

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Catedral 1772, Fono (56) 226115001
www.registrocivil.gob.cl

Índice

1. Resumen Ejecutivo Servicio	3
2. Resultados de la Gestión año 2014	6
3. Desafíos para el año 2015	24
4. Anexos.....	25
Anexo 1: Identificación de la Institución	26
Anexo 2: Recursos Humanos.....	39
Anexo 3: Recursos Financieros.....	49
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	56
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	60
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)	60
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014	61
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	64
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	65
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	69
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	69

1. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), tiene definida por misión institucional que; “Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente”.

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

Conforme a ello, le corresponde generar y mantener los siguientes productos: 1. Documentos y Servicios de Identificación, 2. Registro Civil, 3. Registro de Vehículos Motorizados, 4. Registros Penales y Registros Especiales, los que contemplan, entre otros subproductos: Cédulas de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes, Pasaportes, Servicio de consulta al Registro de ADN, Registro de Nacimiento, Registro de Matrimonio, Registro de Defunción, Registro Nacional de Testamentos, Registro de Posesiones Efectivas, Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga, Registro General de Condenas, Registro Penal Adolescente, Registro de Discapacidad, Registro de Conductores, Registro de Violencia Intrafamiliar, Registro de Profesionales, Registro de Bancos de Datos Personales para Organismos Públicos, Registro de Multas de Tránsito no pagadas, Registro de No Donantes, Registro de Prendas sin Desplazamiento, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, Registro de Inhabilidades para trabajar con menores, otorgamiento de la clave Única para trámites en el Estado, entre otros, y cuyos beneficiarios y beneficiarias son las personas naturales, Instituciones del Sector Público, Organizaciones y empresas del Sector Privado.

Su estructura se compone de una Dirección Nacional, con sede en la ciudad de Santiago y 15 Direcciones Regionales. Por otra parte, con la finalidad de que cada ciudadano(a) reciba una oportuna atención, el Servicio cuenta con 470 Oficinas y Suboficinas en todo el territorio nacional, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el Sur, incluidas la Isla Juan Fernández y la Isla de Pascua. Para cubrir la mayor parte de nuestra geografía y asegurar el acceso por parte de la población, el Servicio cuenta con 89 maletas de atención en terreno organizadas en Oficinas Móviles Terrestres distribuidas en todas las regiones y una Oficina Marítima, así como también, una Oficina Virtual en Internet a la que se puede acceder en el sitio www.registrocivil.gob.cl. El equipo humano de la Institución, está compuesto por 2.919 personas (con una dotación máxima de personal de 2.963 autorizada en la Ley de Presupuestos 2014), correspondiendo el 66,6%, al estamento administrativo y donde el 67,4% son mujeres.

En este sentido, es posible destacar los siguientes logros obtenidos durante el período 2014:

- El año 2014 la Oficina Internet aumentó sus productos y servicios otorgados en línea, los cuales son; “la Reserva de Hora” para la obtención o renovación de los documentos de Identidad, cédula y/o Pasaporte; la habilitación de dos certificados gratuitos relativos al “Registro de Personas Jurídicas”, esto son, el de la “Vigencia” y el de “Directorio”, materializando los lineamientos gubernamentales del Estado al servicio de la gente.
- Emisión de 15.120.389 de certificados gratuitos, a través de nuestra Oficina Internet, durante el 2014. Considerando que el 2013 se emitieron 10.973.481 de certificados, se registra un aumento del 37,79%, lo cual involucra documentos con alta demanda y utilidad para la ciudadanía. Los certificados gratuitos por internet son; 1. Certificado de Nacimiento para asignación familiar y matrícula; 2. Certificado de Matrimonio y Defunción, para asignación familiar, 3. Certificado de Cese de Convivencia, 4. Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro y 5. Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro.
- La cantidad de cédulas de identidad tramitadas en 2014, corresponden a 3.618.404 de solicitudes en nuestro país y a 35.969 solicitudes, en consulados de Chile alrededor del mundo. En el año 2014, el 89,64% de las cédulas en nuestro país se tramitaron dentro del plazo de 5 días hábiles, en comparación al año 2013 en que se tramitaron dentro del plazo señalado el 85,56%. En el caso de los Pasaportes, se tramitaron 363.394 solicitudes en nuestro país y 38.765 solicitudes en consulados de Chile alrededor del mundo, lo que representó un considerable incremento del 32,02 %, considerando el año 2013, lo que se explica por la posibilidad de obtener la visa electrónica con este nuevo documento de identificación. En el año 2014, respecto de las solicitudes realizadas en nuestro país se observa que el 92,70% de Pasaportes, fueron tramitados en un plazo igual o menor a 3 días hábiles, es decir, 336.878 pasaportes, presentándose un considerable aumento respecto del año anterior donde fueron tramitados en el mismo plazo sólo el 84,96%, como efecto de la normalización y consolidación del sistema de identificación propuesto para el año 2014.
- Las solicitudes de Posesiones Efectivas, fueron 67.126, siendo el 94,83% terminadas dentro de un plazo menor o igual a 45 días, resultado levemente inferior al registrado en el año 2013, que presentó un 96,72% en dicho plazo, esto considerando el contexto de aumento de estas solicitudes, de alta complejidad, que fue de un 8,13% respecto del año 2013, donde sólo se registraron 62.081 solicitudes.
- Durante el año 2014 se recibieron 634.406 llamadas al Call Center, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 97,96%. Se incrementó el número de llamadas en un 14,38% respecto del año 2013.
- En relación los desafíos planteados para el año 2014: 1.- Sistema de Identificación Documentos de Identidad y Viaje, y Servicios Relacionados; se logró la normalización del sistema, respecto de 2013, logrando un sistema de producción y entrega que brinda calidad de atención a nuestros usuarios(as). 2.- Proceso de modernización de la “Plataforma de Computación Personal del Servicio de Registro Civil e Identificación; se avanzó hasta la firma del contrato. Y 3.- Proceso de Licitación de la Plataforma Central de sistemas y Registros, se trabajó en los levantamientos de procesos y requerimientos, como insumo para todos los procesos posteriores que se realizarán en el año 2015

