanda, lo que se reflejó en un valor efectivo muy por encima de lo proyectado (21%). Si bien para el año 2006, se monitoreó mensualmente el avance del indicador, y se implementaron acciones durante todo el año asociadas a atenciones en terreno efectuadas en todas las regiones del País, reforzado en el último mes con la apertura de las oficinas en horario especial, tanto en la semana como en los fines de semana, no fue posible revertir este efecto. Para graficar el efecto de las elecciones en el resultado de este indicador, al calcularlo no considerando en ambos años los meses de noviembre y diciembre, es decir aislando el efecto de las elecciones, se obtiene un resultado de 3,69% visiblemente superior a la meta de 2%.
 3. Cuando a mediados del año 2005, se estableció la meta para el año 2006, aún no se contaba con las 34 maletas (equipos móviles) adicionales, las que se obtuvieron a finales de ese año. El mayor cumplimiento (2,1%) respecto de lo programado (1%), obedece principalmente por haber contado durante el año 2006, con una mayor cantidad de maletas (de 15 se pasó a 49) y al énfasis que ha puesto nuestro Servicio en su conjunto y en particular cada Dirección Regional en este tipo de actuación, dado que éste constituye nuestro producto que aplica perspectiva territorial comprometido en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) - Gestión Territorial Integrada (GTI), como además, está incorporado en un Compromiso de Desempeño Colectivo (CDC) de cada Región.
 4. El cumplimiento de este indicador estuvo afectado por variables exógenas a la planificación del servicio. A continuación se detallan dichas variables: 1-Promulgación del decreto 279 de fecha 25 de febrero del 2006 del acuerdo entre Chile y Perú para el ingreso y tránsito en calidad de turistas sin la necesidad de portar el Pasaporte, dejando solo como exigencia la Cedula de Identidad. 2-Autorización oficial entre Chile y Bolivia, en base a la reciprocidad para el ingreso y tránsito en calidad de turista con Cedula de Identidad. Lo anterior tuvo como efecto que la demanda de solicitudes de Pasaporte disminuyera notablemente al ser remplazado éste, por la Cedula de Identidad que en comparación con el Pasaporte tiene un costo mucho menor (Cédula de Identidad \$2.970 y Pasaporte de 32 paginas \$ 40.860). Además este impacto fue mayor por tratarse de países que por su condición limítrofe generaran gran interés turístico y comercial.
 5. Este sobrecumplimiento se explica por la mejora sustancial que se implementó en el sitio web institucional, a fines del año 2005, lo que significó una mayor accesibilidad y facilidad de navegación por parte de los usuarios. Asimismo, durante el último trimestre del año 2006, se llevó a cabo una Campaña de Difusión de los servicios en línea que ofrece el sitio web, destacando, entre estos, el bloqueo de los documentos de identificación. El impacto de ambos efectos, vale decir, la mejora en el sitio web como la campaña de difusión, eran difíciles de estimar, por no contar con experiencias similares anteriores. Por otra parte, este aumento, también refleja la tendencia general a realizar los trámites vía Internet, alternativa cada vez más valorada por los usuarios, no sólo de nuestro Servicio.
 6. Como resultado este indicador presenta un sobrecumplimiento de un 1% el que resulta poco significativo. Este sin embargo se debe al crecimiento de diversas actuaciones del Servicio, en especial las relacionadas con Vehículos Motorizados las que en su conjunto experimentaron un alza superior al 8%, otro caso lo constituyen las solicitudes de certificados los que en su conjunto variaron en un 11% respecto a 2005.
 7. Esta importante variación, se produjo a raíz de que a partir de Junio del año 2005, la Región Metropolitana se incorporó a la Reforma Procesal Penal, de tal forma, que los requerimientos de información de las fiscalías del Ministerio Público aumentaron sustancialmente. Dicho incremento, se produjo aún cuando la Subdirección de Operaciones, tomó algunas medidas tendientes a facilitar el acceso a los datos biométricos de nuestra base de datos, tanto a la Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile y Fiscalías, lo cual frenó el aumento de las consultas de identidad previstas para el año 2006.

Asimismo, la Dirección Nacional del SRCel, finalizó la entrega de scanners a todas las Comisarías de Carabineros de Chile, para que las verificaciones de identidad fueran realizadas directamente por ellos y no por las Oficinas del SRCel del País, situación que contribuyó a controlar la creciente recepción de consultas al Servicio.

