

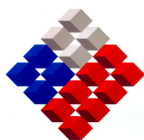


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio de Registro Civil e Identificación

***BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2003
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN***

SANTIAGO DE CHILE

*Catedral N° 1772, Santiago, Chile. Teléfono: 7822037 / Fax: 7822134
Página web: www.RegistroCivil.cl*

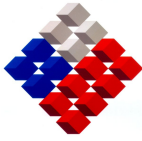


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio de Registro Civil e Identificación

ÍNDICE

Pág.

1. Carta del Director	2
2. Identificación de la Institución	4
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
Recursos Humanos	12
Recursos Financieros	14
3. Resultados de la Gestión	15
Cuenta Pública de los Resultados	16
Cumplimiento de Compromisos Institucionales	29
Avances en Materias de Gestión	30
Proyectos de Ley	31
4. Desafíos 2004	32
Anexos	34
Programación Gubernamental	35
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2003	36
Transferencias Corrientes	37
Proyectos de Inversión	38
Indicadores de Recursos Humanos	39



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

1. CARTA DEL DIRECTOR NACIONAL

SR. LUIS O. FUENTES CERDA

Sin lugar a dudas, el año 2003 ha constituido para el Servicio de Registro Civil e Identificación la consolidación del proceso de reingenierías a los principales trámites realizados por la Institución, entre los que se cuentan los documentos de identificación, certificados y registro de inscripciones, entre otros, marcando al mismo tiempo el inicio de una nueva era en el desarrollo de productos al servicio de la ciudadanía. Lo anterior solo ha sido posible gracias al profesionalismo y compromiso de quienes integran la organización, soporte fundamental de todo proceso de mejoramiento.

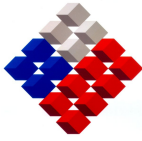


En paralelo a la consolidación de proyectos como el nuevo Sistema de Identificación, la Descentralización en el Ingreso a Registros, los Certificados Internet y el Programa de Apoyo a la reforma Procesal Penal y la creación del Catastro de Órdenes de Aprehensiones, se desarrollaron nuevos productos tales como los Certificados Internet disponibles en Consulados, que permiten a los chilenos residentes en el exterior obtener certificados en minutos, a través de los consulados de nuestro país y la operación del Servicio como Autoridad de Registro en la certificación de firmas electrónicas.

Otro hito relevante es la suscripción de convenios con cuatro grandes empresas distribuidoras de información comercial y financiera, las que gracias a una conexión a la red institucional del Servicio durante las 24 horas del día, 7 días a la semana –a través de la modalidad Servicio Web– podrán informar de inmediato a sus clientes (bancos, casas comerciales, instituciones financieras, entre otras) acerca de la vigencia de las Cédulas de Identidad que presenten quienes realizan una compra o solicitan un crédito. Se estima que al encontrarse totalmente operativo este sistema –a partir del primer semestre de 2004– se realizarán unas 180 mil consultas mensuales.

En lo que corresponde al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), los 10 sistemas validaron las etapas comprometidas, con un cumplimiento global del 100%

Finalmente, los Compromisos de Desempeño Colectivo suscritos por la Institución para el segundo semestre del 2003 presentaron cumplimientos iguales o superiores al 100% en cada uno de sus 19 centros de responsabilidad.



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

Para el año 2004, la Institución se ha planteado desafíos centrados en la atención que se entrega a nuestros clientes o usuarios, buscando elevar su calidad y contribuir al proceso modernizador del Estado: se incorporarán 160 nuevos Puestos de Atención Integral, continuará el Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal y el Programa de Descentralización de Ingreso de Registros. Además, se desarrollarán Servicios Biométricos y se realizará la Licitación de Servicios Integrales de Computación. Pero, sin lugar a dudas, nuestro gran desafío es el Proyecto de Posesiones Efectivas de las Herencias Intestadas, el que además contempla la creación de dos nuevos registros nacionales: el de Posesiones Efectivas y el de Testamentos.

Estos son nuestros compromisos para el año 2004, a través de los cuales aportaremos al proceso de Modernización del Estado, al mejoramiento de la seguridad ciudadana, de la igualdad de oportunidades y del desarrollo integral del país.

*Luis O. Fuentes Cerda
Director Nacional (s)*



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
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.

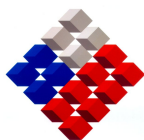


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio de Registro Civil e Identificación

- 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.

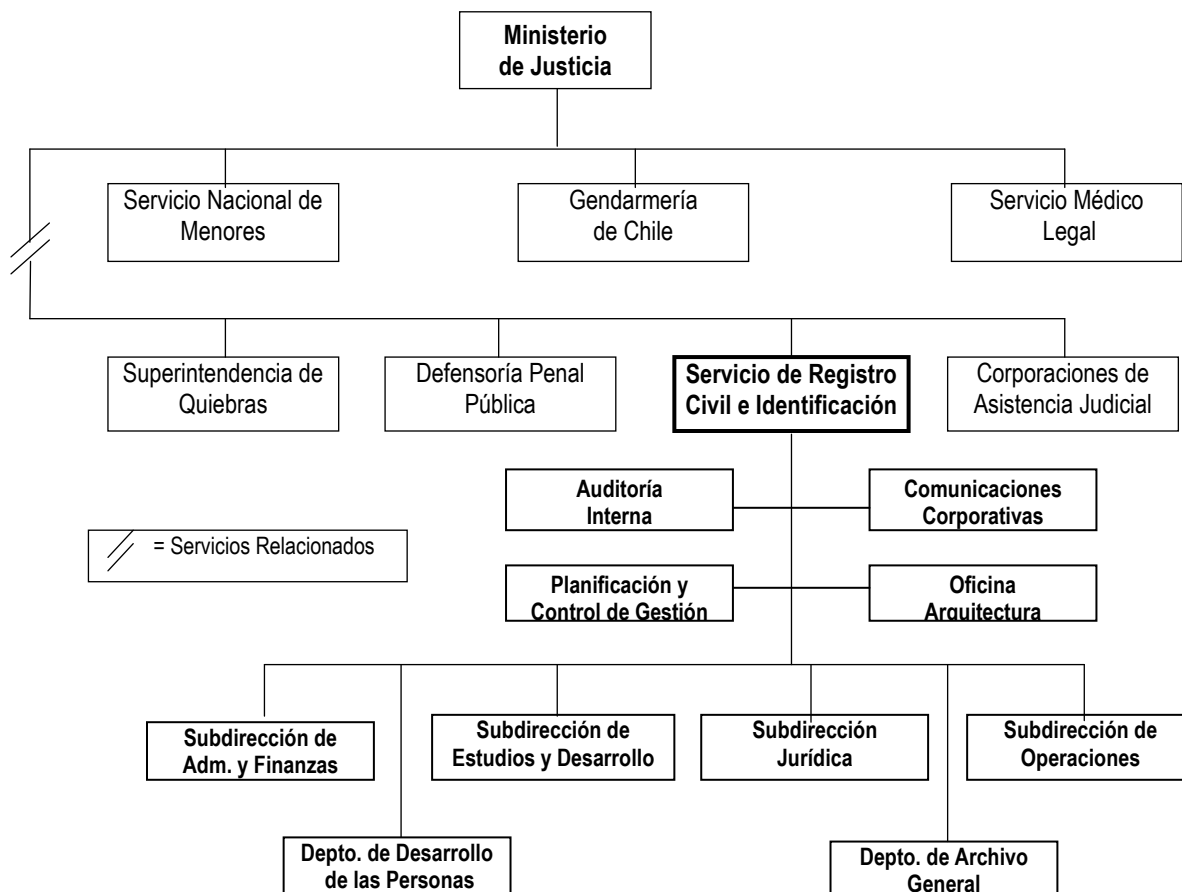
Normas que dicen relación con el Registro General de Condenas:

