

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2007**

**SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACION**

**SANTIAGO DE CHILE**

---

# Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Presentación .....   | 2  |
| 2. Resultados de la Gestión 2007 .....                                      | 4  |
| 3. Desafíos 2008 .....  | 13 |
| 4. Anexos .....   | 19 |
| • Anexo 1: Identificación de la Institución.....                            | 20 |
| • Anexo 2: Recursos Humanos.....  | 27 |
| • Anexo 3: Recursos Financieros.....  | 32 |
| • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....                           | 44 |
| • Anexo 5: Programación Gubernamental .....                                 | 51 |
| • Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007..... | 53 |
| • Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....                | 54 |
| • Anexo 8: Proyectos de Ley.....  | 55 |

## Índice de Cuadros

|   |    |
|---|----|
| Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....                      | 29 |
| Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....  | 32 |
| Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....           | 33 |
| Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....                    | 35 |
| Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....                                      | 39 |
| Cuadro 6: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007..... | 43 |
| Cuadro 7: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....                      | 44 |
| Cuadro 8: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....                                | 49 |
| Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....                       | 51 |
| Cuadro 10: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....           | 53 |
| Cuadro 11: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007.....                 | 54 |

## Índice de Gráficos

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) ..... | 27 |
| Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres) .....        | 28 |
| Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....   | 28 |

---

# 1. Presentación

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), tiene por misión institucional “Participar 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. Colaborar como aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales”.

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

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

Tiene una Dirección Nacional, con sede en Santiago, y 15 Direcciones Regionales. Por otra parte, para que cada ciudadano reciba la mejor y más oportuna atención contamos hoy con 468 Oficinas y Suboficinas en todo el territorio nacional, desde Visviri por el norte hasta la Antártica en el Sur, incluidas la Isla Juan Fernández y la Isla de Pascua. Para cubrir la mayor parte de nuestra geografía hemos creado tres Oficinas Móviles Terrestres y una Oficina Marítima. Todas son atendidas por 2.800 personas, quienes con su profesionalismo, compromiso, entusiasmo y alegría son el alma de nuestra organización, de los cuales el 81% corresponde a estamento administrativo, mayoritariamente femenino, con un elevado grado de capacitación técnica.

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

- Se llevó a cabo la segunda etapa del Programa de Reparación y Habilitación de Oficinas, cuyo plan contempló la mantención, remodelación, adecuación y ampliación de 30 Oficinas del SRCel a lo largo de todo el país, permitiendo mejorar la calidad en la atención al público, un alto grado de satisfacción y un claro mejoramiento de la imagen del Servicio, así como también, se mejoraron los espacios de atención de 35 oficinas en las Direcciones Regionales.
- En junio de 2007, se adquirieron los 13 nuevos vehículos para la creación de los Equipos de Atención Todo Terreno, permitiendo que estas nuevas oficinas móviles realizaran 74.812 solicitudes de Cédulas de Identidad en atenciones en terreno, superando en un total de 5.877 a las generadas en el año 2006.

- 
- Al 31 de Diciembre de 2007, la ejecución presupuestaria fue de un 74,58% (M\$308.000), para la adquisición de la solución tecnológica para implementar un Laboratorio de Biometría.
  - Considerando la disposición de un número único de atención telefónica para la ciudadanía, fue posible recibir en promedio más de 9.000 consultas mensuales atendándose 98 de cada 100 llamadas de los usuarios y usuarias, entregándoles información para guiarlos en la realización de trámites y ayuda en la obtención de certificados vía Internet, así como también, la entrega del estado de algunos trámites con la finalidad de descongestionar las oficinas de atención presencial.
  - La cantidad de certificados solicitados por Internet fueron de 1.729.513, representando un incremento del 62% respecto al año 2006, que fue de 1.086.406.
  - En relación al periodo de implementación de la Ley N°20.084 "Responsabilidad Penal Adolescente", se lograron remitir a las diversas Fiscalías del país 421 certificados, contemplados en el artículo 59 de la Ley N°20.084. Por otra parte, se ingresaron 1.111 sentencias condenatorias al Registro General de Condenas, las que tendrán un tratamiento especial, circunscritos a los principios que informan el Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente. A nivel regional, se otorgaron 88 Cédulas de Identidad y 2.748 Certificados Oficiales a requerimiento de los Directores de Centros de Administración Directa del Servicio Nacional de Menores.
  - En el contexto del Sistema de Gestión Territorial del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se firmaron al menos 26 convenios de colaboración interinstitucionales, tanto con instituciones públicas como privadas.
  - Tuvo una ejecución financiera final en los ingresos totales de un 99,91% y en los gastos de 98,07% (base devengado). Asimismo, se logró incrementar el presupuesto en un 44,75%, equivalente a M\$20.249.087, que básicamente corresponde al aumento actuaciones relacionadas con el Registro de Vehículos Motorizados y en por las actuaciones de inscripción de nacimientos y pasaportes.
  - El resultado de los Compromisos Institucionales presentados en el año 2007, 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.

También, podemos destacar la obtención del "Premio Anual a la Excelencia Institucional 2007", que actualmente otorga el Estado Chileno a través del Servicio Civil y cuya distinción enaltece la vocación de servicio público de todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Para el año 2008, el SRCel se ha planteado desafíos centrados en el desarrollo de programas de atención preferente a nuestros usuarios y usuarias, considerando las normativas definidas por Ley y las distintas directrices emanadas del Estado, enfocados en incrementar el nivel de calidad total y mejora continua de los servicios entregados, mejoras en su infraestructura, atención en aspectos relacionados con la Ley N°20.084 "Responsabilidad Adolescente", implementación de la Ley N°20.190, artículo 14, "Registro Único de Prendas sin Desplazamiento", y por otra parte, la inserción internacional, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.

Finalmente, cabe mencionar que todo lo anterior no sería posible sin el compromiso de nuestras funcionarias y funcionarios, para ellos mis agradecimientos por su constante esfuerzo y afán, los que hacen realidad día a día nuestra visión como Servicio.

  
LUIS FUENTES CERDA  
DIRECTOR NACIONAL

---

---

## 2. Resultados de la Gestión 2007

### Resultados de Compromisos de Programación Gubernamental 2007.

El año 2007, el SRCel adquirió los siguientes compromisos ante la SEGPRES:

- **Ejecutar el Programa de Mejoramiento de Infraestructura de SRCel:** Inicialmente, este compromiso tenía asignado un presupuesto de M\$1.832.222, sin embargo, de acuerdo al Decreto N°1.420, de fecha 15 de Noviembre de 2007, el presupuesto total vigente fue de M\$1.467.592. Conforme a ello, al 31 de Diciembre de 2007, este compromiso sólo alcanzó un 46,08% (M\$676.274), ya que no fue posible llevar a cabo la ejecución de los proyectos de Puerto Montt, La Granja y Linares, considerando que la etapa de licitación de dichos proyectos, no se concretó en su totalidad. En relación a su ejecución física, sólo alcanzó un 52,126%. Por otra parte, se desarrolló la segunda etapa del "Programa de Reparación y Habilitación de Oficinas", cuyo plan de acción contempló la mantención, remodelación, adecuación y ampliación de 30 Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación a lo largo de todo el país. La inversión tuvo como objetivo mejorar la calidad de los espacios tanto de nuestros funcionarios como de los usuarios, lo que implicó al mismo tiempo un importante aporte a la calidad de la atención, un alto grado de satisfacción y un claro mejoramiento de la imagen del Servicio. Además, se intervinieron o trasladaron numerosas Oficinas, producto de gestiones realizadas con Municipios o con el Sector privado, logrando mejorar los espacios de atención en 35 oficinas en las distintas Direcciones Regionales. Asimismo, se crearon cuatro nuevas Oficinas, una en la Región del Maule, una en la Región de Aysén y dos en la Región Metropolitana.
- **Adquirir trece nuevos vehículos para creación de "Equipos de Atención todo terreno del SRCel":** El presupuesto vigente de este compromiso a diciembre de 2007, fue de un total de M\$375.291. Conforme a ello, al término del año 2007, se presentó una ejecución presupuestaria del 84,94% (M\$318.759), considerando que la adquisición de dichos vehículos se realizó a través de un Convenio Marco, lo que trae aparejado la conveniencia de la reducción de costos administrativos por una parte, financieros, oportunidad y tiempo. Por otra parte, ya al mes de Junio de 2007, se presentó una ejecución física del 100%, considerando el desarrollo de las cuatro actividades planificadas, que consideraron la distribución de cada uno de los vehículos a su Región y la habilitación de las mismas. Con estas nuevas oficinas móviles se realizaron 74.812 solicitudes de Cédulas de Identidad en Atenciones en Terreno, superando en 5.877 a las del año 2006.
- **Generar un Sistema de Apoyo al Proceso de Identificación y crear el Laboratorio de Biometría:** Al 31 de Diciembre de 2007, la ejecución presupuestaria fue de un 74,58% (M\$308.000), considerando principalmente, la modificación de la planificación inicial de este compromiso, redefiniéndose con el objetivo de "Adquirir la solución tecnológica para implementar un Laboratorio de Biometría". En virtud de ello, se presentó una ejecución física de un 88%, considerando que al 31 de Diciembre de 2007, la Resolución Exenta que aprueba las Bases de Licitación Pública para la contratación de los Servicios destinados al Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje, se encontraba nuevamente en proceso de Toma de Razón por la Contraloría General de la República, por lo que la actividad "Llamado a Licitación", fue reprogramada para Enero de 2008.

- 
- **Ejecutar el 100% de las actividades para supervisar, monitorear y establecer parámetros de servicio en gestión de Call Center:** Este compromiso no tuvo presupuesto asociado para su desarrollo. La ejecución física al 31 de Diciembre de 2007, fue de un 100%, cumpliéndose la totalidad de las actividades planificadas. Conforme a ello, fue posible concluir que los Indicadores de Gestión obtenidos de la operación del Call Center, presentaron un grado de cumplimiento del 100%, permitiendo los niveles de atención y servicios comprometidos. En cuanto al monitoreo y mejora de los servicios, se utilizaron variadas herramientas proporcionadas por el proveedor de Servicios Call Center y otras generadas por la Subdirección de Estudios y Desarrollo del SRCel, creando una estrategia de comunicación al interior de la Institución, considerando el desarrollo de un Plan de Acción correspondiente para ello.

### **Resultados de la Gestión Financiera.**

El SRCel tuvo una ejecución financiera de su presupuesto de carácter excepcional, con una ejecución final (base devengado) en los ingresos totales de un 99,91% y en los gastos de 98,07%. Respecto al presupuesto original, logró incrementarlo en un 44,75%. Este incremento presupuestario equivalente a M\$20.249.087, 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 y pasaportes. Esto permitió financiar adecuadamente la operación de la Institución. Respecto al gasto corriente, se ejecutó por sobre un 99,3% y por otra parte, la inversión de capital, tuvo una ejecución de un 46%, quedando saldos que serán ejecutados durante al año 2008.

### **Resultados de la Gestión Recursos Humanos.**

La dotación total efectiva del año 2007, fue de un total de 2.800 funcionarios y funcionarias, donde un 69% corresponde a mujeres. Por otra parte, un 81% corresponde a un estamento de calidad Administrativa y un 38% a dotación con edad en el tramo de 45 – 54 años. En relación a los Indicadores de Gestión de Recursos Humanos, el indicador Rotación de Personal, experimentó un mejoramiento, fundamentalmente, debido a la disminución en el indicador “Otros retiros voluntarios”, lo que implica que el recurso humano del SRCel ha optado por permanecer en él, como consecuencia de las nuevas políticas remuneracionales, produciéndose sólo la rotación natural producto de aquellos funcionarios que se acogen a los beneficios existentes sobre incentivo al retiro. El indicador “Grado de extensión de la jornada”, se aprecia un aumento del indicador que se origina en la realización de una mayor cantidad de horas extraordinarias por funcionario, lo que es producto de nuevas funciones que ha debido asumir el Servicio, sin que ello haya significado un aumento de la dotación de personal.

---

## Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos.

### - Documentos de Identificación

Durante el año 2007, la cantidad de Cédulas de Identidad atendidas por el SRCel, incluyendo la atención de Consulados, alcanzó las 3.072.459 solicitudes, con una tasa de variación de -6,61% respecto del 2006, lo cual puede explicarse por la estabilización de la demanda de este documento, luego de más de 5 años de incorporación de su nuevo formato. La totalidad de Cédulas solicitadas sin considerar los Consulados y que fueron terminadas durante el 2007, alcanzó las 3.020.438 de solicitudes, de las cuales un 95% fueron tramitadas dentro del plazo de 12 días hábiles. Asimismo, el total de Cédulas de Identidad atendidas en terreno representó un 2,57% del total de Cédulas tramitadas en el año, sin considerar las solicitadas en Consulados.

En el caso de Pasaportes, se registraron 219.958 solicitudes, incluyendo la atención de consulados, cuya variación respecto al año 2006 fue de 1,61%. La totalidad de Pasaportes solicitados sin incluir las solicitudes de Consulados y que fueron terminados en el año 2007, alcanzó las 187.414, de los cuales un 98,35% se entregaron en el plazo de 7 días hábiles.

### - Registro Civil

Destacan las Inscripciones, Rectificaciones y Subinscripciones, ítems que en su conjunto alcanzaron durante el año 2007, los 496.494 trámites, lo cual representa una variación de 4,2% respecto al año 2006. Se registraron 1.652.968 de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías, con una tasa de variación anual del 13,5% y 61,5%, respecto al año 2006 y 2005, respectivamente. Lo anterior se explica por el aumento sustancial de requerimientos de información de parte de las Fiscalías del Ministerio Público, considerando la entrada en vigencia de la Reforma Penal Adolescente. Respecto a las posesiones efectivas, durante el año 2007, fueron solicitadas 71.417, de las cuales, un 71% eran exentas de pago. Dentro del mismo producto, las posesiones efectivas inscritas alcanzaron las 51.387, de las cuales un 88% fueron inscritas en un plazo de 45 días hábiles, equivalente a 45.135. Cabe agregar que la Oficina Internet recibió 2.917.731 visitas, solicitándose 1.729.513 de Certificados por este medio, lo que representa un 62% de incremento respecto a la cantidad de Certificados Internet registrada el año 2006, en virtud de la paulatina consolidación del uso de la página web por parte del público, con funcionalidades, tales como, consulta en línea del estado de trámites efectuados y adquisición de certificados. Asimismo, el porcentaje de Certificados Internet solicitados respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCel, fue de un 10,59%.