8. El sobrecumplimiento de esta meta se explica principalmente por el número de Municipalidades que durante el año 2006 suscribieron Convenio de Conectividad con el SRCel, dicho tipo de convenio aumentó en 14, respecto al año anterior, de las cuales 5 ya utilizaron el servicio durante el año pasado. Lo anterior da un total de 66 Municipalidades que durante el año 2006 cuentan con el servicio de conectividad y emisión de certificados. Otro aspecto a considerar es que el mayor número

del tipo de certificados que involucra la meta, es emitido por los Municipios en convenio, por lo cual, son éstos los que aportan un gran porcentaje al total.

● Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 7 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ²⁷ 2006/ 2005	Notas
				2004	2005	2006		
Documentos de Identificación	Porcentaje de Cédulas de Identidad procesadas dentro del Plazo	(Total de Cédulas de Identidad procesadas en el plazo en el período t/ Total de Cédulas de Identidad solicitadas en el periodo t)* 100	%	97,00	97,00	98,44	101,48	-
Documentos de Identificación	Porcentaje de Pasaportes procesados dentro del Plazo	(Total de Pasaportes procesados en el plazo durante el periodo t/Total de Pasaportes solicitados en el periodo t)*100	%	95,80	94,00	95,63	101,73	-
Documentos de Identificación	Porcentaje encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Producto Pasaporte	(Total de encuestados que se califican con nota 6 y 7 la Calidad del Producto Pasaporte /Total de encuestados que solicitaron Pasaporte)*100	%	88,90	91,00	71,43	78,49	1
Documentos de Identificación	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Producto Cédula de Identidad	(Total de encuestados que califican con nota 6 y 7 la Calidad del Producto Cédula de Identidad /Total de encuestados que solicitaron Cédulas de Identidad)*100	%	91,30	88,00	67,38	76,57	1
Registro Civil	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en Registro Civil	(Total de encuestados que califica con nota 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en Registro Civil/Total de encuestados que solicitaron Inscripción en Registro Civil)*100	%	82,80	83,00	73,48	88,53	1
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados	(Total de encuestados que se califica con nota 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados / Total de encuestados que solicitaron Inscripción en el RVM)*100	%	92,50	83,70	60,79	72,63	1

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

Cuadro 7
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ²⁷ 2006/ 2005	Notas
				2004	2005	2006		
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al RVM procesadas dentro del Plazo	(Total de solicitudes al RVM procesadas en el plazo durante el período t/ Total de solicitudes realizadas al RVM en el período t)*100	%	87,50	89,00	96,74	108,70	-
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al RVM ingresadas directamente a la Base de Datos en relación al total de Solicitudes al RVM	(Total de solicitudes de RVM ingresadas directamente a la Base de Datos durante período t/ Total de solicitudes al RVM en el período t)*100	%	46,70	99,20	97,78	98,57	-
Registros Especiales	Porcentaje de ingreso de resoluciones judiciales y demás documentos a los Registros Especiales dentro del Plazo	(Total de resoluciones judiciales y demás documentos ingresadas a los Registros dentro del plazo durante el período t/ Total de resoluciones judiciales y demás documentos recibidas en la Unidad de Ingreso a Registros especiales durante el período t) *100	%	93,00	97,00	99,6	102,68	-
Institucional	Promedio de Trámites por funcionario de gestión operativa	(Total de trámites realizadas en el período t/ Total de Funcionarios de gestión operativa en el período t)		14.561	16.781	17.493	104,24	-
Institucional	Promedio de Felicitaciones por cada 100.000 Trámites	(Total de Felicitaciones en el período t / Total de Trámites en el período t)*100.000	%	14,50	2,89	2,50	86,51	1
Institucional	Promedio de Reclamos por cada 100.000 Trámites	(Total de Reclamos en el período t / Total de Trámites en el período t)*100.000	%	6,50	2,00	2,10	105,00	-

Notas:

1. Los avances de los indicadores relacionados con la medición de la Satisfacción de los Usuarios, y que presentan un porcentaje inferior al 95%, se explican principalmente, por aquellos aspectos que influyen negativamente en la calificación que los usuarios hacen de los servicios o productos que se generan, como:

- **Infraestructura:**

- Los usuarios indican que existe una falta espacio en las oficinas tanto en las áreas de espera como en la zona de los módulos de atención, lo cual genera congestión en las Oficinas.
- Por otro lado, sugieren mejorar las áreas de espera en cuanto a dotarlas de asientos, contar con baños públicos, con ventilación (o calefacción) adecuada, etc.