- 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
Director Nacional(s)	Luis Fuentes Cerda
Subdirectora Jurídica	Gabriela Huarcaya Bode
Subdirector de Administración y Finanzas	Francisco Aguayo Maldonado
Subdirector de Operaciones	Cristian Ocaña Alvarado
Subdirector de Estudios y Desarrollo (s)	Manuel Godoy Ramírez
Auditora Interna	Violeta Pavez Flores
Jefa Departamento Desarrollo de las Personas	Verónica Pizarro Salas
Jefa Departamento de Archivo General	María Castro Illanes
Directora Regional I Región de Tarapacá	Mary Sánchez Palma
Director Regional II Región de Antofagasta	Peter Harris Rivera
Director III Región de Atacama	Héctor Alvarez Davies
Directora Regional IV Región de Coquimbo	Hilda Prats Cuthbert
Directora Regional (S) V Región de Valparaíso	Edith Becerra Barrera
Director Regional (S) VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Oswaldo Pontigo Donoso
Directora Regional VII Región del Maule	Alicia Donaire Rodríguez
Director Regional VIII Región del BíoBío	Mauricio Ortiz Solorza
Director Regional IX Región de la Araucanía	Luis Risso Rocco
Director Regional X Región de los Lagos	Omar Assef Docmac
Director Regional XI Región del General Carlos Ibáñez del Campo	Mario Vargas Avendaño
Director Regional XII Región de Magallanes y Antártica Chilena	Dionisio Seissius Alvarado
Director Regional XIII Región Metropolitana	Peter Sharp Vargas



DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Misión Institucional

“Participar en la integración de los habitantes de Chile a la sociedad, mediante la gestión del sistema de información relevante en el ciclo de vida, en los hechos y actos jurídicos y en la identificación de las personas.

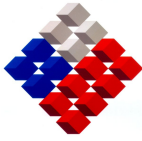
Colaborar como aliado estratégico en el logro de los objetivos de otras instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

Para ello contamos con personas calificadas, la infraestructura y tecnología necesarias.”

Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Identificar los requerimientos de nuestros clientes, de tal manera de desarrollar una cartera de productos y servicios adecuados a sus necesidades, asegurando su oportunidad y calidad.
2	Constituimos en aliados estratégicos de otras organizaciones a través de la entrega de información y servicios relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.
3	Utilizar la tecnología de punta a través de una red de cobertura nacional, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes de manera oportuna y confiable.
4	Desarrollar personal y profesionalmente a las personas del Servicio en armonía con los valores definidos y las necesidades de la comunidad y clientes para alcanzar nuestra Misión, fortaleciendo la participación y el reconocimiento.
5	Desarrollar políticas institucionales que optimicen la eficiencia en la gestión de los recursos, el crecimiento y desarrollo organizacional, sujetas a una permanente revisión.
6	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.
7	Alinear operacional y estratégicamente a la Institución con las políticas de gobierno vigentes, en directrices económicas, de modernización, globalización, desarrollo social e integración. ¹

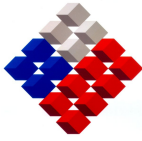
¹ Se incorporó este objetivo en el marco de la revisión de las Definiciones Estratégicas realizadas en el segundo semestre de 2002.



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

Productos estratégicos vinculados a objetivos estratégicos y clientes/beneficiarios/usuarios

Nombre Producto Estratégico	Número Obj. Estratégico	Número Cliente/Benef/Usuario
Productos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes	1,3,5,7	1
Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas	1,2,3,7	3, 4
Servicio Oficina Internet.	1,3,6,7	1, 2, 3, 4
Servicio OIRS- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	1	1, 2, 3, 4
Puestos Integrales	1,3,6	1, 2, 3, 4
Descentralización en el ingreso de partidas	1,3,6	1
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) - Inscripciones - Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción - Rectificaciones - Subinscripciones	1,7	1, 2, 3
Registro de Vehículos Motorizados - Inscripciones de Vehículos Motorizados - Transferencias de Vehículos Motorizados - Placas Patentes - Certificados - Certificados de Dominio	1,5,7	1, 2, 3, 4
Producto de Otros Registros (General de Condenas; Violencia Intrafamiliar; Discapacitados; de Conductores de Vehículos motorizados; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales), banco de Datos personales a cargo de Organismos Públicos - Inscripciones - Certificaciones - Eliminaciones de Antecedentes - Rectificaciones y Subinscripciones - Omisiones de Antecedentes	1,5,7	1, 3



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

□ Clientes/beneficiarios/usuarios

Número	Descripción
1	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.
2	Personas jurídicas que registran hechos jurídicos en este Servicio, a lo largo de todo el país, y solicitan certificados de tales registros.
3	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.
4	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)

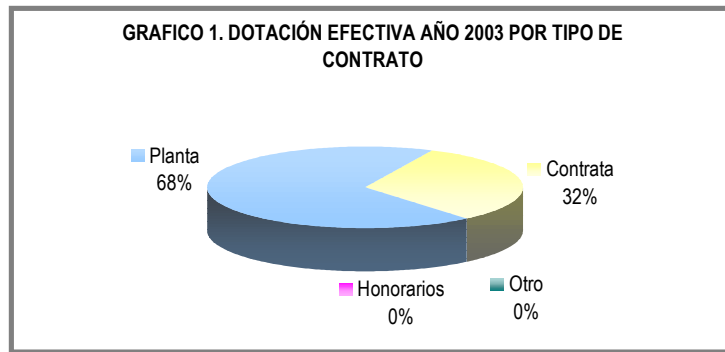


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio de Registro Civil e Identificación

RECURSOS HUMANOS

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR TIPO DE CONTRATO

Dotación Efectiva ² año 2003 por tipo de contrato	
Planta	1.781
Contrata	840
Honorarios ³	
Otro	
TOTAL	2.621



