



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

**BALANCE DE GESTION INTEGRAL  
AÑO 2002  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACIÓN**

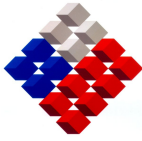
**SANTIAGO DE CHILE**



# **INDICE**

# **Pág.**

<b>1. Carta de la Directora Nacional</b>	<b>2</b>
<b>2. Identificación de la Institución</b>	<b>4</b>
Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	5
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	7
Principales Autoridades	8
Definiciones Estratégicas	9
Distribución de Oficinas a Nivel Regional	14
Recursos Humanos	15
Recursos Financieros	19
<b>3. Resultados de la Gestión</b>	<b>23</b>
Cuenta Pública de los Resultados	24
Cumplimiento de Compromisos Institucionales	47
Avances en materias de Gestión	48
Proyectos de Ley	58
Iniciativas de Inversión	59
Trasferencias Corrientes	60
<b>4. Desafíos 2003</b>	<b>61</b>
<b>Anexos</b>	<b>63</b>
Definiciones Estratégicas	64
Indicadores de Desempeño	68
Programación Gubernamental	72
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002	75
Indicadores de Gestión Financiera	76
Indicadores de Recursos Humanos	78



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## **1. CARTA DE LA DIRECTORA NACIONAL**

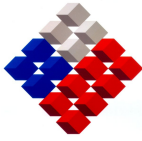
SRA. MARIA ALEJANDRA SEPULVEDA TORO

Nuestra gestión está orientada al cliente y a la calidad del servicio, con especial preocupación por la satisfacción de la comunidad y el bienestar de las personas de la organización. Durante el año 2002 las acciones emprendidas se abocaron principalmente a mejorar la calidad de nuestra atención en oficinas y aumentar el acceso de nuestros clientes o usuarios al Servicio, se potenciaron aquellos proyectos que apuntan a mejorar la calidad de nuestros productos o servicios, tiempos de atención, oportunidad en la entrega de información, ampliar los canales de acceso, etc. lo que queda reflejado en la entrada en vigencia del Nuevo Sistema de Cédula de Identidad y Pasaporte, Puestos Integrales, Descentralización de Partidas de Registro Civil, Reingeniería en el Registro de Vehículos Motorizados y Registro General de Condena, Firma Electrónica y Timbre Digital para la Oficina Internet, etc.



En el ámbito del desarrollo organizacional, hemos fortalecido en los máximos responsables del Servicio un estilo de liderazgo positivo que favorezca la participación, la autonomía, el reconocimiento y el desarrollo de habilidades de quienes se desempeñan en el nivel central y regional. Para ello, hacemos uso de modernas herramientas de gestión: Planificación Estratégica, Control de Gestión a través del modelo de Cuadro de Mando Integral, entre otras, acompañadas del permanente desarrollo de las personas y de una cultura organizacional enfocada al mejoramiento continuo y la innovación.

Respecto de los desafíos planteados para el 2002, nuestros principales resultados son: el logro de un 100% de lo comprometido para el Proyecto Implantación del Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte. Incorporación de la firma ológrafa digitalizada y la impresión de Código de Seguridad denominado "Timbre Digital" a los Certificados disponibles en la Oficina Internet. Se alcanzó un 121% promedio del programa establecido para los Proyectos de Desconcentración (Registro de Vehículos Motorizados, Registro Civil y Registro General de Condenas). De similar forma, se programó la instalación de 100 nuevos Puestos Integrales a Nivel Nacional, alcanzando al final de ese período un cumplimiento del 160% de lo establecido. Referente a la Licitación de Servicios Integrales de Computación e Informática se alcanzó un 30%, debido a la revisión legal interna y a la corrección de las bases de licitación lo que tomó un período mayor al presupuestado. Por último, en Apoyo a la Reforma Procesal Penal, se realizó el 100% de las actividades comprometidas, en directo beneficio de las regiones en que se encuentra implementada la Reforma Procesal Penal (I, II, III, IV, VII, IX, XI, XII).



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

Si bien hemos alcanzado los objetivos propuestos, la introducción de mejoras tecnológicas en cuatro de nuestros principales procesos ha traído como consecuencia demora en los tiempos de atención y entrega, debido a los ajustes necesarios en toda marcha blanca y al tiempo requerido por los funcionarios para desarrollar habilidades en la entrega de los nuevos productos y servicios.

Para el año 2003, el servicio se ha planteado desafíos que tienen como norte la calidad de la atención entregada a nuestros clientes o usuarios y que contribuyan al proceso modernizador del Estado: se realizará la explotación del Proyecto Nuevo Sistema de Identificación, Cédulas de Identidad y Pasaportes, se incorporarán 120 nuevos Puestos de Atención Integral, se creará el Catastro de Ordenes de Aprehensiones, continuará el Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal, Programa de Descentralización de Ingreso de Registros y Programa de Rediseño Organizacional, Etapa II. Además, se iniciará la Operación del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI) como Autoridad de Registro en el otorgamiento de Certificados Digitales y se realizará la Licitación de Servicios Integrales de Computación.

En consecuencia, este es nuestro desafío y compromiso para el año 2003, mediante el cual nos sumamos con entusiasmo al proyecto de Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública impulsado por el Gobierno de Chile, que pretende esencialmente lograr un Estado al servicio de la ciudadanía.

*María Alejandra Sepúlveda Toro  
Directora Nacional*



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## **2. IDENTIFICACIÓN**

Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución  
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio  
Principales Autoridades  
Definiciones Estratégicas  
Distribución de Oficinas a nivel Regional  
Recursos Humanos  
Recursos Financieros



## **LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN**

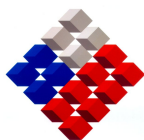
- ❑ Ley N° 19.477, Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, publicada en el Diario Oficial de 19 de octubre de 1996.
- ❑ Ley N° 4.808 sobre Registro Civil, publicada en el Diario Oficial de fecha 10 de febrero de 1930.
- ❑ Ley N° 18.575, Aprueba la Ley Orgánica Constitucional de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de diciembre de 1986.
- ❑ Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de diciembre de 1999.
- ❑ Ley N° 19.585, sobre Filiación, publicada en el Diario Oficial de fecha 26 de octubre de 1998.
- ❑ Ley N° 19.620, dicta Normas sobre Adopción de Menores, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de agosto de 1999.
- ❑ Decreto N° 944 de Justicia, Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.620, publicada en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 1999.
- ❑ Artículo 49 de la Ley N° 16.618, Fija el Texto Definitivo de la Ley de Menores, publicada en el Diario Oficial de fecha 8 de marzo de 1967.
- ❑ Ley N° 17.344, Autoriza el Cambio de Nombres y Apellidos en los casos que indica, publicada en el Diario Oficial de fecha 22 de septiembre de 1970.
- ❑ Ley N° 19.325, establece Normas sobre Procedimientos y Sanciones relativos a los Actos de Violencia Intrafamiliar, publicada en el Diario Oficial de fecha 27 de agosto de 1994.
- ❑ Decreto Supremo N° 1415 de Justicia, Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.325 sobre Violencia Intrafamiliar, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 1996.
- ❑ Ley N° 19.284. Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de enero de 1994.
- ❑ Decreto Supremo N° 1137 de Justicia, Aprueba Reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad, publicado en el Diario Oficial de fecha 23 de noviembre de 1994.
- ❑ Ley N° 19.451, Establece normas sobre Transplantes y Donación de Órganos, publicada en el Diario Oficial, de fecha 10 de abril de 1996.
- ❑ Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada, publicada en el Diario Oficial de fecha 28 de agosto de 1999.
- ❑ Decreto Supremo N° 779 de Justicia, Aprueba Reglamento del Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos, publicado en el Diario Oficial de fecha 11 de noviembre de 2000.
- ❑ Decreto Supremo N° 81 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Regula el uso de la firma digital y los documentos electrónicos en la Administración del Estado, publicado en el Diario Oficial de fecha 26 de junio de 1999.
- ❑ Ley de Tránsito N° 18.290, publicada en el Diario Oficial de fecha 7 de febrero de 1984.



- Decreto Supremo de Justicia N° 1111, Aprueba Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados, publicado en el Diario Oficial de fecha 9 de marzo de 1985.
- Decreto N° 1010 de Justicia, Aprueba Reglamento de Pasaportes Ordinarios y de Documentos de Viaje y Títulos de Viaje para extranjeros, publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de noviembre de 1989.
- Ley N° 19.366, sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, publicada en el Diario Oficial de fecha 30 de enero de 1995.
- Dto. 933 de 2002, que modifica Dto. 64 de 1960 de Justicia y Crea Registro de Aprehensiones, a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación. DO. de 27/12/2002.
- Res. Ex. N° 2212. Señala características y Fija menciones de la Nueva Cédula de Identidad. DO. de 04/09/2002.
- Res. Ex. 1010 de 2002, del Servicio de Registro Civil e Identificación. Señala Características y Fija menciones de los Pasaportes y Documentos de Viaje que expide el Servicio de Registro Civil e Identificación.

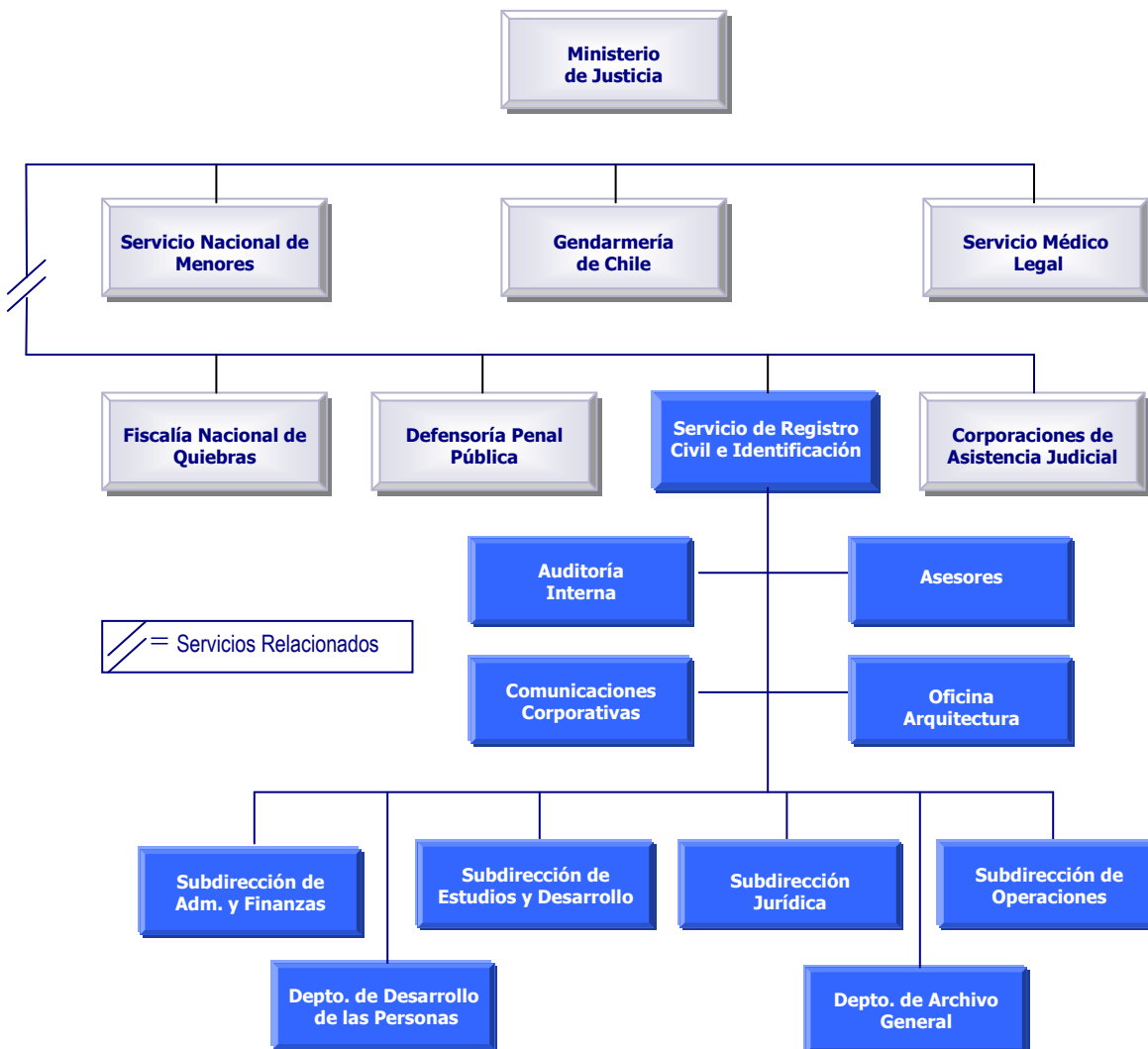
Normas que dicen relación con el Registro General de Condenas:

- Decreto Ley N° 26, Establece el Servicio de Identificación Personal Obligatorio, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 1924.
- Decreto Ley N° 645 de 1925, Crea el Registro General de Condenas, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de octubre de 1925.
- Decreto Ley N° 409 sobre Regeneración y Reintegración del Penado a la Sociedad, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de agosto de 1932.
- Decreto Supremo N° 64 de Justicia de 1930, sobre Prontuarios Penales y Certificados de Antecedentes, publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de enero de 1960.
- Decreto Ley N° 3482, Concede indulto, reduce la pena y elimina anotaciones prontuariales a las personas condenadas por los delitos que indica en las condiciones que señala, publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de septiembre de 1980.
- Ley N° 18.216, Establece medidas que indica como alternativas a penas privativas o restrictivas de libertad, publicada en el Diario Oficial de fecha 14 de mayo de 1983.
- Ley N° 19.640, Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, publicada en el Diario Oficial de fecha 15 de octubre de 1999.
- Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública. Diario Oficial de fecha 10 de marzo de 2001.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO







GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

### **PRINCIPALES AUTORIDADES**

CARGO	NOMBRE
<b>Directora Nacional</b>	María Alejandra Sepúlveda Toro
<b>Subdirector de Estudios y Desarrollo</b>	Luis Fuentes Cerda
<b>Subdirector(S) de Operaciones</b>	Luis Humberto Riso Rocco
<b>Subdirector de Administración y Finanzas</b>	Francisco Aguayo Maldonado
<b>Subdirectora Jurídica</b>	Gabriela Huarcaya Bode
<b>Auditora Interna</b>	Violeta del Carmen Pavéz Flores
<b>Jefa Departamento Desarrollo de las Personas</b>	Verónica Pizarro Salas
<b>Jefa Departamento de Archivo General</b>	María Eugenia Castro Illanes
<b>Directora Regional I Región de Tarapacá</b>	Mary Carmina Sánchez Palma
<b>Director Regional II Región de Antofagasta</b>	Peter Alejandro Harris Rivera
<b>Director III Región de Atacama</b>	Héctor Alejandro Alvarez Davies
<b>Directora Regional IV Región de Coquimbo</b>	Hilda Cecilia Prats Cuthbert
<b>Director Regional (S) V Región de Valparaíso</b>	Jorge Torres Opazo
<b>Director Regional (S) VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins</b>	Osvaldo Pontigo Donoso
<b>Directora Regional VII Región del Maule</b>	Alicia del Rosario Donaire Rodríguez
<b>Director Regional VIII Región del BíoBío</b>	Mauricio Alejandro Ortíz Solorza
<b>Director Regional (S) IX Región de la Araucanía</b>	Angel Monet Lazaran
<b>Director Regional X Región de los Lagos</b>	Omar Assef Docmac
<b>Director Regional XI Región del General Carlos Ibáñez del Campo</b>	Mario Vargas Avendaño
<b>Directora Regional (S) XII Región de Magallanes y Punta Arenas</b>	María Cristina Vicente Salles
<b>Director Regional XIII Región Metropolitana</b>	Peter Alex Mauricio Sharp Vargas



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## DEFINICIONES ESTRATÉGICAS<sup>1</sup>

### Misión

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, en los hechos y actos jurídicos y en la identificación de las personas.

Colaborar como aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

Contando para todo ello con recursos humanos calificados, infraestructura y tecnología.

### Visión

Seremos el Registro Civil más avanzado en los aspectos humanos y tecnológicos de Latinoamérica. Nuestra organización será abierta y flexible, en una lógica virtual. La Sociedad en su conjunto nos verá como gestores amigables, confiables y comprometidos con la información que le es vital. Los valores serán la inspiración fundamental de todas las prácticas organizacionales.

Todo ello, gracias a que contaremos con las personas más competentes, autónomas y desarrolladas del mundo público.

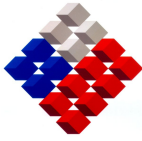
### Valores Institucionales

La Organización en su conjunto, luego de un proceso de reflexión, determinó que los Valores Institucionales que guían su quehacer son **Calidad, Calidez y Colaboración**.

- **Calidad:** es la excelencia en la producción de los documentos y servicios entregados a las personas e instituciones de nuestra comunidad.
- **Calidez:** acogiendo con especial consideración a todos nuestros Usuarios, con respeto, tolerancia y preocupación por la solución de sus problemas y la obtención de los resultados esperados por ellos.
- **Colaboración:** entre los funcionarios y las personas e instituciones y países que esperan el aporte del Servicio de Registro Civil e Identificación.

---

<sup>1</sup> En el marco del Programa de Mejoramiento de la gestión (PMG) 2002 la institución realizó adecuaciones en sus lineamientos estratégicos, conforme a las necesidades y orientaciones del quehacer del servicio, los cambios se incorporan en el Anexo 1.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

### Objetivos Estratégicos

#### **I. Alianzas**

Constituirnos en aliados estratégicos de otras organizaciones a través de la entrega de información y servicios relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.

#### **II. Clientes, Productos y Servicios**

Identificar los requerimientos de nuestros Clientes, de tal manera, de desarrollar una cartera de productos y servicios adecuados, asegurando su oportunidad y calidad.

#### **III. Comunicaciones**

Desarrollar una política comunicacional basada en la identidad corporativa, que apoye y fortalezca, en lo interno y externo, el cumplimiento de la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos del Servicio de Registro Civil e Identificación.

#### **IV. Organización**

Desarrollar políticas institucionales que optimicen la eficiencia en la gestión de los recursos, el crecimiento y desarrollo organizacional, sujeto a una permanente revisión.

#### **V. Personas**

Desarrollar, personal y profesionalmente, a las personas del Servicio para el logro de nuestra Misión. Fortaleciendo la participación y el reconocimiento, en armonía con los valores definidos y las necesidades de nuestros Clientes y la Comunidad.