---

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

Durante el año 2007, el volumen de transacciones alcanzó los 1.802.542 trámites, con una tasa de variación de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados de un 12,4%, respecto al año 2006, con un incremento en el parque automotriz en el orden de un 7,3%, equivalente a 4.279.635. Destaca el hecho que un 62,5% de la ciudadanía evaluó este tipo de trámite con nota de excelencia, con una tasa de variación de 2,5% respecto al año 2006. La conexión a la red institucional que permite el acceso a la Base de Datos del SRCel, ha permitido en los últimos años, prestar servicios de entrega y procesamiento de información a instituciones en convenio con el Servicio, para que éstas realicen consultas en pantalla y/o la emisión de certificados. A diciembre del 2007, se encontraban vigentes 77 convenios con Municipios, de los cuales 61 de ellos, se encontraban conectados y cuyos usuarios finales son especialmente los Juzgados de Policía Local y las Direcciones de Tránsito Municipales. En este sentido, 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 37%, equivalente a 1.070.820 certificados de Registros de Vehículos Motorizados, con una tasa de variación del 6,81% respecto al año 2006. Finalmente, la emisión de Certificados de Internet de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados se consolidó como el producto más requerido por la ciudadanía a través de la Oficina Virtual, con un 52,3% del total de certificados emitidos.

- **Registro General de Condenas**

La información de este Registro, es fundamental para la labor desarrollada por los Tribunales de Justicia, Fiscalías, autoridades policiales y Gendarmería de Chile, otorgando, además, Certificados de Antecedentes a usuarios y usuarias, conforme a lo establecido por Ley. En este orden de ideas, la Emisión de Certificados de antecedentes alcanzó los 5.587.750, con una tasa de variación de un 13,6% respecto al año 2006. Destacan como producto de este Registro, la Eliminación u Omisión de antecedentes, en donde las solicitudes de beneficios penales terminadas que fueron requeridas directamente por el público alcanzaron las 21.236, respondiéndose en el plazo de 25 días un 84% de ellas. Por otra parte, el Registro de Catastro de Aprehensiones alcanzó las 207.561 inscripciones, lo que equivale a un 36,1% respecto al año 2006.

- **Registros Especiales**

Considerando la importancia en la vida de las personas, este Registro comenzó a formar parte de los productos estratégicos desde el 2005, aún cuando su volumen no es representativo de las actuaciones del Servicio, contando con información relacionada con Discapacitados; Conductores; Violencia Intrafamiliar y Profesionales. Por otra parte, se registró una tasa de variación del 4,1% y 15% de eliminaciones de anotaciones en la Hoja de Vida del Conductor, respecto a los años 2006 y 2005, respectivamente, con un total de 136.996 de este tipo de eliminaciones en el año 2007. Finalmente, se destaca el incremento presentado en el Registro de Discapacidad de un 17,2% y un 20,2%, respecto a los años 2006 y 2005, respectivamente, con un total de 14.975 inscripciones.



---

### **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.**

El Programa de Mejoramiento de la Gestión fue cumplido en un 100%, en todas las etapas propuestas de los once sistemas validados, siendo relevante mencionar la obtención de la certificación por un período de tres años del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo alcance fue para los Sistemas Planificación y Control de Gestión, así como también, para Auditoría Interna; y la implementación eficaz de los Sistemas de Capacitación, Compras y Contrataciones del Sector Público y del Sistema de Higiene y Seguridad.

Los Sistemas PMG de Higiene y Seguridad (Etapa 5), Capacitación, (Etapa 5) y Compras (Etapa 7), se prepararon para la certificación según la Norma ISO 9001:2000, efectuando un diagnóstico, plan de acción y elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo, enmarcados en el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el Servicio. La ponderación de estos 3 Sistemas fue de un 25%. Por otra parte, en relación al Sistema PMG de Evaluación de Desempeño, comprometió nuevamente la etapa 4 con una prioridad menor y un ponderador de 5%, cumpliendo en su totalidad los requisitos técnicos establecidos para dicha etapa. En el área de Calidad de Atención a Usuarios, el Sistema PMG de Gobierno Electrónico, comprometió la etapa 4, con una prioridad mediana y un ponderador de un 8%, ejecutando 3 proyectos informáticos institucionales; Reforma Penal Adolescente, Sistema de Recursos Humanos y Sistema de Auditoría Interna. Asimismo, el Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC), ejecutando la etapa 6 con una prioridad alta y ponderación de un 10%, cumplió en un 100% sus compromisos, destacando la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos. En el área de mejoramiento de Planificación/ Control/ Gestión Integrada, tanto el Sistema PMG de Planificación y Control de Gestión como el de Auditoría Interna con prioridad alta y 15% de ponderación cada uno, comprometieron la etapa de certificación según la Norma ISO 9001:2000, logrando certificar sin ninguna no conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de Gestión Territorial, se comprometió en la etapa 4, presentando una prioridad menor con un 5%, considerando la elaboración de un Informe de Resultados y Recomendaciones a la implementación del Programa Trabajo y de Seguimiento diseñado en la etapa anterior. Respecto al Sistema de Administración Financiera – Contable, se ejecutó y cumplió en su totalidad la etapa 7, con una prioridad mediana del 7%. Finalmente, el Sistema Enfoque de Género, nuevamente en etapa 4, con una prioridad alta y una ponderación de un 10%, cumplió un 100% de lo comprometido en el Plan de Trabajo definido en la el año anterior.

### **Cumplimiento de Compromisos de Desempeño Colectivo.**

Además de cumplir en un 100% los compromisos asumidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión, mencionado precedentemente, el SRCel cumplió en un 100% los compromisos de desempeño colectivo asumidos para su ejecución durante el año 2007. Esta tarea fue desarrollada por 23 equipos de trabajo, con una participación de 2.774 funcionarios de todo el país. Considerando una totalidad de 76 compromisos de desempeño colectivo.

---

### Otros Resultados Institucionales.

Durante el año 2007, se presentaron los siguientes resultados relacionados con la gestión institucional del Servicio:

- Un 64,6% de los usuarios y las usuarias se declararon satisfechos con la calidad del Servicio, con una tasa de variación de un -3,7% y un -4,2% respecto a los años 2006 y 2005, respectivamente.
- El porcentaje de transacciones comerciales (compra de certificados) realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet fue de un 59%, siendo en el año 2006 de un 36,93%, lo cual puede explicarse por la continuidad en la campaña de difusión de los servicios en línea, como asimismo, las mejoras introducidas a la aplicación web.
- El total de certificados emitidos durante el 2007 fue de 24.026.327, con una tasa de variación de un 13,3% y 25,8% respecto a los años 2006 y 2005, respectivamente. Del total de certificados emitidos, un 99% correspondió a computacionales y solo el 1% a manuales.
- En el año 2007, la cantidad de certificados solicitados por Internet, fueron de 1.729.513, presentando un incremento del 62% respecto al año 2006, que fue de 1.086.406 certificados.
- Se presentó un 84% de recuperación de subsidios por licencias médicas, con una tasa de variación de -12,5% y un -1,2% respecto al año 2006 y 2005, respectivamente, explicado por el retraso en el pago de subsidios por parte de las COMPIN.

### Hitos más relevantes de nuestra operación en el período.

- **Implementación de la Ley N°20.084 "Responsabilidad Penal Adolescente":** En conformidad con el Decreto Ley N° 645 del año 1925, del Ministerio de Justicia, el SRCel tiene a su cargo el Registro General de Condenas, por lo que debió adecuar tanto el sistema operativo del Registro mencionado, como la estructura interna del Subdepartamento de Filiación Penal, a fin de satisfacer los principios que regulan la normativa respecto a los menores de edad infractores de ley, de conformidad a la Ley N° 20.084, que entró en vigencia el ocho de junio de 2007.
- **Asistencia Call Center:** Desde enero del año 2007, se encuentra a disposición de la ciudadanía, un nuevo medio de comunicación y consulta sobre distintas materias, éste es un número único de atención telefónica, accesible desde cualquier punto del país, sin pagar larga distancia, donde es posible informarse sobre los distintos servicios disponibles en oficinas, en el sitio web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl) y a través de vía telefónica. Desde todo Chile, a través de teléfonos fijos y celulares, los distintos usuarios y usuarias, pueden comunicarse al teléfono 600 370 2000 y efectuar directamente el Bloqueo Temporal de Documentos de Cédula de Identidad, Pasaporte y Licencia de Conducir, en caso de robo, hurto o extravío, además, de realizar consultas específicas y obtener información de horarios de atención, valores y requisitos de productos y servicios. Es así que durante el año 2007, se recibieron en promedio más de 9.000 consultas mensuales atendiéndose 98 de cada 100 llamadas de los usuarios y usuarias, entregándoles información para guiarlos en la realización de trámites y ayuda en la obtención de certificados vía Internet, adicionalmente a esto se entrega el estado de algunos trámites para una efectiva descongestión de las oficinas de atención presencial.

- 
- **Nuevo Medio de Pago en Internet:** En diciembre de 2007, se incorporó la Tesorería General de la República como medio de pago para la compra vía web de certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, lo que facilitó a los usuarios y usuarias, acceder a estos certificados las 24 horas de los 365 días del año y pagarlos a través de bancos, tarjetas de crédito y de casas comerciales.  
Es así como desde la puesta en marcha del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente, se han remitido a las diversas Fiscalías del país, 421 certificados contemplados en el artículo 59 de la Ley N°20.084.  
Por otra parte, en este mismo periodo de tiempo, se han ingresado 1.111 sentencias condenatorias al Registro General de Condenas, que tendrán un tratamiento especial, circunscrito a los principios que informan el sistema de responsabilidad penal adolescente. A nivel regional, durante el año 2007 se otorgaron 88 Cédulas de Identidad y 2.748 Certificados Oficiales a requerimiento de los Directores de Centros de Administración Directa del Servicio Nacional de Menores.
  
  - **Firma de Convenios de Colaboración Interinstitucional:** Por otra parte, en el contexto del Sistema Gestión Territorial del Programa de Mejoramiento de la Gestión, las Direcciones Regionales firmaron al menos 26 convenios de colaboración interinstitucionales, tanto con otras instituciones públicas como con el sector privado para efectuar trabajos conjuntos, como también de financiamiento de Cédulas de Identidad, para personas de escasos recursos.
  
  - **Firma de Convenios de Conectividad:** Al año 2007, la totalidad de los Convenios vigentes del SRCel, tanto con entidades públicas como privadas, suman un total de 188, de los cuales 26 fueron suscritos durante el año. Por otra parte, se han suscrito convenios de alta importancia para el mejoramiento de las condiciones de la ciudadanía, como son por ejemplo, el Convenio suscrito con la Subsecretaría de Previsión Social, el cual tiene su fundamento en la reciente Reforma al Sistema de Pensiones, aportando el SRCel el Universo de los eventuales beneficiarios de estos nuevos beneficios sociales. Otro Convenio es el suscrito con la CONADI, el cual, por medio de la verificación de datos, busca la generación del 4° Padrón de Consulta Nacional, para proponer a los Representantes Indígenas al Consejo de la CONADI, y la depuración de la Base de Datos del Registro de Comunidades y Asociaciones Indígenas Corporación Nacional de Desarrollo Indígena. Cabe señalar, que gracias a la firma de los convenios de conectividad con municipios a lo largo de todo el país, se ha generado una creciente agilidad en los trámites relacionados a la emisión de licencias de conducir, incentivando de este modo el descongestionamiento de las oficinas de este Servicio, otorgando a las Municipalidades servicios de conectividad y emisión de certificados. Últimamente, se han incorporado a este proyecto, los Municipios de Cerrillos, Ancud, Lampa e Independencia.
  
  - **Registro de Multas del Tránsito No Pagadas:** De acuerdo a la Ley N°19.676, en el año 2007, el Servicio realizó un trabajo conjunto con el Ministerio del Transportes y Telecomunicaciones, que consistió principalmente en el traspaso de la base de datos de las multas impagas al Servicio de Registro Civil e Identificación, quién esta a cargo desde el 01 de enero del 2008, la que tiene aproximadamente 522.287 registros.