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

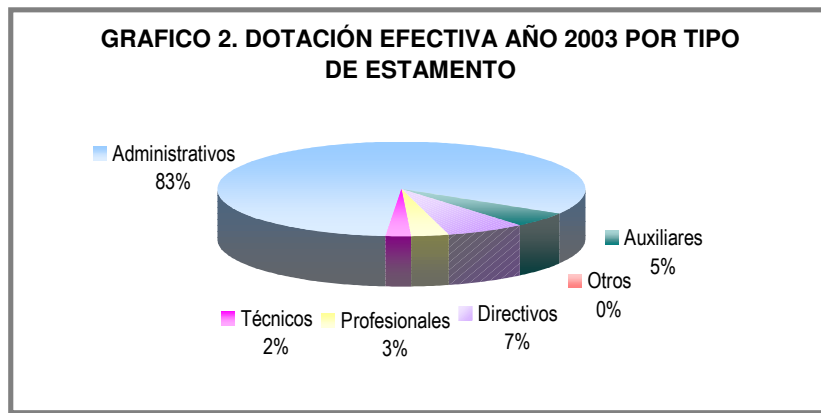
3 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".



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

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO

Dotación Efectiva ² año 2003 Por estamento	
Directivos	181
Profesionales	88
Técnicos	58
Administrativos	2.157
Auxiliares	137
Otros	
TOTAL	2.621





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

RECURSOS FINANCIEROS

RECURSOS PRESUPUESTARIOS AÑO 2003

Ingresos Presupuestarios Percibidos⁴ año 2003	
Descripción	Monto M\$
Aporte fiscal	6.205.834
Endeudamiento ⁵	0
Otros ingresos ⁶	30.966.380
TOTAL	37.171.764

Gastos Presupuestarios Ejecutados⁴ año 2003	
Descripción	Monto M\$
Corriente ⁷	32.992.365
De capital ⁸	1.526.377
Otros gastos ⁹	2.653.722
TOTAL	37.171.764

4 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2003.

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

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

7 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

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

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



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

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Cuenta Pública de los Resultados
Cumplimiento de Compromisos Institucionales
Avances en Materias de Gestión
Proyectos de Ley



CUENTA PÚBLICA DE LOS RESULTADOS

BALANCE GLOBAL

1. Los Resultados de la Gestión Financiera del año 2003 muestran que del presupuesto total ejecutado un 82,6% corresponde a los ingresos de operación, asociados principalmente a la emisión de los nuevos documentos de identificación, que tienen como contrapartida el incremento de gastos en materias primas. La cifra es 1,2% inferior al año anterior, lo que se explica por el incremento en Gastos en Personal, debido al pago del Nuevo Trato Laboral, financiado en parte con Aporte Fiscal.

En lo que se refiere al gasto ejecutado, éste correspondió al 118,54% del gasto programado inicialmente, debido principalmente al aumento de los costos de producción del Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte originado por una mayor demanda de los productos. Como consecuencia, los ingresos también fueron mayores, alcanzando el año 2003 una variación positiva del 33,29%.

2. Los Resultados de la Gestión del año 2003 muestran que en seis de las ocho metas comprometidas en el Plan de Acción Institucional hubo cumplimiento igual o superior al 100%, salvo en aquellas situaciones en la que por razones de optimización de recursos se estimó pertinente no ejecutar las acciones según lo programado.

El Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte permitió que durante el año 2003 se entregaran 2.099.543 nuevas cédulas de identidad y 147.143 nuevos pasaportes, proporcionando a la población documentos ajustados a estándares internacionales y con mayores niveles de seguridad.

Las tareas de apoyo al funcionamiento de la Reforma Procesal Penal se cumplieron a cabalidad, proporcionando a las Fiscalías, Tribunales y Juzgados, en línea y mediante apoyos presenciales, los antecedentes de los procesados. A su vez, el Catastro Nacional de Aprehensiones que mantiene la institución realizó 72.161 ingresos a su bases de datos, lo que permitió atender las consultas en línea de Carabineros y la Policía de Investigaciones, quienes requieren saber en forma inmediata las ordenes de aprehensión que registra una persona, datos que son permanentemente actualizados gracias a la información que Tribunales entrega al Servicio de Registro Civil e Identificación.

En el marco del proceso modernizador del Estado, y asociado al ámbito específico de la simplificación de trámites mediante el uso de la tecnología al servicio de la comunidad,

- Durante el año 2003 se implementaron 253 Puestos Integrales de Atención en 108 oficinas, los que permiten solicitar, cancelar y retirar en un solo punto los documentos requeridos, disminuyendo los tiempos de espera y las filas.



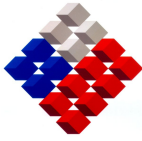
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio de Registro Civil e Identificación

- La Oficina Internet, que entrega certificados en línea que pueden ser impresos de inmediato por el solicitante en su casa u oficina, registró un total de 165.157 certificados vendidos, lo que significó un aumento del 413% en comparación con el año 2002.
- La institución extendió durante el año 2003 los servicios vía Web a los chilenos que viven el exterior, mediante el desarrollo de un sistema que permite solicitar y recibir al instante, en el consulado correspondiente, certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y antecedentes, dejando atrás el procedimiento vía valija diplomática que implica una espera de 30 a 60 días.
- Se concretó la incorporación a la Ley 19.799 y en el respectivo Reglamento la aprobación para que el Servicio opere como Autoridad de Registro en el Otorgamiento de Certificados Digitales. Además, se desarrolló una aplicación computacional, que se encuentra habilitada en 13 puestos de trabajo correspondiente a todas las direcciones regionales.
- Para el Programa de descentralización de ingreso de registros: se han incorporado para el Registro de Vehículos Motorizados: 53 oficinas con 68 puestos de trabajo, Registro Civil: 102 oficinas con 105 puestos de trabajo y Registro General de Condenas: 30 oficinas con 30 puestos de trabajo.

La nueva función entregada al Servicio en materia de tramitación de las Posesiones Efectivas de las Herencias Intestadas, Ley N° 19.903, fue asumida por la institución mediante la conformación de equipos de trabajo que desarrollaron en forma oportuna y satisfactoria el respectivo Reglamento para su puesta en marcha y los diferentes planes para la implementación a partir del 12 de abril de 2004.

La percepción de la ciudadanía con respecto a la calidad de los productos y servicios que entrega nuestra Institución es un referente importante que complementa los indicadores de gestión. Por ello, durante el año 2003 se realizó la cuarta versión de la Encuesta Interna de Satisfacción de Usuarios, incluyendo en esta oportunidad algunas capitales regionales, provinciales y otras oficinas de interés para la Institución. Los resultados de esta Encuesta indican que un 81% de los encuestados se declara satisfecho con la calidad del servicio entregado, lo que representa un aumento de 7 puntos porcentuales con respecto al año 2002.

