



## INFORME EJECUTIVO RESULTADO DE COMPROMISOS DE DESEMPEÑO COLECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Al término del año 2011, todos los equipos de trabajo que conformaron el convenio de desempeño colectivo reportaron el cumplimiento en un 100% de cada uno de sus respectivos compromisos. Excepto la Subdirección de Administración que logró un 90% (en revisión de Auditoría). No obstante ello, ese resultado les habilita para recibir la totalidad del bono por CDC.

La etapa que sigue al cierre de los informes de cumplimiento, dice relación con la validación de la información entregada por los equipos de trabajo, esta tarea encomendada a la Unidad de Auditoría Interna se inició el 5 de enero y debe concluir aproximadamente en la tercera semana del presente mes con el envío de un informe de resultados al Ministerio de Justicia, el que a través de la Unidad de Auditoría Ministerial debe verificar los resultados contenidos en el informe antes de proceder a la validación final.

De no haber observaciones en esta última etapa las personas que han participado en el logro de las metas podrán percibir las asignaciones que la Ley de Modernización señala para estos efectos. El siguiente cuadro detalla el calendario correspondiente al proceso de validación.

Calendario de Actividades: Proceso de Validación de CDC 2011			
Actividad	Unidad a Cargo	Desde	Hasta
Preparación de fichas de Informes Finales	UPCG	5 de enero	12 de enero
Despacho de Fichas a Unidad de Auditoría	UPCG	6 de enero	12 de enero
Proceso de Validación por Auditoría Interna	UAI	6 de enero	16 de enero
Despacho de Fichas a ET para firma	UAI/UPCG	9 de enero	17 de enero
Despacho de fichas firmadas a UPCG	ET	9 de enero	18 de enero
Entrega de informe final a DN para despacho a Minju	UPCG	19 de enero	19 de enero
Despacho de Informe al Minju	DN	19 de enero	20 de enero
Proceso de validación por Auditoría Ministerial	Fechas por confirmar: aprox. hasta 31 de enero		

Durante el año que acaba de concluir uno de los compromisos que cobró gran importancia fue el incremento de la emisión de certificados de la Oficina Internet en 2011 respecto del año 2010, esto debido a su relación con el proyecto **"Nos hacemos cargo de su tiempo"**, meta que estuvo a cargo de los equipos regionales y que para cuyo logro se relaciona a la ejecución de actividades orientadas a fomentar el uso de Internet para obtención de certificados. Meta lograr un incremento de un 3%.

Regiones	Emisión de Certificados Oficina internet Variación porcentual 2010 -2011		Variación %
	Enero-Diciembre 2010	Enero-Diciembre 2011	
Antofagasta	109.479	133.002	21,49%
Arica-Parinacota	54.198	81.506	50,39%
Atacama	23.634	34.099	44,28%
Aysen	4.256	6.649	56,23%
Copúmbito	64.593	82.323	27,45%
Araucania	61.283	79.614	29,91%
Los Lagos	91.345	108.203	18,46%

Los Ríos	23.112	29.697	28,49%
Magallanes	16.007	20.868	30,37%
Tarapacá	78.365	93.089	18,79%
Valparaíso	234.297	248.495	6,06%
Bio-Bio	213.095	255.577	19,94%
O'Higgins	117.182	121.569	3,74%
Maule	85.740	94.948	10,74%
Metropolitana	2.033.536	2.291.293	12,68%
<b>Fuente:</b> Subdirección de Estudios y Desarrollo			

Cabe tener presente que al término del año los datos proporcionados por la SED **no incluyen la emisión de certificados gratuitos** de la oficina Internet desagregados por región para el período Septiembre-Noviembre y parte de diciembre de 2011. Con lo cual una cifra cercana a 1.500.000 certificados, no pudieron ser considerados en los resultados de los indicadores de las regiones. Se deberán resolver las dificultades experimentadas en el registro de esta información en 2011., permitiendo contar en 2012 con una entrega oportuna y exacta de la información.