- 
- **Atención especializada en el ámbito de Derechos Humanos:** Durante el año 2007, el SRCel se ha encargado de iniciar el desarchivo, análisis y otorgamiento de los beneficios de omisión y/o de eliminación de anotaciones penales de los prontuarios de las personas que se encuentran en esta situación, comenzando por quienes fueron consignadas en la Nómina de personas reconocidas como víctimas, incluida en la Ley N° 19.992, Valech. Hasta fines de 2007, se beneficiaron con este procedimiento 832 personas. En el año 2007, el Servicio a través de la Unidad de Redes Familiares del Servicio participó en la construcción de una base de datos Genéticos que desarrolla la Comisión Asesora Presidencial para las Políticas de Derechos Humanos en un plazo acordado previamente, lo que constituyó un gran esfuerzo para el Servicio, con la entrega de 234 informes de antecedentes familiares de víctimas de la Región Metropolitana, fallecidos entre el 11 de septiembre del año 1973 y el 31 de marzo del año 1974. Dentro de los requerimientos más relevantes efectuados por el Servicio, están las investigaciones realizadas a petición de la Secretaria Ejecutiva, conforme al programa de continuación Ley N°19.123, del Ministerio del Interior, con un total de 135 casos. La elaboración de los informes familiares, en los cuales se entrega información acerca del ciclo de vida de las personas, acreditando el vínculo del parentesco, convierte a esta operación de investigación en un aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas. Por último, es importante señalar que durante el año 2007, el Servicio evacuó 4.042 Informes sobre esta materia, requeridos por 25 Instituciones Públicas.
  - **Inserción Internacional:** En el marco del Convenio de Cooperación, suscrito en diciembre del año 2006, con la Dirección General del Registro de Estado Civil, de la República Oriental del Uruguay, en el año 2007, se inició la implementación del mismo, con el intercambio de información, entrega de antecedentes y documentación y con la visita que realizó, a fines del mes de septiembre, una delegación de dicha Institución, encabezada por su Director General y las principales Jefaturas. La agenda de trabajo contempló, encuentros con el Director Nacional, con Directivos y Jefaturas y actividades de capacitación, conocimiento práctico de procesos y tecnologías, visitando además, las distintas dependencias y oficinas del Servicio.
  - **Tramitación de Posesiones Efectivas:** En abril del año 2007, con la entrega del certificado 160.000, se celebró el tercer aniversario de vigencia de la Ley N°19.903 que asignó al Servicio de Registro Civil e Identificación, la tramitación de este tipo de herencia patrimonial. Asimismo, durante el año 2007, se solicitaron 71.417 trámites relacionados con Posesiones Efectivas, de las cuales el 71% estuvo exento de pago en el Servicio.
  - **Lanzamiento de nuevas placas patentes:** Desde septiembre de 2007, entraron en vigencia en todo el país las nuevas placas patentes únicas de vehículos motorizados en un formato con cuatro letras y dos números, lo que permitirá tener más de nueve millones de combinaciones, permitiendo cubrir la demanda de los próximos 38 años, a un promedio de 250.000 primeras inscripciones anuales.
  - **Registro de Vehículos Motorizados y denuncia por sustracción de un vehículo:** La Ley N°20.072, agregó un nuevo inciso final al artículo 34 de la Ley de Tránsito en los siguientes términos: "Deberá anotarse la denuncia por la sustracción de un vehículo motorizado a requerimiento de una autoridad policial o judicial, o de su propietario en ciertos casos, en la forma y condiciones que determine el reglamento".
-

- 
- **Actividades relevantes de la Agenda Internacional:** Durante el año 2007, se contemplaron las siguientes actividades más relevantes:
- Firma del Convenio de Cooperación con la al Dirección General de Registro Civil de la República de Paraguay, lo que se realizó en el mes de agosto en la ciudad de Asunción, en presencia de autoridades locales y del Embajador de Chile en esa nación.
  - La participación en la Primera Conferencia sobre el Derecho a la Identidad y el Registro de Nacimientos, organizado por la UNICEF y la OEA, en Paraguay.
  - La participación del Director Nacional en el IV Encuentro del Consejo Latinoamericano de Registros Civil, Identidad y Estadísticas Vitales –CLARCIEV- realizado en el mes de agosto en ciudad de México.
  - Recepción de Delegaciones de Organismos Partner de Costa Rica, Paraguay y Guatemala, entre otras.
  - Participación en la “III Jornadas sobre Tecnología y Seguridad en Latinoamérica”, organizado por la Fábrica Nacional de Monedas y Timbres de España, en el mes de noviembre, en Chile.
  - Participación en II Congreso de Biometría, en el mes de diciembre en Argentina.
  - Atención a los Chilenos en el exterior, principalmente a los residentes en Argentina, con envío de funcionarios y funcionarias y puesto móviles de atención.
  - Durante el año 2007, continuando con la atención a través de Consulados, fueron procesadas 31.874 Cédulas de Identidad y 30.735 Pasaportes para Chilenos en el extranjero.

---

## Desafíos 2008

### **Desarrollar el Programa de Mejoramiento de Infraestructura 2008.**

Contempla la ejecución del proyecto de inversión "Construcción Dirección Regional y Oficina Comunal de Puerto Montt", el que cuenta con un monto total asignado de M\$833.599 para el año 2008, de un total de M\$1.659.718 según Contrato, cuyo objetivo es continuar con el proceso de mejoramiento de infraestructura del SRCel, el que durante los años anteriores contempló el mejoramiento y habilitación de espacios físicos en las oficinas más críticas del país. Los beneficiarios de este compromiso, contemplarán a los habitantes de la comuna y región en la que se ejecutará este proyecto de inversión, aproximadamente, 35.000 habitantes y 41 funcionarios de la Oficina contemplada.

### **Atender a Usuario(a)s en aspectos relacionados con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA).**

A través de la implementación de un Sistema de Identificación Penal Adolescente, se podrá registrar y mantener la identificación penal y las anotaciones judiciales de los adolescentes condenados permitiendo informar oportunamente a las autoridades competentes, emitir los certificados contemplados en la Ley N°20.084, y atender en espacios físicos adecuados y orientar a lo(a)s usuario(a)s que soliciten el beneficio de eliminación de antecedentes. Para concretar este desafío, se cuenta con un presupuesto asignado de M\$632.812, el que considera aspectos tales como: dotación tanto para la Unidad RPA dependiente del Subdepartamento de Filiación Penal del Archivo General, como para las Direcciones Regionales. Los beneficiarios de este compromiso, son los usuarios(as) y clientes(as) que requieran atención en aspectos relacionados con la Ley de RPA. Conforme al Informe de la Defensoría Penal Pública, el año 2006, hubo un total de 22.258 imputados menores de 18 años, y un total de 15.285 procesos terminados; desde Enero a Septiembre del 2007, un total de 18.514 imputados menores de 18 años, estimándose para el año 2008, un total de 33.387 adolescentes imputados.

### **Desarrollar e Implementar la Ley N°20.190, Artículo 14, que crea el Registro Único de Prendas sin Desplazamiento.**

Este desafío deberá permitir las inscripciones, modificaciones y alzamientos de los diferentes Contratos de Prenda que forman parte de él, considerando para su ejecución, un presupuesto asignado de M\$1.162.795. Este Registro, se convertirá en el primero en el cual el proceso de inscripción se realizará en al menos un 80% en forma automatizada, con lo cual apoyará el cumplimiento de la ley en el sentido de agilidad, abaratando costos, apoyando el desarrollo del gobierno electrónico y avanzando en la modernización del SRCel. Dado que los costos serán menores se cumpliría uno de los objetivos, que es el que los pequeños empresarios y personas naturales de menores recursos, puedan inscribir las prendas con lo cual podrán acceder de mejor forma al mercado financiero, donde sus créditos debieran tener menores tasas de interés. Considerando que no existe experiencia anterior, en cuanto a la existencia de un registro único de Prendas sin Desplazamiento, se estima (sobre la base que en el año 2006 se inscribieron a nivel nacional 31.200 prendas en los distintos conservadores; 425.000 prendas y prohibiciones en el RVM), un total de 457.000 de actuaciones (bajo el supuesto que se atenderán uno a uno a cada beneficiario), las cuales están orientadas a satisfacer especialmente a los pequeños y medianos empresarios.

---

### **Implementación del Registro de Multas del Tránsito No Pagadas (RMTNP).**

Desde el primero de enero de 2008, y conforme lo dispone el artículo 24 de la Ley N°18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el SRCel asumirá la administración y operación del RMTNP, funciones que se encuentran reglamentadas en el DSN°61, del año 2008, que aprueba el Reglamento del RMTNP, entre las que se encuentran la emisión de los respectivos certificados, los que pueden ser solicitados en cualquiera de nuestras oficinas o a través de nuestra página web [www.srcel.cl](http://www.srcel.cl), a un costo de \$710, inferior a los \$2.300, que se cancelaba al anterior administrador. La responsabilidad asignada al SRCel, de administrar y operar el RMTNP, otorga a la Institución la tarea de registrar y mantener actualizada tal información, con antecedentes que deberán ser remitidos por los Juzgados de Policía Local y las Municipalidades. En virtud de ello, se estima que el total de multas ingresadas anualmente será superior a 120.000 registros. Finalmente, en cuanto a los requerimientos necesarios para su implementación, es necesario contar con un equipo de 10 Administrativos, sus correspondientes equipos computacionales y la incorporación de mobiliario acorde a las necesidades del nuevo Registro.

### **Puesta en marcha del Sistema Nacional del Registro de ADN.**

Para el mes de julio del año 2008 está proyectada la puesta en marcha del Sistema Nacional de Registro de ADN, en el que el SRCel jugará un papel fundamental en el doble rol de administrador y de custodio. El mecanismo funcionará sobre la base de huellas genéticas determinadas con ocasión de una investigación criminal. Al momento de tomar una muestra biológica se precisará la verificación de la identidad de la persona utilizándose el llamado Sistema Biométrico, técnica de características óptimas para llevar a cabo la verificación de identidad de las personas. Asimismo, el Sistema Nacional de Registros de ADN se apoyará para su funcionamiento en la herramienta computacional denominada Sistema Combinado de Índices de ADN (CODIS), instrumento que permite la comparación de los perfiles de ADN ingresados a la base de datos con el objeto de establecer coincidencias que ayuden en la investigación criminal o en la identificación de personas desaparecidas. Para la determinación de la demanda esperada puede usarse, como un indicador estimativo, la información extraída del sistema computacional del SRCel, referido al número de personas condenadas por los delitos establecidos en la Ley N°19.970, que crea el Sistema Nacional de Registros de ADN, en los años 2004 (9.337 personas condenadas), 2005 (11.321 personas condenadas) y 2006 (16.080 personas condenadas). De acuerdo al aumento de las condenas, un 21% en el año 2005 respecto del año 2004, y de un 42%, en el año 2006 respecto del año 2005 y de acuerdo con la información general del nuevo sistema procesal penal, la tendencia evoluciona hacia un aumento significativo de condenados cada año.

### **Puesta en marcha de dos nuevas Direcciones Regionales del SRCel.**

Durante el año 2008, el SRCel gestionará la puesta en marcha de dos nuevas Direcciones Regionales, las que están asociadas a la creación de la Región de Arica – Parinacota y la Región de Los Ríos, ambas consideradas en el marco del proceso de descentralización y desconcentración del Estado de Chile. Para su implementación, se cuenta con un monto total asignado de M\$723.686. En relación con el análisis de impacto que generará la creación de dos nuevas Regiones, se consideró a éstas funcionando en régimen normal, es decir, las respectivas Direcciones Regionales, en conjunto con la Oficina Cabecera Regional, Cabeceras Provinciales y las demás Oficinas y Suboficinas. Los beneficiarios de este compromiso, contemplarán a una totalidad de 91 funcionarios (as) aprobados (as) para el año 2008 y más de 532.000 habitantes de dichas regiones.

---

**Reforzamiento de la atención en terreno.**

En el marco del Programa de Mejoramiento de Gestión Territorial, se pretende durante el año 2008, trabajar en la determinación del perfil de los funcionarios y funcionarias que desarrollan la labor de atención en terreno, como también, la realización de un levantamiento que permita determinar todos los requerimientos de equipamiento o elementos adicionales que son necesarios para llevar a cabo de manera más óptima estas atenciones. Esto último con la perspectiva de conseguir el financiamiento necesario. Además, al incorporar los Certificados en Terreno como un nuevo producto estratégico en el contexto del Programa de Mejoramiento de Gestión Territorial, se pretende potenciar la utilización de las maletas móviles que permiten el otorgamiento de dichos certificados. Asimismo, se continuará con el compromiso de desempeño colectivo, respecto a las atenciones de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno. Es así que se espera para el año 2008, llegar a un mínimo de 76.263 atenciones en terreno, aproximadamente, de acuerdo a lo programado.

**Atención de Call Center.**

Para el año 2008, se espera poder atender 25.000 consultas mensuales y seguir atendiendo a casi la totalidad de los usuarios que nos llaman, también se espera potenciar la información telefónica con nuevos servicios. De esta manera, las personas marcando el número telefónico 600 370 2000, desde cualquier punto del país y por el valor de una llamada local (SLM), podrán realizar el trámite correspondiente para bloquear la cédula de identidad o bien aclarar dudas sobre diversas prestaciones que otorga el Servicio, tales como requisitos para contraer matrimonio, valores de los documentos o cómo realizar el trámite correspondiente a la transferencia de un vehículo, entre otras prestaciones. Entre las fortalezas de este compromiso, se cuenta la facilidad de acceder a la información respecto al estado de un determinado procedimiento, o requisitos para cumplir el trámite de la Posesión Efectiva, entre otros, sin necesidad de acudir a una Oficina del Servicio a efectuar la consulta.

**Atención especializada en el ámbito de Derechos Humanos.**

El SRCel, continuará con el Programa de Reparación Jurídica para Víctimas de Violaciones a los DD.HH. (PRJ), creado a fines del año 2007, procurando cubrir la totalidad de las personas vivas víctimas de prisión política o tortura, con antecedentes penales, a fin de examinar la procedencia del otorgamiento de beneficios de eliminación u omisión de anotaciones prontuariales cuyos beneficiarios son aproximadamente 5.000 personas. Con el Comando Unitario de Ex Presos Políticos, estructura que agrupa a 5 organizaciones nacionales, se ha coordinado el quehacer del PRJ, avanzándose en la atención de casos con la información extraída de la propia base de datos del Servicio y de presentaciones recibidas directamente, como asimismo, la designación, en todas las regiones del país, de un funcionario a cargo de la coordinación y visitas a regiones. Cabe señalar, que en el año 2007, se visitaron tres regiones a fin de apoyar el programa, recabar el apoyo de las autoridades políticas y del área y, especialmente, para reunirse con las organizaciones de ex prisioneros políticos y atender sus demandas. Para el desarrollo de este compromiso se requiere contar con un equipo de trabajo de 3 personas, los recursos para los viajes, para la comunicación a los beneficiarios y con la asignación de horas extraordinarias para filiación penal.



---

### **Atención de Cédulas para inmigrantes.**

Durante el primer trimestre del año 2008, se deberán atender alrededor de 43.500 inmigrantes que solicitarán Cédula de Identidad, los cuales se han acogido al Programa de Regularización Migratoria del Ministerio del Interior y para lo cual el SRCel ha habilitado la apertura de Oficinas los días sábados para su atención.

### **Implementación, Certificación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.**

El desafío que asume el SRCel a partir del año 2008, considera la certificación de cinco Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), tales como Capacitación, Higiene y Seguridad, y Compras y Contrataciones Públicas, así como también, la mantención de la certificación obtenida en el año 2007, de los Sistemas PMG de Auditoría Interna y de Planificación y Control de Gestión. Por otra parte, se contempla ampliar el alcance y cobertura del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con la incorporación del Sistema Integral de Atención de Usuarios (SIAU), definiéndose su alcance sólo en las Direcciones Regionales Quinta y Sexta, representadas por las Oficinas de Viña del Mar y Rancagua. Los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación y mantención (Empresa Consultora) contemplan un monto de \$17.000.000 y para la certificación (Empresa Certificadora), aproximadamente, un monto total de \$1.565.900.