Además, cabe destacar que nuevamente la institución fue destacada como uno de los servicios mejor evaluados, según el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores, Primer Semestre 2003 (Encuesta Adimark-Universidad "Adolfo Ibáñez"). Paralelamente, el "Diario Financiero" premió a la Automatización del Servicio de registro Civil e Identificación como la segunda Mejor Iniciativa Pública del año 2003.



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

RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2002-2003

Denominación	Monto Año 2002 M\$ ¹⁰	Monto Año 2003 M\$
INGRESOS	28.214.475	37.171.764
Ingresos de Operación	22.004.152	28.527.360
Imposiciones Previsionales	-	-
Ventas de Activos	-	42.669
Recuperación de Préstamos	-	-
Transferencias	-	-
Otros Ingresos	439.367	466.077
Endeudamiento	-	-
Aporte Fiscal	5.289.301	6.205.384
Operaciones Años Anteriores	780	15.474
Saldo Inicial de Caja	480.875	1.914.800
GASTOS	28.214.475	37.171.764
Gastos en personal	12.559.688	14.086.961
Bienes y servicios de consumo	6.607.742	6.641.125
Bienes y servicios para producción	5.428.897	12.139.173
Prestaciones Previsionales	-	-
Transferencias corrientes	109.885	125.106
Inversión sectorial de asignación regional	-	-
Inversión real	1.539.657	1.526.377
Inversión financiera	-	-
Transferencias de capital	-	-
Servicio de la Deuda pública	-	-
Operaciones Años Anteriores	-	-
Compromisos Años Anteriores	-	-
Saldo Final de Caja	1.968.606	2.653.022

10 Las cifras están indicadas en M\$ del año 2003, factor de actualización 1,0281.



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

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2003

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹¹ (M\$)	Presupuesto Final ¹² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹³ (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)
				25.319.925	35.862.793	37.171.764	1.308.971
INGRESOS							
01			Ingresos de Operación	18.675.655	27.428.980	28.527.360	-1.098.380
04			Venta de Activos			42.669	-42.669
07			Otros Ingresos	225.469	313.629	466.077	-152.448
	79		Otros	225.469	313.629	466.077	-152.448
09			Aporte Fiscal	6.415.801	6.205.384	6.205.384	0
	91		Libre	6.415.801	6.205.384	6.205.384	0
10			Operación años anteriores			15.474	-15.474
11			Saldo Inicial de Caja	3.000	1.914.800	1.914.800	0
				23.519.925	35.862.793	37.171.764	-1.308.971
GASTOS							
21			Gastos en Personal	12.061.890	14.125.169	14.086.961	38.208
22			Bienes y servicios de Consumo	6.593.032	6.767.370	6.641.125	126.245
23			Bienes y Servicios de Producción	2.577.112	12.142.196	12.139.173	3.023
25			Transferencias Corrientes	144.180	144.180	125.106	19.074
	31		Transferencias al sector Privado	71.780	71.780	71.541	239
		001	Sala Cuna y/o Jardín Infantil	71.780	71.780	71.541	239
	33		Transf. a otras Ent. Públicas	24.947	24.947	24.900	47
		218	Prog. De Registro para Otorgam. Certif Digitales	24.947	24.947	24.900	47
	34		Transferencias al Fisco	47.453	47.453	28.665	18.788
		001	Impuestos	47.453	47.453	28.665	18.788
31			Inversión Real	2.140.711	2.680.878	1.526.377	1.154.501
	50		Requisitos de Inv. Para Funcionam.	128.791	209.678	118.561	91.117
	52		Terrenos y edificios		7.500	7.353	147
	56		Inversión en informática	82.820	195.500	60.836	134.664
	64		Inversión en IV región		19.100	19.100	0
	68		Inversión en VIII región		320.000	319.795	205
	74		Inversión No regionalizable	1.929.100	1.929.100	1.000.732	928.368
60			Operación Años Anteriores	1.000	1.000	-	1.000
70			Compromisos Años Anteriores	1.000	1.000	-	1.000
90			Saldo Final de Caja	1.000	1.000	2.653.022	-2.652.022

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2003

13 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2003.

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



INDICADORES DE GESTION FINANCIERA

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ¹⁵ 2003/2002
			2001	2002	2003	
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁶ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	0,6	0,6	0,6	100
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva]	M\$/funcionario	-	9.110	12.569	138
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 ¹⁷ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	-	0,00	0,08	-
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ¹⁸ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	-	6,26	4,64	74

15 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.

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

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

18 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítems 50, 51, 52 y 56.



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

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

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. Durante el 2003 aproximadamente 2.150.000 personas, entre chilenos y residentes en el país, han accedido al nuevo Sistema de Identificación, al solicitar documentos tales como Cédula de Identidad para chilenos, para extranjeros residentes o Pasaporte.

Lo anterior se tradujo en un aumento del 34,24% en las solicitudes de Cédula de Identidad, alcanzando al 31 Diciembre 2.009.543 solicitudes, lo que es producto del interés de la ciudadanía por obtener este documento, dadas sus condiciones de seguridad y calidad. Este aumento de las solicitudes está directamente relacionado con el mayor porcentaje de ingresos por ventas por concepto de Cédula de Identidad (18,33% con respecto al total de Ingresos por venta). Finalmente, cabe señalar que un 94% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del documento Cédula de Identidad.

En el caso de Pasaporte, se produjo una variación de -15,6% en la demanda que se traduce en un total de 147.173 solicitudes para el año 2003, lo que se explica por el mayor costo del documento con respecto al anterior. Sin embargo, el porcentaje de ingresos por ventas, corresponde al 16,96% del total de ingresos. Finalmente, cabe señalar que un 94% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del documento Pasaporte.

Descentralización de ingreso de partidas

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. El porcentaje de partidas de Registro Civil ingresadas directamente a la Base de Datos representa el 80% del total, hecho muy significativo para nuestros usuarios, ya que el contar con esta modalidad permite reducir en 30 días el proceso de inscripción. Esto se explica por la implementación del proyecto de descentralización de partidas en 102 oficinas del país con 105 nuevos puestos de atención, lo que hizo posible que al 31 de Diciembre las partidas ingresadas directamente a la base de datos fueran 310.249.

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. El volumen de producción para Registro Civil durante el 2003, alcanza a los 468.854 trámites realizados.



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

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 2003, el volumen de producción en este rubro alcanzó a los 1.112.879 trámites realizados por este concepto.

En el año 2003 el porcentaje de solicitudes ingresadas en el plazo es de 86,37%. Por otra parte, el porcentaje de declaraciones consensuales efectuadas con respecto a las transferencias alcanzó un valor de 11,03% lo que significa que de las transferencias (464.582) efectuadas 51.252 se realizaron a través de esta modalidad, que se explica por que las regiones han potenciado la venta de este producto.

Finalmente cabe señalar, que un 88% de la ciudadanía evaluó como buena o muy buena la calidad del servicio de inscripción de Vehículos Motorizados.