#### **VI. Tecnología**

Utilizar la tecnología de punta a través de una red de cobertura nacional, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes de manera oportuna y confiable.

#### **VII. Gobierno**

Alinear operacional y estratégicamente a la Institución con las políticas de gobierno vigentes, en directrices económicas, de modernización, globalización, desarrollo social e integración.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Producto Estratégicos o Relevantes

PRODUCTO	SUBPRODUCTO	PRODUCTO ESPECÍFICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Identificación		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cédula de Identidad</li> <li>▪ Pasaporte</li> </ul>	II - VI - VII
Registro Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de Nacimiento (N)</li> <li>▪ Registro de Matrimonio (M)</li> <li>▪ Registro de Defunción (D)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscripción N-M-D</li> <li>▪ Certificación N-M-D</li> <li>▪ Rectificación N-M-D</li> <li>▪ Subinscripción N-M-D</li> </ul>	II
Registro de Vehículos Motorizados (RVM)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscripción RVM</li> <li>▪ Rectificaciones RVM</li> <li>▪ Cancelaciones RVM</li> <li>▪ Certificación RVM</li> <li>▪ Declaraciones Consensuales</li> <li>▪ Placas Patentes</li> </ul>	II -IV
Otros Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conductores</li> <li>▪ General de Condena</li> <li>▪ Faltas a la Ley sobre Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas</li> <li>▪ Violencia Intrafamiliar</li> <li>▪ Discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscripción Otros Registros</li> <li>▪ Certificación Otros Registros</li> </ul>	II -IV - VII



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Servicios Estratégicos o Relevantes

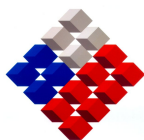
SERVICIO	SUBPRODUCTO	PRODUCTOS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Convenios de Conectividad		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificados Computacionales emitidos por las Municipalidades</li> </ul>	I - VII
Ingreso Descentralizado		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscripción de Registros ingresados directamente a la base de datos</li> <li>▪ Certificación inmediata</li> </ul>	II - VI
Oficina Internet (OI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos solicitados vía web</li> <li>▪ Contactos vía web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Certificados disponibles en OI (Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados)</li> <li>▪ Información disponible en OI</li> <li>▪ Opiniones Recibidas</li> </ul>	II - VI - VII
OIRS (Oficina de información, reclamos y sugerencias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información a Clientes</li> <li>▪ Comunicación con Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de Información</li> <li>▪ Opiniones Recibidas</li> <li>▪ Respuesta a opiniones</li> </ul>	II - VII
Puestos Integrales		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención Integral</li> <li>▪ Certificación inmediata</li> </ul>	II - VI



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

*Clientes/Usuarios/Beneficiarios*

- Personas naturales que, en todo el país, registran sus hechos vitales y jurídicos en este Servicio, solicitando certificados de tales registros y documentos de identificación y de viaje.
- Personas jurídicas que registran hechos jurídicos en este Servicio, en el país, y solicitan certificados de tales registros.
- Instituciones del Sector Público que requieren información de nuestros registros para realizar sus propias actividades y funciones INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Transporte, Ministerio de Relaciones Exteriores, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General, Tribunales de Justicia (Juzgados del Crimen, Cortes de Apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.
- Instituciones y empresas del Sector Privado que requieren verificar la información contenida en nuestros registros para cumplir sus actividades (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades, empresas de información)



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

### DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

REGION		PRESENCIA REGIONAL/COMUNAS		
		Oficinas <sup>2</sup>	Suboficinas	Oficinas Auxiliares
I	Tarapacá	12	3	1 (Oficina Móvil <sup>3</sup> )
II	Antofagasta	9	3	0
III	Atacama	12	2	0
IV	Coquimbo	25	4	0
V	Valparaíso	38	4	0
VI	Libertador B.O'Higgins	33	2	0
VII	Maule	41	4	0
VIII	Concepción	67	6	0
IX	Araucanía	44	1	1 (Oficina Móvil <sup>3</sup> )
X	Los Lagos	68	5	1 (Oficina Marítima <sup>4</sup> )
XI	Aysén	15	1	0
XII	Punta Arenas <sup>5</sup>	7	1	0
XIII	R. Metropolitana	54	12	1 (Oficina Móvil <sup>3</sup> )

2 Oficinas con Atención directa de público

3 Vehículo con conexión satelital.

4 Oficina Marítima (lancha), con conexión satelital, que atiende a localidades costeras de la X y XI regiones.

5 Esta región cuenta con una Oficina ubicada en la Antártica Chilena



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

### RECURSOS HUMANOS

REGIÓN <sup>6</sup>		AÑO 2002	
		DOTACIÓN EFECTIVA <sup>7</sup>	GASTO EN PERSONAL <sup>8</sup>
I	Tarapacá	65	362.587
II	Antofagasta	61	284.294
III	Atacama	42	209.064
IV	Coquimbo	87	377.610
V	Valparaíso	186	781.493
RM	Región Metropolitana	1.366	6.371.420
VI	Libertador B.O'higgins	93	395.959
VII	Maule	130	571.920
VIII	Bío-Bío	239	1.114.992
IX	Araucanía	125	567.954
X	Los Lagos	161	728.940
XI	Aysén	38	245.728
XII	Magallanes	30	204.446
<b>TOTAL</b>		<b>2623</b>	<b>12.216.407</b>

6 El Personal del nivel central del SRCel, está incluido en el total de la Región Metropolitana donde se encuentra localizada físicamente.

7 Dotación efectiva a Diciembre del año 2002

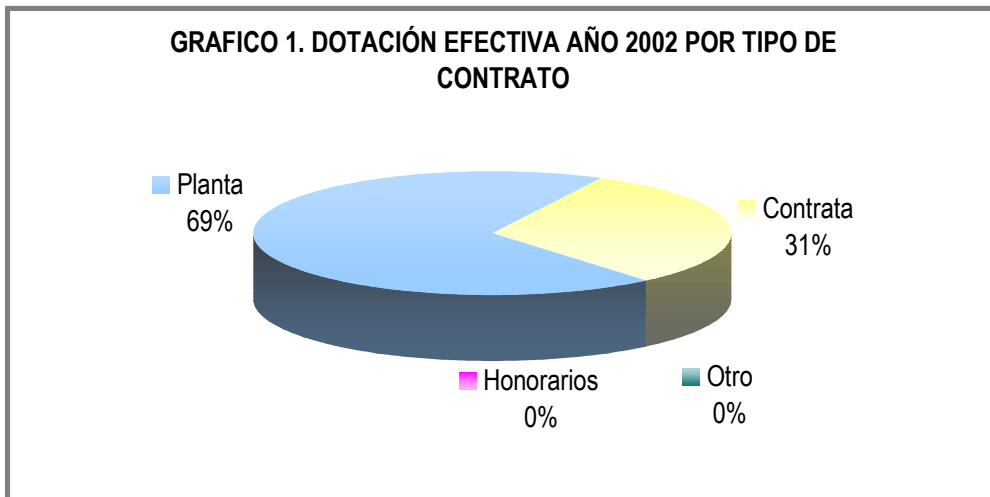
8 Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2002.





## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO

<i>Dotación Efectiva<sup>9</sup> año 2002 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	1.799
<i>Contrata</i>	824
<i>Honorarios<sup>10</sup></i>	0
<i>Otro</i>	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.623</b>



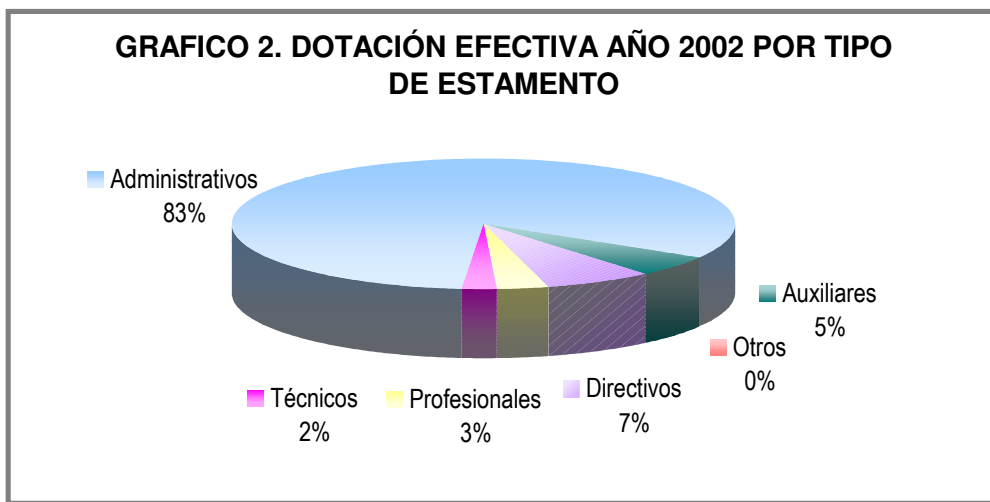
9 Corresponde al personal permanente del Servicio, es decir: personal de planta y contrata y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

10 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

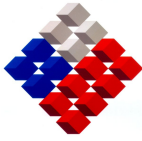


## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO

<i>Dotación Efectiva<sup>11</sup> año 2002 Por Estamento</i>	
<i>Directivos</i>	182
<i>Profesionales</i>	90
<i>Técnicos</i>	59
<i>Administrativos</i>	2.154
<i>Auxiliares</i>	138
<i>Otros</i>	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.623</b>



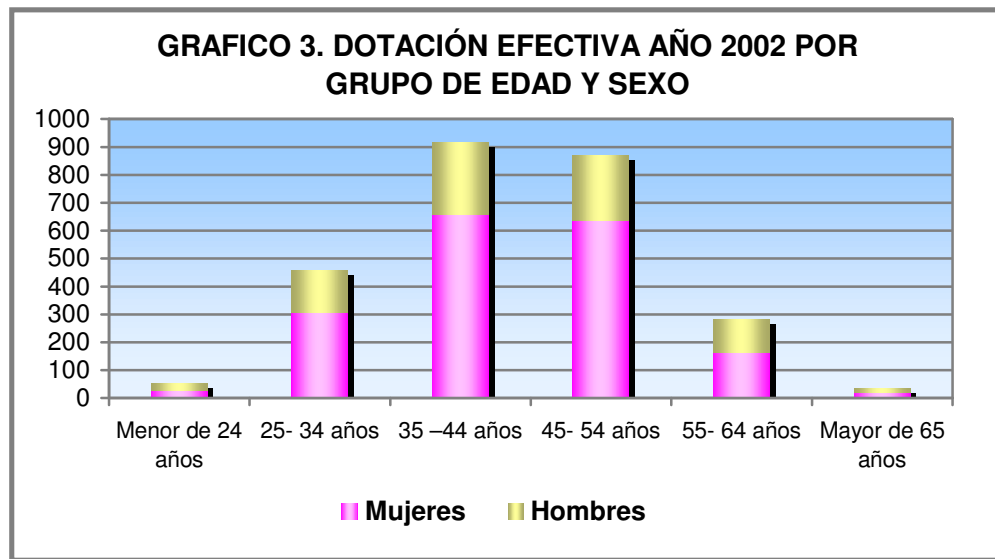
11 Corresponde al personal permanente del Servicio, es decir: personal de planta y contrata y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

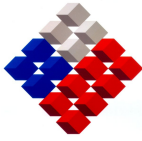


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD y SEXO

<i>Dotación Efectiva<sup>9</sup> año 2002</i>			
<i>Por grupos de edad y sexo</i>			
<i>Grupos de edad</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
<i>Menor de 24 años</i>	28	26	54
<i>25- 34 años</i>	307	152	459
<i>35 -44 años</i>	657	261	918
<i>45- 54 años</i>	636	236	872
<i>55- 64 años</i>	162	122	284
<i>Mayor de 65 años</i>	19	17	36
<b>TOTAL</b>	<b>1.809</b>	<b>814</b>	<b>2.623</b>

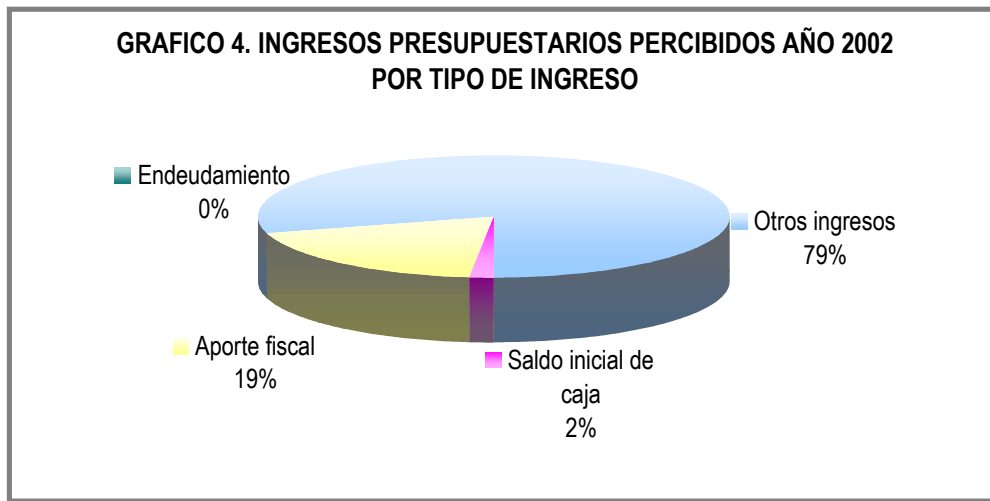




## RECURSOS FINANCIEROS

### INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2002 POR TIPO DE INGRESO

<i>Ingresos Presupuestarios percibidos<sup>12</sup> año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
Saldo inicial de caja	467.732
Aporte fiscal	5.144.734
Endeudamiento <sup>13</sup>	0
Otros ingresos <sup>14</sup>	21.830.852
<b>TOTAL</b>	<b>27.443.318</b>



12 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2002.

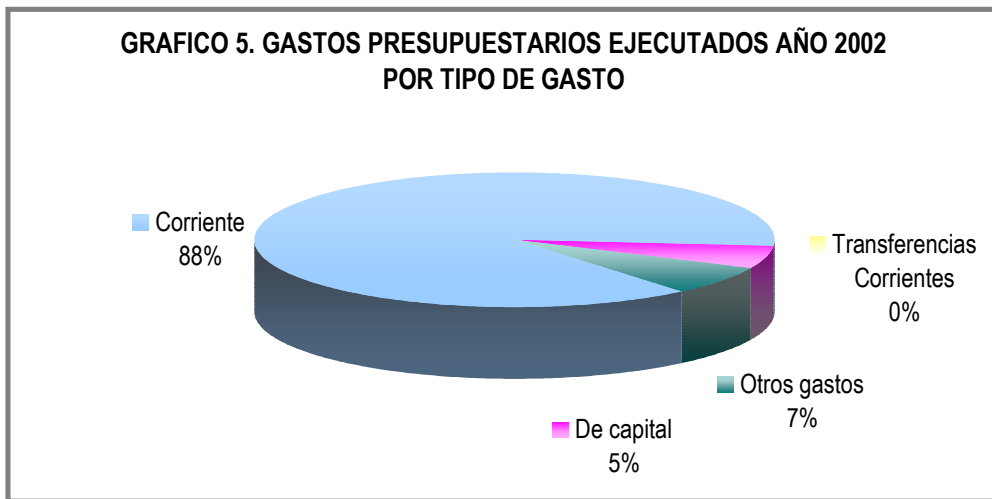
13 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

14 Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.



## GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2002 POR TIPO DE GASTO

<i>Gastos Presupuestarios Ejecutados Año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente</i> <sup>15</sup>	23.924.061
<i>Transferencias Corrientes</i> <sup>16</sup>	106.882
<i>De capital</i> <sup>17</sup>	1.497.575
<i>Otros gastos</i> <sup>18</sup>	1.914.800
<b>TOTAL</b>	<b>27.443.318</b>



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

16 Corresponde al subtítulo 25.

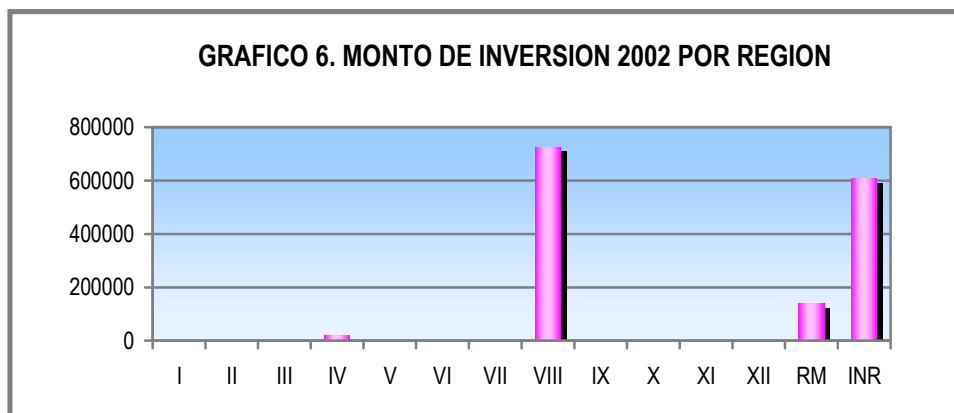
17 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

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



INVERSIÓN<sup>19</sup>

<i>Monto de Inversión Total año 2002 por Región</i>		
<i>REGIÓN</i>	<i>MONTO REGION M\$</i>	<i>% MONTO REGION/TOTAL</i>
I	0	0%
II	0	0%
III	0	0%
IV	19.439	1,3%
V	0	0%
VI	0	0%
VII	0	0%
VIII	727.263	48,6%
IX	0	0%
X	0	0%
XI	0	0%
XII	0	0%
RM	142.645	9,5%
<i>No Regionalizable<sup>20</sup></i>	608.228	40,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.497.575</b>	<b>100%</b>



19 Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 ítem 83 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002. En el subtítulo 31 no se considera el ítem 74.