En relación al Programa de Gobierno, de la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet Jeria, nos ha tocado el apoyo en dos líneas de trabajo que están establecidas en dicho programa: 1.- el Acuerdo de Unión Civil, que originalmente se denominó Acuerdo de Vida en Pareja AVP, donde el Servicio tendrá un rol fundamental el cual es materializar la unión civil desde la perspectiva jurídica. Además, nuestro Servicio apoya otra línea del programa gubernamental, que es la “Agenda Digital” donde nos corresponde un rol fundamental en el otorgamiento y mantención de la Clave Única para trámites en línea en el Estado. Finalmente se suma el constante apoyo a las demás instituciones públicas para el logro de sus objetivos a través de los convenios de conectividad.

Para el año 2015, se materializarán desafíos centrados en mejorar la atención a nuestros usuarios y usuarias, en donde destacan: 1.- Reposición vehículos para atención terreno, permitiendo así una mejor y mayor cobertura de este tipo de atenciones, con una inversión de M\$ 533.071. 2.- Creación de un Centro Especializado de Atención de Extranjeros, para la Región de Antofagasta, 3.- Implementación de dependencias de Atención de Público en el nuevo Edificio Bicentenario, 4.- Se contemplan M\$ 1.188.332 para mejorar el estándar de oficinas del servicio, 5.- Mejoramiento de atención al público a través de aumento de Dotación que significan 219 cupos adicionales, con un gasto involucrado de M\$ 911.942.

Además se hará la optimización de la infraestructura y soporte informáticos, a través de los siguientes proyectos: 1.- Habilitación del Datacenter de contingencia, lo que permitirá disponer de una réplica de la información y de los programas que sustentan los 25 registros a cargo del Servicio, Dicha iniciativa contempla un presupuesto de M\$1.251.200. 2.- Implementar un sistema de monitoreo y alerta temprana de la actividad en las oficinas del Servicio, 3.- Servicio de seguridad ante intrusiones externas, este proyecto informático viene a robustecer las medidas de seguridad que el Servicio tiene para el resguardo la información de todos los chilenos y chilenas, lo que significa una inversión de M\$ 189.931. 4.- Implementación de un nuevo sistema de Personal y Remuneraciones, por M\$ 236.900.

Finalmente, la creación del nuevo Registro de Acuerdo de Unión Civil, AUC.



TERESA ALANIS ZULETA
Directora Nacional (TP)

2. Resultados de la Gestión año 2014

Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

El Servicio de Registro Civil e Identificación no tuvo, total o parcialmente, asignada alguna de las 56 medidas comprometidas por la Presidenta de la República para sus primeros 100 días de Gobierno, que buscan marcar las prioridades del Programa de Gobierno y responder con prontitud a la ciudadanía respecto de sus más sentidas necesidades, pero existe por parte del Servicio un permanente apoyo a las demás instituciones públicas, a través de los convenios de conectividad entre otras iniciativas, para colaborar en el cumplimiento de sus tareas y desafíos.

En relación a los aspectos relevantes se puede mencionar los siguientes:

• Programa Renueva tu Cédula

Destinado a canalizar la demanda de usuarios que asisten a las oficinas por renovación de cédula, cuyo vencimiento estaba previsto para el 2 de septiembre de 2014, y así evitar aglomeraciones en oficinas.

Durante los meses de la campaña (junio a septiembre de 2014) se logró renovar un total de 476.958 cédulas de identidad, vencidas o por vencer, evitando un exceso de demanda al finalizar el plazo de vigencia.

• Programa atenciones en horario extraordinario

Destinado a facilitar a los usuarios(as) la obtención de sus documentos de identidad y viaje (cédula y pasaporte) en horarios diferidos y para minimizar tiempos de atención.

Esto permitió descomprimir la demanda, disminuyendo los tiempos de espera los lunes y viernes, que son los días de mayor demanda en oficinas.

Los meses de la campaña (junio a septiembre de 2014) se atendieron 16.834 solicitudes durante el último sábado de cada mes, facilitando el acceso a los usuarios(as).

• Reserva de Hora de atención para documentos de identidad y viaje

Programa aplicado desde julio del 2014, destinado a permitir a los usuarios(as) a través de call center y página web, reservar hora para solicitar documentos de identificación, como son la cédula de identidad y pasaporte. La iniciativa ha permitido contar con 57 oficinas a nivel país que concentran la mayor cantidad de actuaciones para reservar horas, mejorando la calidad en la atención.

• **Apertura de Centro Especializado de Extranjeros Región Metropolitana**

Ha significado una mejora en la atención de extranjeros, considerando la creciente demanda de esa población. Desde el 7 de abril al 31 de diciembre de 2014, se atendió a 44.110 personas en este centro. Cabe señalar que sólo en la Región Metropolitana, este segmento de la población aumentó su demanda en un 20,31% el año 2014 respecto del 2013.

• **Instalación de Civilmáticos**

Destinados a acercar la obtención de productos emitidos desde página web en terreno.

Se instalaron específicamente en: Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de Puente Alto, Municipalidad de La Pintana, Municipalidad de Providencia (en dos centros), (CAJ) de Santiago y Maipú, y uno en la Municipalidad de Lo Barnechea.

• **Habilitación de Clave Única en más puestos de atención**

Programa destinado a facilitar el acceso a clave única a través de la obtención de este producto en puestos OIRS y de certificados, disminuyendo tiempos de espera de usuarios.