- Mejorar Atención:

- Los usuarios sugieren que el tiempo de espera para ser atendidos debe disminuirse, por lo que se nos requiere agilizar la atención instalando más módulos de atención y contando con más dotación de personal.
- Asociado a lo anterior, otro de los principales requerimientos de los usuarios, es que se cuente con áreas de atención preferencial para adultos mayores, personas con discapacidad y embarazadas, de tal manera, que ellos no tengan una atención más expedita y preferencial, así como también, cuenten con las comodidades necesarias.

En conclusión, se puede observar que estos dos aspectos que son de alta relevancia para los usuarios, están relacionados entre sí. En efecto, en tanto los espacios físicos dedicados a la atención de los usuarios en las Oficinas sean reducidos, no será posible contar con más módulos ni con más personal pues no habría espacio para instalarlos.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006			
Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁰
Programa de Mejoramiento de Infraestructura Servicio de Registro Civil e Identificación.	Se contempla la ejecución de los siguientes proyectos de inversión: - Reposición de la Oficina La Granja (Etapas Diseño y Ejecución) - Reposición Oficina Santa Cruz (Etapa Ejecución) - Construcción Dirección Regional y Oficina Comunal Puerto Montt (Etapas Diseño y Ejecución) - Reparación y Ampliación de 60 Oficinas de Registro Civil.	No aplica.	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: MEDIO 3° Trimestre: MEDIO 4° Trimestre: MEDIO
Diseño e implementación de un Call Center para la atención de usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.	Puesta en servicio del Call Center Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de Identificación. - Registro Civil. - Registro de Vehículos Motorizados. - Registro General de Condenas. - Registros Especiales. 	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: ALTO 4° Trimestre: ALTO
Diseño e implementación de un plan de difusión para los servicios que el SRCel proporciona a través de su sitio web.	Plan de Difusión de los servicios que el SRCel proporciona a través de su sitio web.	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de Identificación (Bloqueo y Consulta de Estado de Cédula de Identidad y Pasaporte) - Registro Civil (Certificados Internet y Consulares de Nacimiento, Matrimonio y Defunción). - Registro de Vehículos Motorizados (Certificados Internet de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados) - Registro General de Condenas (Certificados Consulares de Antecedentes) 	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: ALTO 4° Trimestre: ALTO

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

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

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

**Cuadro 8
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006**

Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁰
Proyecto de Habilitación de Maletas Móviles para ámbito de Registro Civil.	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación de Bases Administrativas y Técnicas del Proceso de Licitación para habilitación del servicio. - Proceso de Licitación: Recepción, Evaluación y Adjudicación de Propuestas. - Implementación del servicio. 	Todos.	<p>1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>3° Trimestre: ALTO</p> <p>4° Trimestre: CUMPLIDO</p>
Programa de fortalecimiento de atención a usuarios Región Metropolitana.	<ul style="list-style-type: none"> - Se contempla la ejecución de las siguientes acciones: - Readecuación de infraestructura física y Redistribución del personal de las cuatro oficinas más críticas en tiempos de atención a usuarios en las actuaciones de Cédulas de Identidad y Certificados Computacionales. 	Todos.	<p>1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>3° Trimestre: CUMPLIDO</p> <p>4° Trimestre: ALTO</p>

- **Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006**

		Cuadro 9 Cumplimiento PMG 2006 Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador	Cumple
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
Recursos Humanos	Capacitación				○					ALTA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○					ALTA	10%	✓
	Evaluación de Desempeño				○					MENOR	5%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS								○	MEDIANA	7%	✓
	Gobierno Electrónico				○					ALTA	10%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								○	ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna					○				ALTA	15%	✓
	Gestión Territorial			○						MEDIANA	8%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público								○	MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable								○	MEDIANA	7%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○					MEDIANA	8%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100,00%

Sistemas Eximidos / Modificados (*)

Sistemas	Justificación
-	-
-	-

(*) No se registran Sistemas Eximidos / Modificados.

Cuadro 10			
Cumplimiento PMG años 2003 – 2005			
	2003	2004	2005
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

● Anexo 7: Iniciativas de Inversión³¹

1. Nombre:

Reposición Oficina de Registro Civil La Granja.

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP 30034536-0.

Objetivo:

La atención de más de 132.000 habitantes de la comuna de La Granja, se realiza actualmente en dependencias correspondientes a los camarines de la piscina municipal, lugar que fue entregado en comodato al Servicio de Registro Civil, por lo que no cuenta con las condiciones ambientales mínimas requeridas para la atención de público ni para el normal desarrollo de las labores, por lo cual se necesita del Diseño (M\$14.523) y Ejecución de la Oficina (M\$172.525).