**Cumplir con las Metas propuestas para cada uno de los Indicadores de Desempeño presentados en la Formulación Presupuestaria:** Estos indicadores dan cuenta de la Gestión de los Productos Estratégicos del Servicio, encontrándose en su mayoría definidos en la dimensión de Calidad. A partir de ellos se han establecido estándares de plazos de respuesta, para los productos cuya tramitación reviste mayor complejidad. Estos son los siguientes:

1. Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas respecto de las programadas en el período t. Producto Estratégico Vinculado: Documentos de Identificación. Eficacia/Proceso. Meta: 92%.
2. Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de cédulas de identidad tramitadas en el período t. Producto Estratégico Vinculado: Documentos de Identificación. Calidad/Producto. Meta: 86%.
3. Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de pasaportes tramitados en el período t. Producto Estratégico Vinculado: Documentos de Identificación. Calidad/Producto. Meta: 90%.
4. Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas, respecto del total de posesiones efectivas inscritas en el periodo t. Producto Estratégico Vinculado: Registro Civil. Calidad/Producto Meta: 82%.
5. Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas del período t. Producto Estratégico Vinculado: Registro Civil. Eficacia/Producto. Meta: 70%.

- 
6. Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el período t. Producto Estratégico Vinculado: Registro de Vehículos Motorizados. Calidad/Producto. Meta: 85%.
  7. Porcentaje de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles contados desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema en el periodo t. Producto Estratégico Vinculado: Registros Penales. Calidad/Producto. Meta: 80 %.
  8. Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles respecto del Total de resoluciones judiciales ingresadas a la base de datos en el periodo t. Producto Estratégico Vinculado: Registros Especiales. Calidad/Producto. Meta: 95%.
  9. Porcentaje de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía, respecto del total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el período t. Producto Estratégico Vinculado: Documentos de Identificación, Registros Especiales y Registros Penales. Calidad/Producto. Meta: 92%.
  10. Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el periodo t. Producto Estratégico Vinculado: Registro Civil y Vehículos Motorizados. Eficacia/Producto. Meta: 3%.
  11. Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad con respecto al total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el periodo t. Producto Estratégico Vinculado: Registro de Vehículos Motorizados y Registros Especiales. Eficacia/Producto. Meta: 37%.
  12. Porcentaje de usuarios que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio respecto al total usuarios encuestados. Calidad/Producto. Meta Institucional: 67%.

**Actividades relevantes a desarrollar en la Agenda Internacional:** Durante el año 2008, se fortalecerán las materias de inserción internacional. Conforme a ello:

- En el mes de febrero del 2008, se suscribirá Convenio de Cooperación con el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, lo que posibilitará el apoyo, colaboración y asesoría a éste organismo cuya formación legal tuvo lugar en el mes de junio de 2007.
- Se fortalecerán los vínculos con el Registro Nacional de las Personas – RENAPER- de la República de Argentina, a quienes se les ha propuesto la suscripción del Convenio de Cooperación, del mismo tenor que los suscritos con los otros organismos, lo que deberá ocurrir durante el año 2008.
- En conjunto con el BID y el apoyo de la OEA, se realizará en Chile, en el mes de noviembre, un Encuentro Internacional de Directivos y altos funcionarios de Registros Civil e Identidad de América, con la finalidad de contribuir a la mejor estructuración, usos de tecnología y homologación de los distintos organismos, sobre todo en apoyo a los países con menor desarrollo.
- Fortalecimiento de los vínculos de cooperación con la Dirección del Registro Civil de la República del Ecuador, con quienes se estructurará en plan anual de cooperación. Con las Direcciones Generales de Registro Civil de Uruguay y Paraguay, entre otros.

- 
- Participación en el V Encuentro del Consejo Latinoamericano de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales –CLARCIEV-, en el mes de julio en Lima, Perú.
  - Apoyo y asistencia a los chilenos residentes en el exterior, en conjunto con la DICOEX y en concordancia con la implementación de Proyecto “Chile somos Todos” del SRCel.

---

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley

---

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

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

- DFL-1; DFL-1-19653, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado, publicado en el Diario Oficial el 17 de noviembre del 2001.
- Ley N°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°19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, publicada en el Diario Oficial de 19 de octubre de 1996.
- Ley N°19.886 y sus modificaciones, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y prestación de Servicios, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2003.
- Ley N°4.808, sobre Registro Civil, publicada en el Diario Oficial de fecha 10 de febrero de 1930.
- Decreto con Fuerza de Ley N°2.128; y su modificación, que aprueba reglamento orgánico del Servicio de Registro Civil.
- Decreto Ley N°26, que establece el servicio de identificación personal obligatorio, publicado en el Diario Oficial el 18 de noviembre del año 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 N°64, de Justicia, y sus modificaciones, sobre Prontuarios Penales y Certificados de Antecedentes, publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de enero de 1960. Decreto N°933 de 2002, que modifica Decreto N°64, 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.
- 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.
- DFL-51, que fusiona los servicios de registro civil y de identificación y pasaportes, publicada en el Diario Oficial el 6 de febrero del año 1943.
- Decreto N°18, que establece el Rol Único Nacional para fines de Identificación, publicado en el Diario Oficial el 13 de marzo del año 1973.
- 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.
- 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.
- Decreto con Fuerza de Ley N°630, que establece normas sobre Registros de Profesionales, publicado en el Diario Oficial del 8 de mayo del año 1981.

- 
- 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°18.290, de Tránsito, y sus modificaciones, publicada en el Diario Oficial de fecha 7 de febrero de 1984. 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.
  - Ley N°18.287, y sus modificaciones, sobre procedimiento ante los juzgados de Policía Local, Publicada en el Diario Oficial 07 de febrero del año 1984. Ley N°19.816, que modificó el artículo 24, de la ley N°18.287, estableciendo que la administración y operación del Registro de Multas del Tránsito no Pagadas, corresponde al Servicio de Registro Civil e Identificación, a partir del termino de la fecha que indica.
  - Decreto N° 739, publicado Diario Oficial 26 de septiembre de 1984.
  - Decreto 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°19.284, establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de enero 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.
  - Decreto 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°18.600, establece normas sobre deficientes mentales, y sus modificaciones, publicada en el Diario Oficial el 19 de febrero del año 1987.
  - Ley N°19.735, artículo único, sobre inscripción de curaduría provisoria de personas a cargo de discapacitados mentales, en el Registro Nacional de la Discapacidad, publicada en el Diario Oficial del 22 de junio del año 2001.
  - 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.
  - 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°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
  - Decreto 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.
  - Ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, Publicada en el Diario Oficial el 12 de abril de 2002.
-

- 
- 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, publicada el 10 de octubre de 2003.
  - Decreto Supremo N°237, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.903, 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°19.947, establece Nueva Ley de Matrimonio Civil, Publicada en el Diario oficial el 17 de mayo de 2004
  - Ley N°19.948, de Exención de Responsabilidad Penal, conocida como “de Bloqueo de Documentos”, aprobada en mayo de 2004.
  - Ley N°20.000, sustituye la ley N° 19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, publicada en el Diario Oficial de fecha 16 de febrero del año 2005.
  - Ley 20.084, establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, publicado en el Diario Oficial, de fecha 07 de diciembre de 2005.
  - Ley N°20.066, establece Ley de violencia Intrafamiliar, publicada en el Diario Oficial de fecha 07 de octubre de 2005.
  - Ley N°20.190, introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales, publicada en el Diario Oficial el 05 de junio del 2007. Específicamente el artículo 14 que dicta Normas Sobre Prenda sin Desplazamiento y Crea el Registro de Prendas sin Desplazamiento.
  - Ley N°20.227, que modifica diversos cuerpos legales para suprimir funciones administrativas de Carabineros de Chile, y en su artículo 4° entrega a los oficiales civiles de Oficinas ubicadas en circunscripciones en que no exista Notario, la función de autorizar los salvoconductos para mudanzas o cambios de casa, publicada en el diario Oficial el 15 de noviembre del año 2007.
  - Decreto N°61, que aprueba el Reglamento del Registro de Multas del Tránsito no Pagadas, publicado en el Diario oficial, el 29 de febrero del año 2008.

#### - **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”.

---

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2007**

No se incluyen aspectos relevantes contenidos en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2007, relacionados con programas para este Servicio.

- **Objetivos Estratégicos**

| Número | Descripción   |
|--------|---|
| 1      | Desarrollar una cartera de productos y servicios adecuados a las necesidades de nuestros clientes/usuarios/beneficiarios, en relación a los registros que son de nuestra responsabilidad, a través de la identificación de sus requerimientos, asegurando su oportunidad y calidad. |
| 2      | Constituimos en aliados estratégicos de otras Instituciones Públicas a través de la entrega de información y servicios relevantes para el cumplimiento de sus objetivos y que dicen relación con la entrega de productos, servicios y/o beneficios a los ciudadanos.                |
| 3      | Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes/usuarios de manera oportuna y confiable, utilizando la tecnología de punta a través de una red de cobertura nacional.  |
| 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 en directrices económicas, de modernización, globalización, desarrollo social e integración, para el cumplimiento de las Políticas de Gobierno vigentes.  |



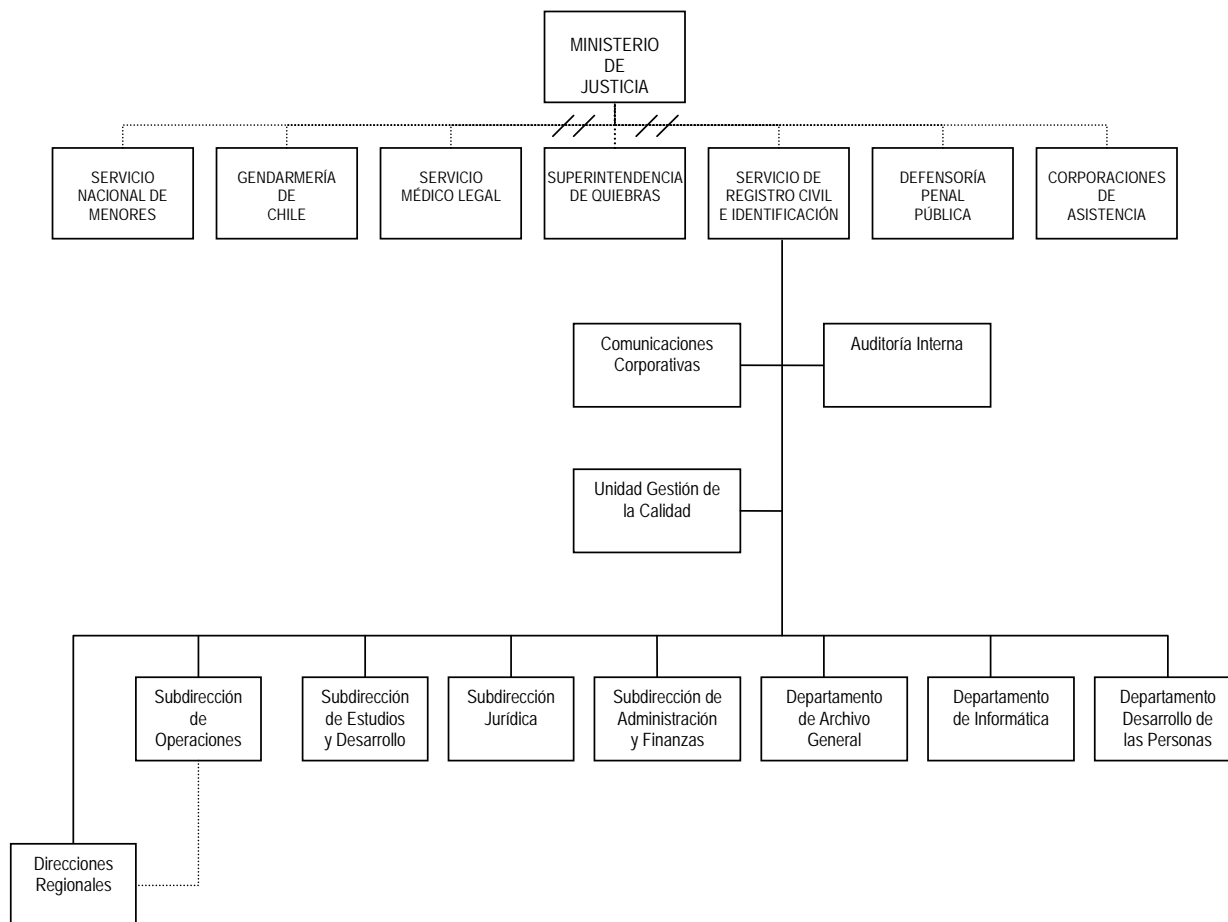
- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

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

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

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

## b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



// = Servicios Relacionados.  
.. = Coordinación Técnica.