• **Inserción de la circunscripción de origen en la cédula de identidad**

Consiste en la inserción de la circunscripción en la cédula de identidad, otorgando la posibilidad de expresar la pertenencia e identidad cultural con su lugar de origen, en el caso en que la comuna sea diferente a la circunscripción. El sistema está funcionando desde el 18 de octubre.

• **Implementación de servicios en plataforma Web del Registro Civil e Identificación**

Se incorporaron los siguientes nuevos productos en la web institucional:

- Reserva de hora (Se efectuaron 70.574 citas, de las cuales se concretaron 37.236).
- Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro (1.509 certificados).
- Directorio de Personas Jurídicas sin fines de lucro (1.775 certificados).
- Cese de convivencia (2.328 certificados, que pueden obtenerlo sólo para aquellos realizados desde marzo de 2013).

• **Incremento de certificados emitidos por Internet**

El Servicio se propuso incrementar en un 5% los certificados emitidos por Internet, respecto de 2013. En ese año se emitieron 13.863.944 certificados y en 2014 se llegó a 18.234.060 certificados, es decir hubo un aumento de 31,52 %.

• **Proyectos de Infraestructura Fondos Propios**

- Son 6 proyectos con fondos propios, que están en desarrollo, cinco de ellos tienen por finalidad reponer oficinas afectadas por el terremoto de febrero de 2010. (Proyectos con diferentes estado de situación).

NOMBRE DEL PROYECTO	BENEFICIARIOS
Para mejorar las condiciones laborales de los funcionarios y la atención a la ciudadanía	
Construcción Oficina de Servicio de Registro Civil de Linares, Maule (Estado: : A la espera de Normalización sísmica por parte de MOP)	83.248
Para reponer oficina afectada por terremoto del 27 de febrero de 2010	
Reposición Oficina del SRCel de Curicó, Maule (Estado: Con Rate Favorable de MDS para ejecución de obras)	139.283
Reposición Oficina de Pelluhue (Ex Curanipe), Maule (Estado: En formulación de diseño ante MDS)	7.709
Reposición Dirección Regional de Maule y Oficina de Talca (Estado: En formulación de Construcción ante MDS.)	242.473
Reposición Oficina del Registro Civil de Los Ángeles , Biobío (Estado: Con Rate Favorable de MDS para ejecución de obras)	198.665
Reposición Oficina del Registro Civil de Mulchén, Biobío (Estado: : Subsananando observaciones MDS)	28.399

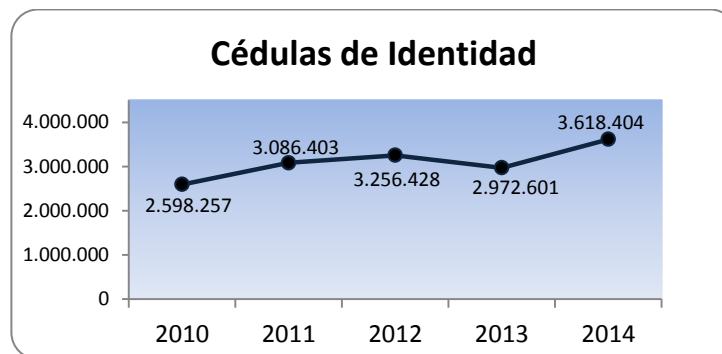
- Se destacan 6 Proyectos de Infraestructura del Servicio de Registro Civil e Identificación con fondos regionales en desarrollo, de 28 presentados a consideración de los Gobiernos Regionales.

N°	Región	Nombre del proyecto	Cantidad de Beneficiarios	Estado de avance	Monto M\$	Ejecución 2014 (M\$)
30077732	I	Construcción Oficina Registro Civil Alto Hospicio.	98.545	Adjudicación en TR CGR	566.249	39.483
30069415	VIII	Reposición Oficina Registro Civil de Curanilahue	15.828	Ejecución	306.227	300.340
30102525	VIII	Reposición Oficina Registro Civil de Santa Fe	4.300	Reevaluación	76.503	7.517
30073367	X	Construcción Oficina Registro Civil Alerce, Puerto Montt	60.000	Licitación privada	252.899	2.902
30078925	XII	Ampliación y remodelación 2° y 3° piso Registro Civil de P. Arenas	123.585	En obra	271.531	44.467
30068305	RM	Reposición Registro de Quilicura	204.961	Inicio de obras 5% avance	421.796	106.697

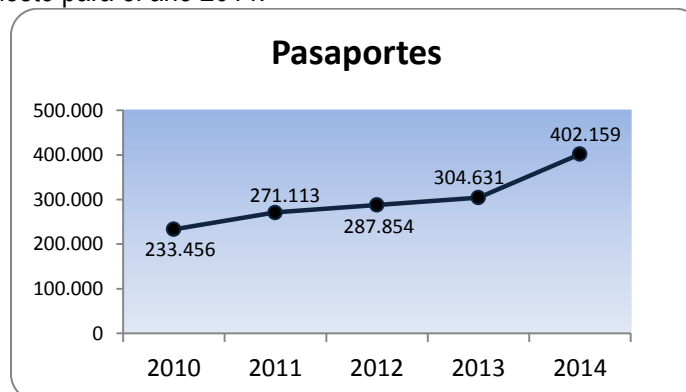
2.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

- **Documentos de Identificación:**

Respecto del total de cédulas de identidad tramitadas en 2014, corresponden a 3.618.404 de solicitudes en nuestro país y a 35.969 solicitudes en consulados de Chile alrededor del mundo. Estas cifras representan un considerable aumento del 20,43% respecto del año 2013, lo que puede deberse al interés de la ciudadanía por obtener los nuevos documentos de identificación. Del total nacional, un 89,64% fue tramitado dentro del plazo de 5 días hábiles, es decir, 3.243.423 cédulas de identidad, lo que representa un aumento respecto al periodo anterior, donde se alcanzó un 85,56%.