20 Considera el monto ejecutado del subtítulo 31, ítem 74 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## TRANSFERENCIAS CORRIENTES<sup>21</sup>

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado Año 2002 M\$
<i>Transferencias al Sector Privado</i>	<b>68.675</b>
<i>Salas Cunas y jardín infantil</i>	68.675
<i>Transferencias a Organismos del Sector Público</i>	
<i>Transferencias a Otras Entidades Públicas</i> ✓ Gasto en Personal ✓ Bienes y Servicios de Consumo ✓ Inversión Real ✓ Otros	
<i>Transferencias al Fisco</i>	<b>38.207</b>
<i>Impuestos</i>	38.207
<i>Otras Transferencias Corrientes</i>	
<b>Total de Transferencias Corrientes</b>	<b>106.882</b>

21 Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

### **3. RESULTADOS DE LA GESTION**

Cuenta Pública de los Resultados  
Cumplimiento de Compromisos Institucionales  
Avances en Materias de Gestión  
Proyectos de Ley  
Iniciativas de Inversión  
Trasferencias Corrientes





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## CUENTA PUBLICA DE LOS RESULTADOS

### BALANCE GLOBAL

De los resultados operacionales y financieros, cabe mencionar que durante el año 2002 se produjo un aumento del 33% por concepto de ingresos operacionales respecto del año anterior. Esto como consecuencia del aumento de las solicitudes de Cédula de Identidad y de las actuaciones del área motorizados, otro factor que influyó fue el lanzamiento del nuevo Pasaporte y nueva Cédula de Identidad, toda vez que los precios de estos documentos tuvieron un reajuste, producto de las tecnologías aplicadas. Del total de ingresos un 83,8% del presupuesto total ejecutado, corresponde a los ingresos operacionales, aumentando en 6,9 puntos porcentuales con respecto al 2001. El porcentaje ejecutado del gasto con respecto al presupuestado alcanzó un 109,9%, debido al aumento en los costos del nuevo Sistema de Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte, y que además, la demanda en el caso de las Cédulas de Identidad fue mayor a la presupuestada.

Respecto de los desafíos planteados para el 2002, los principales resultados son: el logro de un 100% de lo comprometido para el Proyecto Implantación del Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte. Incorporación de la firma ológrafa digitalizada y la impresión de Código de Seguridad denominado "Timbre Digital" a los Certificados disponibles en la Oficina Internet. Se alcanzó un 121% en promedio del programa establecido para los Proyectos de Desconcentración (Registro de Vehículos Motorizados, Registro Civil y Registro General de Condenas). De similar forma, se programó la instalación de 100 nuevos Puestos Integrales a Nivel Nacional, alcanzando al final de ese período un cumplimiento del 160% de lo establecido. Referente a la Licitación de Servicios Integrales de Computación e Informática se alcanzó un 30%, este resultado se debió principalmente a la revisión legal interna y a la corrección de las bases de licitación lo que tomó un período mayor al presupuestado. Por último, en Apoyo a la Reforma Procesal Penal, se realizó el 100% de las actividades comprometidas, en directo beneficio de las regiones en que se encuentra implementada la Reforma Procesal Penal (I, II, III, IV, VII, IX, XI, XII).

Si bien, se lograron los objetivos propuestos, la introducción de mejoras tecnológicas en 4 de nuestros principales procesos, ha traído como consecuencia demora en los tiempos de atención y entrega, debido a los ajustes necesarios en toda marcha blanca y al tiempo requerido por los funcionarios para desarrollar habilidades en la entrega de los nuevos productos y servicio, esto se ve reflejado en la disminución del porcentaje de satisfacción de los usuarios/clientes del Servicio que fue un 73,5%, bajando en 7,24 puntos porcentuales con respecto al año anterior. Esta disminución se puede explicar porque al momento de realizar la encuesta, el nuevo Sistema de Identificación, estaba en su primera etapa de desarrollo, al igual que las reingenierías de Registro Civil, Vehículos Motorizados y Registro General de Condenas.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## INGRESOS

El comportamiento de los ingresos de operación, que representan aproximadamente el 80% de todos los ingresos del Servicio, en los años 1999 y 2000 están acorde al incremento de los precios. En el año 2001 las ventas de actuaciones disminuyeron lo que se tradujo en una baja recaudación por concepto de ingresos de operación.

En el año 2002 el incremento se explica porque a contar del mes de mayo, comenzó a operar el nuevo Pasaporte y a contar del mes de septiembre las nuevas Cédulas de Identidad. El incremento en la recaudación se debe en gran medida al factor precio de estos dos nuevos elementos de identificación.

Por otra parte, al término del período 2002 se observó un leve aumento de las actuaciones relacionadas con el Registro de Vehículos Motorizados.

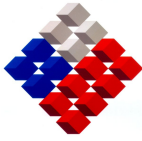
### INGRESOS AÑOS 2001 - 2002<sup>22</sup>

<i>Clasificación de ingresos</i>	<i>Monto Año 2001 M\$</i>	<i>Monto Año 2002 M\$</i>
<i>Ingresos de Operación</i>	16.453.397	21.402.735
<i>Ventas de Activos</i>	-	-
<i>Recuperación de Préstamos</i>	-	-
<i>Transferencias</i>	-	-
<i>Otros Ingresos</i>	427.491	427.358
<i>Endeudamiento</i>	-	-
<i>Aporte Fiscal</i>	4.335.208	5.144.734
<i>Operaciones Años Anteriores</i>	-	759
<i>Saldo Inicial de Caja</i>	660.715	467.732
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>21.876.811</b>	<b>27.443.318</b>

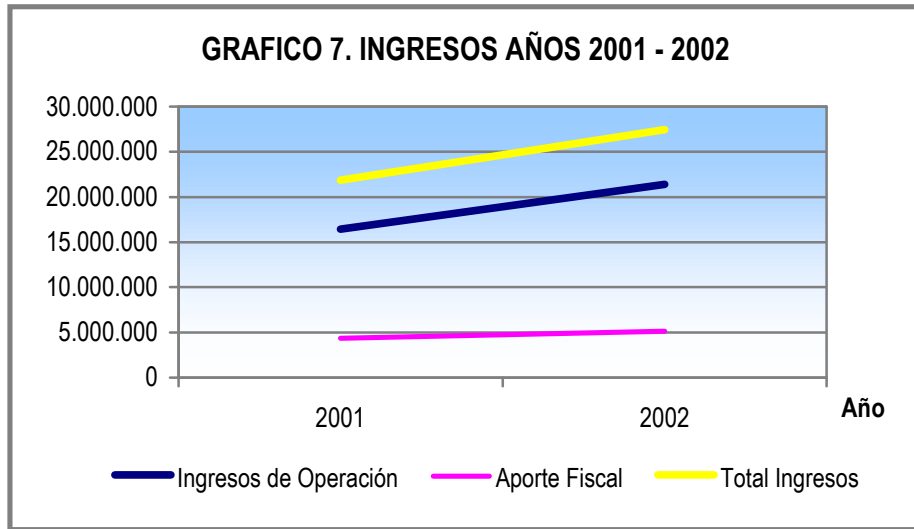
<sup>22</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:

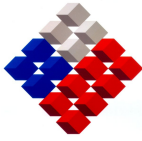
AÑO 2001 : Factor de 1,0249

AÑO 2002 : Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación





## GASTOS

El comportamiento de los gastos, refleja dos hitos importantes con respecto al comportamiento del año anterior. El fuerte incremento, de un 111,8% en el rubro Bienes y Servicios para Producción se debe principalmente a la entrada en funcionamiento del Nuevo Sistema de Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte, el que involucra un importante salto tecnológico que trae asociado mayores costos de producción, además de una mayor demanda en la Solicitud de Cédulas de Identidad con respecto al período anterior. El otro factor relevante es el incremento de un 106% en la Inversión Real, motivada principalmente por la construcción del nuevo edificio institucional en la ciudad de Concepción, VIII región. Todo lo anterior se traduce en un aumento del 23,5% en el Total de Gastos con respecto al año anterior

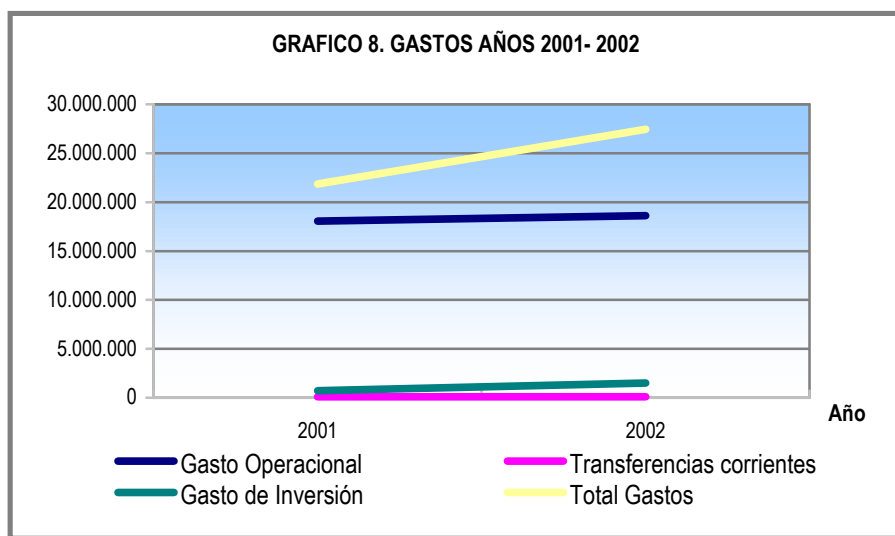
### GASTOS AÑOS 2001 - 2002<sup>23</sup>

<i>Clasificación de gastos</i>	<i>Monto Año 2001 M\$</i>	<i>Monto Año 2002 M\$</i>
<i>Gastos en personal</i>	11.832.485	12.216.407
<i>Bienes y servicios de consumo</i>	6.246.202	6.427.139
<i>Bienes y servicios para producción</i>	2.493.530	5.280.515
<i>Transferencias corrientes</i>	98.114	106.882
<i>Inversión sectorial de asignación regional</i>	-	-
<i>Inversión real</i>	727.064	1.497.575
<i>Inversión financiera</i>	-	-
<i>Transferencias de capital</i>	-	-
<i>Servicio de la deuda pública</i>	-	-
<i>Operaciones Años Anteriores</i>		
<i>Compromisos Años Anteriores</i>	38	-
<i>Saldo Final de Caja</i>	479.379	1.914.800
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>21.876.811</b>	<b>27.443.318</b>

23 La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:  
AÑO 2001 : Factor de 1,0249  
AÑO 2002 : Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación





## RESULTADOS A NIVEL DE PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

### ❑ Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte

La Cédula de Identidad y Pasaporte, son documentos que contienen datos relevantes de las personas, que se constituyen en información para su identificación, al ser portados por éstas dentro y fuera del país.

En Mayo del 2002 comenzó la Puesta en marcha del nuevo Pasaporte. El principal objetivo de este Proyecto es implementar un nuevo sistema para la producción del documento oficial de viaje, que acredita la identidad y habilita para viajar fuera del país, cumpliendo así con los estándares internacionales de calidad y seguridad.

El comportamiento de la demanda se ha mantenido, según la tendencia de años anteriores, aún cuando previo anuncio de la entrada en vigencia de los nuevos precios, hubo una sobredemanda. (fines de abril 2002)

El 09 de Septiembre del 2002 se dio inicio a la puesta en marcha de la Cédula de Identidad. Este proyecto consistió en implementar un Nuevo Sistema de Identificación Nacional que cumpla con los estándares internacionales de calidad y seguridad. La alta demanda generada a partir de la fecha de puesta en marcha (69,31%, respecto del período septiembre-diciembre años anteriores) hizo replantearse el programa de implementación de las siguientes etapas, adelantando el calendario de habilitación de nuevas oficinas con estación de captura, lo que se traduce en un aumento anual de un 11,63% respecto de los años anteriores.

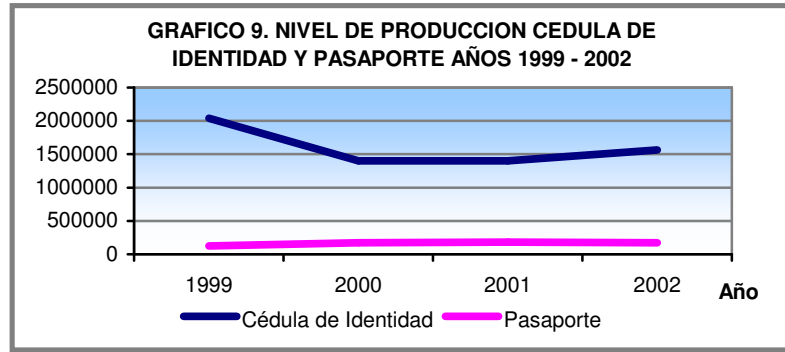
En el caso de Pasaporte se experimentó una leve disminución de -3,82% en las solicitudes de este documento con respecto al año 2001, aducibles al mayor valor del nuevo documento.

Producto Estratégico	Nivel de Producción				Monto (M\$) <sup>24</sup>	
	1999	2000	2001	2002	2001	2002
Cédula de Identidad <sup>25</sup>	2.039.164	1.402.076	1.400.926	1.563.881	727.332	1.984.968
Pasaporte <sup>26</sup>	125.655	173.492	181.283	174.341	496.688	2.878.569

<sup>24</sup> Montos de Ingreso libres de impuesto. Se posee información desde el 2001.

<sup>25</sup> Incluye las cédulas para Chilenos y Extranjeros

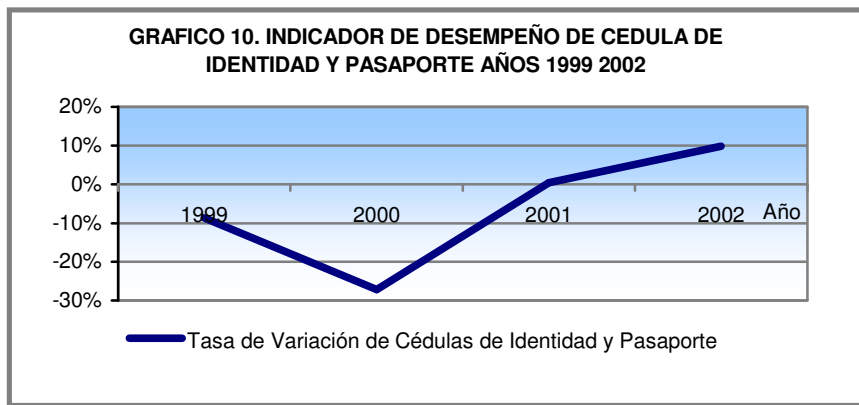
<sup>26</sup> Desde el 2002 existen dos tipos de Pasaportes de 32 y 64 páginas, que tiene un precio diferenciado.



En términos globales se produjo un aumento del 9,86% en las solicitudes de Cédula de Identidad y Pasaporte durante el año 2002

**INDICADORES DE DESEMPEÑO CEDULA DE IDENTIDAD Y PASAPORTE**

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados <sup>27</sup>				Avance <sup>28</sup>
		1999	2000	2001	2002	
Tasa de Variación de Cédulas de Identidad y Pasaporte Solicitados	$[(\text{Total de Cédulas de Identidad y Pasaporte solicitados en el período } t / \text{Total de Cédulas de Identidad y Pasaporte solicitados en el período } t-1) - 1] * 100$	-8,63%	-27,2%	0,42%	9,86%	110



27 Los resultados de los años 2000 y 2001 difieren de los presentados en la Ley de Proyecto de Presupuesto 2003, ya que en ellos no se incluían las Cédulas de Identidad otorgadas a extranjeros (reformulado en PMG de Planificación y Control de Gestión).

28 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 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.



#### □ Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas

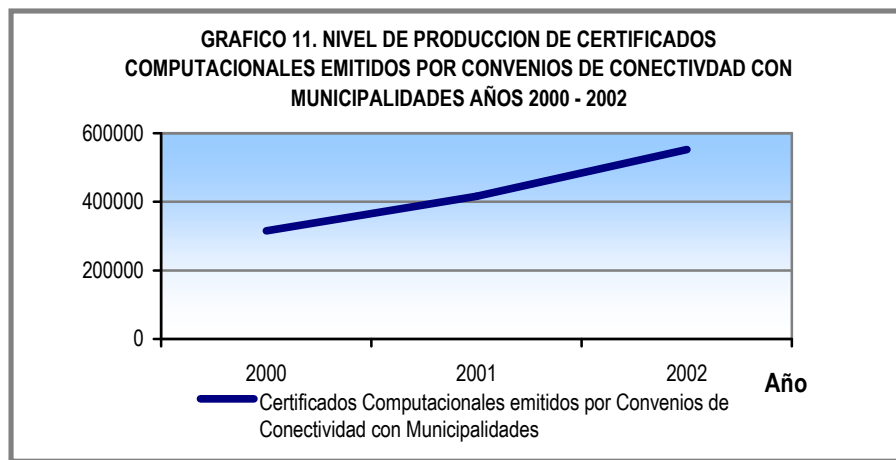
Los servicios de conexión a la red computacional son enlaces entre instituciones, que permiten el acceso inmediato a la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI), para realizar consultas en pantalla y/o la emisión de certificados.

Durante el año 2002, 34 Municipios tenían convenios de Conectividad suscritos para acceder a la base de datos del Servicio. Estos convenios permiten a las municipalidades obtener directamente Certificados Computacionales de: Anotaciones de Registro de Vehículos Motorizados, Extracto de Registro de Vehículos Motorizados, Antecedentes del Conductor.

Además de los convenios con las Municipalidades, existen 22 Convenios con otras instituciones Públicas y una institución privada, principalmente referidos a la obtención de información de la base de datos.

Los Certificados Computacionales emitidos por Convenios de Conectividad con Municipalidades en el 2002 tuvieron un aumento del 34,34% con respecto al año anterior, alcanzando un total de 552.553 Certificados Computacionales emitidos (certificados homologables, anotaciones, etc)

Producto Estratégico	Nivel de Producción		
	2000	2001	2002
Certificados Computacionales emitidos por Convenios de Conectividad con las Municipalidades <sup>29</sup>	351.587	415.778	552.553



<sup>29</sup> Los Convenios de Conectividad comenzaron a ejecutarse desde el año 2000

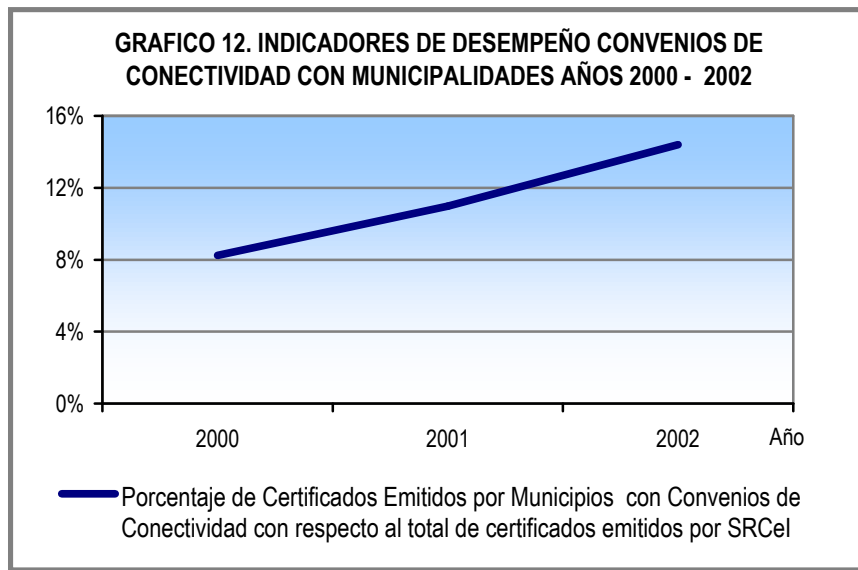




Para el año 2002 el indicador de desempeño, demuestra el éxito que ha tenido este proyecto, ya que en estos momentos un 14,4% de los Certificados referidos a Registro de Vehículos Motorizados son emitidos por las Municipalidades. Lo anterior, se debe a una adecuada implementación tecnológica, buen funcionamiento de la conectividad, capacitación de los funcionarios que operan el sistema en los Municipios y por sobre todo, a la buena acogida de parte de los usuarios, quienes se ven beneficiados al poder realizar el trámite en una sola organización.