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 (SRCel), para realizar consultas en pantalla y/o la emisión de certificados. Estos se materializan a través de la suscripción de convenios, al 31 de Diciembre de 2003, existían 64 convenios vigentes con instituciones públicas y/o privadas.

Se suscribieron 9 convenios con municipalidades en el 2003, con lo cual a la fecha a nivel Nacional, son 50 Municipios que tienen convenios con nuestra institución. Al 31 de Diciembre de 2003, se emitieron 693.332 certificados a través de estos convenios. Asimismo, se incorporaron nuevas instituciones al Servicio de Conexión (empresas, Fuerzas Armadas, Ministerio Público, Ministerio, Policías, SII; TGR, Aduanas), lo se traduce en que durante el año pasado se emitieron 1.002.265 de Certificados por este concepto.

Oficina Internet

La Oficina Internet es un sitio web concebido como oficina, en la cual se entregan servicios de información, de adquisición y emisión de certificados y de datos de los Registros que lleva el Servicio, bloqueo de documentos y consulta del estado de las solicitudes realizadas en oficinas. 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.

El explosivo incremento que presentan todos los indicadores asociados a la oficina Internet, se explica por la fuerte demanda que han tenido los Certificados Internet, sobre a partir de la incorporación del Timbre Digital que permite obtener Certificados en Línea. Es importante señalar que durante el 2003 se solicitaron 165.167 certificados a través de la Oficina Internet lo que implica un aumento del 413% con respecto al 2002, además cabe mencionar que durante el 2003 la Oficina Internet recibió 998.757 visitas.



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

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. Durante el 2003 se recibieron 4.574 Felicitaciones y 1.350 reclamos a nivel nacional.

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.

Del total de Certificados emitidos 15.717.489 Certificados, 10.474.200 se emitieron a través de Puestos Integrales, lo que es posible gracias a la incorporación de 108 Oficinas a este proyecto con 253 nuevos puestos de atención a lo largo del país, lo que implica menores tiempos de espera y atención para nuestros usuarios.



INDICADORES DE DESEMPEÑO PRESENTADOS EN EL PROYECTO DE LEY DE
 PRESUPUESTOS AÑO 2003

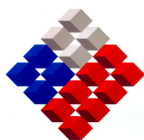
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰
				2001	2002	2003			
Productos de Identificación: Cédulas de Identidad y Pasaportes	Tasa de variación anual de Cédulas de Identidad y Pasaportes	$[(\text{Sumatoria (Número de Cédulas de Identidad y pasaportes año t) / Sumatoria (Número de Cédulas de Identidad y pasaportes año t-1)}) - 1] * 100$	%	0,42 1582209	9,86 1738222	29,25 2246686	22,70 2000000	SI	112
Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas	Porcentaje de certificados entregados por municipios respecto del total	$(\text{Sumatoria (Números de Certificados entregados por municipios) / Sumatoria (Números del total de Certificados emitidos por el registro civil)}) * 100$	%	13,73	14,84	17,12	12,86	SI	133 ²¹
Servicio Oficina Internet.	Porcentajes de transacciones realizadas por medio de la Web	$(\text{Sumatoria (Número total de transacciones realizadas por la Web) / Sumatoria (Número total de transacciones realizadas por el servicio de registro civil)}) * 100$	%	0,08	0,31	1,55	0,39	SI	397 ²²
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	Producto de Otros Registros (General de Condenas; Violencia Intrafamiliar; Discapacitados; de Conductores; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)	$(\text{N}^\circ \text{ de certificados computacionales emitidos / total de certificados emitidos al año}) * 100$	%	94,80	96,90	97,60	95,98	SI	102

19 Se considera cumplido el compromiso, si el efectivo 2003 es igual o superior a un 95% de la meta.

20 Corresponde al porcentaje del efectivo 2003 en relación a la meta 2003.

21 Se suscribieron 9 convenios con municipalidades en el 2003

22 Se explica por la fuerte demanda que han tenido los Certificados Internet, sobre a partir de la incorporación del Timbre Digital que permite obtener Certificados en Línea.



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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰
				2001	2002	2003			
Institucional	Tasa de crecimiento de las ventas de Actuaciones	$([Ventas\ año\ t - Ventas\ año\ t-1]/Ventas\ Año\ t-1)*100$	%	-0,13	33,00	33,29	19,18	SI	174 ²³
Institucional	Tasa de variación anual del N° de personas atendidas en terreno	$[(N°\ de\ personas\ atendidas\ en\ terreno\ el\ año\ t/N°\ de\ personas\ atendidas\ en\ terreno\ el\ año\ t-1)-1]*100$	%	N.M.	-30,70	163,43	25,00	SI	270 ²⁴
Institucional	Porcentaje de ingresos de operación respecto del presupuesto total ejecutado al año	$(Total\ Ingresos\ de\ operación/Total\ Presupuesto\ ejecutado)*100$	%	76,90	83,84	82,64	82,45	SI	100
Institucional	Porcentaje promedio del presupuesto mensual ejecutado respecto de la ejecución mensual programada	$(Promedio\ anual\ (Ejecución\ efectiva\ del\ gasto\ mensual/ejecución\ programada\ del\ gasto\ mensual))*100$	%	94,80	109,92	118,54	95,91	SI	124 ²⁵

23 El aumento en los ingresos, se debe principalmente al incremento en la demanda de Cédulas de Identidad. ingresos, son producto de la

24 El fuerte incremento, se debe a que 8 Direcciones Regionales incluyeron como Compromiso de Desempeño Colectivo el incrementar las Atenciones en Terreno.

25 Dado que la demanda por Documentos de Identificación fue superior a la estimada, esto trajo asociado un incremento de gastos en materias primas.



OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ²⁶ 2003/ 2002
				2001	2002	2003	
Productos de Identificación	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Producto Cédula de Identidad	(Total de encuestados que califican con nota 6 y 7 la Calidad del Producto Cédula de Identidad / Total de encuestados que solicitaron Cédulas de Identidad)*100	%	86,5	90,88	93,46	102
	Porcentaje encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Producto Pasaporte	(Total de encuestados que se califican con nota 6 y 7 la Calidad del Producto Pasaporte / Total de encuestados que solicitaron Pasaporte)*100	%	86,8	88,89	94,12	106
	Porcentaje de Cédulas de Identidad procesadas dentro del Plazo de 6 días para renovación y 8 días para Primera Filiación	(Total de cédulas de Identidad procesadas en el plazo en el período t/ Total de cédulas de Identidad solicitadas en el período t)* 100	%	-	-	99	-
	Porcentaje de Pasaportes procesados dentro del Plazo de 2 días	(Total de pasaportes procesados en el plazo durante el período t/Total de pasaportes solicitados en el período t)*100	%	-	-	94	-
Descentralización en el ingreso de partidas	Porcentaje de Partidas de Nacimiento Matrimonio y Defunción ingresadas directamente a la base de Datos en relación al total de Partidas de Registro Civil	(Total de partidas de Nacimiento Matrimonio y Defunción ingresadas directamente a la base de Datos durante el período t/ Total de Partidas de Registro Civil realizadas durante el período t)*100	%	31,93	65,6	80	122 ²⁷

26 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.