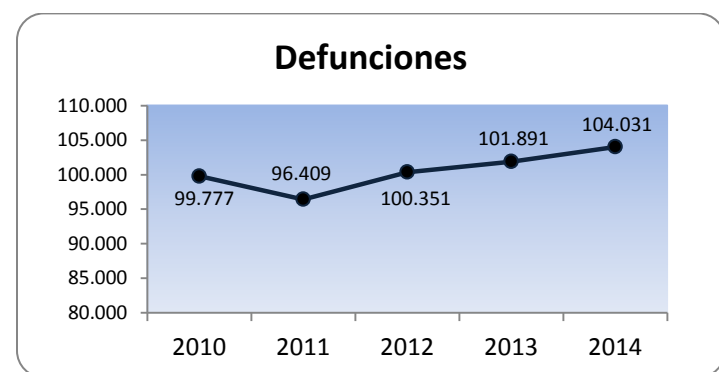
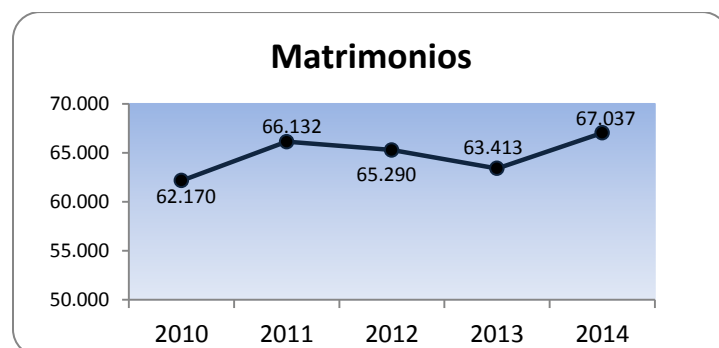
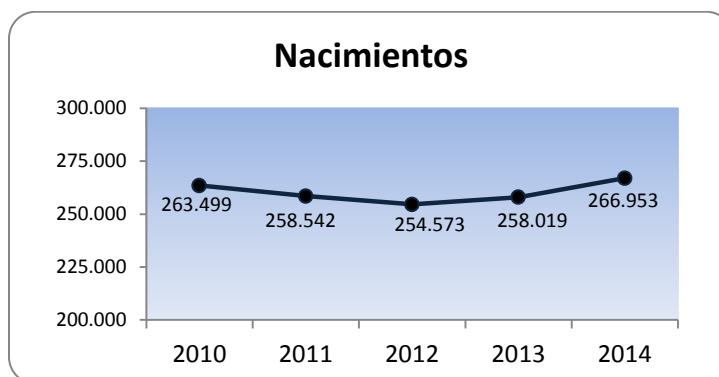
En el caso de los Pasaportes, se tramitaron 363.394 solicitudes en nuestro país y 38.765 solicitudes en consulados de Chile alrededor del mundo, lo que representó un considerable incremento del 32,02%, considerando el año 2013, lo que se explica por la posibilidad de obtener la visa electrónica con este nuevo documento de identificación. En el año 2014, respecto de las solicitudes realizadas en nuestro país se observa que el 92,70% de Pasaportes, fueron tramitados en un plazo igual o menor a 3 días hábiles, es decir, 336.878 pasaportes, presentándose un considerable aumento respecto del año anterior donde fueron tramitados en el mismo plazo sólo el 84,96%, como efecto de la normalización y consolidación del sistema de identificación propuesto para el año 2014.



Estos considerable aumentos en la entrega de documentos de identificación, un 20,43% para cédulas y un 32,02% para pasaportes, se explica por la consolidación que adquiere durante el año 2014 el nuevo sistema de identificación que partió en septiembre de 2013, además de la posibilidad de optar a la visa electrónica para el ingreso a Estados Unidos con el nuevo pasaporte.

- **Registro Civil:**

Durante el año 2014 se inscribieron 266.953 nacimientos, 67.037 matrimonios y 104.031 defunciones.



Respecto de estos registros: se emitieron 22.574.415 certificados. En Oficinas Presenciales 5.830.663 certificados, a través del sitio web del Servicio 15.737.157 certificados y por convenios de conectividad 1.006.595 certificados. De la cifra total, 15.120.389 fueron gratuitos para nuestros usuarios y usuarias. En tanto, las Rectificaciones y Subscripciones sobre este tipo de registros, totalizaron 152.485 en el período.

Las solicitudes de Posesiones Efectivas, fueron 67.126, en 2014, siendo el 94,83% terminadas dentro de un plazo menor o igual a 45 días, resultado levemente inferior al registrado en el año 2013, que presentó un 96,72% en dicho plazo, esto considerando el contexto de aumento de estas solicitudes, de alta complejidad, que fue de un 8,13% respecto del año 2013, donde sólo se registraron 62.081 solicitudes.

Se registraron 6.354 Testamentos ingresados durante el año 2014, siendo el 99,04% inscritos en un plazo de 3 días hábiles, es decir, 6.293 Testamentos. Cabe destacar el alto desempeño de este registro, dado que el año 2013 subió la meta, de 6 a 3 días hábiles, y mejoró el resultado respecto de 2012 y durante el 2014 se mantuvo este excelente desempeño donde las cifras prácticamente no registraron variación considerando que el año 2013 de inscribieron 6.366 testamentos.

- **Registro de Vehículos Motorizados:**

Las solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados durante el año 2014, totalizaron 2.355.086, lo que implicó un incremento del 4,85% respecto del año 2013, considerando que en dicho año, las solicitudes fueron de 2.246.061.

En este registro hay un indicador que merece ser destacado, que es el de las Primeras Inscripciones en el Registro de Vehículos Motorizados, donde el año 2014 de un total de 430.897 solicitudes aprobadas el 98,42% fueron tramitadas en un plazo inferior o igual a 10 días, es decir 424.073 solicitudes. Este mismo indicador tuvo un resultado para el año 2013 de 92,57%, lo que demuestra el significativo logro.