---

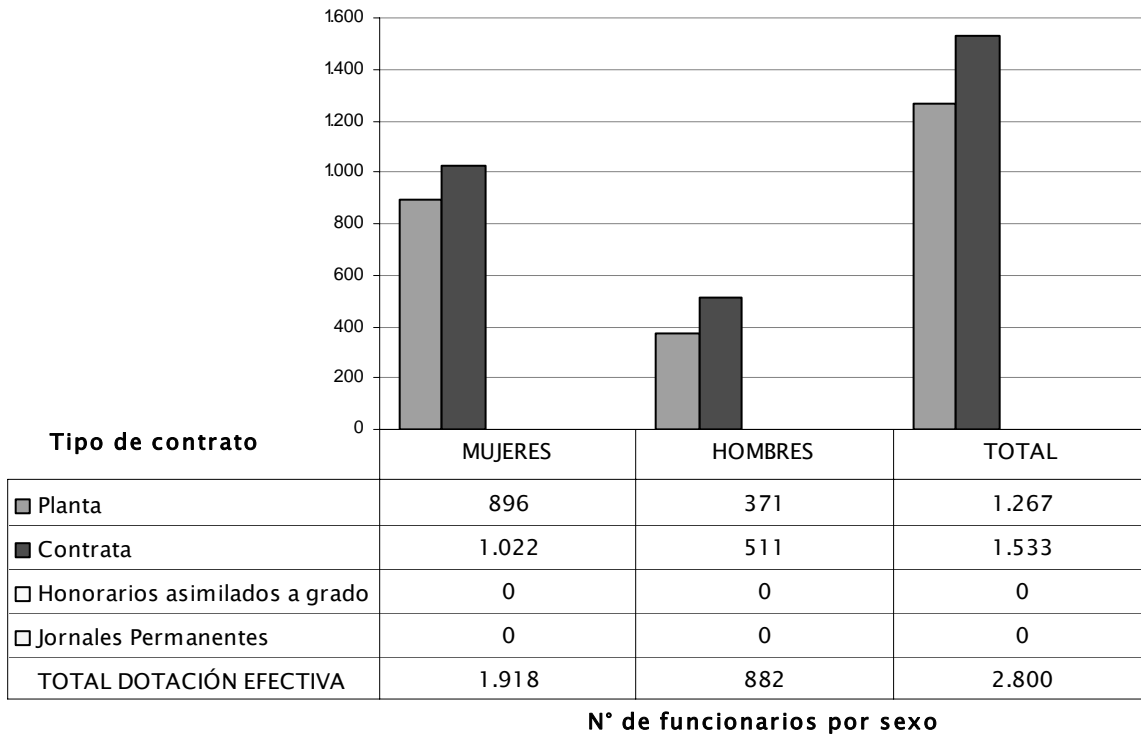
### c) Principales Autoridades

| Cargo   | Nombre                          |
|---|---------------------------------|
| Director Nacional   | Luis Fuentes Cerda              |
| Subdirector Jurídico (S)  | Patricio Mizón Friedemann       |
| Subdirector de Administración y Finanzas (S)                          | Mario Tobar Loyola              |
| Subdirectora de Operaciones (S)                                       | Valeria Tello Valencia          |
| Subdirector de Estudios y Desarrollo (S)                              | Alejandro Moya Santibáñez       |
| Auditora Interna  | Isabel Riquelme Vera            |
| Jefa Departamento de Archivo General                                  | María Eugenia Castro Illanes    |
| Jefa Departamento Desarrollo de las Personas                          | Verónica Pizarro Salas          |
| Jefa Departamento de Informática                                      | María Isabel Moya Vergara       |
| Jefa de la Unidad de Planificación y Control de Gestión               | Violeta Pavez Flores            |
| Jefa Comunicaciones Corporativas                                      | Carolina Ruiz Lazcano           |
| Director Regional (S) - Región de Arica y Parinacota                  | Roberto Hernández Córdova       |
| Directora Regional - Región de Tarapacá                               | Ana María Vargas Vásquez        |
| Director Regional - Región de Antofagasta                             | Felipe Valenzuela Araos         |
| Director Regional - Región de Atacama                                 | Rubén Pizarro Miranda           |
| Director Regional - Región de Coquimbo                                | Omar Pozo Fajre                 |
| Director Regional - Región de Valparaíso                              | Omar Morales Márquez            |
| Director Regional - Región Metropolitana                              | Iván Arcos Axt                  |
| Directora Regional - Región del L. Gral. Bernardo O'Higgins           | María Liliana Orellana Vallejos |
| Directora Regional - Región del Maule                                 | Cristina Bravo Castro           |
| Directora Regional - Región del Bío - Bío                             | Sheissla Moraga Herrera         |
| Director Regional - Región de La Araucanía                            | Luis Humberto Risso Rocco       |
| Director Regional - Región de Los Ríos                                | Jorge Enrique Figueroa Herrera  |
| Director Regional (S) - Región de Los Lagos                           | Ricardo Rosas Ávila             |
| Director Regional - Región de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | Eduardo Montti Merino           |
| Director Regional - Región de Magallanes y Antártica Chilena          | Alfredo Miranda Mancilla        |

## • Anexo 2: Recursos Humanos

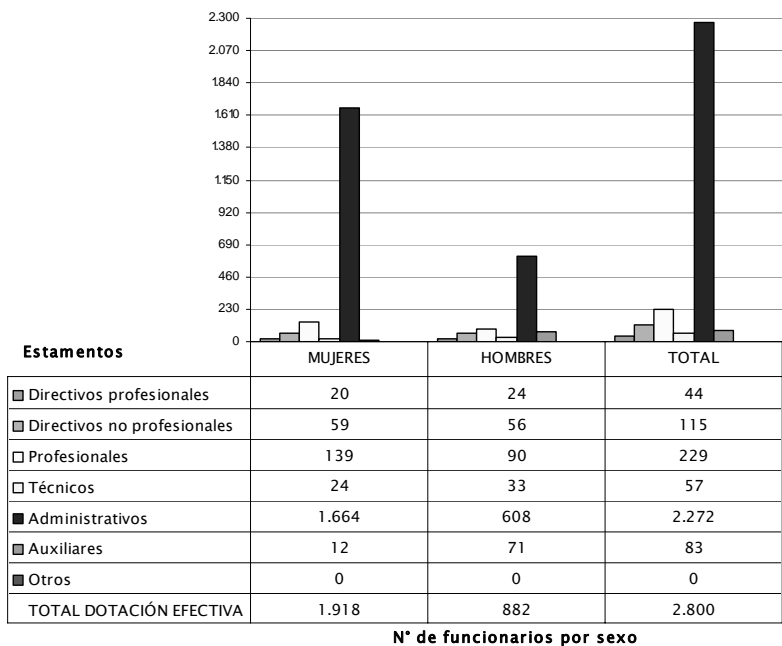
### a) Dotación de Personal

#### - Dotación Efectiva año 2007<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

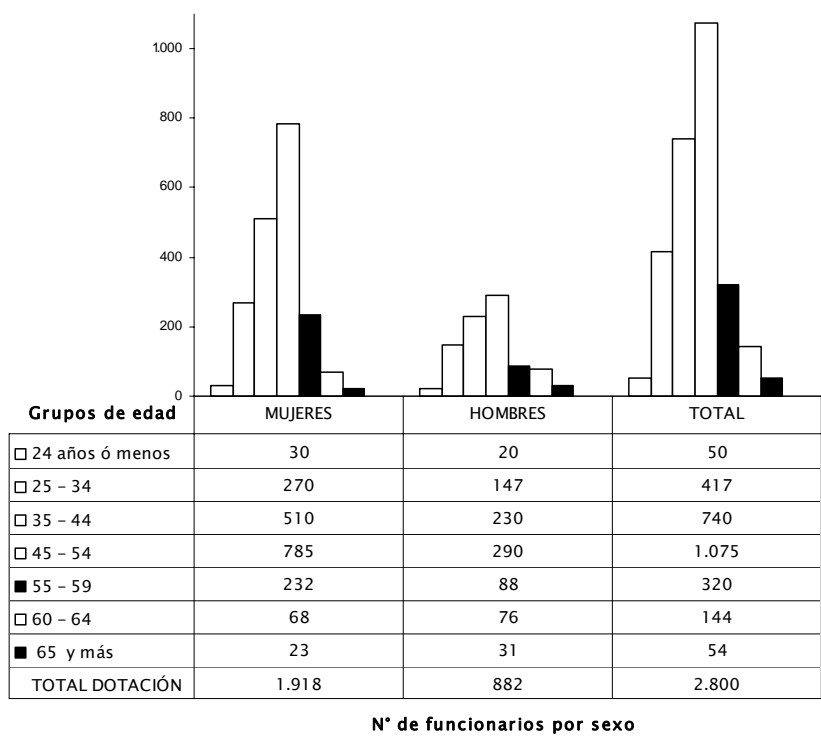


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006.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

- Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 1<br>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos                    |   |                         |      |                     |       |
|--|---|-------------------------|------|---------------------|-------|
| Indicadores  | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>2</sup> |      | Avance <sup>3</sup> | Notas |
|  |   | 2006                    | 2007 |                     |       |
| <b>1. Días No Trabajados</b>   |   |                         |      |                     |       |
| Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.                   | $(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$                                | 2,00                    | 2,09 | 95,71               | (2)   |
| <b>2. Rotación de Personal</b>   |   |                         |      |                     |       |
| <b>2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.</b>  |   |                         |      |                     |       |
|  | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$ | 4,03                    | 3,21 | 125,38              | (2)   |
| <b>2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.</b> |   |                         |      |                     |       |
| • Funcionarios jubilados   | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$   | 0,15                    | 0,18 | 119,05              | (1)   |
| • Funcionarios fallecidos  | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$  | 0,15                    | 0,00 | 0,00                | (3)   |
| • Retiros voluntarios  |   |                         |      |                     |       |
| ○ con incentivo al retiro  | $(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$   | 0,62                    | 0,57 | 92,64               | (1)   |
| ○ otros retiros voluntarios  | $(N^{\circ} \text{ de otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 1,20                    | 0,93 | 128,95              | (2)   |
| • Otros  | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 1,92                    | 1,54 | 125,02              | (2)   |
| <b>2.3 Tasa de recuperación de funcionarios</b>                                  |   |                         |      |                     |       |
|  | $N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$   | 1,06                    | 1,04 | 101,49              | (2)   |

2 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, 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 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

| Indicadores   | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>2</sup> |       | Avance <sup>3</sup> | Notas |
|---|---|-------------------------|-------|---------------------|-------|
|   |   | 2006                    | 2007  |                     |       |
| <b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>   |   |                         |       |                     |       |
| 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.                    | $(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$ | 6,38                    | 7,34  | 115,05              | (1)   |
| 3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$          | 47,25                   | 9,52  | 20,16               | (1)   |
| <b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>   |   |                         |       |                     |       |
| 4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.  | $(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$                                     | 82,70                   | 83,18 | 100,58              | (1)   |
| 4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.   | $N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$   | 0,00                    | 0,43  | 0,00                | (1)   |
| 4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.  | $(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$        | 52,98                   | 2,57  | 4,85                | (1)   |
| <b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>  |   |                         |       |                     |       |
| Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.   | $(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$                  | 6,82                    | 9,42  | 72,43               | (2)   |
| <b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>  |   |                         |       |                     |       |
| Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.                                       | Lista 1 % de Funcionarios   | 98,84                   | 99,12 | 99,71               | (1)   |
|   | Lista 2 % de Funcionarios   | 1,05                    | 0,84  | 125,00              | (2)   |
|   | Lista 3 % de Funcionarios   | 0,11                    | 0,04  | 275,00              | (2)   |
|   | Lista 4 % de Funcionarios   | 0,00                    | 0,00  | 0,00                | (3)   |

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

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

---

**Notas:**

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

**Otros:**

El indicador Rotación de Personal, ha experimentado un mejoramiento fundamentalmente debido a la disminución en el indicador "Otros retiros voluntarios", lo que implica que el recurso humano del SRCel ha optado por permanecer en él, como consecuencia de las nuevas políticas remuneracionales, produciéndose sólo la rotación natural producto de aquellos funcionarios que se acogen a los beneficios existentes sobre incentivo al retiro.

En el indicador Grado de extensión de la jornada, se aprecia un aumento del indicador que se origina en la realización de una mayor cantidad de horas extraordinarias por funcionario, lo que es producto de nuevas funciones que ha debido asumir el Servicio, sin que ello haya significado un aumento de la dotación de personal.



---

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Recursos Presupuestarios

| Cuadro 2<br>Recursos Presupuestarios 2007 |            |                                   |            |
|---|------------|-----------------------------------|------------|
| Ingresos Presupuestarios Percibidos       |            | Gastos Presupuestarios Ejecutados |            |
| Descripción                               | Monto M\$  | Descripción                       | Monto M\$  |
| Aporte Fiscal                             | -          | Corriente <sup>6</sup>            | 53.983.020 |
| Endeudamiento <sup>7</sup>                | -          | De Capital <sup>8</sup>           | 2.060.682  |
| Otros Ingresos <sup>9</sup>               | 65.433.068 | Otros Gastos <sup>10</sup>        | 9.389.366  |
| TOTAL                                     | 65.433.068 | TOTAL                             | 65.433.068 |

---

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

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

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

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

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

---

## b) Resultado de la Gestión Financiera

| Cuadro 3<br>Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008 |                                     |                       |   |       |
|---|-------------------------------------|-----------------------|---|-------|
| Denominación  | Monto Año 2006<br>M\$ <sup>11</sup> | Monto Año 2007<br>M\$ | Monto Ley de<br>Presupuestos Año<br>2008<br>M\$ | Notas |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>   | <b>57.282.777</b>                   | <b>61.251.398</b>     | <b>48.928.456</b>                               | -     |
| Transferencias Corrientes   | -                                   | -                     | -   | -     |
| Rentas a la Propiedad   | 31.923                              | 30.805                | 13.596  | -     |
| Ingresos de Operación   | 55.535.682                          | 59.461.455            | 48.654.840                                      | (1)   |
| Otros Ingresos Corrientes   | 972.920                             | 995.215               | 258.020   | -     |
| Aporte Fiscal   | 234.380                             | -                     | -   | (2)   |
| Venta Activos No Financieros  | 3.303                               | -                     | -   | -     |
| Recuperación de Préstamos   | 504.569                             | 763.923               | -   | -     |
| <b>TOTAL GASTOS</b>   | <b>57.410.385</b>                   | <b>64.229.037</b>     | <b>48.928.456</b>                               | -     |
| Gastos en Personal  | 19.153.179                          | 22.928.092            | 21.529.923                                      | -     |
| Bienes y Servicios de Consumo   | 29.845.420                          | 31.004.071            | 19.697.880                                      | (3)   |
| Prestaciones de Seguridad Social  | 48.955                              | 50.857                | -   | -     |
| Integros al Fisco   | 7.551.383                           | 8.123.939             | 5.887.230                                       | -     |
| Adquisición Activos No Financieros  | 578.445                             | 1.384.408             | 977.824   | -     |
| Iniciativas de Inversión  | 233.003                             | 676.274               | 833.599   | -     |
| Servicio de la Deuda  | -                                   | 61.396                | 1.000   | -     |
| <b>RESULTADO</b>  | <b>-127.608</b>                     | <b>-2.977.639</b>     | <b>-</b>  | -     |

### Notas:

- (1) Los ingresos de operación son variables y se modifican de acuerdo a reformulaciones al presupuesto.
- (2) El año 2007, la Ley de Presupuestos no otorgó aporte Fiscal, señalando que la operación del Servicio debe ejecutarse con ingresos propios.