27 Esto se explica, por la implementación del proyecto de descentralización de partidas en 102 oficinas del país con 105 nuevos puestos de atención.



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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ²⁶ 2003/ 2002
				2001	2002	2003	
Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en Registro Civil	(Total de encuestados que califica con nota 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en Registro Civil/Total de encuestados que solicitaron Inscripción en Registro Civil)*100	%	84,4	79,49	87,84	110
	Porcentaje de solicitudes al RVM ingresadas directamente a la Base de Datos en relación al total de Solicitudes al RVM	(Total de solicitudes de RVM ingresadas directamente a la Base de Datos durante período t/ Total de solicitudes al RVM en el período t)*100	%	1,05	2,89	28,6	990 ²⁸
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de Encuestados que califican con nota 6 y 7 la calidad del Servicio de Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados	(Total de encuestados que se califica con nota 6 y 7 la Calidad del Servicio de inscripción en el Registros Vehículos Motorizados / Total de encuestados que solicitaron Inscripción en el RVM)*100	%	81,8	92,36	87,74	95
Otros Registros (Registro General de Condenas)	Porcentaje de solicitudes de omisiones de antecedentes penales tramitadas dentro del plazo de 25 días	(Total de solicitudes de omisiones de antecedentes procesadas en el plazo durante el período t/ Total de solicitudes de omisiones de antecedentes recibidas durante el período t)*100				75,9	-
Servicio de Conexión a la Red computacional con instituciones públicas y privadas	Tasa de variación anual de trámites realizados a través de Convenios de Conectividad	[(Total de trámites realizados a través de Convenios de Conectividad con período t/Total de trámites realizados a través de Convenios de Conectividad en el período t-1)-1]*100	%	63,6	35,0	29,1	129 ²⁹
Servicio Oficina Internet	Porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas	(Total de Transacciones comerciales realizadas en la Oficina Internet en el período t/ Total de visitas a la Oficina Internet en el período t)*100	%	2	6,12	13,8	225 ³⁰

28 Se debe a la incorporación de 53 Oficinas al proyecto de Descentralización. Durante del 2003, las solicitudes ingresadas directamente fueron 273.079 de un universo de 953.346, lo que representa un 28,6%.

29 Esto se explica por la incorporación de nuevas instituciones al Servicio de Conexión (empresas, Fuerzas Armadas, Ministerio Público, Ministerio, Policías, SII; TGR, Aduanas).

30 Se explica por la fuerte demanda que han tenido los Certificados Internet, sobre a partir de la incorporación del Timbre Digital que permite obtener Certificados en Línea.



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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ²⁶ 2003/ 2002
				2001	2002	2003	
Servicio OIRS Oficina Información Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Promedio de Felicitaciones por cada 100.000 actuaciones	(Total de Felicitaciones en el período t / Total de Actuaciones en el período t) * 100000		6,31	7,67	22,9	298 ³¹
	Promedio de Reclamos por cada 100.000 actuaciones	(Total de Reclamos en el período t / Total de Actuaciones en el período t) * 100000		4,98	5,98	6,76	89
Puestos Integrales	Porcentaje de Certificados Computacionales emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de Certificados Computacionales emitidos	(Total de Certificados Computacionales emitidos por Puestos Integrales en el período t / Total de Certificados Computacionales Emitidos en el período t) * 100	%	17,4	36,9	63,6	172 ³²
Institucional	Porcentaje de Trámites realizados en Terreno con respecto al Total de Trámites homologables realizados en el SRCel ³³	(Total de trámites realizados en terreno en el Período t / Total de trámites homologables realizados en el SRCel en el período t) * 100	%	0,54	0,31	0,76	24534

31 El avance se explica por la mayor cantidad de opiniones emitidas por los usuarios, en particular por la calidad del Producto Cédula de Identidad y Pasaporte.

32 Esto es producto de la incorporación de 108 Oficinas a este proyecto con 253 nuevos puestos de atención.

33 Indicador presentado en el Proyecto de Ley de Presupuesto Año 2004

34 El fuerte incremento, se debe a que 8 Direcciones Regionales incluyeron como Compromiso de Desempeño Colectivo el incrementar las Atenciones en Terreno.



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

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

1. *Continuar la implementación del nuevo Sistema de Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte:* Digitalización masiva 100%. El contrato a la empresa Xerox se hace efectivo en el mes de noviembre. El estudio para la habilitación de la oficina de Frutillar concluyó que para el año 2003 era inviable, por esta razón, el total de oficinas del 2003 es de 148, las que se encuentran instaladas y operativas.
2. *Continuar la habilitación en oficinas del Sistema de Atención Integral:* A la fecha se han habilitado 253 puestos integrales, correspondientes a 108 Oficinas del país, los cuales se encuentran en operación. Se supera considerablemente la meta, debido a la optimización de los recursos existentes, instalando el sistema en todos los equipos presentes en la oficina.
3. *Lograr la operación del SRCel como Autoridad de Registro en el Otorgamiento de Certificados Digitales:* "Incorporar en la Ley 19.799 y en el respectivo Reglamento la autorización para que el Servicio opere como Autoridad de Registro. Aplicación habilitada en 13 puestos de trabajo correspondiente a todas las direcciones regionales.
4. *Continuar con la habilitación en oficinas del programa de descentralización de ingreso de inscripciones relativas al Registro de Vehículos Motorizados, Registro Civil y Registro General de Condenas:* Presenta el siguiente detalle A) vehículos motorizados: 53 oficinas con 68 puestos de trabajo. B) registro civil: 102 oficinas con 105 puestos de trabajo. C) registro general de condenas: 30 oficinas con 30 puestos de trabajo. Todos los puestos de trabajo operativos en todas las oficinas.



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

AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO DEL PMG

Respecto al Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG, los 10 sistemas que lo integran validaron las etapas comprometidas, con un cumplimiento global del 100%.

En el área de recursos Humanos, cabe destacar que en *Capacitación* se realizaron : 425 cursos ejecutados, 5.053 cupos de capacitación, 84.874 horas de capacitación, \$149.392.000 asignado, con un 100% de ejecución.

En el área de Atención de Usuarios, *Simplificación de Tramites* se desarrolló una propuesta de Simplificación de Trámites Inter Instituciones para el período 2003-2005, enfocada principalmente en la disminución de ventanillas de atención y el resguardo de la seguridad ciudadana, con un avance global en su implementación de un 25% al 31/12/03.

En área de Administración Financiera, el *Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público*, el número de operaciones efectivamente informadas y adjudicadas al 31/12/03 ascendieron a 861.