La emisión de Certificados de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados y el Certificado de Inscripción (Padrón) para el año 2014 fue de 4.096.113, y de ese total 1.807.745 fueron en nuestras oficinas presenciales, 353.474 por convenios de conectividad y 1.934.894 a través de Oficina Internet, marcando un hito relevante, donde los certificados emitidos por Oficina Internet superaron a los emitidos en las Oficinas Presenciales.

- **Registros Penales:**

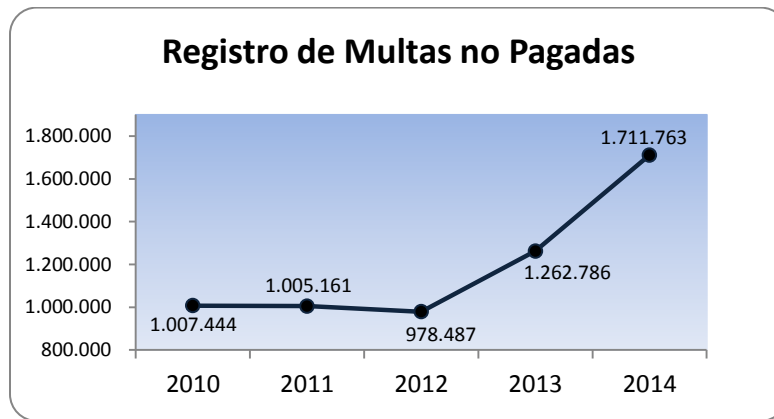
El total de beneficios penales tramitados fue de 21.101 solicitudes, y de éstas, el 96,24% se realizó en el plazo de 14 días, es decir, 20.308 solicitudes de beneficios penales tramitados, que en comparación al año 2013 prácticamente no presentó variación, manteniendo un alto desempeño con un resultado para dicho año del 96,73%.

La emisión de Certificados de Antecedentes, para Fines Particulares y Especiales, alcanzó un total de 5.065.274. Cabe destacar, que en 2014, 195.928 certificados de estas categorías, correspondiente a un 3,87%, fueron obtenidos a través de Oficina Internet, haciendo uso de la Clave Única que asegura el resguardo y confidencialidad de la información. Además, se registra un aumento de la demanda de estos certificados en un 6,29% respecto del año 2013 donde se emitieron 4.765.629 certificados en total.

- **Registros Especiales:**

- El Registro de Multas de Tránsito no Pagadas, que es de alto interés para nuestros usuarios y usuarias, tiene las siguientes cifras:

Tipo/año	2010	2011	2012	2013	2014
Ingresadas	1.007.444	1.005.161	978.487	1.262.786	1.711.763
Vigentes	1.927.468	2.532.597	3.139.409	4.011.806	5.306.986
Eliminadas	307.613	475.298	400.225	380.953	409.717



Resulta necesario destacar el importante aumento que ha tenido este registro durante el año 2014 donde se ingresaron 1.711.763 multas, que corresponde a un 35,55% respecto del año anterior, respecto de los certificados asociados a este registro, se presenta su evolución en la siguiente tabla;

Certificados	2010	2011	2012	2013	2014
Oficinas	120.861	157.965	140.078	116.305	117.666
Internet	281.534	317.724	272.901	273.250	246.860
Totales	402.395	475.689	412.979	389.555	364.526

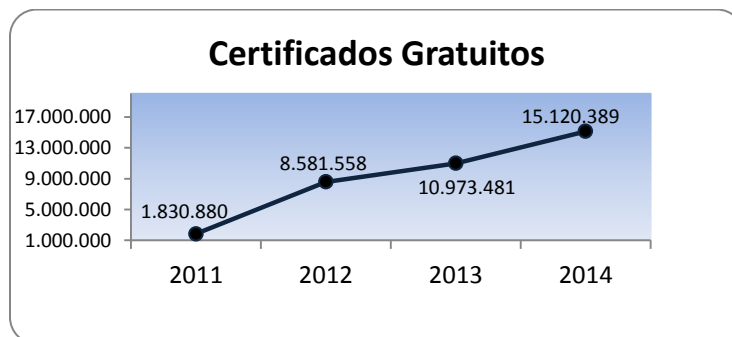
- El Registro de Profesionales totalizó 37.136 inscripciones durante el año 2014.
- El Registro de Discapacidad totalizó 27.692 inscripciones durante el año 2014.
- El Registro de Violencia Intrafamiliar totalizó 9.064 ingresos de Resoluciones durante el año 2014.
- El Registro de Conductores registró 258.976 licencias de las 10 categorías existentes el año 2013.
- En el Registro Nacional de Conductores, respecto de las resoluciones judiciales, se ingresó a la base de datos del Servicio 371.756 resoluciones durante el año 2014, manteniendo la cifra respecto del año 2013, la que sólo disminuyó un 0,82%, ya que en el año 2013 se ingresaron 374.825 de estas resoluciones.

- **Otorgamiento de certificados gratuitos por internet**

El Servicio de Registro Civil e Identificación tiene al servicio de la ciudadanía, a través de su página web, la emisión de certificados gratuitos, del tipo: Nacimiento, para efectos de asignación familiar y matrícula, Matrimonio y Defunción para efectos de asignación familiar, Cese de Convivencia, y de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, de Vigencia y el de Directorio.

Durante el año 2014, se emitieron 15.120.389 de certificados gratuitos, siendo un ahorro tangible a la ciudadanía. Además, con esta iniciativa se evita el costo de traslado y el tiempo de espera de las personas para adquirir estos certificados, especialmente de la población con mayor grado de vulnerabilidad. Asimismo, se potencia la descongestión de las oficinas del Servicio, posibilitando una mejora en la calidad de atención para quienes asisten por otro tipo de atenciones.