**Notas Relevantes:**

- Las metas no cumplidas se ponderan en un 0%, independiente de su grado de avance, esto conforme al Reglamento de los Convenios de Desempeño Colectivo.





## INFORME EJECUTIVO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

- **Avance del Programa de Mejoramiento de la Gestión:** En relación con el nivel de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se informa lo siguiente:

Sistema	Centro de Responsabilidad	Avance
Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información 	Subdirección de Estudios y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de coordinación con la contraparte técnica. Se establecieron acuerdos para las brechas de las iniciativas presentadas.</li> <li>- Proceso de Entrega de informe final del Sistema, para el respectivo proceso de validación.</li> </ul>
Sistema Seguridad de la Información 	Archivo General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de entrega del informe final y documentación, para el respectivo proceso de validación 2011.</li> <li>- Quedaron documentos <u>pendientes</u> de formalización, se envió justificación.</li> </ul>
Equidad de Género 	Departamento Desarrollo de las Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalización del diseño del curso en materias de género, el cual fue aprobado por la jefa DDP y se incorporó en el Plan Anual de Capacitación de las regiones Arica, Valparaíso y Araucanía, para ser implementado el 2012.</li> <li>- Entrega de Informe final del sistema, para el respectivo proceso de validación.</li> <li>- Actualización del banner con estadísticas de género que se publica en nuestra web.</li> </ul>
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) 	Subdirección de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión con contraparte técnica para revisar ajustes finales.</li> <li>- Implementación Encuesta Espacios de Atención (SIAC).</li> <li>- Envío de los medios de verificación para el proceso de validación final del Sistema.</li> <li>- Preparación de los antecedentes relacionados con los procesos de Transparencia.</li> </ul>

<p><b>Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional</b></p> 	<p><b>Unidad de Planificación y Control de Gestión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cumplieron las 11 metas de los Indicadores del Formulario H 2011.</li> <li>- Preparación de los medios de verificación que deberán ser enviados para el proceso de validación final del Sistema.</li> </ul>
<p><b>Descentralización</b></p> 	<p><b>Subdirección de Operaciones/Comisión de Directivos del Servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de cierre del comité operativo del Servicio, para informar los resultados del Programa 2011 y egreso del sistema para el 2012.</li> <li>- Entrega de los medios de verificación al respectivo organismo técnico, para el proceso de validación final del Sistema.</li> </ul>

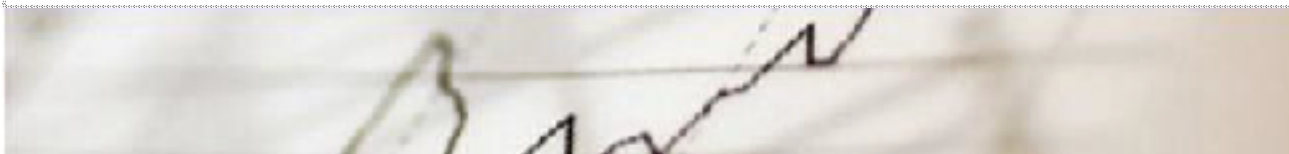
- **Sistemas Programa de Mejoramiento de la Gestión - Año 2012:** A continuación se presentan los tres (3) sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión que se implementarán en el Servicio para este año:

Sistema	Prioridad	Ponderador
Sistema Seguridad de la Información	Menor	10%
Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	Alta	60%
Equidad de Género	Mediana	30%











**Importante:**


Durante el mes de enero de 2012, todos los sistemas PMG serán sometidos a revisión de las instituciones validadoras. Asimismo, paralelamente el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Presupuesto ha dispuesto para este año, la contratación de Consultoras Privadas que también revisarán y evaluarán cada uno de los resultados del año 2011.