#### INDICADORES DE DESEMPEÑO CONVENIOS DE CONECTIVIDAD CON MUNICIPALIDADES

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados <sup>30</sup>			Avance <sup>28</sup>
		2000	2001	2002	
Porcentaje de Certificados Emitidos por Municipios con Convenios de Conectividad con respecto al total de Certificados emitidos por el Registro Civil	(Total de Certificados emitidos por las Municipalidades con convenios de Conectividad en el período t / Total de Certificados Computacionales emitidos por el SRCel en el período t) * 100	8,24%	10,98%	14,4%	131



30 Los resultados de los años 2000 y 2001 difieren de los presentados en la Ley de Proyecto de Presupuesto 2003, ya que para el desarrollo del PMG de Planificación y Control de Gestión, se redefinió este indicador considerando para el cálculo solo los Certificados homologables emitidos en Oficinas del SRCel.

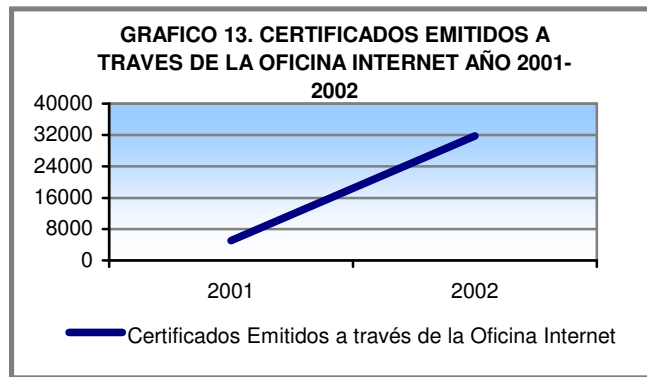


#### ❑ Oficina Internet

La Oficina Internet es un sitio web concebido como oficina, en la cual se entregan servicios de información, de adquisición y de emisión de certificados y de datos de los Registros que lleva el Servicio. Los certificados que se pueden solicitar o emitir directamente gracias al Timbre Digital, son los Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes de Registro de Vehículos Motorizados.

Durante el 2002, la Oficina Internet recibió 427.290 visitas, se solicitaron un total de 29.351 certificados y se emitieron a través de la modalidad Timbre Digital 2.419 certificados, lo que hace un total de 31.770 certificados solicitados a través de esta oficina. En tanto que las opiniones emitidas por los Clientes fueron 5005, entre reclamos, felicitaciones, sugerencias y consultas. El aumento de solicitudes de certificados se debe fundamentalmente al mayor conocimiento por parte de los usuarios de esta página Web, y a la entrada en funcionamiento en Diciembre del 2002, del Timbre de Digital, permitiendo a los usuarios emitir directamente los certificados en su computador.

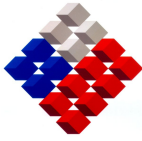
Producto Estratégico	Nivel de Producción		Monto (M\$) <sup>31</sup>	
	2001	2002	2001	2002
Certificados Emitidos a través de la Oficina Internet <sup>32</sup>	5060	31770	2.054	16.895



Durante el 2002, la Oficina Internet emitió el 0,31% de los Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes que se producen a nivel nacional. Esto también está relacionado con el aumento en un 527,87% de las actuaciones con respecto al año 2001. Las visitas aumentaron en un 40,82% con respecto al año anterior (considerando el período Noviembre y Diciembre de los años 2001 y 2002). El promedio de reclamos por cada mil visitas fue de 0,39, en tanto que el promedio de felicitaciones por cada mil visitas fue de 0,74.

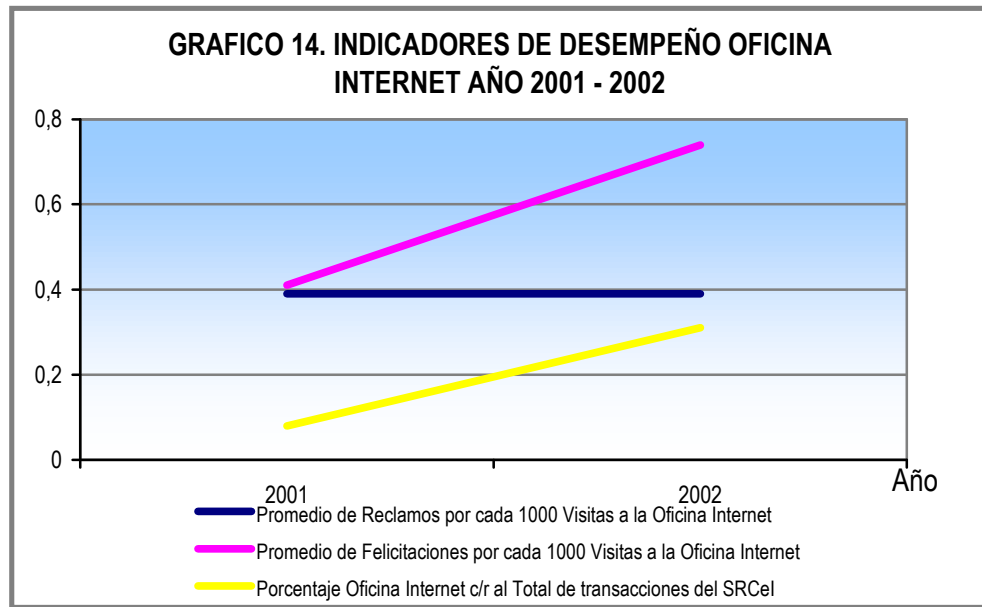
31 La unidad de medida monetaria corresponde a ingresos propios por concepto de la venta de productos y servicios.

32 La oficina Internet comenzó a operar en el Mayo de 2001

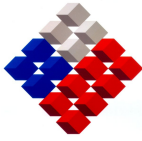


### INDICADORES DE DESEMPEÑO OFICINA INTERNET

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>28</sup>
		2001	2002	
Promedio de Reclamos por cada 1000 Visitas a la Oficina Internet	$(\text{Total de reclamos de clientes efectuados a la Oficina Internet en el período } t / \text{Total de visitas a la Oficina Internet en el período } t) * 1000$	0,39	0,39	100
Promedio de Felicitaciones por cada 1000 Visitas a la Oficina Internet	$(\text{Total de reclamos de clientes efectuados a la Oficina Internet en el período } t / \text{Total de visitas a la Oficina Internet en el período } t) * 1000$	0,41	0,74	180
Porcentaje de transacciones efectuadas en la Oficina Internet con respecto al Total de transacciones efectuadas en el SRCel <sup>33</sup>	$(\text{Total de transacciones efectuadas en la Oficina Internet en el período } t / \text{Total de transacciones realizadas por el SRCel en el período } t) * 100$	0,08%	0,31%	387
Tasa de variación de transacciones de la Oficina Internet	$[(\text{Total de transacciones de la Oficina Internet período } t / \text{Total de transacciones de la Oficina Internet período } t - 1) - 1] * 100$	-	527,87%	



33 Se considerará como transacciones del SRCel a las ventas de los mismos productos ofertados en la Oficina Internet, esto es: Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados.

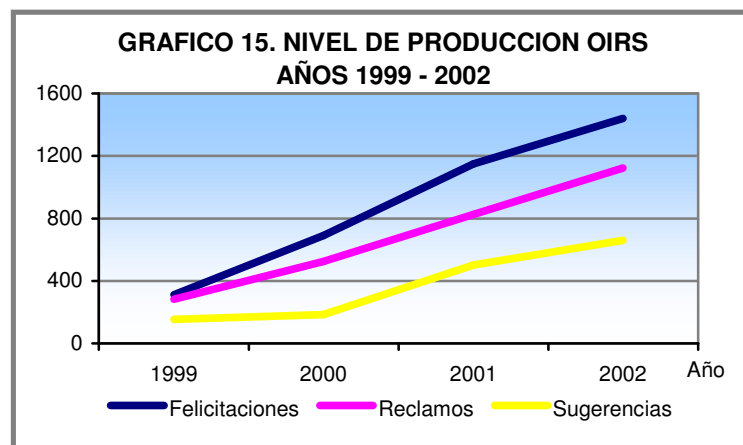


#### □ Servicio OIRS- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias

Son sistemas de información que recogen la opinión de los clientes, para retroalimentar la gestión institucional. Existen en distintas modalidades: vía Internet, puestos de atención en oficinas, buzones o libros de reclamos. Anualmente se realiza además una encuesta interna de satisfacción de clientes.

En el año 2002, las opiniones de los clientes han aumentado considerablemente, alcanzando un total de 1439 Felicitaciones y 1122 Reclamos a nivel nacional. El aumento producido con respecto al 2001, un 30% promedio, se debe principalmente a la implementación de buzones o libros de reclamos y sugerencias, que han facilitado la emisión de opiniones de nuestros clientes. De entre los incrementos producidos, el más relevante es el de reclamos (aumento en un 36%), lo que es explicado por el período de mucha blanca del Nuevo Sistema de Identificación.

Producto Estratégico	Nivel de Producción			
	1999	2000	2001	2002
Felicitaciones	312	692	1149	1439
Reclamos	284	526	825	1122
Sugerencias	154	185	503	661

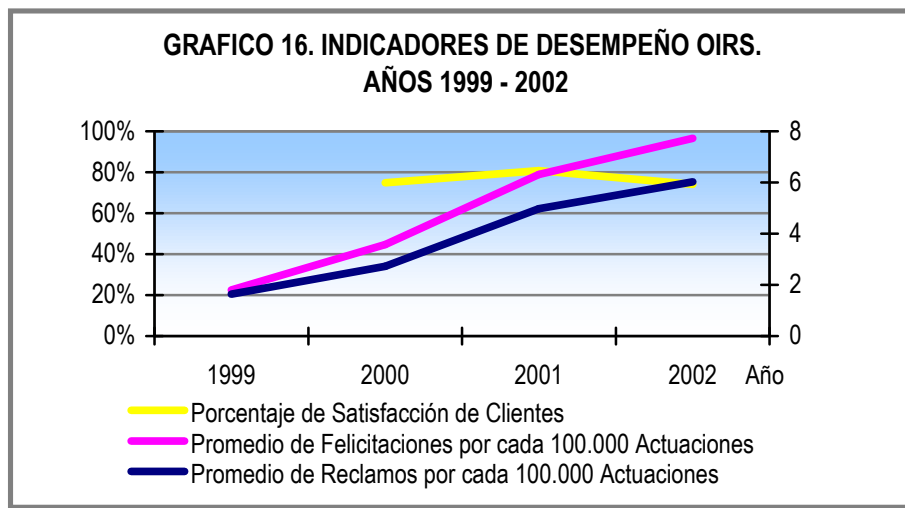


En cuanto a los indicadores de desempeño de las OIRS podemos indicar que durante el 2002 se alcanzaron un promedio de 7,73 Felicitaciones por cada 100000 Actuaciones. En el caso de los reclamos se obtuvo un promedio de 6,03 Reclamos por cada 100000 Actuaciones.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados				Avance <sup>28</sup>
		1999	2000	2001	2002	
Promedio de Felicidades por cada 100.000 actuaciones	$(\text{Total de Felicidades en el período t} / \text{Total de Actuaciones en el período t}) * 100000$	1,80	3,58	6,31	7,73	122
Promedio de Reclamos por cada 100.000 actuaciones	$(\text{Total de Reclamos en el período t} / \text{Total de Actuaciones en el período t}) * 100000$	1,64	2,72	4,98	6,03	83
Porcentaje de Satisfacción de usuarios del Servicio <sup>34</sup>	$(\text{Total de encuestados que se manifiestan satisfechos o muy satisfechos con el servicio entregado por la Institución} / \text{Total de encuestados}) * 100$	n.c.	74,81%	80,74%	73,50%	91



De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas por organizaciones privadas (externas) o las que el Servicio realiza anualmente, más los aportes recibidos a través de las OIRS, se deduce que los clientes y la comunidad han ido conociendo los diversos productos y servicios que se ponen a disposición, como asimismo valoran que la institución haya incorporado nuevas tecnologías y modificando algunos de sus procesos, en particular en aquellos trámites de mayor trascendencia para la ciudadanía: Cédula de Identidad, Pasaporte, Ingreso Descentralizado de partidas de Registro Civil, de Vehículos Motorizados y sobre todo en la eliminación de una fila para la entrega de Certificados Computacionales y otros documentos. Especial mención, merece la valoración por parte de la ciudadanía de los niveles de seguridad y estándares de calidad del Nuevo Proyecto de Identificación.

<sup>34</sup> La Encuesta Interna de Opinión, se realiza a nivel nacional a partir del año 2000.



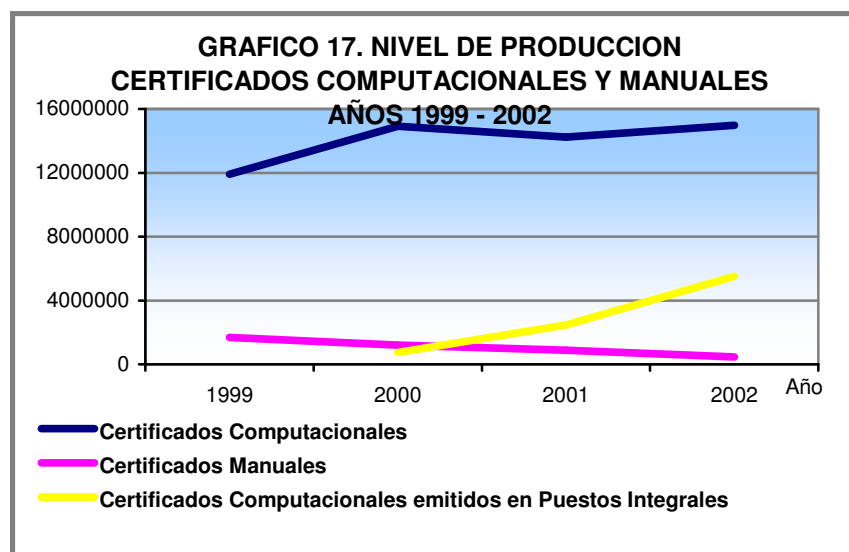
❑ **Puestos Integrales**

Los puestos de Atención Integral son un servicio que se brinda en las oficinas, unifica la función de pago y solicitud (u obtención) de productos en un puesto de atención, según corresponda. Su objeto es eliminar tiempos de espera.

Durante el año 2002 se emitieron 14.975.062 Certificados Computacionales, de los cuales 5.517.902 fueron emitidos a través de los Puestos Integrales ubicados en 65 Oficinas del País. Esto significa que aumentó en 122% la emisión de Certificados en Puestos Integrales, lo que se explica por la implantación de más puestos de atención integral en las Oficinas.

Por otro lado, se confeccionaron 478.892 Certificados Manuales, produciéndose una tasa de variación de - 46,68 % con respecto al año anterior, esto se debe fundamentalmente a la incorporación de más Oficinas a la red, y el constante ingreso de inscripciones a la base de Datos.

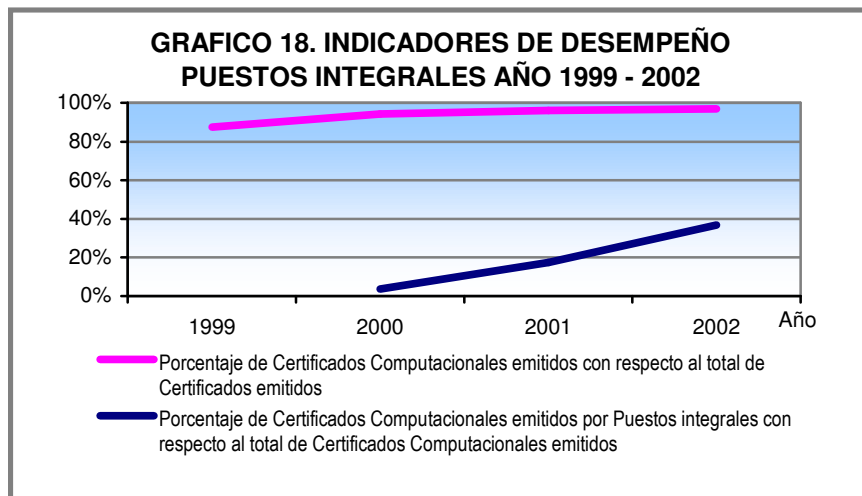
Producto Estratégico	Nivel de Producción				Monto (M\$)	
	1999	2000	2001	2002	2001	2002
Certificados Computacionales	11.917.317	14.913.463	14.236.785	14.975.062	2.065.983	2.231.604
Certificados Manuales	1.706.428	1.212.160	894.813	478.892		
Certificados Computacionales emitidos en Puestos integrales	-	768.340	2.478.516	5.517.902		



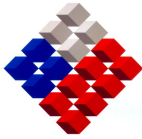


En cuanto a los indicadores de desempeño, un 36,85% de los Certificados Computacionales fueron emitidos en Puestos Integrales, como resultado de la implementación de 160 nuevos puestos durante el 2002. Es importante mencionar que el 96,9% de los Certificados emitidos, corresponde a Certificados Computacionales, cifra que ha crecido proporcionalmente a la ampliación de la cobertura tecnológica del Servicio.