Al comparar los años 2013 y 2014, se evidencia el importante aumento de la demanda por nuestros usuarios y usuarias, donde el aumento fue de un 27,43% considerando que en el 2013 sólo se emitieron 10.973.481 certificados gratuitos. El presente gráfico muestra el aumento desde 2011 a 2014. No obstante, se debe considerar que los certificados gratuitos comenzaron en septiembre de 2011.



- Proyecto “Clave Única” para trámites en internet con el Estado.

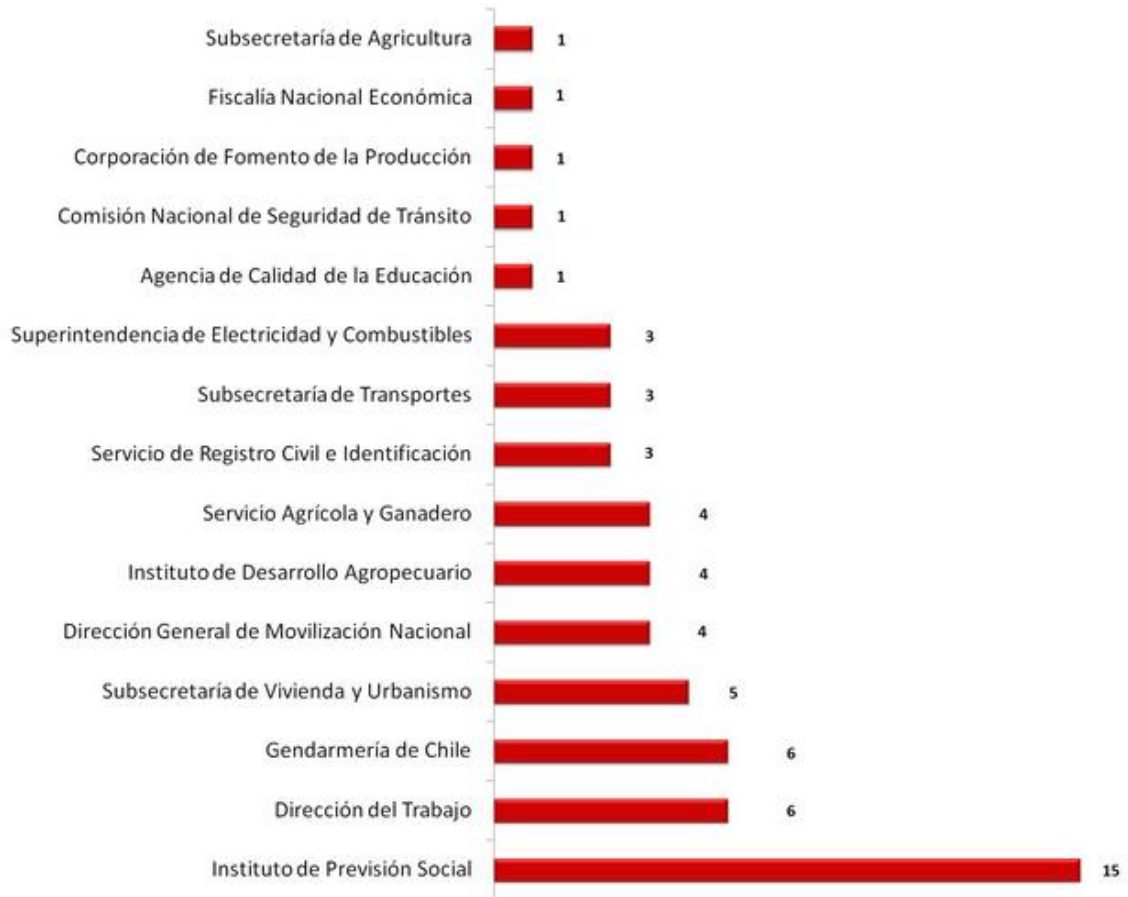
Este servicio consiste en asignar a las personas un medio seguro y de fácil uso, que les permita autenticarse y operar con los servicios del Estado por internet en forma no presencial.

Para el ciudadano, esta medida genera importantes ahorros en tiempo y dinero, y le permite tener acceso oportuno a la información que requiere para facilitar sus trámites, y para la entrega de servicios en línea, seguros e integrados, como son en nuestro Servicio: los certificados de Antecedentes Penales, Hoja de Vida del Conductor, copia de la inscripción de Vehículos Motorizados (Padrón) y certificado de Cese de Convivencia.

Año	Enrolados	Activados
2010	60.203	28.704
2011	257.738	104.319
2012	1.904.834	218.051
2013	2.153.544	188.282
2014	2.393.422	300.445
Total	6.769.741	839.801

Actualmente SEGPRES es el organismo encargado, a través de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, de coordinar la integración a través de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado, dando como resultado para el 2014, que la clave otorgada por el SRCel es usada por las siguientes instituciones:

Instituciones y número de trámites asociados a clave única



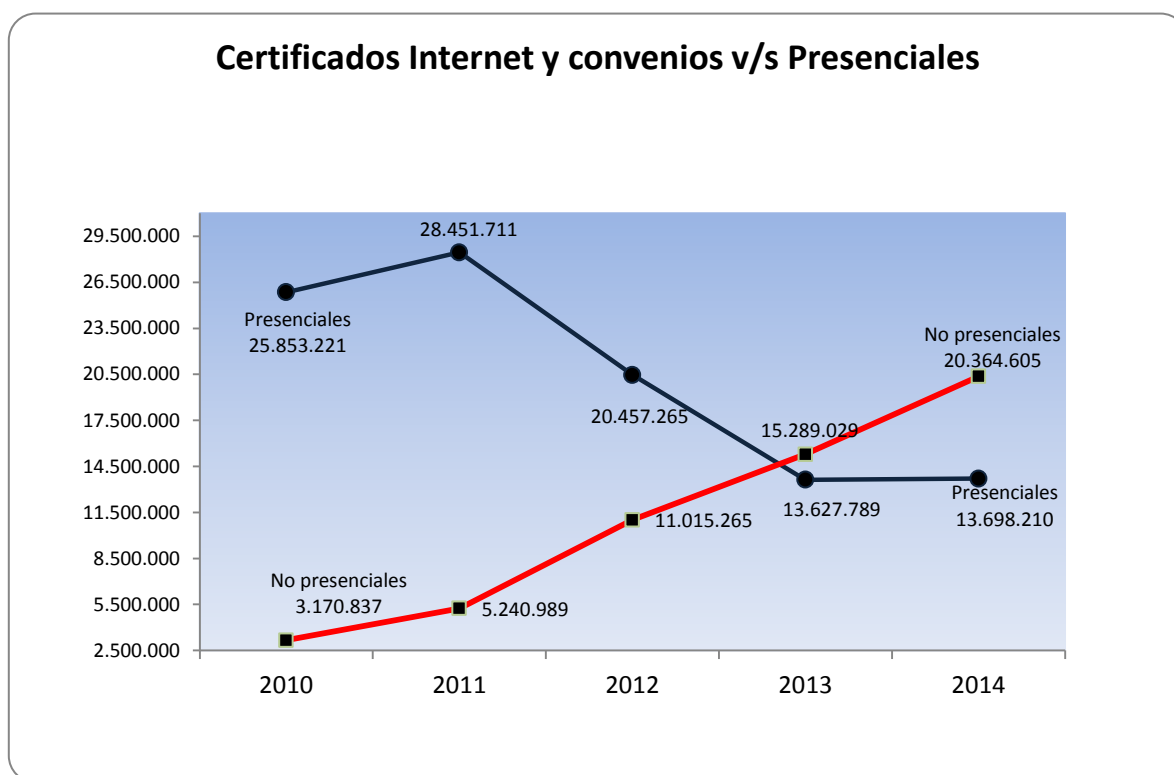
Fuente: <http://www.observatoriodigital.gob.cl/gobierno-digital-al-dia/clave-unica>

- **Gestión del Servicio de Asistencia Telefónica - Call Center**

Durante el año 2014 se recibieron 634.406 llamadas al Call Center, a través de la línea telefónica 600 370 2000, cuyo nivel de atención fue de un 97,96%. Se incrementó el número de llamadas en un 14,38% respecto del año 2013.

- **Gestión de Oficina Internet y no presencial**

A través de la dirección www.registrocivil.gob.cl y de convenios de conectividad, se emitieron 20.364.605 certificados, principalmente, de Registro Civil y de Vehículos Motorizados, lo que representa un 33,20% más que el año 2013, considerando que en dicho año, fueron 15.289.029 certificados emitidos por canales no presenciales. Lo anterior se explica, por los certificados gratuitos entregados a través de nuestra Oficina Internet y al resultado de las iniciativas de difusión de éstos.



El año 2014 se consolida el hito marcado en el año 2013, en que por primera vez los certificados no presenciales son más que los emitidos en Oficinas Presenciales, lo que ha sido fruto del esfuerzo del Servicio, principalmente en difusión.

- **Apoyo a la gestión del Sistema Nacional de Registro de ADN**

Durante el año 2014, se ingresaron un total de **12.231** huellas genéticas a la base de datos CODIS, lo cual representa un incremento de 105% respecto del anterior período.

Año	Evidencias	Desaparecidos y sus familiares	Condenados	Imputados	Víctimas	TOTAL
2010	10	0	153	1	2	166
2011	106	33	3.451	2	0	3.592
2012	154	1	10.977	1	0	11.133
2013	120	23	5.832	1	0	5.976
2014	187	2	12038	0	4	12.231
Total General						33.098

Durante el mismo período de tiempo, se han evacuado **12.914** Informes de Verificación de Identidad.

Año	Recibidos desde GENCHI/SML	Despachados a GENCHI/SML
2009	12.874	12.592
2010	13.177	12.290
2011	12.982	13.114
2012	14.202	13.856
2013	11.172	10.567
2014	12.147	12.914
TOTAL	76.554	75.333

El rol del SRCEI en torno al Sistema Nacional de Registros ADN se resume en las siguientes actividades:

1. Administrar y custodiar la Base de Datos de ADN, esto es, los cinco registros que la componen: Condenados, Imputados, Víctimas, Evidencias y Antecedentes y Desaparecidos y sus Familiares.
2. Entregar información a los Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, defensores públicos y privados y al titular de la huella genética.
3. Eliminar huellas genéticas del Registro de Imputados o de Víctimas y reasignar huellas genéticas del Registro de imputados al Registro de Condenados, a requerimiento de la autoridad competente o del titular de la huella genética.
4. Integrar las huellas genéticas a los antecedentes del prontuario penal de los condenados.
5. Administrar las herramientas informáticas del sistema.
6. Verificar la identidad del sujeto al cual se le toma la muestra biológica. Tratándose de Gendarmería de Chile, los funcionarios del SRCel asumen, a su vez, la tarea de tomar manualmente las impresiones dactilares concurriendo a las Unidades Penales respectivas.
7. Participar periódicamente en las reuniones de coordinación del sistema en la Mesa Interinstitucional a cargo del Ministerio de Justicia.
8. Participar en la Conferencia Anual CODIS, que se efectúa en los Estados Unidos de Norteamérica.

Observaciones:

- ✓ Durante el año 2014, el Servicio participó en la “**20th Conferencia Anual CODIS**” celebrada en Norma, Oklahoma, EE.UU., entre los días 17 a 20 de noviembre.
- ✓ En el mismo período, el Servicio adquirió los insumos necesarios para la instalación de la nueva versión CODIS 7, la que se llevará a cabo durante el año 2015, al igual que la capacitación, la cual será impartida en Chile, por funcionarios norteamericanos.