## INFORME EJECUTIVO FORMULARIO H - SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Al 31 de diciembre 2011, los indicadores de gestión comprometidos en el Formulario H, alcanzaron los resultados que se indican a continuación:

N°	Centro	Indicador	Ponderación	Meta 2011	Mínimo Exigido	Estado Actual	Cumplimiento	Condición (Ver detalle)	Tendencia
1	AG	Porcentaje de <b>Cédulas de Identidad</b> tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles.	5%	96,50%	91,68%	96,18%	99,67%	 verde incluye Nivel Regional	
2	AG	Porcentaje de solicitudes al <b>Registro de Vehículos Motorizados</b> aprobadas dentro del Plazo de 12 días hábiles.	10%	97%	92,15%	93,74%	96,64%	 Verde incluye Nivel Regional	
3	AG	Porcentaje de Testamentos inscritos en el <b>Registro Nacional de Testamentos</b> en un plazo de 6 días hábiles, respecto del total inscrito en el período.	10%	98,50%	98,58%	98,76%	100,26%	 Verde	
4	AG	Porcentaje de <b>Pasaportes</b> tramitados dentro del plazo de 4 días hábiles.	5%	98%	90,25%	95,44%	100,47%	 Verde incluye Nivel Regional	
5	SDO	Porcentaje de <b>Poseiones Efectivas</b> terminadas respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas del período.	10%	90%	85,5%	89,97%	99,97%	 Verde	
6	AG	Porcentaje de Inscripciones de personas discapacitadas en el <b>Registro Nacional de la Discapacidad</b> ingresadas dentro del plazo de 3 días hábiles.	10%	98%	93,1%	99,80%	101,84%	 Verde	
		Porcentaje de							

7	SDO	<b>Certificados Internet</b> solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio.	10%	16,80%	15,96%	24,48%	145,71%	 Verde Sobre cumplimiento	
8	SDO	Porcentaje de <b>Certificados de Conductores y Vehículos Motorizados</b> emitidos por Municipios con convenios de conectividad con respecto al total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio.	10%	40%	38%	39,44%	98,61%	 Verde	
9	AG	Porcentaje de solicitudes de <b>Beneficios Penales en línea</b> tramitadas dentro del plazo de 23 días hábiles.	10%	95%	90,25%	99,56%	104,8%	 Verde	
10	AG	Porcentaje de <b>Informes de Verificación de Identidad</b> realizados dentro del plazo de 4 horas.	10%	100%	95%	99,36%	99,36%	 Verde	
11	SDO	Porcentaje de <b>Contactos recibidos del Público</b> , respondidos en un plazo de 5 días hábiles respecto del total de contactos respondidos.	10%	93%	88,35%	94,97%	102,11%	 Verde	



Verde - Avance Satisfactorio



Amarillo - Alerta



Rojo - Riesgo de Incumplimiento

#### Notas Relevantes:

Para el año 2011, el Servicio de Registro Civil e Identificación comprometió 11 metas asociadas a su gestión estratégica, que forman parte del Formulario Presupuestario H. Estas, a su vez, se encuentran contenidas en un conjunto mayor de indicadores, denominado Sistema de Información para la Gestión (SIG) Institucional.

Los criterios de cumplimiento, establecidos por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) para los indicadores del Formulario H son:

- Cada indicador, por separado, debe tener un cumplimiento igual o mayor a 95% de lo comprometido. Conforme a las normas de validación establecidas por la Dirección de Presupuesto (DIPRES), si una meta no alcanza un logro mayor o igual a 95% de lo comprometido, su cumplimiento es 0%.
- El total ponderado de los 11 indicadores debe ser igual o superior a 90%. El cumplimiento de al menos el 90% ponderado de las metas, que se miden por medio de los indicadores del formulario H, constituye uno de los requisitos técnicos del Sistema PMG de Monitoreo del Desempeño Institucional, el que para el año 2011 tiene una importancia de un 50% del total de los Sistemas PMG comprometidos por el Servicio.