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados				Avance <sup>28</sup>
		1999	2000	2001	2002	
Porcentaje de Certificados Computacionales emitidos con respecto al total de Certificados emitidos	$(\text{Total de Certificados Computacionales emitidos en el período } t / \text{Total de Certificados emitidos en el período } t) * 100000$	87,52%	94,26%	96,09%	96,9%	103
Porcentaje de Certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de Certificados computacionales emitidos	$(\text{Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el período } t / \text{Total de Certificados Computacionales Emitidos en el período } t) * 100$	-35	3,86%	17,41%	36,85%	212



35 Los puestos Integrales comenzaron a funcionar en el año 2000

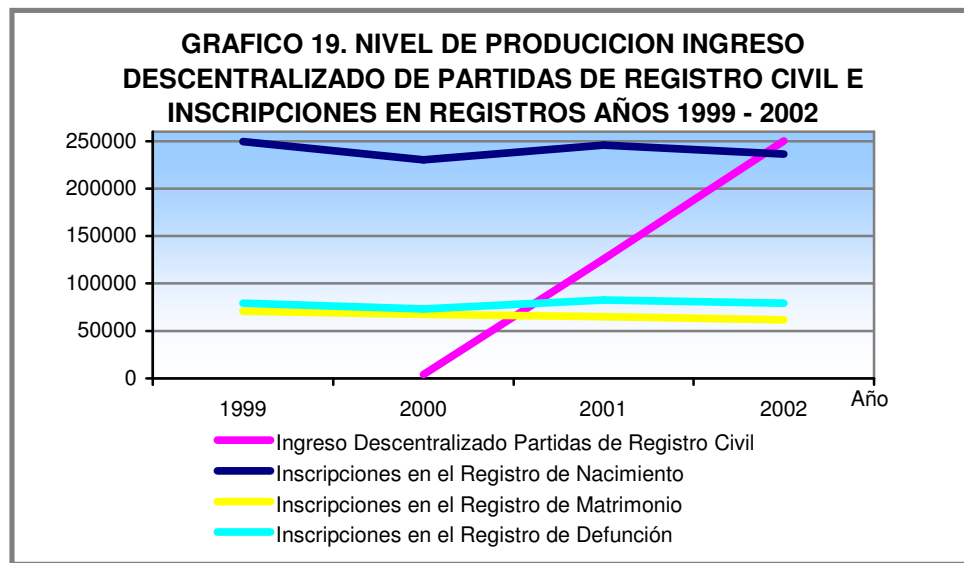


□ **Ingreso Descentralizado**

El Ingreso Descentralizado es una solución tecnológica, que permite a las oficinas ingresar directamente a la base de datos del SRCel la información para registrar la inscripción de Nacimientos, Matrimonios, y Defunciones.

Durante el año 2002 se ingresaron directamente a la base de datos 250.321 partidas de Registro Civil, de un total de 377.344 de inscripciones de Registro de Hechos Vitales

<i>Producto Estratégico</i>	<i>Nivel de Producción</i>			
	1999	2000	2001	2002
Ingreso Descentralizado Partidas de Registro Civil		4.072	125.690	250.321
Inscripciones en el Registro de Nacimiento	249.407	230.475	245.897	236.450
Inscripciones en el Registro de Matrimonio	70.817	67.397	65.094	61.605
Inscripciones en el Registro de Defunción	79.102	73.120	82.672	79.289



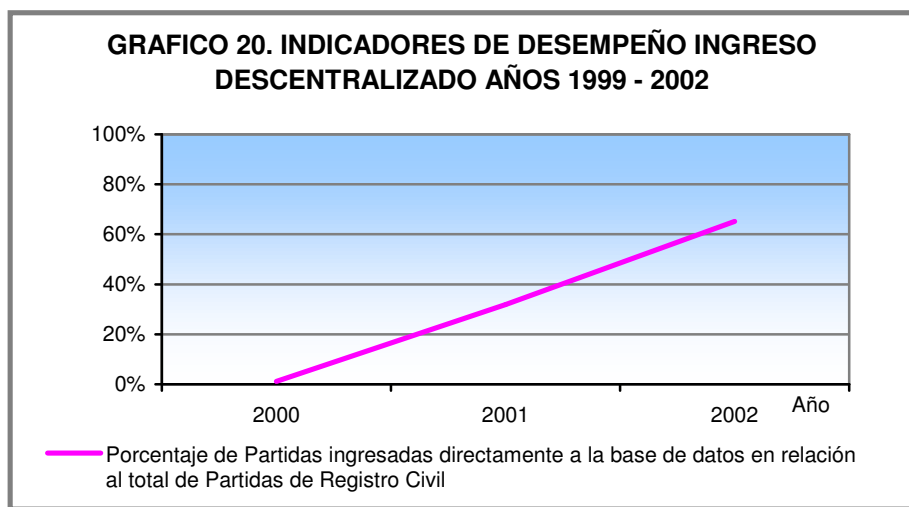
En cuanto a los indicadores de desempeño es importante destacar que durante el 2002 el 66,33% de las inscripciones de Registro Civil, se realizó directamente a la base de datos. Esto es resultado del proyecto de implementación de Puestos de Ingreso Descentralizado en las Oficinas del País





GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados			Avance <sup>28</sup>
		2000	2001	2002	
Porcentaje de Partidas ingresadas directamente a la base de Datos en relación al total de Partidas de Registro Civil <sup>36</sup>	(Total de partidas ingresadas directamente a la base de Datos durante el período t/ Total de Partidas de Registro Civil de la durante el período t)*100	1,10%	31,93%	66,33%	208



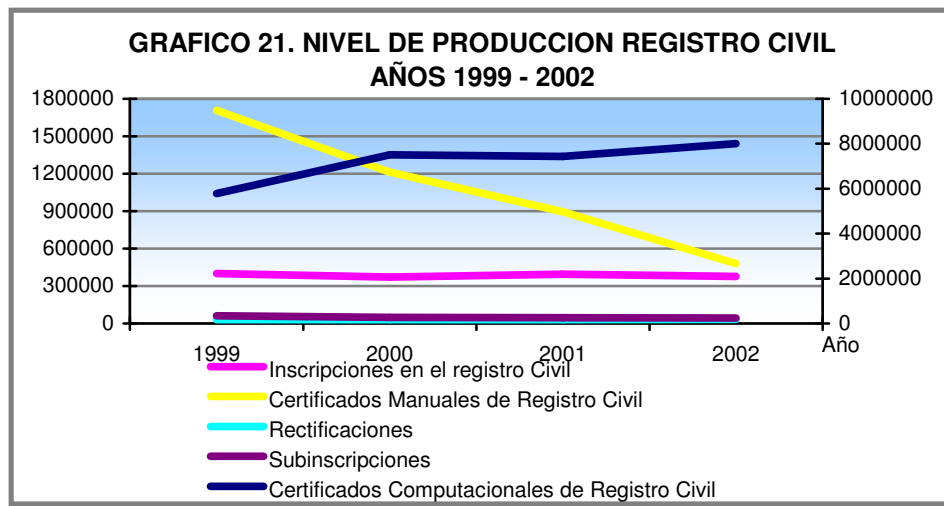
<sup>36</sup> Los puestos descentralizado comenzaron a funcionar en el 2000



❑ **Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)**

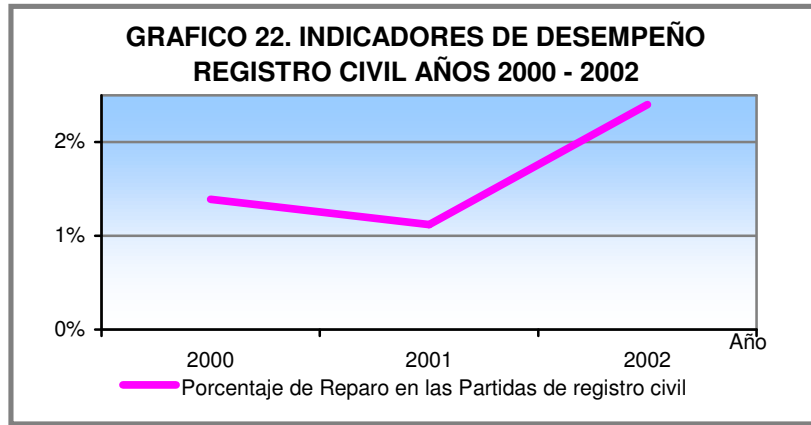
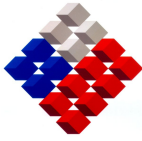
Los registros de Nacimiento, Matrimonio y Defunción contienen la información de los hechos y actos jurídicos relativas a las personas, como de aquellos que los modifican, complementan o cancelan. Entre los productos específicos de Registro Civil cabe destacar los de Inscripciones, Certificados, Rectificaciones y Subinscripciones

Producto Estratégico	Nivel de Producción			
	1999	2000	2001	2002
Inscripciones en el registro Civil	399.326	370.992	393.663	377.344
Certificados Computacionales de Registro Civil	5.777.230	7.508.310	7.438.277	8.005.827
Certificados Manuales de Registro Civil	1.706.428	1.212.160	894.813	478.892
Rectificaciones	30.400	29.606	31.140	33.009
Subinscripciones	62.332	48.328	47.432	44.817



El único indicador de desempeño definido en el Sistema de Información de Gestión (SIG) institucional está relacionado con el Porcentaje de Reparos (errores en las partidas) de Registro Civil, alcanzando un valor de 2,40% en el 2002, producto de incorporación de nuevas estaciones con ingreso descentralizado, lo que como todo cambio de proceso requiere de un período de adaptación.

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados			Avance <sup>28</sup>
		2000	2001	2002	
Porcentaje de Reparos en las Partidas de registro civil	(Total de Partidas de Registro Civil con reparo en el período t/ Total de Partidas de Registro Civil del período t)*100	1,39%	1,12%	2,40%	147

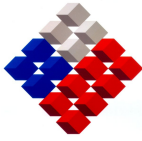


#### ❑ Registro de Vehículos Motorizados

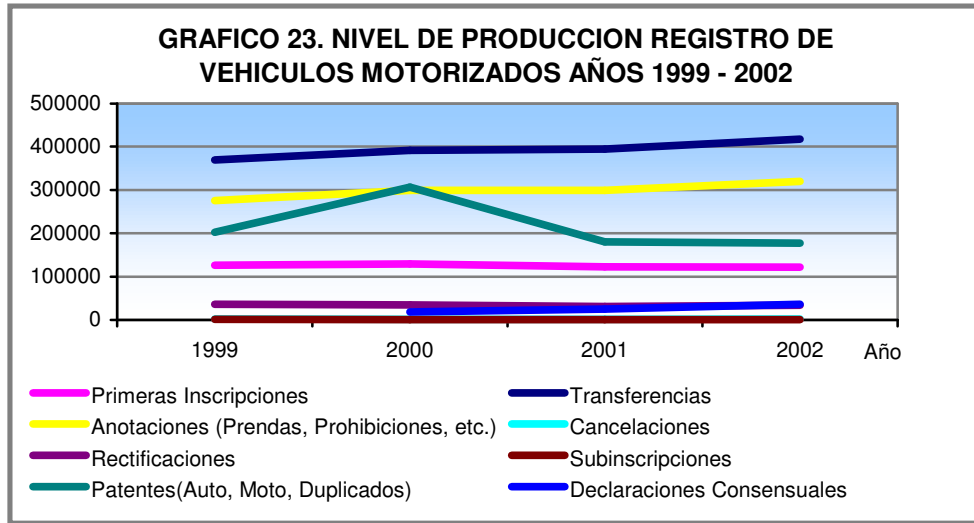
El Registro de Vehículos Motorizados (RVM) contiene información relativa a la propiedad y situación jurídica de los vehículos Motorizados. Entre los productos específicos de RVM se puede destacar Inscripciones, Transferencias, Placas Patentes, Certificados de RVM y Declaraciones Consensuales.

Durante el 2002, se produjo un aumento en las transferencias de vehículos Motorizados de 5,98%, lo que está relacionado con la reactivación del sector automotriz. En tanto que las primeras inscripciones experimentaron una leve disminución de -0,51%. Otra alza importante experimentaron las declaraciones consensuales, en un 42,73% con respecto al año anterior. Esto es el resultado de los esfuerzos institucionales por potenciar este producto.

Producto Estratégico	Nivel de Producción				Monto (M\$)		
	1999	2000	2001	2002	2000	2001	2002
Primeras Inscripciones	126.076	128.915	122.294	121.674	2.848.711	2.784.502	2.949.680
Transferencias	369.400	391.702	394.729	418.334	5.592.315	6.189.933	6.866.233
Anotaciones (Prendas, Prohibiciones, etc.)	275.834	299.415	298.993	320.100			
Cancelaciones	1.899	1.650	1.699	1.982			
Rectificaciones	36.226	34.937	30.804	34.034			
Subinscripciones	1.150	406	554	509			
Patentes(Auto, Moto, Duplicados)	202.549	306.189	180.030	177.476	2.258.284	1.600.603	1.683.338
Declaraciones Consensuales		18.636	25.479	37237	68.021	95.913	143.257



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación



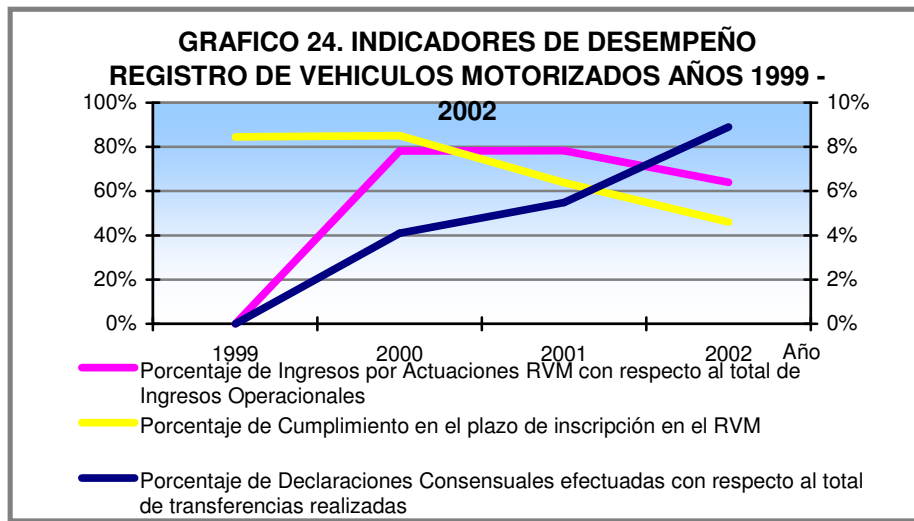
El porcentaje de Ingreso por Actuaciones de RVM con respecto a los ingresos operacionales, disminuyó en 12,27 puntos porcentuales debido que se produjo una redistribución de los ingresos por ventas, producto del incremento en los valores de Cédula de Identidad y Pasaporte como consecuencia de la implementación del Nuevo Sistema de Identificación.

Del total de transferencias realizadas por la institución, un 8,9% se realizó a través de Declaraciones consensuales, lo que implicó un aumento en 3,4 puntos porcentuales con respecto al año anterior

El porcentaje de cumplimiento en el plazo de las inscripciones disminuyó durante el 2002, debido en parte a la acumulación de solicitudes producidas en Mayo. Se espera que con la implementación de ingreso descentralizado de Registro de Vehículos Motorizados, mejore el resultado de éste indicador para el 2003.



Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados				Avance <sup>28</sup>
		1999	2000	2001	2002	
Porcentaje de Ingresos por Actuaciones RVM con respecto al total de Ingresos Operacionales	(Monto Total de Ingresos por Actuaciones de Registro de Vehículos Motorizados en el período t/Monto Total de Ingreso Operacional en el período t) *100	n.c.	78,10%	78,27%	64,0%	82
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 en la región durante el período t) *100	n.c.	4,09%	5,49%	8,90%	162
Porcentaje de Cumplimiento en el plazo de inscripción en el RVM	(Total de Inscripciones al RVM realizadas en el plazo durante el período t/ Total de Inscripciones realizadas al RVM en el período t)*100	84,53%	85,14%	63,82%	45,97%	72





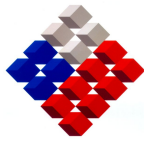
**□ Otros Registros: General de Condenas; Violencia Intrafamiliar; Discapacitados; Conductores; Consumo y Tráfico de Estupefacientes; Profesionales**

El servicio como parte de sus funciones lleva también otros registros que contienen la información relativa a la situación penal de las personas y/o si han faltado a la ley de violencia intrafamiliar y/o a la ley de drogas y/o su condición de incapacidad física o mental y/o respecto del título profesional obtenido. Entre las principales actuaciones que se realizan están referidas a las Inscripciones, Certificaciones, Eliminaciones de Antecedentes, Rectificaciones y Subinscripciones, Omisión y/o Eliminación de Antecedentes.