Por último, en *Enfoque de Género* se formuló un Plan de Trabajo, donde se distinguen la entrega y/o creación de nuevos productos, y el diseño lógico del sistema de información de usuarios diferenciados por sexo.

Por otra parte, los Compromisos de Desempeño Colectivo suscritos por la Institución para el segundo semestre del 2003 presentan cumplimientos iguales o superiores al 100% en cada uno de sus 19 centros de responsabilidad.

AVANCES EN OTRAS ÁREAS

Seguridad Ciudadana

El Servicio suscribió convenios con cuatro grandes empresas distribuidoras de información comercial y financiera, los que permitirán a estas empresas la conexión a la red institucional del Servicio durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Gobierno Electrónico

- *Alfabetización Digital*: El Servicio contribuirá a que habitantes de 14 comunas de la Región Metropolitana aprendan a utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación, a través de un Convenio de Cooperación suscrito entre esta Institución y la Corporación El Encuentro.
- *Certificados disponibles en Consulados*: El Servicio puso en marcha un sistema que permitirá a los chilenos residentes en el exterior, a través de los consulados de nuestro país, obtener en minutos los certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Antecedentes.



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

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:

1. 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 y permite también que personas pertenecientes a etnias indígenas puedan solicitar que la manifestación, información y la celebración se efectúen en su lengua.
2. Proyecto de ley que crea Registro de A.D.N.:
3. Proyecto de ley que crea el Registro de Prendas sin desplazamiento: Se propone la existencia de un solo Registro de prendas sin desplazamiento, y su constitución se formalizará por contrato privado o escritura pública, la simplificación de la normativa busca agilizar la tramitación de créditos bancarios para la pequeña y mediana empresa.
4. Proyecto de ley que crea un procedimiento para presumir exención de responsabilidad penal en caso de extravío, hurto o robo de la cédula nacional de identidad y de otros documentos de identificación.
5. Proyecto de ley que ordena la anotación de los vehículos robados en el Registro de Vehículos Motorizados.

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, generarán un alto impacto en la vida de las personas, especialmente por los alcances culturales que involucran para nuestro país.

La responsabilidad de la tramitación de los proyectos radica en el Ministerio de Justicia, a través de la acción del Ministro, Subsecretario y División Jurídica, entregando el Servicio de Registro Civil e Identificación todo el apoyo técnico que las iniciativas requieren para tales efectos.



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

4. DESAFIOS 2004

Programa de Apoyo a la Reforma Procesal Penal (Comprometida ante el Congreso, propuesta para Programación Gubernamental) presupuesto asignado M\$63.710. Apunta a colaborar en dos funciones principales: identificación de las personas y entrega de información de los registros mantenidos por el Servicio.

Puestos Integrales (Comprometida ante el Congreso, propuesta para Programación Gubernamental), presupuesto asignado M\$216.631. 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 160 nuevos Puestos de Atención Integral.

Licitación de Servicios Integrales de Computación (Interna), presupuesto asignado M\$77.000. Dado los avances tecnológicos, la necesidad de contar con un sistema que cumpla con los actuales estándares de mercado, así como también la necesidad de nuestra institución por lograr un nuevo contrato que contenga todos los aspectos relevantes que nos permitan cumplir nuestros objetivos y que aporte mayor beneficio tecnológico, económico y administrativo de acuerdo con los requerimientos actuales del Servicio.

Programa de Descentralización de Ingreso de Registros (Meta Interna, propuesta para Programación Gubernamental), presupuesto asignado M\$222.000. 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.

Servicios Biométricos (Interna), presupuesto asignado M\$85.000. Actualmente el Servicio cuenta con un Nuevo Sistema de Identificación, el cual ha generado como producto el contar con una base de información biométrica (Fotografía, impresiones, firma), de cada una de las personas que han obtenido algún documento de identificación, ya sea en el actual como antiguo formato.

Dado la importancia y potencial de la información antes señalada, es que el objetivo de esta meta es proveer dicha información a la ciudadanía, a través de una serie de servicios de información electrónica, los cuales permitan la verificación de la identidad de las personas, en las distintas actividades de su diario hacer.



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

OTROS PROYECTOS PARA EL 2004

Posesiones efectivas: De acuerdo con el artículo 7° de la Ley N° 19.903, sobre el procedimiento para otorgar la posesión efectiva de la herencia, el Servicio de Registro Civil e Identificación, deberá establecer las componentes necesarias para la implementación, funcionamiento y operación del Proyecto de Ley. En este entendido, se visualizan tres líneas fundamentales: Procedimientos y Procesos, Infraestructura y Personal. Esto implica, la generación de planes específicos de capacitación, orientados a las distintas áreas del Servicio y en los distintos niveles de participación que el sistema de posesiones efectivas demande, debiendo comprender, además, el funcionamiento de los nuevos registros, que de acuerdo al articulado del proyecto, estarán a cargo de este Servicio.

Servicios Electrónicos: Se encuentra en proceso de paso a producción el Sistema de facturación de Servicios Electrónicos, el cual permitirá supervisar los convenios de conectividad del Servicio con instituciones externas, asociados a servicios de información disponibles.

Se encuentra en desarrollo el servicio de verificación de identidad en línea, el mecanismo de será similar al usado por la actual estación de captura, permitiendo indicar si la persona es quien dice ser o no.

Certificado de Firma Electrónica: El Servicio proveerá a las entidades certificadoras la cobertura geográfica de sus oficinas, a fin de capturar solicitudes de certificado de firma electrónica y realizar la verificación de identidad del solicitante. El resultado de esta verificación será enviado a la entidad certificadora a fin de que ella emita el certificado de firma electrónica. Esta aplicación está integrada al nuevo Sistema de Identificación.



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

Anexos

Programación Gubernamental
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2003
Transferencias Corrientes
Proyectos de Inversión
Indicadores de Recursos Humanos