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna de La Granja y funcionarios de las Oficinas contempladas.

2. Nombre:

Reposición Oficina de Registro Civil Santa Cruz (Sexta Región).

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP 20170831.

Objetivo:

El proyecto se justifica en que las actuales dependencias no cumplen con los requerimientos necesarios para otorgar una buena atención a los usuarios y un espacio adecuado a los funcionarios para que desempeñen sus labores. De acuerdo a informes de la Dirección de Obras Municipales de Santa Cruz, el local, que está cedido en comodato lo que culminó el año 2005, presenta daños estructurales que podrían significar riesgos para las personas, por lo cual se necesitan los recursos para su reposición por M\$112.779.

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna y región en que se encuentra Santa Cruz y funcionarios de las Oficinas contempladas.

3. Nombre:

Construcción oficina de Registro Civil de Linares. (Séptima Región)

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP 30037338-0.

Objetivo:

La actual oficina se encuentra ubicada en un edificio de propiedad del INP, en el cual se funciona desde el 14 de octubre del año 1986, ubicado en calle Independencia N°667 de esa ciudad, con una superficie de 290 mt², la que resulta insuficiente para cumplir adecuadamente sus funciones debido a la incorporación de más de diez nuevos registros y otras tantas nuevas actuaciones durante los últimos quince años, en este sentido se propone una construcción de aproximadamente 500 mt².

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

Actualmente, el INP ha solicitado hacer abandono de las instalaciones a la brevedad, por lo que si bien esta solicitud es la base del proyecto, éste se justifica independientemente de ello, siendo su objetivo principal mejorar las condiciones ambientales de los trabajadores del Servicio y brindar una atención de calidad a nuestros usuarios a través de la reposición de la actual oficina del Servicio de Registro Civil de Linares.

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna y región en que se encuentra Linares y funcionarios de las Oficinas contempladas.

4. Nombre:

Construcción Dirección Regional y Oficina comuna de Puerto Montt.

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP 30037651-0.

Objetivo:

La Dirección Regional funciona en un local arrendado, lo que implica un costo que podría evitarse, además, la Oficina de Puerto Montt está físicamente separada. Se postula como solución la "Construcción de un Edificio Institucional" que albergue a la Oficina de Puerto Montt con todas las actuaciones, la Dirección Regional y la Unidad Jurídica Regional (creada a propósito del inicio de las Posesiones Efectivas como un nuevo trámite que se realiza en el SRCel), todo esto por M\$36.462 para el Diseño y M\$123.600 para la Ejecución.

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna y región en que se encuentra Puerto Montt y funcionarios de las Oficinas contempladas.

5. Nombre:

Reparación y Habilitación de Oficinas Registro Civil.

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP 30040427-0.

Objetivo:

Contar con un plan de mantención periódico que garantice su nivel de atención y el proceso de modernización del SRCel, marcado principalmente por la implementación del nuevo sistema de cédulas y pasaportes, y las nuevas reingenierías de Registro Civil.

Beneficiarios:

Habitantes de la comuna y región en que se encuentran las oficinas consideradas y funcionarios de las Oficinas contempladas.

Cuadro 11
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³²	Ejecución Acumulada al año 2006 ³³	% Avance al Año 2006	Presupuesto Final Año 2006 ³⁴	Ejecución Año 2006 ³⁵	% Ejecución Año 2006	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Reposición Oficina Registro Civil La Granja	270.606	35.625	13,2%	17.023	35.625	209,28%	-18.602	-
Reparación y Habilitación oficinas Registro Civil	807.555	76.571	9,5%	309.000	76.571	24,78%	232.429	-
Reposición Oficina Registro Civil e Identificación Santa Cruz	146.291	3.058	2,1%	120.008	3.058	2,55%	116.950	-
Construcción Oficina de Registro Civil de Linares	331.601	90.500	27,3%	106.100	90.500	85,30%	15.600	-
Construcción Dirección Regional y Oficina comunal Puerto Montt	1.407.312	17.429	1,2%	36.462	17.429	47,80%	19.033	-
Sin identificar	-	-	-	296.125	-	-	-	-

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

33 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2006.

34 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2006.

35 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2006.

• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 12 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁶		Avance ³⁷	Notas
		2005	2006		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ (Dotación Efectiva año t)	1,88	2,00	94,00	1
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Razón o Tasa de Rotación de Personal	(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	4,72	4,03	117,12	1
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Movimientos de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t) / (Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,15	0,00	3
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t) / (Dotación Efectiva año t)*100	0,07	0,15	46,67	4
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t) / (Dotación efectiva año t)*100	2,62	1,81	144,75	2
• Otros	(N° de otros retiros año t) / (Dotación efectiva año t)*100	1,99	1,92	103,65	2
• Tasa de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t) / (N° de funcionarios en egreso año t)	0,76	1,06	71,70	2
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos y promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	7,26	6,38	113,79	4

36 La información corresponde al período Enero 2005 - Diciembre 2005 y Enero 2006 - Diciembre 2006.

37 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 12 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁶		Avance ³⁷	Notas
		2005	2006		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	1,34	47,25	2,84	5
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	86,4	82,7	104,47	2
Porcentaje de becas ³⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,8	0,00	0,00	2
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	44,21	52,98	83,45	1
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,75	6,82	84,31	2
• Evaluación del Desempeño ³⁹	Lista 1 % de Funcionarios	98,97%	98,84%	100,13	1
	Lista 2 % de Funcionarios	0,95%	1,05%	90,48	1
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 3 % de Funcionarios	0,08%	0,11%	72,73	1
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00%	0,00%	0,00	1

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

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

● Anexo 9: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2006				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁰	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴¹
Dirección Nacional	9	3	100%	4%
Auditoría Interna	13	4	100%	4%
Departamento Desarrollo de las Personas	117	6	100%	4%
Subdirección Jurídica	18	3	100%	4%
Subdirección de Administración y Finanzas	85	3	100%	4%
Subdirección de Estudios y Desarrollo- Informática	17	3	100%	4%
Archivo General	24	3	100%	4%
Identificación	147	4	100%	4%
Registro Civil, Posesiones Efectivas y Archivo Histórico	139	3	100%	4%
Registro de Vehículos Motorizados.	77	3	100%	4%
Registro General de Condena y Registros Especiales	131	7	100%	4%
Subdirección de Operaciones	13	3	100%	4%
I Región	74	3	100%	4%
II Región	66	3	100%	4%
III Región	46	3	100%	4%
IV Región	88	3	100%	4%
V Región	194	3	100%	4%
VI Región	99	3	100%	4%
VII Región	138	3	100%	4%
VIII Región	246	3	100%	4%
IX Región	127	3	100%	4%
X Región	168	3	100%	4%
XI Región	40	3	100%	4%
XII Región	34	3	100%	4%
XIII Región	617	3	100%	4%

• Anexo 10: Proyectos de Ley

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:	585-07.
Descripción:	Modifica el artículo 31 de la Ley sobre Registro Civil, con la finalidad de permitir inscribir a los recién nacidos en el domicilio de la madre.
Fecha de ingreso:	8 de enero de 1992.
Estado de tramitación:	Discusión de veto en Cámara de Origen.
Beneficiarios directos:	Culturas locales.
BOLETÍN:	4149-18.
Descripción:	Modifica las normas sobre cambio de apellidos.
Fecha de ingreso:	12 de abril de 2006.
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional.
Beneficiarios directos:	Población Nacional.
BOLETÍN:	3810-18.
Descripción:	Modifica Ley N°4.808, sobre Registro Civil, estableciendo que el apellido de la madre anteceda al del padre.
Fecha de ingreso:	16 de marzo de 2006.
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional.
Beneficiarios directos:	Población Nacional.
BOLETÍN:	Proyecto de Acuerdo N° 30 de la H. Cámara de Diputados.
Descripción:	Propone modificar el artículo 21 del Decreto. Ley N°3.063, del año 1979, sobre Rentas Municipales, cuyo texto refundido y sistematizado se fijó por Decreto N°2.385, de 1996 del Ministerio del Interior.
Fecha de ingreso:	11 de mayo de 2006.
Estado de tramitación:	Proyecto de Acuerdo.
Beneficiarios directos:	Población Comunal.
BOLETÍN:	3278-05.
Descripción:	Introduce adecuaciones de índole tributaria e institucional para el fomento de la industria de capital de riesgo y continúa con la modernización del mercado de capitales.
Fecha de ingreso:	08 de julio de 2003.
Estado de tramitación:	Tercer trámite Constitucional.
Beneficiarios directos:	Población Nacional relacionada con PYMES.