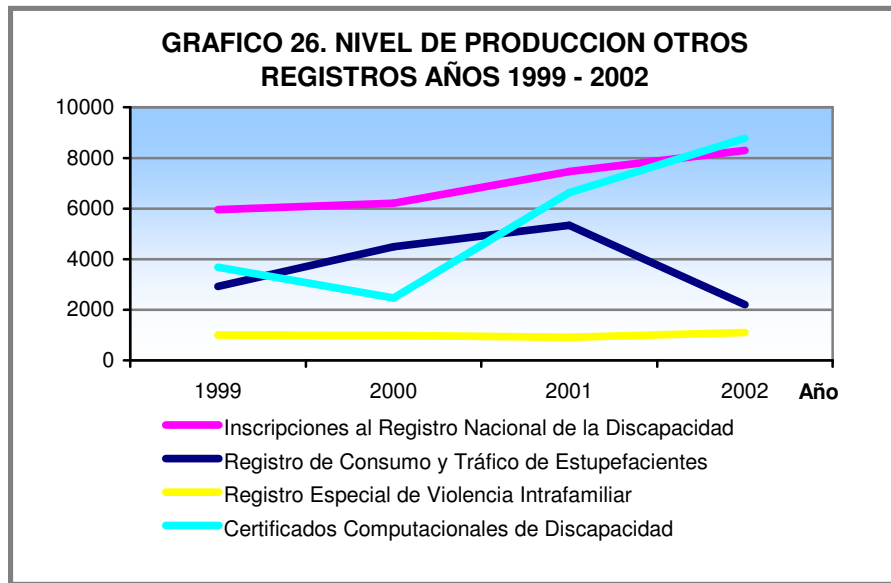
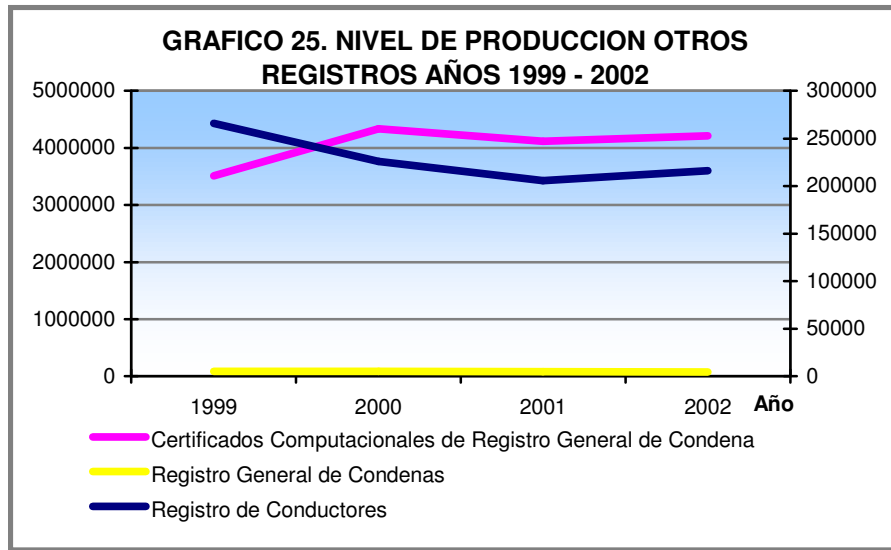
Los mayores aumentos se produjeron en el Registro de Conductores (5,08%), Registro Nacional de Discapacidad (11,19%), Registro Especial de Violencia Intrafamiliar (21,08%), la emisión de Certificados Computacionales de Discapacidad (32,22%) y Certificados Computacionales del Registro General de Condenas (2,37%)

En tanto que las mayores bajas se produjeron en el Registro de Consumo y Tráfico de Estupefacientes (-58,75%) y Registro General de Condena (-7,71%)

<i>Producto Estratégico</i>	<i>Nivel de Producción</i>			
	1999	2000	2001	2002
Registro de Conductores (licencias otorgadas por primera vez)	265.604	225.809	205.756	216.199
Inscripciones al Registro Nacional de la Discapacidad	5.966	6.219	7.464	8.299
Registro de Consumo y Tráfico de Estupefacientes(Consumo, Porte y Tenencia)	2.922	4.495	5.338	2.202
Registro de Profesionales (Información al 31 Octubre 2002)				24.690
Registro Especial de Violencia Intrafamiliar(Ley 19.325 de 1994)	1.001	988	911	1.103
Registro General de Condenas (Encargatorias de Reo, Sentencias, Cumplimiento de Sentencias, Eliminación de Antecedentes Penales)	81.475	84.714	78.610	72.550
Certificados Computacionales de Discapacidad	3.688	2.469	6.636	8.774
Certificados Computacionales del Registro General de Condenas	3.515.684	4.331.135	4.118.083	4.215.743



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## **CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES**

### INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

#### Nuevo Sistema de Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte

Al 31 de diciembre de 2002 se encontraban en operación 23 oficinas con el sistema de captura de datos para Pasaportes y 64 oficinas para el nuevo sistema de Cédulas de Identidad.

El sistema de Pasaportes fue puesto en producción el día 2 de mayo de 2002, el sistema de Cédula de Identidad fue puesto en marcha el día 9 de septiembre de 2002. El inicio del nuevo sistema de identificación implicó la puesta en marcha de Pasaportes etapa II, el sistema de bloqueo y el software de ayuda a peritos.

Finalmente destaca que se han digitalizado 13.000.000 de fichas índices y 15.000.000 de fichas decadactilares, cumpliendo el 100% de lo programado.

#### Puestos Integrales

Se habilitaron 160 Puestos integrales, distribuidos en todas las regiones. El 60% de superávit fue posible dada la optimización de recursos que se realizó al agregar el concepto caja a los puestos de atención de inscripciones de Registro Civil y de Registro de Vehículos Motorizados.

Para alcanzar estos resultados, las unidades involucradas en el proyecto, determinaron las necesidades estructurales de cada oficina, en relación con las adecuaciones físicas, de mobiliario, cableados y equipamiento computacional.

La calendarización de las actividades del proyecto fue reprogramada, para desarrollar la ejecución física a fines de año, con el objeto de que se coordinara con la Implementación del Nuevo Sistema de Identificación y la de Descentralización de Partidas.

#### Ingreso Descentralizado

Se habilitaron en todas las regiones del país el siguiente número de oficinas, según tipo de registro: Registro de Vehículos Motorizados: 19 Oficinas, Registro Civil: 52 Oficinas y Registro General de Condenas: 20 Oficinas.

El 21% de superávit se logró dada una optimización de recursos tecnológicos y de infraestructura. Para ello, las unidades involucradas determinaron las necesidades estructurales de cada oficina, en cuanto a adecuación de las oficinas, mobiliario, cableados y equipamiento computacional.

La calendarización de las actividades de cada proyecto fueron reprogramadas, con el objeto de coordinarlas con las de los proyectos del Nuevo Sistema de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes, y de Puestos Integrales.

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS EVALUADOS

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 – 2002.

### PRINCIPALES RESULTADOS DE OTRAS EVALUACIONES

De acuerdo a lo analizado, no existen otras evaluaciones técnicas para el período 2002.





## AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

### AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

Una de principales preocupaciones del Servicio es contribuir al proceso de Modernización del Estado, en este contexto, la Institución nuevamente ha cumplido con el 100% de sus compromisos, entre ellos los relativos a la Simplificación de Trámites y OIRS en el ámbito del mejoramiento de la calidad de la atención a nuestros usuarios; Planificación y Control, Sistema Financiero Contable y Nuevo Sistema de Compras en el área de mejoras en la eficiencia de nuestra gestión; y Programa de Capacitación, Evaluación del Desempeño e Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo en el esfuerzo por fortalecer nuestra preocupación por quienes laboran en la institución.

### GRADO DE DESARROLLO POR ÁREA ESTRATÉGICA

#### 1. Recursos Humanos

Se debe señalar que las diferencias más significativas entre los años 2001 y 2002, se producen en los siguientes indicadores y debido a las razones expuestas:

- ❑ Rotación de Personal (Razón o Tasa de Rotación): La disminución en el indicador se debió principalmente a que en el año 2001 se produjo un importante aumento del número de funcionarios ingresados, considerando que se contrataron 126 personas que se encontraban en calidad de honorarios.
- ❑ Grado de Movilidad en el Servicio (Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto al número de funcionarios a contrata efectiva): La disminución en el indicador se produjo debido, principalmente a que en el año 2001, se logró otorgar un mejoramiento de grado en la Planta Administrativa a 128 funcionarios, correspondientes a grados inferiores de la E.U.S.
- ❑ Capacitación y Perfeccionamiento del Personal (Porcentaje de Becas otorgadas respecto de la Dotación Efectiva):
  - Durante el año 2002 se produjo un incremento, aproximado de un 20%, con relación al número de funcionarios capacitados con respecto a lo año anterior
  - En el año 2001 el número de becados en el Servicio ascendía a 11 funcionarios, en el año 2002 se mantienen 8 funcionarios beneficiados por el Programa de Becas impulsado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, esto como consecuencia de que tres de los funcionarios antes mencionados no renovaron su postulación al programa.
- ❑ Grado de Extensión de la Jornada (Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario): El aumento en el promedio de horas por funcionario, se debe a la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal, Nuevos Sistema de Identificación y Proyectos de Descentralización de Registro, entre otros.



#### **A. Capacitación.**

En el año 2002 se obtuvieron los siguientes resultados:

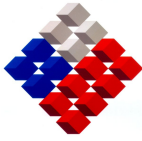
- 289 de cursos ejecutados
- 3834 cupos de capacitación
- 1917 (correspondiente al 73% de la dotación) funcionarios capacitados
- 45.084 horas de capacitación
- 23.5 horas de capacitación por funcionario
- \$140.463.638 presupuesto asignado a capacitación
- \$127.302.001 presupuesto ejecutado en capacitación
- 91% grado de ejecución (al 21 de Diciembre de 2002)

#### **B. Higiene–Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo**

Durante el año 2002 el servicio se propuso ejecutar el “Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del año 2002”, elaborado el año 2001, junto con efectuar su seguimiento. Asimismo, se elaboró el “Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del año 2003”. Todo ello con los objetivos de mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios y alcanzar los objetivos planteados por el Gobierno de Chile.

#### **C. Evaluación de Desempeño.**

En el año 2002 el servicio definió los criterios del sistema de evaluación del desempeño y se aplicó nuevo Reglamento de calificaciones para el período calificadorio 2002 -2003 . Cabe señalar que en el 2001 se cumplió con la elaboración y dictación del Reglamento Especial de Calificaciones para los funcionarios del Servicio. En efecto, el 14 de Diciembre del 2001 se publica en el Diario Oficial el Decreto N° 962 del 16 de Octubre del 2001, que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones para los funcionarios del SRCel.

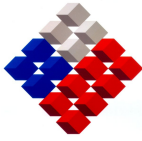


## 2. Atención a Usuarios ( OIRS, Simplificación de Trámites)

Los resultados del Programa de Simplificación de Trámites en el Servicio de Registro Civil e Identificación son:

<i>Cédula de Identidad</i>	Se reducen los tiempos para la entrega de productos de 20 a 8 o 10 días y a 10 o 12 días, según corresponda (Región Metropolitana: Renovación: 8 días y Primera Filiación: 10 días / Resto de regiones: Renovación: 10 días Primera Filiación: 12 días). Se reducen los tiempos de atención, de 15 y/o 20 minutos a 4 minutos.
<i>Pasaportes</i>	Se unifican los tiempos para la entrega de productos terminados a 4 días en región Metropolitana y 6 en el resto del país. Todas las solicitudes se consultan en línea a Policía de Investigaciones. Con ello, el usuario evita concurrir a las dependencias de la Policía y el Servicio no envía por oficio las consultas. Se reducen los tiempos de atención, de 15 y/o 20 minutos a 5 minutos.
<i>Puestos de Atención Integral</i>	Se unifica la función de caja y de solicitud de productos, eliminando una fila y tiempos muertos en desplazamiento. Se reducen los tiempos de atención a 2 min. Se reducen los tiempos de espera en un 30%, según flujo de demanda.
<i>Ingreso descentralizado a la base de datos de Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registro General de Condenas</i>	Las inscripciones se ingresan a la base de datos en cada oficina, eliminando el desplazamiento de libros para hacerlo en forma centralizada. Ello permite reducir los tiempos para la emisión de Certificados Computacionales: Registro Civil: de 20 días (mínimo) a 1 día, Registro Vehículos Motorizados: de 20 días (mínimo) a 1 día, Registro General de Condena: de 60 días (mínimo) a 10 días.
<i>Convenios de Conectividad computacional</i>	Los requerimientos de las instituciones son consultados en línea, dependiendo de los privilegios y según sean sus funciones. Ello permite obtener respuestas instantáneas, comparado con un período de entre 3 y 10 días para las solicitudes vía oficio.
<i>Atención en Terreno</i>	Desplazamiento de equipos y oficinas móviles a distintas localidades y establecimientos, donde se otorgan certificados, solicitudes de Cédula de Identidad y se entrega información. Política de gestión para instalar oficinas en centros comerciales, en horarios alternativos y más amplios que las oficinas tradicionales. Ello permite la distribución y desplazamiento de demanda.
<i>Solicitudes de certificados a través de la Oficina Internet</i>	Los usuarios pueden realizar vía Internet sus solicitudes de Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y de Anotaciones Vigentes del RVM, los que serán despachados al domicilio por correo en las siguientes 24 horas, o los pueden obtener directamente gracias a la certificación digital, vía Internet.

Los principales logros de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), se pueden clasificar de dos etapas. La implementación física, que se refiere a la instalación de los medios materiales adecuados para canalizar las Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones de nuestros clientes/usuarios (buzones, puestos de atención y libros de opinión). La segunda es la implementación procedimental, que dice relación con la unificación e internalización de un conjunto de procedimientos basados en normas establecidas en un Manual de Procedimientos para las OIRS. Estas dos etapas se trabajaron en forma paralela, conformando finalmente en su conjunto la implantación de un Sistema de Información, Reclamos Sugerencias (SIRS).



### 3. Planificación Estratégica y Control de Gestión

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), el servicio ha dado cumplimiento a través de la formulación de: Lineamientos Estratégicos Institucionales, definición de Centros de Responsabilidad, Indicadores y Resultados obtenidos a la fecha. Los hitos y resultados más significativos de este proceso para el período 2002 son:

- Revisión y actualización de la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos.
- Redefinición de Productos/Servicios Estratégicos o Relevantes (9), SubProductos (6).
- Definición de Productos/Servicios Gestión Interna (10).
- Definición de 8 Centros de Responsabilidad, además de 16 Subcentros (entre ellos las Direcciones Regionales).
- Indicadores definidos 40, de los cuales un 55% son de Eficacia, un 18% de Eficiencia, un 10% de Economía y un 18% de Calidad. Por otro lado, si consideramos el ámbito de control, un 35% corresponde a indicadores de Procesos, un 35% de Productos y un 30% de Resultados.
- De los Productos y/o Servicios Estratégicos o Relevantes que tienen indicador asociado, un 89% corresponde al ámbito de Resultados. Además, aproximadamente un 80% del gasto se encuentra reflejado en indicadores.
- Desde el punto de vista de la gestión y de acuerdo a los resultados arrojados por los indicadores, lo más significativo, es que ha permitido un ordenamiento y una ampliación del espectro de la información y su difusión.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

#### **4. Auditoría Interna**

Respecto al Plan Anual de Auditoría año 2002, cabe señalar que fue definido como Objetivo gubernamental la “Evaluación al cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión 2002”, como objetivo Sectorial un “Examen al Proceso de Viáticos” y como objetivo Institucional se definieron 19 Auditorías de las cuales 14 son de alto riesgo, relativas a las Direcciones Regionales, Oficinas de Registro Civil, Sistemas Contables y de Ingresos.

En relación a las Auditorías programadas inicialmente, esto es, 19 auditorías, cabe señalar que adicionalmente se desarrollaron 4, correspondientes a una Oficina de Registro Civil en la IV Región, una Oficina en la VII Región y dos Oficinas en la X Región, alcanzando un grado de cumplimiento del 121% respecto a las auditorías ejecutadas durante el presente año.

En el marco del cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2002, le correspondió a la Unidad de Auditoría Interna la realización del PMG Sistema de Auditoría Interna en su etapa IV, la cual contempla entre otros requisitos, la elaboración de un Programa de Seguimiento e Informe con el resultado de la aplicación del referido Programa.

El Programa dice relación con el seguimiento de las Auditorías terminadas durante el año 2001 y primer semestre del año 2002, contemplando un total de 8 seguimientos, todos los cuales se encuentran desarrollados, por lo cual el referido Programa alcanzó un grado de cumplimiento del 100%.



## 5. Desconcentración / Descentralización

Durante el presente año, en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para los Compromisos de Desconcentración, los esfuerzos y recursos se concentraron en otros proyectos de alta envergadura nacional, por su impacto en la ciudadanía, tales como la implementación del Nuevo Sistema de Identificación y las Reingenierías del Registro de Vehículos Motorizados y del Registro General de Condenas, los cuales también han contribuido a fortalecer nuestro proceso de Desconcentración.

- Los compromisos a partir del año 2001 se encuentran en ejecución normal.
- El Servicio realizó, apoyado en la información proveniente de las regiones, el primer informe del estado de avance de los compromisos ejecutados a partir del año 2001.
- El Servicio elaboró el plan de trabajo para el año 2002, incluyendo la ejecución de los compromisos programados para este año.
- El Servicio debió replantearse los compromisos adoptados para el año 2002, en atención a que no se obtuvieron fondos presupuestarios para la implementación de éstos.
- La reformulación de los compromisos fue, en su oportunidad, debidamente informado a la SUBDERE, para su conocimiento y flexibilidad, mediante el Oficio N° 1540, de fecha 18/11/2002.
- El programa de trabajo, que incluye la programación 2001 y 2002 se ejecuta según lo programado.
- Se procedió a realizar la evaluación del impacto regional de los Compromisos de Desconcentración a los Directores Regionales, de acuerdo a la metodología, cuestionario, indicadores de evaluación y funciones a desconcentrar a futuro, señalados por la SUBDERE.



## 6. Administración Financiera (Compras y Financiero Contable)

Los siguientes son los principales logros en relación con los objetivos del Programa de Mejoramiento de Gestión:

- ❑ Sistema Administrativo Financiero Contable: El servicio envió la totalidad de los informes financiero-contables en la oportunidad y calidad requerida a la Dirección de Presupuestos, a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Justicia; se remitió oportunamente a la DIPRES la información complementaria para el análisis financiero (justificación de las desviaciones del gasto, ajustes al Programa Anual de Caja y estado de avance en la ejecución física de los proyectos de inversión). Asimismo, se capacitó y conformó el nuevo equipo de trabajo competente en procesos financiero-contables.
- ❑ Sistema de Compras y Contrataciones: El Registro Civil informó el 77% de las compras referidas al subtítulo 31 y/o 22 de la Ley de Presupuestos. De acuerdo a lo efectivamente ejecutado e informado en el sitio de Chilecompras para las respectivas partidas presupuestarias:

<b>Validación PMG Sistema de Compras y Contrataciones Sector Público 2002</b>	
Etapa Comprometida PMG	4
% Compra Comprometida	71,40%
Gasto ejecutado (22, 31, otros (25))	7.993.643
Monto comprometido a Informar	5.707.461
Monto informado en el sitio Chile Compra	4.411.037
Número licitaciones realizadas en el Sistema	9
Bases de Licitación	4
Mecanismos de Adjudicación	2

### OTROS PROCESOS DEL ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA:

- ❑ Con el propósito de cumplir adecuadamente con el Sistema de Administración Financiero Contable, el servicio aplicó durante el año 2002 un plan de implementación del sistema financiero contable para las regiones que aún no contaban con éste, desarrollándose la capacitación en terreno relativa a este sistema computacional. Con la puesta en marcha de este sistema en las regiones faltantes, se ha logrado unificar criterios y establecer procedimientos oficiales a nivel nacional. Asimismo, permite registrar los hechos económicos en forma diaria y contar a nivel central con la información en línea, obteniéndose los informes en forma automatizada.
- ❑ Por otra parte, en el área de compras, durante el año 2002 se puso en vigencia el nuevo Reglamento de Compras y Contrataciones del servicio, lo que implicó el diseño e implementación de nuevos procedimientos, debido principalmente a la descentralización de las decisiones, lo que sin duda ha agilizado los procesos de compras y contrataciones.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## 7. Enfoque de Género

Los productos relacionados con la identificación y el registro de los hechos jurídicos de las personas, que brinda el Servicio de Registro Civil e Identificación, no incorporan el enfoque de género, porque que llevan implícita la diferenciación por sexo. Por otra parte, la encuesta que se aplicó a usuarias de siete Oficinas de la Región Metropolitana, evidenció que las mujeres no perciben ningún tipo de discriminación para acceder a los servicios de nuestra Institución, sino que las dificultades que pudieran presentarse, las afectan tanto a ellas como a los hombres.