<sup>11</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007. (Base devengado)

---

(3) Estos gastos son variables y van directamente relacionados con las ventas.

Desde el año 2002, el SRCel 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 las proyecciones y respecto de la aplicación de Leyes que complementan en el presupuesto.

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

Finalmente, el crecimiento del parque automotriz ha tenido una tasa de crecimiento superior, debido a las condiciones económicas, lo que ha influido positivamente en los ingresos propios del Servicio.

### c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

| Cuadro 4<br>Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007 |      |       |   |  |  |                                       |                                   |       |
|---|------|-------|---|--|--|---------------------------------------|-----------------------------------|-------|
| Subt.   | Item | Asig. | Denominación                                      | Presupuesto Inicial <sup>12</sup><br>(M\$) | Presupuesto Final <sup>13</sup><br>(M\$) | Ingresos y Gastos Devengados<br>(M\$) | Diferencia <sup>14</sup><br>(M\$) | Notas |
|   |      |       | <b>TOTAL INGRESOS</b>                             | <b>45.241.189</b>                          | <b>61.310.606</b>                        | <b>61.251.399</b>                     | <b>59.207</b>                     | -     |
| 05  |      |       | TRANSFERENCIAS CORRIENTES                         | -  | 22.368                                   | -                                     | 22.368                            | (1)   |
| 06  |      |       | RENTAS A LA PROPIEDAD                             | 13.048                                     | 13.048                                   | 30.806                                | -17.758                           | -     |
| 07  |      |       | INGRESOS DE OPERACIÓN                             | 44.980.521                                 | 59.608.542                               | 59.461.455                            | 147.087                           | (2)   |
|   | 02   |       | Venta de Servicios                                | 44.980.521                                 | 59.608.542                               | 59.461.455                            | 147.087                           | -     |
| 08  |      |       | OTROS INGRESOS CORRIENTES                         | 247.620                                    | 902.725                                  | 995.215                               | -92.490                           | (3)   |
|   | 01   |       | Recuperaciones y reembolsos por Licencias Médicas | 198.688                                    | 473.793                                  | 608.625                               | -134.832                          | -     |
|   | 99   |       | Otros   | 48.932                                     | 428.932                                  | 386.590                               | 42.342                            | -     |
| 09  |      |       | APORTE FISCAL                                     | -  | -  | -                                     | -                                 | -     |
| 10  |      |       | VENTA ACTIVOS NO FINANCIEROS                      | -  | -  | -                                     | -                                 | -     |
| 12  |      |       | RECUPERACION DE PRESTAMOS                         | -  | 763.923                                  | 763.923                               | -                                 | (4)   |
|   |      |       | <b>TOTAL GASTOS</b>                               | <b>45.242.189</b>                          | <b>65.491.276</b>                        | <b>64.229.038</b>                     | <b>1.262.238</b>                  | -     |
| 21  |      |       | GASTOS EN PERSONAL                                | 18.561.220                                 | 23.124.634                               | 22.928.092                            | 196.542                           | (5)   |
| 22  |      |       | BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO                     | 18.406.731                                 | 31.125.621                               | 31.004.071                            | 121.550                           | (6)   |
| 23  |      |       | PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL                  | -  | 51.711                                   | 50.857                                | 854                               | (7)   |
| 25  |      |       | INTEGROS AL FISCO                                 | 5.649.933                                  | 8.127.530                                | 8.123.939                             | 3.591                             | (8)   |
|   | 01   |       | Impuesto  | 5.649.933                                  | 8.127.530                                | 8.123.939                             | 3.591                             | -     |
| 29  |      |       | ADQUISICION ACTIVOS NO FINANCIEROS                | 791.083                                    | 1.532.791                                | 1.384.408                             | 148.383                           | (9)   |
|   | 03   |       | Vehículos   | 282.555                                    | 282.555                                  | 275.807                               | 6.748                             | -     |
|   | 04   |       | Mobiliarios y Otros                               | 109.018                                    | 204.266                                  | 172.862                               | 31.404                            | -     |
|   | 05   |       | Máquinas y Equipos de Oficina                     | 36.225                                     | 85.786                                   | 76.089                                | 9.697                             | -     |
|   | 06   |       | Equipos Computacionales y Periféricos             | 109.710                                    | 452.486                                  | 377.777                               | 74.709                            | -     |
|   | 07   |       | Programas Informáticos                            | 253.575                                    | 507.698                                  | 481.873                               | 25.825                            | -     |
| 31  |      |       | PROYECTOS DE INVERSION                            | 1.832.222                                  | 1.467.592                                | 676.274                               | 791.318                           | (10)  |
|   | 02   |       | Proyectos   | 1.832.222                                  | 1.467.592                                | 676.274                               | 791.318                           | -     |
| 34  |      |       | SERVICIO DE LA DEUDA                              | 1.000                                      | 61.397                                   | 61.397                                | -                                 | (11)  |
|   |      |       | <b>RESULTADO</b>                                  | <b>-1.000</b>                              | <b>-4.180.670</b>                        | <b>-2.977.639</b>                     | <b>-</b>                          | -     |

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

---

**Notas:**

- (1) Transferencias corrientes: En diciembre se decretó la suma de M\$ 22.368, para el financiamiento de los incentivos al retiro de acuerdo a la Ley.
- (2) Ingresos de Operación: El monto inicial aprobado en la Ley de Presupuesto, fue la suma de M\$44.980.521 y se modificó de acuerdo a lo siguiente:
  - Decreto N°291, que fue otorgado con fecha 15-02-2007. Modificación realizada en conjunto con ajuste de Saldo inicial de Caja, rebajando ingresos de operación en M\$ -763.923 y aumentando Recuperación de Préstamos.
  - Decreto N°1.420 de fecha 15-11-2007 por M\$14.034.000. Se asignó al financiamiento con recursos propios, de mayores gastos Subtítulo 22 por aumentos en la demanda, en particular, el incremento en venta de nuevas placas patentes, además, sirvió para financiar gastos del subtítulo 21, gastos del subtítulo 29 e impuestos.
  - Decreto N°1.600 de fecha 19-12-2007 por M\$1.000.051, para financiar con recursos propios gastos relacionados con reajuste 2,9 % en sueldos, de acuerdo a Ley 20.212.
  - Decreto N°1.687 de fecha 21-12-2007 por M\$357.893, que permitió financiar en parte con recursos propios reajuste de remuneraciones de Diciembre y aguinaldo.
  - En suma al término del período se contó con un presupuesto en este ítem de M\$ 59.608.542
- (3) Otros Ingresos Corrientes: El monto inicial fue de M\$198.688 en recuperación de licencias médicas y M\$48.932 en otros, durante el año 2007, se incrementaron de acuerdo al siguiente detalle:
  - Decreto N°1.420 de fecha 15-11-2007, incrementa recuperación por licencias médicas por M\$275.105, para financiar mayores gastos por suplencias y reemplazos.
  - Decreto N°1.697 de fecha 21-12-2007 por M\$380.000, incrementa otros ingresos, para financiar parte del reajuste de remuneraciones de Diciembre y aguinaldo.
- (4) Recuperación de Préstamos: Esta cuenta no tuvo presupuesto inicial pero se asignó mediante decreto N°291 de fecha 15-02-2007 por M\$763.923, esto permitió cumplir con la disposición de la Contraloría General de la República que indica que los ingresos devengados y no percibidos al término de un año deben incorporarse el ejercicio siguiente a la cuenta 1210.
- (5) Gastos en Personal: Inicialmente, se decretó la suma de M\$ 18.561.220 y se vio modificado de acuerdo a los siguientes decretos:
  - N°792 del 21-06-2007 por M\$78.900, para financiar mayores gastos en honorarios, por contratación de expertos en proceso de Licitación de servicios integrales de computación.
  - N°874 del 04-07-2007 por M\$65.198 mayores gastos honorarios.
  - N°1.200 del 21-09-2007 por M\$505.751, el cual fue destinado a financiar diferencial por reajuste de sueldos y glosas.
  - N°1.420 del 15-11-2007 por M\$792.012, para financiar mayores gastos por suplencias y reemplazos, viáticos por atención en terreno y horas extra por trabajos de digitalización masiva.

- 
- N°1.474 del 29-11-2007 por M\$1.331.243, el cual financia gastos de desempeño institucional y premio a la excelencia.
  - N°1.600 de fecha 10-12-2007 por M\$1.000.051, reajuste Ley N°20.212.
  - N°1.688 del 19-12-2007 por M\$-29.343. La rebaja de este monto se realizó para financiar una parte de los incentivos al retiro.
  - N°1.697 del 21-12-2007 por M\$819.602, para financiar reajuste de remuneraciones de Diciembre y aguinaldo.
- (6) Bienes y Servicios de Consumo: La ley de Presupuesto otorgó al Servicio, la suma de M\$18.406.731 la cual se modificó de acuerdo a lo siguiente:
- Decreto N°639 del 14-05-2007 por M\$10.800, que aumenta presupuesto para gastos en implementación de las normas ISO.
  - Decreto N°682 del 23-05-2007 por M\$1.863, que aumenta presupuesto para gastos en implementación de las normas ISO.
  - Decreto N°874 de 04-07-2007 por M\$16.664, para financiar capacitación y gastos varios por concepto de implementación Ley Responsabilidad Penal Adolescente.
  - Decreto N°1.420 del 15-11-2007 por M\$12.689.563, que financia mayores gastos Subt. 22, Bienes de producción por aumento de costos asociados, especialmente a la fabricación de nuevas placas patentes.
- (7) Prestaciones de Seguridad Social: Inicialmente, este ítem no presenta presupuesto asignado, se asignó recursos de acuerdo al decreto N°1.688 del 19-12-2007 por la suma de M\$51.711, estos recursos financiaron la bonificación al retiro de acuerdo a la Ley del Nuevo trato.
- (8) Íntegros al Fisco: Inicialmente, se decretó la suma de M\$5.649.933 y se fue modificando durante al año de acuerdo a los siguientes decretos: N°521 del 20-04-2007 por M\$1.650.067; N°1.420 del 15-11-2007 por M\$827.530, 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.
- (9) Adquisición de Activos No Financieros: De acuerdo a la ley N°20.141 el monto inicial fue de M\$791.083, el cual se modificó según los siguientes decretos:
- N°521 del 20-04-2007 por M\$115.543, para financiar reposición de muebles, equipos y pago de software de auditoría interna y control de gestión.
  - N°874 del 04-07-2007 por M\$261.535, para financiar mobiliarios, software y equipos computacionales RPA.
  - N°1.420 del 15-11-2007 por M\$364.630 para la adquisición de mobiliarios, equipos de oficina y equipos informáticos.
- (10) Iniciativas de inversión: De acuerdo a la ley N°20.141 el monto inicial fue de M\$1.832.222, el cual se rebajó de acuerdo al decreto N°1.420 del 15-11-2007 en M\$-364.630, debido a que las obras de Puerto Montt, La Granja y Linares no se ejecutaron en lo que corresponde a obras civiles durante el año 2007.
-

- 
- (11) Servicio de la Deuda: La deuda flotante, que corresponden a los gastos devengados y no pagados al 31 de Diciembre del año 2006, contaba con un monto inicial en la Ley de Presupuestos del año 2007 de M\$1.000 se vio incrementada de acuerdo al siguiente decreto:
- N°291 del 15-02-2007 por M\$ 60.397, ajuste deuda flotante.

## d) Indicadores de Gestión Financiera

| Cuadro 5<br>Indicadores de Gestión Financiera   |  |                  |                        |           |           |                                    |       |
|---|--|------------------|------------------------|-----------|-----------|------------------------------------|-------|
| Nombre Indicador  | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo <sup>15</sup> |           |           | Avance <sup>16</sup><br>2007/ 2006 | Notas |
|   |  |                  | 2005                   | 2006      | 2007      |                                    |       |
| Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes                 | $[N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios} - N^{\circ} \text{ de decretos originados en leyes}^{17} / N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$ | %                | 0,75                   | 0,55      | 0,58      | 106,94                             | -     |
| Promedio del gasto de operación por funcionario                                       | $[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{18}]$  | M\$/función año  | 16.793,56              | 17.779,32 | 19.261,49 | 108,34                             | -     |
| Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación        | $[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{19} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$  | %                | 0,00                   | 0,00      | 0,00      | 0,00                               | -     |
| Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación | $[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{20} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$   | %                | 1,09                   | 0,48      | 1,25      | 261,24                             | -     |

15 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

16 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.

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

18 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.

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

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



---

## e) Iniciativas de Inversión<sup>21</sup>

### 1. Nombre:

Reposición Oficina Registro Civil La Granja.

### Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP N°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 SRCel, por lo que no cuenta con las condiciones ambientales mínimas requeridas para la atención de público y no tiene las condiciones ambientales mínimas requeridas para la atención del público ni para el normal desarrollo de las funciones de los funcionarios y funcionarias. Por esta razón, el proyecto de Reposición Oficina Registro Civil de La Granja resulta vital para atender de manera expedita a una de las comunas con menos recursos de la Región Metropolitana.

### Beneficiarios:

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

### 2. Nombre:

Reparación y habilitación Oficinas Registro Civil

### Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP N°30040427-0.

### Objetivo:

El SRCel orientado siempre por sus valores de Calidad, Calidez y Colaboración, tanto para sus funcionarios y funcionarias como para la atención de la comunidad, es que ha diseñado un programa de mejoramiento de infraestructura el cual inició su ejecución el año 2006. Este programa cuenta con tres componentes importantes: Mejoramiento de la infraestructura del servicio, Mejoramiento del mobiliario de cada oficina remodelada, proyecto que se llevara a cabo en conjunto con el programa de Reparación y habilitación de oficina y Mejoramiento de la climatización de las oficinas del SRCEI, ya que de acuerdo al Decreto supremo N°594 del Ministerio de Salud que dice relación con las condiciones ambientales básicas en los lugares de trabajo y según el Título 1, artículo 3 sobre la salud de las personas, textualmente señala: "La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella". Por lo tanto, para el caso de la ventilación el presente Decreto ordena en su artículo 32: "Todo lugar de trabajo deberá mantener, por medios naturales o artificiales, una ventilación que contribuya a proporcionar condiciones ambientales confortables y que no causen molestias o perjudiquen la salud del trabajador".