## INFORME EJECUTIVO COM PROMISOS DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

### ■ Director Nacional y Subdirectores

Cargo	Nombre	Fecha Suscripción Convenio / Anexo	Informes Anuales de Desempeño	Observaciones
Director Nacional	Sr. Rodrigo Durán López.	En proceso de suscripción.	Primer Año de Gestión al 31 de Mayo de 2012.	Primer Año de Gestión en curso.  Se remite primer informe parcial de desempeño para los meses de junio a diciembre de 2011.
Subdirector de Administración y Finanzas	Sr. Roberto Medina Herrera.	05/08/2009 24/09/2010	Segundo Año de Gestión al 04 de mayo de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Cargo vacante.
Subdirector de Estudios y Desarrollo	Sr. Rodrigo Seisdedos Reyes.	09/04/2010	Primer Año de Gestión al 30 de abril de 2010.  Aprobado cumplimiento al 100%. Concesión Director Nacional, según consta en Providencia N°2646, de fecha 13 de septiembre de 2010.	Cargo vacante.
Subdirector Jurídico	Sr. Patricio Mizón Friedemann.	16/12/2009 05/10/2010	Primer Año de Gestión al 31 de mayo de 2010.  Aprobado cumplimiento al 100%. Concesión Director Nacional, según consta en Providencia N°2387, de fecha 16 de Agosto de 2010.	Se informa que el 02 de enero de 2012 ingresa la Sra. Claudia Gallardo Latsague.

Subdirectora de Operaciones	Sra. Elena Yáñez Benavente.	25/05/2010 04/11/2010	Primer Año de Gestión al 31 de diciembre de 2010.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Tercer Año de Gestión en curso.  En proceso de elaboración del informe anual de resultados segundo año de gestión.
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------	---	--

■ **Directores Regionales**

Cargo	Nombre	Fecha Suscripción Convenio / Anexo	Informes Anuales de Desempeño	Observaciones
Arica y Parinacota	Sr. Mario Jeldres Gutiérrez.	30/11/11	El primer informe de gestión debe ser emitido en Octubre de 2012.	Primer año de gestión en curso.
Tarapacá	Sra. Ana María Vargas Vásquez.	27/05/2010	Primer Año de Gestión, al 28 de febrero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Segundo Año de Gestión en curso.
Antofagasta	Sra. Claudia Román Araya.	24/02/2010	Primer Año de Gestión, al 08 de octubre de 2010.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Cargo vacante.
Atacama	Sr. Rubén Pizarro Miranda.	23/02/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Cargo vacante.
Coquimbo	Sr. Fernando Mandiola Arredondo.	30/11/11	El primer informe de gestión debe ser emitido en Octubre de 2012.	Primer año de gestión en curso.
Valparaíso	Sr. Pablo Mecklenburg Bravo.	31/05/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Segundo Año de Gestión en curso.
Metropolitana	Sr. Víctor Bustar Hiriart	23/07/2010 15/12/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de marzo de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Cargo vacante.
O'higgins	Sr. Nicolás Díaz Campos.	14/06/2010 21/12/2010	Primer Año de Gestión, al 25 de abril de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Segundo Año de Gestión en curso.

Maule	Sra. Cristina Bravo Castro.	28/04/2010 15/12/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Segundo Año de Gestión en curso.
Bío - Bío	Sra. Sandra Ibáñez Hinojosa.	04/06/2010 14/12/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Segundo Año de Gestión en curso.
Araucanía	Sr. Juan González González.	26/02/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Segundo Año de Gestión en curso.
Los Lagos	Sra. Rosanna Silva Andrade.	01/06/2009	Segundo Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Cargo vacante.
Los Ríos	Sr. Jorge Figueroa Herrera.	19/08/2008	Segundo Año de Gestión al 18 de mayo de 2010.  Aprobado cumplimiento al 100%. Concesión Director Nacional, según consta en Providencia N°2647, de fecha 13 de Septiembre de 2010.	Cargo vacante.
Aysén	Sr. Hugo Zamora Carimoney.	05/04/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%. Concesión Director Nacional, según consta en Providencia N°1039 de fecha 27 de Abril de 2011.	Segundo Año de Gestión en curso.
Magallanes	Sr. Francisco Herrera Briçño.	14/06/2010	Primer Año de Gestión, al 31 de enero de 2011.  Aprobado cumplimiento al 100%.	Cargo vacante.