En cuanto a la desagregación de datos de nuestros Clientes/Usuarios, el Servicio cuenta con la tecnología y los sistemas informatizados para efectuar dicha diferenciación. Sin embargo, se pueden incorporar modificaciones para mejorar algunos puntos que ahí se señalan. Por ejemplo, difusión de datos desagregados por sexo (estadísticas que aparecen en la página WEB).

En lo que respecta a Inequidades de Género y Barreras, se observa a partir del análisis de los productos, así como de la encuesta, que no estamos en presencia de barreras entre hombres y mujeres, en cuanto al acceso y oportunidades de los servicios que brinda el Registro Civil. En este sentido, este análisis también es válido para el punto que se refiere a Selección de los Productos, con excepción de la incorporación de la diferenciación por sexo al momento de solicitar determinado documento. Las limitaciones al acceso de los productos, no está dada por diferencias de sexo, siendo definidas más bien por las leyes, específicamente por la ley N° 18.575 de 1986, modificada por la ley N° 19.653 de 1999 de Probidad Administrativa, sin perjuicio de las disposiciones legales especiales, como es el D.S. N°64 de 1960 sobre Prontuarios Penales y de Antecedentes.





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## 8. Tecnologías de Información

El Servicio de Registro Civil e Identificación ha incorporado significativos avances a su gestión a través de la tecnología de la información durante el año 2002.

En el ámbito operacional, se ha continuado con la Descentralización de Ingreso de Partidas de Registro Civil, ampliando la cobertura a 52 oficinas. En el Registro de Vehículos Motorizados se implementó la descentralización en 19 oficinas. En el Registro General de Condenas se descentralizó el Ingreso de Beneficios de Condena en 20 oficinas. Estos procesos se orientan a mejorar la oportunidad de la disponibilidad de la información de los registros y aumentar la eficiencia del Servicio.

Complementariamente, se habilitaron 160 puestos de atención integral en 63 oficinas, lo que permite agilizar la entrega de certificados al público sintetizando en un solo punto la emisión y la cancelación de la actuación.

En el marco del proyecto Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte, se implementó la infraestructura tecnológica central del sistema y se habilitaron 64 oficinas con estaciones de captura para Cédula y 23 oficinas en Pasaportes, lo cual ha permitido a la población de Chile acceder a un documento de identificación con estándares de calidad y seguridad acorde a las exigencias actuales.

Adicionalmente, la Oficina Internet del Servicio habilitó en su página web la solicitud y emisión en línea de Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, incorporando un mecanismo de validación denominado Timbre Digital.

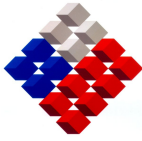


## 9. Avances en Otras materias de Gestión

### COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Durante el 2002 se desarrollaron las acciones que se sintetizan a continuación:

- Fortalecimiento del vínculo y relación con la Agencia de Cooperación Internacional AGCI. Formulación de una propuesta de Convenio de Cooperación entre ambas Instituciones, el que se encuentra en su fase de revisión por parte del SRCel.
- Contacto y comunicación formal con las Embajadas de los países acreditados, según las áreas de interés definidas, con el objeto de solicitar información acerca de las Instituciones y Organismos afines, existentes en cada uno de los países.
- Comunicación y relación formal con las Embajadas de Chile acreditadas en los países de las áreas de interés, con la finalidad de solicitar y recibir la información de los Organismos y Directivos de las Instituciones afines.
- Contacto directo con los Organismos e Instituciones, cuya información fue recibida, con la finalidad de verificación de antecedentes y establecer el primer contacto directo.
- Levantamiento de una Base de Datos, con la información recibida y recopilada.
- Toma de contacto formal con los Directivos de dichas Instituciones.
- Conformación de una Bases de Datos de Páginas WEB y correos electrónicos.
- Envío de información y antecedentes, a Base de Datos, sobre el Nuevo Sistema de Identificación del SRCel de Chile.
- Envío de información y documentación sobre la nueva Cédula de Identidad.
- Envío de documentación y prospectos sobre nuevo Pasaporte.
- Propuesta de Convenio de Cooperación, marco, para ser enviados a las contrapartes definidas. En estudio y revisión en SRCel.
- Avances de mayor profundidad de Cooperación con la Dirección General del Registro Civil y Registro Nacional de Población México y el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil de Perú – RENIEC-
- Preparación y Coordinación de visita Oficial del Jefe Nacional (Director) del RENIEC de PERU
- Preparación información para página web del SRCel. Nuevos LINK de Cooperación Internacional y RR.II.
- Entrega formal a Dirección de Base de Datos elaborada durante el año 2002, con los últimos antecedentes recepcionados de los organismos e instituciones afines de países de Latinoamérica, América y Europa.



## PROYECTOS DE LEY

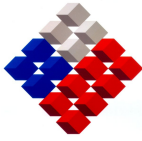
En cuanto a iniciativas legales corresponde citar los siguientes proyectos de ley que se encuentran actualmente en trámite en el Congreso Nacional y que dicen relación con las funciones del SRCel:

- ❑ **Proyectos de ley que modifican la Ley de Matrimonio Civil y Código Civil. (Divorcio)**  
Este proyecto actualmente en trámite, Boletín N° 1759, entre otras disposiciones suprime la incompetencia del Oficial Civil como causal de nulidad del matrimonio, permite los matrimonios de sordomudos, utilizando lenguaje de señas y permite también que personas pertenecientes a etnias indígenas puedan solicitar que la manifestación, información y la celebración se efectúen en su lengua.  
  
Además, dispone que el SRCel junto con entregar información a los futuros contrayentes, deberá dictar cursos de preparación para el matrimonio.  
  
El proyecto contiene todo lo relativo al divorcio con disolución de vínculo.
- ❑ **Proyecto de ley que modifica normas del Código Civil sobre Patria Potestad.**  
Este proyecto, Boletín N° 02662-18, entrega la patria potestad a ambos padres. Además contiene normas sobre cambio de nombres y/o apellidos, en cuanto al orden de éstos y a su uso.
- ❑ **Proyecto de ley sobre trámite de Posesión Efectiva.**  
Este proyecto, Boletín N°02886-07, se orienta a establecer un procedimiento administrativo, destinado a simplificar el trámite de posesión efectiva de las herencias intestadas. El trámite se realizará a petición de los herederos, ante el SRCel. Este Servicio deberá implementar todo lo necesario para responder a esta nueva responsabilidad.

Cabe señalar que los potenciales usuarios/beneficiarios de estos proyectos los constituyen la totalidad de la población nacional.

Por otra parte, el proyecto de Ley Matrimonio Civil y Código Civil y el proyecto de ley que modifica normas del Código Civil sobre Patria Potestad, se estima, generaran un alto impacto en la vida de las personas, especialmente por los alcances culturales que involucran para nuestro país. En lo relativo al Proyecto de ley sobre trámite de Posesión Efectiva, igualmente significativo en términos de los beneficios esperados, pero de un menor perfil social este proyecto permitirá a miles de familias chilenas regularizar sus propiedades.

La responsabilidad de la tramitación de los proyectos radica en el MINJU, a través de la acción del Ministro, Subsecretario y División Jurídica, entregando el SRCel todo el apoyo técnico que las iniciativas requieren para tales efectos.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

### INICIATIVAS DE INVERSIÓN<sup>37</sup>

#### **Iniciativa de Inversión:** Implementación de un nuevo sistema de identificación, Cédula de Identidad y Pasaportes

Proyecto/Productos / (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes	Costo Total Estimado <sup>38</sup> (M\$)	Ejecución Acumulada <sup>39</sup> al Año 2002 (M\$)	% de Avance al Año 2002 <sup>1</sup>	Presupuesto Vigente <sup>40</sup> Año 2002 (M\$)	Ejecución <sup>41</sup> Año 2002	% Ejecución Año 2002	N° de Población Beneficiada
Cédulas y Pasaportes	3.554.009	1.624.909	45,72%	757.785	608.228	80,3%	15.000.000

#### **Iniciativa de Inversión:** Construcción y Equipamiento Oficina Anexa y Dirección Regional - Concepción

Proyecto/Productos / (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes	Costo Total Estimado (M\$) <sup>34</sup>	Ejecución Acumulada al Año 2002 (M\$) <sup>35</sup>	% de Avance al Año 2002 <sup>1</sup>	Presupuesto Vigente Año 2002 (M\$) <sup>36</sup>	Ejecución Año 2002 <sup>37</sup>	% Ejecución Año 2002	N° de Población Beneficiada
Todos los productos y servicios	1.055.473	735.473	69,7%	972519	727.263	74,8%	214.505

#### **Iniciativa de Inversión:** Reposición Oficina-Vivienda Registro Civil Canela

Proyecto/Productos / (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes	Costo Total Estimado (M\$) <sup>34</sup>	Ejecución Acumulada al Año 2002 (M\$) <sup>35</sup>	% de Avance al Año 2002 <sup>1</sup>	Presupuesto Vigente Año 2002 (M\$) <sup>36</sup>	Ejecución Año 2002 <sup>37</sup>	% Ejecución Año 2002	N° de Población Beneficiada
Todos los productos y servicios	43.354	24.254	55,9%	38500	19439	50,5%	9.376

37 Se refiere a proyectos imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

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

39 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2002

40 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2002 .

41 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

### TRANSFERENCIAS CORRIENTES<sup>42</sup>

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado <sup>43</sup> M\$		Variación %
	Año 2001	Año 2002	
<i>Transferencias al Sector Privado</i>	70.473	68.675	-2,55%
<i>Salas Cunas y jardín infantil</i>	70.473	68.676	-2,55%
<i>Transferencias a Organismos del Sector Público</i>			
<i>Transferencias a Otras Entidades Públicas</i> ✓ Gasto en Personal ✓ Bienes y Servicios de Consumo ✓ Inversión Real ✓ Otros			
<i>Transferencias al Fisco</i>	27.641	38.207	38,23%
<i>Impuestos</i>	27.641	38.207	38,23%
<i>Otras Transferencias Corrientes</i>			
<b>Total de Transferencias Corrientes</b>	<b>98.114</b>	<b>106.882</b>	<b>8,94%</b>

42 Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

43 La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.



## 4. DESAFIOS 2003

Para el año 2003, el servicio se ha planteado desafíos que tienen como orientación mejorar la calidad de la atención entregada a clientes/usuarios y contribuir al proceso modernizador del Estado.

- ❑ *Implementación de Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte* (Programación Gubernamental/Comprometida ante el Congreso), presupuesto asignado M\$1.929.100.

Durante el año 2003 se realizará la explotación del Proyecto Nuevo Sistema de Identificación, Cédulas de Identidad y Pasaportes, Adicionalmente se incluirá para este período la digitalización de las fichas índice y fichas decadactilares no consideradas en la licitación del Proyecto (I etapa). Por la magnitud y complejidad del proyecto, en su fase de explotación, se requiere contratar personal calificado para cumplir las funciones de control del proyecto por los nueve años.

- ❑ *Puestos Integrales* (Comprometida ante el Congreso), presupuesto asignado M\$198.162 .

Implementar una aplicación que permita ofrecer una nueva modalidad de atención al público, emisión de certificados y de comprobantes de caja en un solo puesto de trabajo, además de optimizar los controles y consolidar información a escala nacional. Este Programa considera para este año la incorporación de 120 nuevos Puestos de Atención Integral.

- ❑ *Catastro de Ordenes de Aprehensiones* (Programación Gubernamental/Comprometida ante el Congreso), presupuesto asignado M\$57.252.

Proyecto que crea un registro único a nivel nacional, que permite el ingreso de órdenes de aprehensión, detención y prisión preventiva a una base de datos, la cual registra las órdenes generadas por los distintos Tribunales del país. Dicha información podrá ser consultada en línea por la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile, a través de las conexiones que poseen a la base de datos del Servicio.

- ❑ *Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal* (Comprometida ante el Congreso) presupuesto asignado M\$40.250.

Apunta a colaborar en dos funciones principales: identificación de las personas y entrega de información de los registros mantenidos por el Servicio.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

- *Operación del SRCel como Autoridad de Registro en el otorgamiento de Certificados Digitales* (Comprometida ante el Congreso), presupuesto asignado M\$24.947.

La función del servicio como Autoridad de Registro, en alianza con Autoridades Certificadoras Autorizadas, implica registrar solicitudes de Certificados Digitales y, utilizando la infraestructura tecnología del Servicio en los ámbitos de Identificación y Registro, establecer, a modo de valor agregado, mecanismos de verificación de los solicitantes de manera que la Identificación en el mundo electrónico, a través de dichos Certificados Digitales, esté concordante con la información del mundo real.

- *Programa de Descentralización de Ingreso de Registros (Meta Interna)*, presupuesto asignado M\$97.000.
  - Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción en 100 oficinas del país.
  - Inscripciones, actos y contratos relativos al Registro de Vehículos Motorizados en 50 oficinas.
  - Ingreso de Solicitudes de Beneficios de eliminación y omisión de antecedentes del Registro General de Condenas en 30 Oficinas.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

## **Anexos**

Definiciones Estratégicas  
Indicadores de Desempeño  
Programación Gubernamental  
Informe de cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados  
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002  
Indicadores de Gestión Financiera  
Indicadores de Recursos Humanos





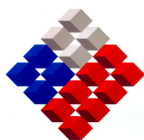
## **ANEXO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS<sup>44</sup>**

<b>Ley orgánica o Decreto que la rige</b>
Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus normas complementarias.

<b>Misión Institucional</b>
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, en los hechos y actos jurídicos y en la identificación de las personas. Colaborar como aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales. Contando para todo ello con recursos humanos calificados, infraestructura y tecnología.

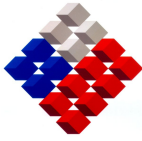
<b>Objetivos Estratégicos</b>	
<b>Número</b>	<b>Descripción</b>
1	Constituirnos en aliados estratégicos de otras organizaciones a través de la entrega de información y servicios relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.
2	Identificar los requerimientos de nuestros Clientes, de tal manera, de desarrollar una cartera de productos y servicios adecuados, asegurando su oportunidad y calidad.
3	Desarrollar una política comunicacional basada en la identidad corporativa, que apoye y fortalezca, en lo interno y externo, el cumplimiento de la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos del Servicio de Registro Civil e Identificación.
4	Desarrollar políticas institucionales que optimicen la eficiencia en la gestión de los recursos, el crecimiento y desarrollo organizacional, sujeto a una permanente revisión.
5	Desarrollar, personal y profesionalmente, a las personas del Servicio para el logro de nuestra Misión. Fortaleciendo la participación y el reconocimiento, en armonía con los valores definidos y las necesidades de nuestros Clientes y la Comunidad.
6	Utilizar la tecnología de punta a través de una red de cobertura nacional, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes de manera oportuna y confiable.
7	Alinear operacional y estratégicamente a la Institución con las políticas de gobierno vigentes, en directrices económicas, de modernización, globalización, desarrollo social e integración.

44 Como resultado del procesos de formulación del Sistema Información de Gestión, se realizaron modificaciones en las definiciones estratégicas del Servicio. Éstas se realizaron por que se estimó necesario complementa la misión institucional, reformular algunos de los objetivos estratégicos así como también incluir el objetivo de "GOBIERNO". Del mismo modo se redefinieron los productos estratégicos más relevantes de la Institución, puesto que en la presentación de los lineamientos estratégicos del año 2001 se definieron como productos estratégicos todas las actuaciones realizadas por el SRCEl.