### Beneficiarios:

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

---

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

---

3. Nombre:

Reposición Oficina Registro Civil e Identificación Santa Cruz

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP N°20170831-0

Objetivo:

Este 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 presenta daños estructurales que incluso podrían significar riesgos para las personas, por lo tanto actualmente la Oficina funciona en un recinto cedido en comodato por un particular por espacio de 3 años, los que culminan el año 2005. En esta Oficina trabajan actualmente 5 funcionarios para atender a una población de 42.000 habitantes.

Beneficiarios:

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

4. Nombre:

Construcción Oficina de Registro Civil de Linares

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP N°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 290.00 m<sup>2</sup>, 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 mt<sup>2</sup>.

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, funcionarios y funcionarias de las Oficinas contempladas.

---

5. Nombre:

Construcción Dirección Regional y Oficina Comunal Puerto Montt.

Tipo de Iniciativa:

Proyecto ejecución de obras civiles.

Código BIP N°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, parcializando en dos locales las diferentes actuaciones que entrega el Servicio de Registro Civil, lo que va en desmedro de la "calidad en la atención" y de la imagen o percepción de los usuarios. 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. En la Oficina de Puerto Montt trabajan actualmente 14 funcionarios que atienden una población de 155.000 habitantes.

Beneficiarios:

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

**Cuadro 6**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007**

| Iniciativas de Inversión  | Costo Total Estimado <sup>22</sup> | Ejecución Acumulada al año 2007 <sup>23</sup> | % Avance al Año 2007 | Presupuesto Final Año 2007 <sup>24</sup> | Ejecución Año 2007 <sup>25</sup> | % Ejecución Año 2007 | Saldo por Ejecutar | Notas |
|---|------------------------------------|---|----------------------|--|----------------------------------|----------------------|--------------------|-------|
|   | (1)                                | (2)   | (3) = (2) / (1)      | (4)                                      | (5)                              | (6) = (5) / (4)      | (7) = (4) - (5)    |       |
| Reposición Oficinas Registro Civil La Granja                      | 366.381                            | 36.200  | 9,88%                | 81.248                                   | 575                              | 0,71%                | 80.673             | -     |
| Reparación y Habilitación Oficinas Registro Civil                 | 807.555                            | 586.236                                       | 72,60%               | 518.938                                  | 509.665                          | 98,21%               | 9.273              | -     |
| Reposición Oficina Registro Civil e Identificación Santa Cruz     | 146.291                            | 135.992                                       | 93,00%               | 133.281                                  | 132.934                          | 99,73%               | 347                | -     |
| Construcción Oficina de Registro Civil de Linares                 | 266.142                            | 103.800                                       | 39,00%               | 14.600                                   | 13.300                           | 91,10%               | 1.300              | -     |
| Construcción Dirección Regional y Oficina Comunal de Puerto Montt | 1.660.758                          | 37.229  | 2,24%                | 580.621                                  | 19.800                           | 3,41%                | 560.821            | -     |

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

23 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

24 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

25 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

## • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

| Cuadro 7<br>Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007 |  |   |                  |  |   |  |  |                            |                              |       |
|--|--|---|------------------|--|---|--|--|----------------------------|------------------------------|-------|
| Producto Estratégico                                       | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo                                     |   |  | Meta " 2007                                  | Cumple SI/NO <sup>26</sup> | % Cumplimiento <sup>27</sup> | Notas |
|  |  |   |                  | 2005   | 2006  | 2007   |  |                            |                              |       |
|  | Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio respecto al total usuarios encuestados              | (Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7/Total usuarios encuestados)*100  | %                | 67.5%<br>(1317.0/<br>1951.0)<br>*100         | 67.1%<br>(1611.0/<br>2401.0)<br>*100          | 64.6%<br>(3083.0/<br>4773.0)<br>*100           | 67.0%<br>(1300.0/<br>1940.0)<br>*100         | SI                         | 96%                          | 1     |
|  | Enfoque de Género:<br>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     | %                | 3.69%<br>(641247.00/<br>17373074.00)<br>*100 | 8.05%<br>(1068406.00/<br>13269129.00)<br>*100 | 10.59%<br>(1729513.00/<br>16333819.00)<br>*100 | 6.70%<br>(911030.00/<br>13597459.00)<br>*100 | SI                         | 158%                         | 2     |
| Registro de Vehículos Motorizados                          | Computacionales homologables emitidos por el SRCel   |   |                  |  |   |  |  |                            |                              |       |
|  | Enfoque de Género:<br>No   |   |                  |  |   |  |  |                            |                              |       |
| Registro Civil   | Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas en el plazo respecto del total de Posesiones Efectivas inscritas en el período t      | (Total de Posesiones efectivas inscritas en el plazo en el período t/Total de Posesiones efectivas inscritas en el período t)*100                     | %                | 92%<br>(42233/<br>45849)<br>*100             | 87%<br>(44593/<br>51440)<br>*100              | 88%<br>(45135/<br>51387)<br>*100               | 82%<br>(40000/<br>48567)<br>*100             | SI                         | 107%                         | 3     |
|  | Enfoque de Género:<br>No   |   |                  |  |   |  |  |                            |                              |       |
|  | Porcentaje de monto recuperado de licencias médicas respecto al monto total estimado a recuperar en el período t                   | (Monto total recuperado por licencias médicas (M\$) en el período t/Monto total estimado a recuperar por licencias médicas (M\$) en el período t)*100 | %                | 83%<br>(523912/<br>628562)<br>*100           | 96%<br>(581555/<br>608192)<br>*100            | 84%<br>(633955/758<br>288)<br>*100             | 80%<br>(488903/<br>611129)<br>*100           | SI                         | 105%                         | 4     |
|  | Enfoque de Género:<br>No   |   |                  |  |   |  |  |                            |                              |       |

26 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

27 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007**

| Producto Estratégico              | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo                            |                                      |  | Meta 2007                                    | Cumple SI/NO <sup>26</sup> | % Cumplimiento <sup>27</sup> | Notas |
|-----------------------------------|---|--|------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--|--|----------------------------|------------------------------|-------|
|                                   |   |  |                  | 2005                                | 2006                                 | 2007   |  |                            |                              |       |
| Registro de Vehículos Motorizados | Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad con respecto al total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio de Registro Civil | (Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por las Municipalidades con convenios de conectividad en el período t/Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el SRCel en el período t)*100 | %                | 19%<br>(897336/<br>4682922)<br>*100 | 36%<br>(1002566/<br>2778602)<br>*100 | 37%<br>(1070820/<br>2882443)<br>*100         | 18%<br>(125000/<br>6800000)<br>*100          | SI                         | 202%                         | 5     |
| Registros Especiales              | Enfoque de Género:<br>No  |  |                  |                                     |                                      |  |  |                            |                              |       |
| Registro General de Condenas      | Porcentaje de solicitudes de beneficios penales tramitadas dentro del plazo respecto al total de solicitudes de beneficios penales recibidas durante el período t   | (Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo durante el período t/Total de solicitudes de beneficios penales recibidas durante el período t)*100   | %                | 87%<br>(16800/<br>19271)<br>*100    | 89%<br>(19086/<br>21417)<br>*100     | 84%<br>(17894/<br>21236)<br>*100             | 80%<br>(35000/<br>44000)<br>*100             | SI                         | 106%                         | 6     |
| Documentos de Identificación      | Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo respecto del total de solicitudes de cédulas de identidad solicitadas en oficinas del Servicio en el período t   | (Total de solicitudes de cédulas de identidad tramitadas en el plazo en el período t/Total de cédulas de identidad solicitadas en oficinas del Servicio en el período t)*100   | %                | S.I.                                | N.C.                                 | 95.0%<br>(2868413.0/<br>3020438.0)<br>*100   | 85.0%<br>(2929221.0/<br>3448103.0)<br>*100   | SI                         | 112%                         | 7     |
|                                   | Enfoque de Género:<br>Si  | Hombres:<br>Mujeres:   |                  |                                     |                                      | H: 95.2<br>(1409742.0/<br>1481577.0)<br>*100 | H: 85.4<br>(1477751.0/<br>1730387.0)<br>*100 |                            |                              |       |
|                                   |   |  |                  |                                     |                                      | M: 94.8<br>(1458671.0/<br>1538860.0)<br>*100 | M: 84.5<br>(1451470.0/<br>1717716.0)<br>*100 |                            |                              |       |

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007**

| Producto Estratégico              | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo |      |  | Meta 2007                                  | Cumple SI/NO <sup>26</sup> | % Cumplimiento <sup>27</sup> | Notas |
|-----------------------------------|--|--|------------------|----------|------|--|--|----------------------------|------------------------------|-------|
|                                   |  |  |                  | 2005     | 2006 | 2007                                       |  |                            |                              |       |
| Documentos de Identificación      | Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo respecto del total de solicitudes de pasaportes recibidos en oficinas del Servicio en el período t  | (Total de solicitudes de pasaportes tramitados en el plazo en el período t/Total de pasaportes solicitados en oficinas del Servicio en el período t)*100   | %                | S.I.     | N.C. | 98.4%<br>(184316.0/<br>187414.0)<br>*100   | 85.0%<br>(98734.0/<br>116157.)<br>*100     | SI                         | 116%                         | 8     |
|                                   | Enfoque de Género: Si  | Hombres:<br>Mujeres:   |                  |          |      | H: 98.1<br>(91752.0/<br>93542.0)<br>*100   | H: 85.0<br>(49408.0/<br>58127.0)<br>*100   |                            |                              |       |
| Registro de Vehículos Motorizados | Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados tramitados dentro del Plazo respecto al total de solicitudes tramitadas en el RVM en el período t   | (Total de solicitudes al RVM tramitadas en el plazo en el período t/Total de solicitudes tramitadas en el RVM en el período t)*100   | %                | S.I.     | N.C. | 99.3%<br>(1511796.0/<br>1522971.0)<br>*100 | 80.0%<br>(1040000.0/<br>1300000.0)<br>*100 | SI                         | 124%                         | 9     |
|                                   | Enfoque de Género: No  |  |                  |          |      |  |  |                            |                              |       |
| Registros Especiales              | Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados tramitadas dentro del plazo respecto del total de resoluciones judiciales tramitadas en el período t | (Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados tramitadas dentro del plazo en el período t/Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados tramitadas en el período t)*100 | %                | S.I.     | N.C. | 99.5%<br>(305327.0/<br>306904.0)<br>*100   | 95.0%<br>(230000.0/<br>242000.0)<br>*100   | SI                         | 105%                         | 10    |
|                                   | Enfoque de Género: No  |  |                  |          |      |  |  |                            |                              |       |

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007**

| Producto Estratégico         | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo |      |                              | Meta " 2007                 | Cumple SI/NO <sup>26</sup> | % Cumplimiento <sup>27</sup> | Notas |
|------------------------------|---|--|------------------|----------|------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|                              |   |  |                  | 2005     | 2006 | 2007                         |                             |                            |                              |       |
| Documentos de Identificación | Porcentaje de Informes de verificación de identidad realizados dentro del plazo en el período t respecto al total de solicitudes de verificación de identidad recibidas desde Fiscalías en el período t | (Total de Informes de Verificación de Identidad realizadas por peritos dentro del Plazo en el período t/Total de solicitudes de verificación de identidad recibidas desde Fiscalías en el período t)*100 | %                | S.I.     | S.I. | 100.0% (23431.0/23431.0)*100 | 90.0% (21600.0/24000.0)*100 | SI                         | 111%                         | 11    |
| Registro General de Condenas | Enfoque de Género: No   |  |                  |          |      |                              |                             |                            |                              |       |
| Documentos de Identificación | Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas respecto de las programadas en el período t   | (Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno en el período t/Total de solicitudes de Cédulas de Identidad programadas en el terreno en el período t)*100                                     | %                | S.I.     | N.C. | 106% (77485/72784)*100       | 91% (50000/55000)*100       | SI                         | 117%                         | 12    |
|                              | Enfoque de Género: No   |  |                  |          |      |                              |                             |                            |                              |       |

**Porcentaje global de cumplimiento: 100%**

**Notas:**

- (1) El comportamiento de este indicador en los procesos siguientes al año 2008, estará influido por los procesos de cambio de las plataformas informáticas que el Servicio se encuentra en estos momentos iniciando.
- (2) El resultado del indicador depende, entre otras variables de la velocidad de penetración de Internet en el mercado local y de los medios de pago disponibles en la página Web del Servicio, por lo que su comportamiento es volátil respecto a las proyecciones anuales.
- (3) El comportamiento de este indicador en los procesos siguientes al año 2008, estará influido por los procesos de cambio de las plataformas informáticas que el Servicio se encuentra en estos momentos iniciando.
- (4) A recomendación de DIPRES, este indicador no formará parte del Formulario H 2008 por ser de Gestión Interna, manteniéndose en el SIG institucional.
- (5) Este indicador presenta sobre cumplimiento debido principalmente a la incorporación de los municipios de: San Antonio-Iquique-Vallenar-Paine. Por otra parte, aumentaron de 1 a 3 los puestos de trabajo en Rancagua y San Bernardo respectivamente. Al mismo tiempo, respecto del año anterior se ha aumentado en un 11% la emisión de este tipo de certificados en municipios, por concepto de conectividad.