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

ANEXO 1: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Objetivo³⁵	Producto³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación³⁷
Continuar la implementación del Nuevo Sistema de Identificación: Cédula de Identidad y Pasaporte.	Sistema de captura de datos para emisión de documentos instalado en 149 oficinas adicionales; Fichas Índices extras Digitalizadas y Fichas Decadactilares extras Digitalizadas.	Documentos de Identificación	1 ^{ER} Corte: CUMPLIDO 2° Corte: ALTO 3 ^{ER} Corte: CUMPLIDO 4° Corte: CUMPLIDO
Continuar la habilitación en oficinas del sistema de atención integral.	120 nuevos Puestos de Atención Integral.	Registro Civil Registro de Vehículos Motorizados Producto de Otros Registros (Registro General de Condenas)	1 ^{ER} Corte: ALTO 2° Corte: ALTO 3 ^{ER} Corte: ALTO 4° Corte: CUMPLIDO
Lograr la operación del SRCel como Autoridad de registro en el otorgamiento de Certificados Digitales.	Solicitudes de Certificados Digitales en operación.	Documentos de Identificación	1 ^{ER} Corte: CUMPLIDO 2° Corte: ALTO 3 ^{ER} Corte: ALTO 4° Corte: ALTO
Continuar con la habilitación en oficinas del Programa de Descentralización de Ingreso de inscripciones relativas al Registro de Vehículos Motorizados, Registro Civil y Registro General de Condenas.	Habilitación de 50 oficinas con infraestructura computacional y sistema de ingreso de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados; Habilitación de 100 oficinas con infraestructura computacional y Sistema de Ingreso de Partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción y Habilitación de 30 oficinas con infraestructura computacional y Sistema de Ingreso de Solicitudes de Beneficios y Omisión de Antecedentes.	Registro Civil Registro de Vehículos Motorizados Producto de Otros Registros (Registro General de Condenas)	1 ^{ER} Corte: ALTO 2° Corte: ALTO 3 ^{ER} Corte: ALTO 4° Corte: CUMPLIDO

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

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

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



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

ANEXO 2: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2003

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				X			MEDIANA	10%	SI
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				X			ALTA	12%	SI
	Evaluación de Desempeño			X				MEDIANA	10%	SI
Atención a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS					X		ALTA	12%	SI
	Simplificación de Trámites					X		ALTA	12%	SI
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				X			ALTA	12%	SI
Auditoría Interna	Auditoría Interna				X			ALTA	12%	SI
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público					X		MEDIANA	10%	SI
	Administración Financiero-Contable				X			MENOR	5%	SI
Enfoque de Género	Enfoque de Género		X					MENOR	5%	SI

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100%



ANEXO 3: TRANSFERENCIAS CORRIENTES ³⁸

Descripción	Presupuesto Inicial 2003 ³⁹ (M\$)	Presupuesto Final 2003 ⁴⁰ (M\$)	Gasto Devengado ⁴¹ (M\$)	Diferencia ⁴²
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO				
Gastos en Personal				
Bienes y Servicios de Consumo				
Inversión Real	71,780	71,780	71,541	239
Otros				
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS				
Gastos en Personal				
Bienes y Servicios de Consumo	24,947	24,947	24,900	47
Inversión Real				
Otros	47,453	47,453	28,665	18,788
TOTAL TRANSFERENCIAS	144,180	144,180	125,106	19,074

De las transferencias corrientes, podemos señalar que:

- Las transferencias corrientes para el año 2003 se presupuestaron en M\$144.180, de estas: M\$71.780 son para financiar el programa de salas cunas y jardines infantiles, M\$24.947 para financiar el proyecto del Servicio como Autoridad de Registro en la emisión de certificados digitales y M\$47.453 destinado al pago de impuesto IVA, por aquellos servicios que realiza la Institución y que se encuentran afecto a dicho impuesto.
- La ejecución real del período a nivel de cada ítem fue la siguiente: M\$71.541 (99,7%) Salas Cunas y Jardines Infantiles, M\$24.900 (99,8%) por concepto del Servicio como Autoridad de Registro en la emisión de Certificados Digitales y M\$28.664 (60,4%) Impuestos.

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

39 Corresponde al aprobado en el Congreso.

40 Corresponde al vigente al 31.12.2003

41 Incluye los gastos no pagados el año 2003

42 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.



ANEXO 4: INICIATIVAS DE INVERSIÓN⁴³

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴⁴	Ejecución Acumulada al año 2003 ⁴⁵	% Avance al Año 2003	Presupuesto Final Año 2003 ⁴⁶	Ejecución Año 2003 ⁴⁷	% Ejecución Año 2003	Saldo por Ejecutar
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)
Reposición Oficina Vivienda Canela	41,408	41,408	100%	19,100	19,100	100%	-
Construcción Oficina y Dir. Regional Concepción	1,083,370	1,083,369	100%	320,000	319,795	100%	205
Desarrollo Nuevo Sistema de Identificación	4,500,000	3,571,632	79%	1,929,100	1,000,732	52%	928,368

De los proyectos de inversión para el año 2003 podemos concluir que:

- Respecto a la Reposición de la oficina en la localidad de Canela, se puede apreciar que el proyecto está completamente terminado y en funcionamiento.
- En relación a la Inversión en la octava región, la construcción de la Oficina Anexa y la Dirección Regional, se puede señalar que la obra está terminada y equipada.
- Los dos proyectos señalados están concluidos en su totalidad y su avance financiero es del 100%.
- Con relación al Proyecto Desarrollo del Nuevo Sistema de Identificación, se puede señalar que la digitalización de fichas se realizó en un 100% y la implementación de las oficinas ya está al 100%, quedando pendiente actividades de control y análisis para enriquecer el proyecto. El monto no ejecutado se solicitó como saldo inicial para el año 2004.

43 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
 44 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado
 45 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2003
 46 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2003
 47 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2003



ANEXO 5: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁸		Avance ⁴⁹
		2002	2003	
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	2,06 días	1,99 días	103,52 ⁵⁰
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.				
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	2,90 %	3,55%	122,41 ⁵¹
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.				
Rotación de Personal				
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.				
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,30 %	0,42%	140,0 ⁵¹
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,34 %	0,00%	52
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,96%	1,26%	76,2 ⁵²
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,61%	1,87%	86,1 ⁵²
Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	32,9%	72,04%	45,7 ⁵²
Grado de Movilidad en el servicio				
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	4,00%	4,32%	108 ⁵³

48 La información corresponde al período Junio 2001-Mayo 2002 y Junio 2002-Mayo 2003, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2002-Diciembre 2002 y Enero 2003-Diciembre 2003.

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

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

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

52 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

53 Se considera ascendente desde la perspectiva del ascenso en la carrera funcionaria



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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁸		Avance ⁴⁹
		2002	2003	
Grado de Movilidad en el servicio				
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	6,92%	7,86%	113,58 ⁵⁴
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal				
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	73,08%	96,39%	131,9 ⁵⁶
Porcentaje de becas ⁵⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,30 %	0,19%	63 ⁵⁷
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	23,52 hrs.	33,36 hrs	141,84 ⁵⁶
Grado de Extensión de la Jornada				
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,28 hrs.	5,33 hrs	136,59 ⁵⁸
Evaluación del Desempeño ⁵⁹				
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	94,62 %	93,75 %	99,08 ⁶⁰
	Lista 2 % de Funcionarios	0,76 %	0,84 %	110,53 ⁶⁰
	Lista 3 % de Funcionarios	0,04 %	0,04 %	100,00 ⁶¹
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00%	0,00%	.. ⁶¹

54 Se considera ascendente desde la perspectiva del ascenso en la carrera funcionaria

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

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

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

58 Se considera descendente ya que la disminución de este indicador implica la mejora en la eficiencia del desempeño de los funcionarios

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

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

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