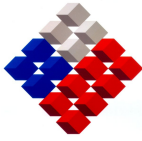
GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

<b>Productos Estratégicos o Relevantes ( bienes y/o servicios)</b>	
<b>Nombre - Descripción</b>	<b>Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula</b>
<p>Productos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes</p> <p><i>Descripción:</i> Son documentos que contienen datos relevantes de las personas, que se constituyen en información para su identificación, a ser portados por éstas dentro y fuera del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cédulas de Identidad</li> <li>- Pasaportes</li> </ul>	2-4-7
<p>Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)</p> <p><i>Descripción:</i> es la información de los hechos y actos jurídicos relativas a las personas, como de aquellos que los modifican, complementan o cancelan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripciones</li> <li>- Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</li> <li>- Rectificaciones</li> <li>- Subinscripciones</li> </ul>	2
<p>Registro de Vehículos Motorizados</p> <p><i>Descripción:</i> Es la información relativa a la propiedad y situación jurídica de los vehículos Motorizados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripciones de Vehículos Motorizados</li> <li>- Transferencias de Vehículos Motorizados</li> <li>- Placas Patentes</li> <li>- Certificados</li> <li>- Certificados de Dominio</li> <li>- Declaración Consensual</li> </ul>	2-4-7
<p>Producto de Otros Registros (General de Condenas; Violencia Intrafamiliar Discapacitados; de Conductores; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)</p> <p><i>Descripción:</i> Es la información relativa a la situación penal de las personas y/o si han faltado a la ley de violencia intrafamiliar y/o a la ley de drogas y/o su condición de incapacidad física y/o respecto del título profesional obtenido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripciones</li> <li>- Certificaciones</li> <li>- Eliminaciones de Antecedentes</li> <li>- Rectificaciones y Subinscripciones</li> <li>- Omisiones de Antecedentes</li> </ul>	2-4-7
<p>Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas</p> <p><i>Descripción:</i> Son enlaces computacionales entre instituciones, que permiten el acceso inmediato a la base de datos del SRCel, para realizar consultas en pantalla y/o la emisión de Certificados.</p>	1-7



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

<b>Productos Estratégicos o Relevantes ( bienes y/o servicios)</b>	
Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados emitidos</li> <li>- Extractos emitidos</li> </ul>	
<p>Servicio Oficina Internet.</p> <p><i>Descripción:</i> Sitio web habilitado, que permite la obtención de información y solicitar certificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</li> <li>- Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias</li> <li>- Solicitud de información relativa al SRCel</li> </ul>	2-6-7
<p>Servicio OIRS- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias</p> <p><i>Descripción:</i> Son sistemas de información que recogen la opinión de los clientes, para retroalimentar la gestión institucional. Existen en distintas modalidades: vía Internet, puestos de atención en oficinas, buzones o libros de reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de Información</li> <li>- Opiniones recibidas</li> <li>- Respuesta a opiniones</li> </ul>	2-7
<p>Puestos Integrales</p> <p><i>Descripción:</i> Servicio que se brinda en las oficinas, que unifica la función de pago y solicitud (u obtención) de productos en un puesto de atención, según corresponda el área. Su objeto es eliminar tiempos de espera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Integral</li> <li>- Certificación Inmediata</li> </ul>	2-7
<p>Descentralización en el ingreso de partidas</p> <p><i>Descripción:</i> Solución tecnológica, que permite a las oficinas ingresar directamente a la base de datos del SRCel la información para registrar la inscripción de Nacimientos, Matrimonios, defunciones y las relativas al Registro de Vehículos Motorizados y del Registro General de Condenas. Ello permite la certificación inmediata.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripción de registros ingresados directamente a la base de datos</li> <li>- Certificación Inmediata</li> </ul>	2-6



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

<b>Clientes/Beneficiarios/Usuarios</b>
Nombre
Personas naturales que registran sus hechos vitales y hechos jurídicos en este Servicio, a lo largo de todo el país, solicitan documentos de identificación nacional e internacional, y requieren certificados de tales registros.
Personas jurídicas que registran hechos jurídicos en este Servicio, a lo largo de todo el país, y solicitan certificados de tales registros.
Instituciones del Sector Público que requieren información de nuestro registros para realizar sus propias actividades y funciones: INE, INP, SII, Ministerio de Justicia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes, Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Servicio Electoral, Tesorería General de la República, Tribunales de Justicia (juzgados del crimen, cortes de apelaciones), Fiscalía Nacional (Reforma Procesal Penal), Municipalidades.
Instituciones y empresas del Sector Privado que requieren verificar su propia información con los datos contenidos en nuestros registros, para cumplir sus actividades en mejor forma (CAVEM, Isapres, Cías. de Seguro, Bancos, Universidades, empresas de servicios de información)



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

### **ANEXO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO<sup>45</sup>**

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Ámbito	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
1	Institucional	Economía Porcentaje de ingresos de operación respecto del presupuesto total ejecutado al año	$(\text{Total Ingresos de operación} / \text{Total Presupuesto ejecutado}) * 100$	Proceso	74.4 %	76.3 %	76.9 %	83.8 %	82.5 %
2	Institucional	Economía Porcentaje promedio del presupuesto mensual ejecutado respecto de la ejecución mensual programada	$(\text{Promedio anual (Ejecución efectiva del gasto mensual} / \text{ejecución programada del gasto mensual)}) * 100$	Proceso	94.0 %	95.9 %	94.8 %	109.9%	95.9 %
3	Productos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes, Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)(Inscripciones, Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción), Registro de Vehículos Motorizados(Certificados ), Producto de Otros Registros (General de Condenas; Violencia Intrafamiliar; Discapacitados; de Conductores; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)(Certificaciones)	Eficacia Tasa de variación anual del N° de personas atendidas en terreno	$[(\text{N}^\circ \text{ de personas atendidas en terreno el año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas atendidas en terreno el año } t-1) - 1] * 100$	Producto	14.0 %	-28.1 %	26.7%	-39.6 %	25.0 %

45 Como resultado del procesos de formulación del Sistema Información de Gestión, se realizaron modificaciones en las Indicadores de Desempeño del Servicio, las que fueron actualizadas en este Anexo.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Ámbito	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
4	Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)(Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción), Producto de Otros Registros (General de Condenas; Violencia Intrafamiliar; Discapacitados; de Conductores; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)(Certificaciones)	Eficacia Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año	$(N^{\circ} \text{ de certificados computacionales emitidos} / \text{total de certificados emitidos al año}) * 100$	Producto	87.5 %	94.3 %	96.1 %	96.9 %	96.0 %
5	Servicio OIRS- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Calidad Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con el servicio	$((\text{Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7}) / \text{Total usuarios encuestados}) * 100$	Resultado	0.0 %	74.81 %	80.74 %	73.5 %	81 %
6	Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas(Certificados emitidos, Extractos emitidos)	Eficacia Porcentaje de certificados entregados por municipios respecto del total	$(\text{Sumatoria (Números de Certificados entregados por municipios)} / \text{Sumatoria (Números del total de Certificados emitidos por el registro civil)}) * 100$	Producto	0.0 %	8.24 %	11.9 %	14.4 %	12.9 %

**Nota del indicador 1 :** Los ingresos de operación sólo consideran el subtítulo 01

El aumento de ingresos se debe a la entrada en vigencia del proyecto Cédula de Identidad y Pasaportes, que implica el aumento de precios de ambos productos.

**Nota del indicador 3 :** El aumento explosivo del año 2001 se debió a la campaña realizada con motivo del Aniversario Institucional "Servicio Todo Terreno". Durante el año 2002 se ha focalizado la atención en oficinas, dado que se implementan los proyectos de emisión del nuevo sistema de identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes, lo cual ha distraído recursos humanos y financieros, en desmedro de lo destinado a la atención en terreno.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Servicio de Registro Civil e Identificación

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Ámbito	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
7	Servicio Oficina Internet.	Eficacia Porcentajes de transacciones realizadas por medio de la Web	(Sumatoria ( Número total de transacciones realizados por la Web)/Sumatoria (Número total de transacciones realizadas por el servicio de registro civil))*100	Producto	n.c.	n.c.	0.1 %	0.3 %	0.4 %
8	Productos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes	Eficacia Tasa de variación anual de Cédulas de Identidad y Pasaportes	[(Sumatoria del Número de Cédulas de Identidad y Pasaportes año t/Sumatoria del Número de Cédulas de Identidad y Pasaportes año t-1)-1]*100	Producto	-27.2 % 2039164.0	-28.6% 1402076.0	0.4 % 1400926.0	9.9% 1563881.0	22.7 2000000.0
9	Servicio Oficina Internet.	Eficacia Tasa de crecimiento de transacciones realizadas por medio de la WEB	((Sumatoria de las transacciones por medio de la web en el año t/Sumatoria de las transacciones por medio de la web en el año t-1)-1)*100	Producto	n.m.	n.m.	5060.00	527.9 % 20000.00	100.00 % 40000.00

**Nota del indicador 7:** Transacciones en la web son solicitudes de Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados y de Discapacidad. No considera las visitas por solicitud de información general.

Transacciones del Servicio de Registro Civil son los mismos tipos de certificados enunciados anteriormente, realizados en oficinas, emitidos en forma computacional.

El año 2001 se consideran transacciones a contar del mes de Mayo, fecha de implementación de la oficina Internet.

Los años 2002 y 2003 considera la operación del año completo. No se consideran alzas, dada la caída de ventas del sector automotriz

**Nota del indicador 10:** Las ventas estimadas del año 2002 y año 2003 incluyen el aumento en los ingresos, dado efecto precio, producto de la implementación del nuevo sistema de identificación Cédulas de Identidad y Pasaportes.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Ámbito	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
10	Productos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes, Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas, Servicio Oficina Internet.(Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción), Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)( de Nacimiento, Matrimonio y Defunción, Subinscripciones), Registro de Vehículos Motorizados, Producto de Otros Registros (General de Condenas; Violencia Intrafamiliar; Discapacitados; de Conductores; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)	Eficacia Tasa de crecimiento de las ventas de Actuaciones	$\frac{([Ventas \text{ año } t - Ventas \text{ año } t-1])}{Ventas \text{ Año } t-1} * 100$	Resultado	17.27 %	9.69 %	-0.13 %	33.0 %	19.18 %





**ANEXO 3: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL**<sup>46</sup>

Acción	Objetivo Asociado a la Acción	Producto estratégico o relevantes (bienes y/o servicio) al que se vincula	Resultado
<b>Nuevo sistema de Identificación, Cédulas de Identidad y Pasaportes.</b>	Emisión de nuevos documentos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes; Fábrica de Cédulas y Pasaportes; sistema de captura de datos para emisión de Pasaportes en 23 Oficinas del país, y para 64 Oficinas que emitirán Cédulas de Identidad	Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se encuentran en operación 23 oficinas con el sistema de captura de datos para Pasaportes y 64 oficinas para el nuevo sistema de cédulas.</li><li>▪ El sistema de Pasaportes fue puesto en producción el día 2 de mayo de 2002.</li><li>▪ En cambio el sistema de Cédula de Identidad fue puesto en marcha el día 9 de septiembre de 2002. El inicio del nuevo sistema de identificación implicó la puesta en marcha de Pasaportes etapa II, el sistema de bloqueo y el software de ayuda a peritos.</li><li>▪ Finalmente de destaca que se han digitalizado 13.000.000 de fichas índices y 15.000.000 de fichas decadactilares, cumpliendo el 100% de lo programado.</li></ul>

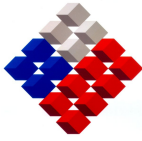
<sup>46</sup> Corresponde al Estado de Avance al 31/12/02 informado por el Servicio en el ORD.(MJ) 0059 del 16/01/03, a la Auditora del Ministerio de Justicia.



Acción	Objetivo Asociado a la Acción	Producto estratégico o relevantes (bienes y/o servicio) al que se vincula	Resultado
<b>Habilitación de 100 nuevos puestos integrales.</b>	Habilitación de 100 nuevos puestos integrales en Oficinas con infraestructura computacional, sistema de recaudación de ingresos y de emisión de certificados	Puestos integrales	<ul style="list-style-type: none"><li>Se habilitaron 160 puestos integrales, distribuidos en todas las regiones. El 60% de superávit fue posible dada la optimización de recursos que se realizó al agregar el concepto caja a los puestos de atención de inscripciones de registro civil y de vehículos Motorizados.</li><li>Para alcanzar estos resultados, las unidades involucradas en el proyecto, determinó las necesidades estructurales de cada oficina, en relación con la adecuación de las oficinas, mobiliario, cableados y equipamiento computacional.</li><li>La calendarización de las actividades del proyecto fue reprogramada, en el sentido de desarrollar la ejecución física a fines de año, con el objeto de que se coordinara con la Implementación del Nuevo Sistema de Identificación, Cédulas de Identidad y Pasaportes y la de Descentralización de Partidas.</li></ul>



Acción	Objetivo Asociado a la Acción	Producto estratégico o relevantes (bienes y/o servicio) al que se vincula	Resultado
<p><b>Descentralización del ingreso de registros.</b></p>	<p>15 oficinas con infraestructura computacional y sistemas de ingresos de solicitudes al registro de Vehículos Motorizados.            50 oficinas con infraestructura computacional y sistema de ingresos de partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.            15 oficinas, correspondientes a las capitales regionales, con infraestructura computacional y sistema de ingresos de Solicitudes de beneficios de eliminación y Omisión del Registro General de Condenas.</p>	<p>Ingreso Descentralizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se habilitaron en todas las regiones del país el siguiente número de oficinas, según tipo de registro:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Vehículos Motorizados: 19 Oficinas</li> <li>- Registro Civil: 52 Oficinas</li> <li>- Registro General de Condenas: 20 Oficinas.</li> </ul> </li> <li>El 21% de superavit se logró dada una optimización de recursos tecnológicos y de infraestructura.</li> <li>▪ Para ello, las unidades involucradas determinaron las necesidades estructurales de cada oficina, en cuanto a adecuación de las oficinas, mobiliario, cableados y equipamiento computacional.</li> <li>▪ La calendarización de las actividades de cada proyecto fueron reprogramadas, con el objeto de coordinarlas con las de los proyectos del Nuevo Sistema de identificación, Cédulas de Identidad y Pasaportes y de Puestos Integrales.</li> </ul>



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

**ANEXO 4: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2002**

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación				X	Mediana	10	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				X	Alta	12	✓
	Evaluación de Desempeño			X		Mediana	8	✓
Atención a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS				X	Alta	12	✓
	Simplificación de Tramites					Alta	12	✓
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión			X		Alta	12	✓
Auditoria Interna	Auditoria Interna				X	Alta	12	✓
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales				X	Menor	5	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público				X	Mediana	6	✓
	Administración Financiero-Contable				X	Mediana	6	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género	X				Menor	5	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%



**ANEXO 6: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA<sup>47</sup>**

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>48</sup>
		2001	2002	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total <sup>49</sup>	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	84,49%	73,03%	86 <sup>50</sup>
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	65,45%	65,52%	100 <sup>51</sup>
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	1,05%	1,35%	78 <sup>52</sup>
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	1,86%	2,06%	90 <sup>53</sup>
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada <sup>54</sup>	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	45,68%	76,06%	164 <sup>55</sup>
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	3,40%	5,87%	173 <sup>56</sup>

47 Los resultados se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2002, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.

48 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 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.

49 Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

50 Se considera descendente desde la perspectiva de que a menor costo operacional mayor eficiencia en el manejo de los recursos.

51 Se considera descendente desde la perspectiva que a menor costo operacional mayor eficiencia en el manejo de los recursos.

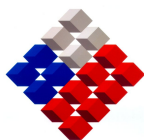
52 Se considera descendente desde la perspectiva tener cada vez menos gastos por concepto de honorarios.

53 Se considera descendente desde la perspectiva que el objetivo es que el indicador disminuya con respecto al período anterior.

54 Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 2001 y 2002, y corresponde a los proyectos y estudios de inversión identificados por decreto del Ministerio de Hacienda, para ser ejecutados durante el año respectivo.

55 Se considera ascendente desde la perspectiva de es mejorar nuestra infraestructura e incrementar nuestro patrimonio

56 Se considera ascendente desde la perspectiva de que mayor es nuestra capacidad de autofinanciamiento.



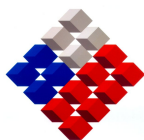
GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>48</sup>
		2001	2002	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total <sup>49</sup>	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	84,49%	73,03%	86 <sup>50</sup>
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos <sup>57</sup>	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	77,55%	79,34%	102 <sup>58</sup>
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0	0	100 <sup>59</sup>

57 Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.

58 Se considera ascendente desde la perspectiva de que mientras mayor el indicador, mayor es nuestra capacidad de autofinanciamiento.

59 Se considera ascendente desde la perspectiva de que a mayor grado de cumplimiento mayor eficacia.



## **ANEXO 7: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>60</sup>		Avance <sup>48</sup>
		2001	2002	
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario <sup>61</sup>	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,69 días	2,06 días	822 <sup>62</sup>
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	2,86 %	2,90 %	101 <sup>63</sup>
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios jubilados</li> <li>• Funcionarios fallecidos</li> <li>• Retiros voluntarios</li> <li>• Otros</li> </ul> Razón o Tasa de rotación	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,26 %	0,30 %	115 <sup>64</sup>
	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,11 %	0,34%	32 <sup>65</sup>
	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,48 %	0,96%	258 <sup>66</sup>
	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	-	1,61%	
	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	296 %	32,9%	900 <sup>67</sup>

60 La información corresponde al período Junio 2000-Mayo 2001 y Junio 2001-Mayo 2002, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período a considerar es Enero 2001-Diciembre 2001 y Enero 2002-Diciembre 2002.

61 El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2001 y el 31 de Mayo de 2002, por lo tanto se divide por 12 para obtener el promedio mensual.

62 Se considera descendente, ya que es uno de los factores a disminuir a fin de aumentar nuestra eficiencia.

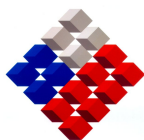
63 Se considera ascendente desde la perspectiva de que es importante potenciar el retiro del personal que esta en condiciones de acogerse a jubilación.

64 Se considera ascendente desde la perspectiva de que es importante potenciar el retiro del personal que esta en condiciones de acogerse a jubilación.

65 Se considera descendente.

66 Se considera descendente desde la perspectiva de la inversión en capacitación y desarrollo de experiencia en materias propias del servicio y el costo asociado a reemplazarlas.

67 Se considera descendente desde la perspectiva de la inversión en capacitación y desarrollo de experiencia en materias propias del servicio y el costo asociado a reemplazarlas.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>60</sup>		Avance <sup>48</sup>
		2001	2002	
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	7,93 %	4,00%	50 <sup>68</sup>
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	16,39 %	6,92%	42 <sup>69</sup>
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	53,98 %	73,08 %	135 <sup>71</sup>
Porcentaje de becas <sup>70</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,30 %	0,30 %	100 <sup>72</sup>
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	33,88 hrs.	23,52 hrs.	69 <sup>73</sup>
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i> Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6,51 hrs.	7,28 hrs.	89 <sup>74</sup>

68 Se considera ascendente desde la perspectiva del ascenso en la carrera funcionaria.

69 Se considera ascendente desde la perspectiva del ascenso en la carrera funcionaria.

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

71 Se considera ascendente desde la perspectiva de que a mayor número de funcionarios capacitados, mayores habilidades para el desempeño de sus funciones.

72 Se considera ascendente desde la perspectiva de que favorece el desarrollo de las personas de la institución.

73 Se considera ascendente desde la perspectiva de que es uno de los factores a disminuir en pro de mejorar nuestra eficiencia.

74 Se considera descendente desde la perspectiva de que a mayor disminución de este indicador implica la mejora en la eficiencia del desempeño de los funcionarios.





GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE JUSTICIA  
 Servicio de Registro Civil e Identificación

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>60</sup>		Avance <sup>48</sup>
		2001	2002	
Evaluación del Desempeño	Lista 1 % de Funcionarios	99,5 %	94,62 %	95 <sup>76</sup>
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal <sup>75</sup>	Lista 2 % de Funcionarios	0,40 %	0,76 %	190 <sup>77</sup>
	Lista 3 % de Funcionarios	0,10 %	0,04 %	250 <sup>78</sup>
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-	79

75 Existe un porcentaje de funcionarios que no son calificados, específicamente aquellos que se encuentra recién ingresados, protegidos por fuero o con más de 180 días de licencia Médica en el año.

76 Se considera ascendente desde la perspectiva de que mejores calificaciones, reflejan un mejor desempeño de los funcionarios.

77 Se considera ascendente desde la perspectiva de que mejores calificaciones, reflejan un mejor desempeño de los funcionarios.

78 Se considera descendente desde la perspectiva de que calificaciones deficientes, indican menoscabo en el desempeño de los funcionarios.

79 Se considera descendente desde la perspectiva de que calificaciones deficientes, indican menoscabo en el desempeño de los funcionarios.