- 
- (6) El comportamiento de este indicador en los procesos siguientes al año 2008, estará influido por los procesos de cambio de las plataformas informáticas que el Servicio se encuentra en estos momentos iniciando.
  - (7) El comportamiento de este indicador en los procesos siguientes al año 2008, estará influido por los procesos de cambio de las plataformas informáticas que el Servicio se encuentra en estos momentos iniciando.
  - (8) El comportamiento de este indicador en los procesos siguientes al año 2008, estará influido por los procesos de cambio de las plataformas informáticas que el Servicio se encuentra en estos momentos iniciando.
  - (9) El sobre cumplimiento se debe a mejoras internas que se han desarrollado en el Sub Departamento de Vehículos motorizados, entre ellos el uso de herramientas informáticas y simplificación de procesos los que han permitido mejorar los tiempos de respuesta.
  - (10) El comportamiento de este indicador en los procesos siguientes al año 2008, estará influido por los procesos de cambio de las plataformas informáticas que el Servicio se encuentra en estos momentos iniciando.
  - (11) Existe un plazo legal para los requerimientos de las Fiscalías de 6 horas.
  - (12) Para el siguiente proceso, se aumenta el programa considerando en especial la mayor demanda de un año eleccionario.

## - Otros Indicadores de Desempeño

| Cuadro 8<br>Otros indicadores de Desempeño año 2007  |   |   |                  |          |       |       |       |
|--|---|---|------------------|----------|-------|-------|-------|
| Producto Estratégico   | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo |       |       | Notas |
|  |   |   |                  | 2005     | 2006  | 2007  |       |
| <i>Registro Civil</i>  | Porcentaje de rectificaciones y subinscripciones procesadas dentro del plazo  | (Total de Rectificaciones y subinscripciones procesadas dentro del plazo durante el período t/Total rectificaciones y subinscripciones solicitadas durante el período t)*100                                | %                | 95,00    | 96,14 | 97,79 | -     |
| <i>Documentos de Identificación</i>  | Porcentaje de Encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Producto Cédula de Identidad                                    | (Total de encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Cédula de Identidad /Total de encuestados que solicitaron Cédulas de Identidad)*100  | %                | 88,00    | 67,38 | 63,47 | (1)   |
| <i>Documentos de Identificación</i>  | Porcentaje encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Producto Pasaporte   | (Total de encuestados que se califican con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Pasaporte /Total de encuestados que solicitaron Pasaporte)*100  | %                | 91,00    | 71,43 | 75,83 | (1)   |
| <i>Registro Civil</i>  | Porcentaje de Encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en Registro Civil                       | (Total de encuestados que califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en Registro Civil/Total de encuestados que solicitaron Inscripción en Registro Civil)*100                    | %                | 83,00    | 73,48 | 55,56 | (1)   |
| <i>Registro de Vehículos Motorizados</i>   | Porcentaje de Encuestados que califican con nota entre 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados | (Total de encuestados que se califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados / Total de encuestados que solicitaron Inscripción en el RVM)*100 | %                | 83,70    | 60,79 | 62,42 | (1)   |
| <i>Registro Civil</i><br><i>Registro de Vehículos Motorizados</i><br><i>Registro General de Condenas</i> | Porcentaje de encuestados que califica con nota entre 6 y 7 la calidad del Producto Certificados Computacionales                            | (Total de encuestados que se califica con nota entre 6 y 7 la Calidad del Producto Certificados Computacionales / Total de encuestados que solicitaron Certificados Computacionales)*100                    | %                | 90,80    | 67,75 | 66,07 | (1)   |

**Cuadro 8**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2007**

| Producto Estratégico                     | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo |        |       | Notas |
|--|--|---|------------------|----------|--------|-------|-------|
|  |  |   |                  | 2005     | 2006   | 2007  |       |
| <i>Documentos de Identificación</i>      |  |   |                  |          |        |       |       |
| <i>Registro Civil</i>                    |  |   |                  |          |        |       |       |
| <i>Registro de Vehículos Motorizados</i> | Tasa de variación anual de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías y Ministerio Público | ((Total de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías y Ministerio Público en el período t/Total de solicitudes de documentos y/o información por parte de Fiscalías y Ministerio Público en el período t-1)-1)*100 | %                | 87,00    | 42,33  | 13,51 | (2)   |
| <i>Registro General de Condenas</i>      |  |   |                  |          |        |       |       |
| <i>Registros Especiales</i>              |  |   |                  |          |        |       |       |
| <i>Registro de Vehículos Motorizados</i> | Porcentaje de Declaraciones Consensuales efectuadas con respecto al total de transferencias realizadas           | (Total de Declaraciones Consensuales efectuadas en el período t / Total de Transferencias realizadas durante el período t) *100   | %                | 23,00    | 26,80  | 29,27 | -     |
| <i>Registro Civil</i>                    | Tasa de variación de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet                                     | [(Total de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet período t/ Total de Certificados Internet solicitados a la Oficina Internet período t - 1) - 1]*100  | %                | 69,95    | 174,04 | 61,88 | -     |

**Notas:**

- (1) Los indicadores relacionados con satisfacción de usuarios en productos específicos, presentan resultados decrecientes respecto a los años anteriores, explicado por variables que influyen negativamente en la percepción de usuarios y usuarias respecto a dichos productos, tales como: infraestructura, atención de público y aspectos operativos, destacando sugerencias relacionadas con la mejora y ampliación de espacios físicos para la atención y aumento de personal para los puestos de atención.
- (2) El resultado presenta una baja considerable respecto a los años anteriores, dado que luego de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la región metropolitana en el año 2005, la demanda se ha estabilizado.

## • Anexo 5: Programación Gubernamental

| Cuadro 9<br>Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007   |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Objetivo <sup>28</sup>   | Producto <sup>29</sup>   | Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula  | Evaluación <sup>30</sup>   |
| Ejecutar el Programa de Mejoramiento de Infraestructura Servicio de Registro Civil e Identificación. | Se contempla la ejecución de los siguientes proyectos de inversión: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo Edificio Dirección Regional y Oficina Comunal (Puerto Montt).</li> <li>- Nuevo Edificio Oficina Registro Civil e Identificación de Santa Cruz.</li> <li>- Nuevo Edificio Oficina Registro Civil e Identificación de La Granja.</li> <li>- Nuevo Edificio Oficina Registro Civil e Identificación de Linares.</li> <li>- Reparación y Ampliación Oficinas Registro Civil.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de Identificación.</li> <li>- Registro General de Condenas.</li> <li>- Registros Especiales.</li> </ul>     | <p>1º Trimestre:<br/>ALTO</p> <p>2º Trimestre:<br/>ALTO</p> <p>3º Trimestre:<br/>CUMPLIDO</p> <p>4º Trimestre:<br/>ALTO</p>                    |
| Adquirir 13 nuevos vehículos para creación de "Equipos de Atención Todo Terreno del SRCel".          | Se contempla: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 13 nuevos vehículos para los Equipos de Atenciones en Terreno.</li> <li>- Atender, aproximadamente, 55.000 Cédulas de Identidad en Atenciones en Terreno en el País.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de Identificación.</li> <li>- Registro de Vehículos Motorizados</li> <li>- Registros Especiales.</li> </ul> | <p>1º Trimestre:<br/>CUMPLIDO</p> <p>2º Trimestre:<br/>CUMPLIDO</p> <p>3º Trimestre:<br/>CUMPLIDO</p> <p>4º Trimestre:<br/>CUMPLIDO</p>        |
| Generar un Sistema de Apoyo al Proceso de Identificación y crear el Laboratorio de Biometría.        | Realizar los estudios de factibilidad Técnica para la implementación de un Laboratorio de Biometría, y que contemple las definiciones de orden jurídico y de políticas en el ámbito del Servicio.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de Identificación.</li> <li>- Registro de Vehículos Motorizados</li> <li>- Registros Especiales.</li> </ul> | <p>1º Trimestre:<br/>NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>2º Trimestre:<br/>CUMPLIDO</p> <p>3º Trimestre:<br/>ALTO</p> <p>4º Trimestre:<br/>MEDIO</p> |

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 9**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007**

| Objetivo <sup>28</sup>   | Producto <sup>29</sup>  | Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula  | Evaluación <sup>30</sup>  |
|--|---|---|---|
| Ejecutar el 100% de las actividades para supervisar, monitorear y establecer parámetros de servicio en gestión de Call Center. | Puesta en servicio de gestión de Call Center.<br>2. Cumplimiento del 70% de los Indicadores de Gestión de Call Center, definidos por la Subdirección de Estudios y Desarrollo, en base al Contrato por Prestación de Servicios, conforme a los siguientes parámetros:<br>- Nivel de Servicio: 85%.<br>- Nivel de Abandono: 5%.<br>- Nivel de Atención: 95%. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de Identificación.</li> <li>- Registro de Vehículos Motorizados</li> <li>- Registros Especiales.</li> </ul> | <p><u>1º Trimestre:</u><br/> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u><br/> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u><br/> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u><br/> <b>CUMPLIDO</b></p> |

- **Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

| Cuadro 10<br>Cumplimiento PMG 2007                      |  |  |    |     |    |   |    |     |      |    |   |           |            |        |   |
|---|--|--|----|-----|----|---|----|-----|------|----|---|-----------|------------|--------|---|
| Áreas de Mejoramiento                                   | Sistemas   | Objetivos de Gestión                     |    |     |    |   |    |     |      |    |   | Prioridad | Ponderador | Cumple |   |
|   |  | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance |    |     |    |   |    |     |      |    |   |           |            |        |   |
|   |  | I  | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X |           |            |        |   |
| Recursos Humanos  | Capacitación   |  |    |     |    | ○ |    |     |      |    |   |           | ALTA       | 10%    | ✓ |
|   | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo                   |  |    |     |    | ○ |    |     |      |    |   |           | MEDIA      | 7%     | ✓ |
|   | Evaluación de Desempeño  |  |    |     | ○  |   |    |     |      |    |   |           | MENOR      | 5%     | ✓ |
| Calidad de Atención a Usuarios                          | Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s |  |    |     |    |   |    | ○   |      |    |   |           | ALTA       | 10%    | ✓ |
|   | Gobierno Electrónico   |  |    |     |    | ○ |    |     |      |    |   |           | MEDIA      | 8%     | ✓ |
| Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada | Planificación / Control de Gestión   |  |    |     |    |   |    |     | ○    |    |   |           | ALTA       | 15%    | ✓ |
|   | Auditoría Interna  |  |    |     |    |   |    | ○   |      |    |   |           | ALTA       | 15%    | ✓ |
|   | Gestión Territorial  |  |    |     | ○  |   |    |     |      |    |   |           | MENOR      | 5%     | ✓ |
| Administración Financiera                               | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público                     |  |    |     |    |   |    |     | ○    |    |   |           | MEDIA      | 8%     | ✓ |
|   | Administración Financiero-Contable   |  |    |     |    |   |    |     | ○    |    |   |           | MEDIA      | 7%     | ✓ |
| Enfoque de Género                                       | Enfoque de Género  |  |    |     | ○  |   |    |     |      |    |   |           | ALTA       | 10%    | ✓ |

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100,00%

| Cumplimiento PMG años 2004 – 2006 |      |      |      |
|-----------------------------------|------|------|------|
|                                   | 2004 | 2005 | 2006 |
| % Total de Cumplimiento PMG       | 100% | 100% | 100% |

## • Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

| Cuadro 11<br>Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007     |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| Equipos de Trabajo   | Número de personas por Equipo de Trabajo | N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo | Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>31</sup> | Incremento por Desempeño Colectivo <sup>32</sup> |
| Dirección Nacional   | 15                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Auditoría Interna  | 10                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Subdirección Jurídica  | 19                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Subdirección de Administración y Finanzas                              | 94                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Subdirección de Estudios y Desarrollo                                  | 8  | 3  | 100%  | 6%   |
| Subdirección de Operaciones  | 14                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Departamento de Desarrollo de las Personas                             | 114                                      | 5  | 100%  | 6%   |
| Departamento de Informática  | 16                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Departamento de Archivo General  | 421                                      | 8  | 100%  | 6%   |
| Subdepartamento de Vehículos Motorizados                               | 85                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Tarapacá                                  | 74                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Antofagasta                               | 67                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Atacama                                   | 47                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Coquimbo                                  | 91                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Valparaíso                                | 198                                      | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región del Libertador Bernardo O'higgins            | 100                                      | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región del Maule                                    | 141                                      | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región del Bío Bío                                  | 250                                      | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de la Araucanía                              | 129                                      | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Los Lagos                                 | 168                                      | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo | 39                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Región de Magallanes y Antártica Chilena            | 34                                       | 3  | 100%  | 6%   |
| Dirección Regional Metropolitana                                       | 640                                      | 3  | 100%  | 6%   |

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

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

---

## • Anexo 8: Proyectos de Ley

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>BOLETÍN:</b>         | <b>5576-07.</b>  |
| Descripción:            | Establece eliminación de antecedentes penales.   |
| Fecha de ingreso:       | 18 de diciembre de 2007.   |
| Estado de tramitación:  | Primer trámite constitucional.   |
| Beneficiarios directos: | Población Nacional.  |
| <b>BOLETÍN:</b>         | <b>5378-03.</b>  |
| Descripción:            | Garantiza la seguridad de las operaciones y establece la obligación de los proveedores en las venta con tarjetas de crédito o débito, de contar con un sistema biométrico dactilar de verificación de identidad del cliente. |
| Fecha de ingreso:       | 4 de octubre 2007.   |
| Estado de tramitación:  | Primer trámite constitucional.   |
| Beneficiarios directos: | Usuarios del sistema financiero.   |
| <b>BOLETÍN:</b>         | <b>5377-07</b>   |
| Descripción:            | Modifica el Código Procesal Penal para establecer un sistema interconectado entre las policías y el Servicio de Registro Civil e Identificación en materias de control de identidad.   |
| Fecha de ingreso:       | 4 de octubre de 2007.  |
| Estado de tramitación:  | Primer trámite constitucional.   |
| Beneficiarios directos: | Población Nacional.  |
| <b>BOLETÍN:</b>         | <b>5201-07.</b>  |
| Descripción:            | Modifica el Código Procesal Penal estableciendo expresamente la obligación de los fiscales de adoptar todas las medidas necesarias tendientes a acreditar fehacientemente la identidad del imputado.                         |
| Fecha de ingreso:       | 17 de julio 2007.  |
| Estado de tramitación:  | Primer trámite Constitucional.   |
| Beneficiarios directos  | Población Nacional.  |
| <b>BOLETÍN:</b>         | <b>3376-15.</b>  |
| 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.  |
| <b>BOLETÍN:</b>         | <b>585-07.</b>   |
| 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: | Población Nacional.  |