- **Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Usuaría**

El año 2014, el Servicio de Registro Civil e Identificación fue evaluado, por quinta vez, por parte de la comunidad dentro del marco de la Ley N° 20.342, referida a la bonificación anual, para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios y usuarias, obteniendo este año un 84,84%, lo cual constituye un alza en comparación al año 2013, donde el resultado fue de 82,01%, lo cual se relaciona con los estrechos vínculos que nos unen a nuestros usuarios y usuarias.

- **Ley N° 20.594 que “Crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades”.**

El Servicio de Registro Civil e Identificación, tiene a su cargo una Sección Especial que forma parte del Registro General de Condenas, denominada “Inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad”.

El objeto de la referida Sección Especial, es registrar todas las inhabilitaciones establecidas en el artículo 39 bis del Código Penal, tanto temporales como perpetuas y que hayan sido impuestas por sentencias ejecutoriadas.

A partir del 10 de octubre de 2012, fecha de publicación del reglamento de la Ley, el Servicio habilita una consulta en su página Web, “Inhabilidades para trabajar con menores de edad”, que permite a cualquier persona natural o jurídica que requiera contratar a una persona para algún empleo, cargo, oficio o profesión que involucre una relación directa y habitual con menores de edad, conocer si la persona consultada registra o no inhabilidades del artículo 39 bis del Código penal para trabajar con menores.

A continuación se muestran las cifras asociadas a este registro:

Personas con Inhabilidad ingresada en el Registro General de Condenas			
Año	Masculino	Femenino	Total
2012	501	6	507
2013	1.029	11	1.040
2014	1.060	8	1.068
Totales	2.590	25	2.615

Personas consultadas en la "Sección de inhabilidades"	
2012	24.655
2013	231.054
2014	357.493

Consultas realizadas en la "Sección de inhabilidades"	
2012	29.651
2013	321.086
2014	501.687

- **Registro Nacional de Prófugos de la Justicia Ley N° 20.593**

El Servicio de Registro Civil e Identificación implementó este Registro el año 2012, en el cual se anotan las órdenes de detención vigentes libradas por los Tribunales de Justicia con competencia en lo penal, que cumplan las causales del artículo 1° de la mencionada Ley.

En la actualidad, la información se encuentra disponible para las siguientes instituciones establecidas en la Ley N° 20.593: Tribunales de Justicia, Departamentos de Tránsito Municipales, Dirección del Territorio Marítimo y de Marina Mercante.

Personas con órdenes vigentes en el Registro Nacional de Prófugos de la Justicia, al año 2014	
Total personas	22.171

- **Establecimiento de convenios con instituciones.**

El número de convenios suscritos por las diversas Instituciones con el Servicio de Registro Civil e Identificación a diciembre del año 2014, alcanza los 677 convenios, lo cual representa un incremento del 14,36% respecto del año anterior. Es así, que los convenios identificados por su modalidad en la entrega de la información, se resumen de la siguiente forma:

Tipos de Convenio	Total diciembre 2013	Total diciembre 2014
En Línea	359	439
Batch	185	215
En Línea y Batch	39	20
Otros	9	3
Total	592	677

- **Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.**

A partir del 17 de febrero de 2012 entró en vigencia el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, a cargo de Servicio de Registro Civil e Identificación, donde nuestros usuarios y usuarias pueden concurrir a cualquiera de las Oficinas del Servicio y solicitar su inscripción o modificación de inscripción, según sea el caso.

Desde la entrada en vigencia del referido Registro, se encuentran inscritas, al 31 de diciembre de 2014, un total de 180.335 organizaciones. El plazo de respuesta del Servicio es de 15 días hábiles para las personas jurídicas constituidas bajo la Ley N° 19.418 y 5 días hábiles, para las Asociaciones y Fundaciones.

Durante el año 2014, se recepcionaron planillas en el marco del plan de migración, respecto de los Municipios del país, para que finalmente, 243 municipios, equivalentes al 67% aproximadamente, enviaran la información de forma adecuada para su carga en la Base de Datos.

Actualmente, el Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de sus Oficinas, entrega los Certificados de Vigencia de la Personalidad Jurídica y los Certificados de Composición de los Órganos de Dirección y Administración de todas aquellas que se encuentran inscritas en este registro. Cabe señalar, que a partir de noviembre de 2014 se implementó la aplicación en la página web de nuestro Servicio, que permite obtener dichos certificados online de manera también gratuita.

Inserción Internacional

1. **Participación en el Taller sobre políticas de Inclusión Financiera (1F) y medidas Antilavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT), planificada por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica GAFISUD**, celebrado en Asunción, Paraguay los días 5 al 7 de noviembre, cuyo propósito fue discutir las estrategias y políticas de IF y su relación e impacto con la implementación de medidas ALA/CFT, especialmente en la sesión 5 referida a mejores prácticas en relación con la identificación de personas en una jurisdicción determinada.
2. **Visita de Cooperación Técnica Intra regional que tiene como fin conocer la experiencia que tiene el Departamento Nacional de Identificación Civil (DNIC) de la República Oriental del Uruguay**, entre el 11 y el 14 de noviembre, a fin conocer la experiencia en el uso de atributos como el número único y/o la biometría, además conocer la estrategia y experiencia uruguaya en cuanto a la importancia de la identidad legal y única en el contexto de gobierno electrónico mediante una visita a la AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la información y del Conocimiento), y sobre el sistema de interoperabilidad entre el Registro Civil y estadísticas vitales de Uruguay, además de la experiencia "in-situ" en un hospital público
3. **Participación en la 20th Annual National CODIS Conference**, realizada entre los días 17 a 20 de noviembre en la ciudad de Oklahoma, Estados Unidos de América, en consideración la próxima instalación de la versión CODIS 7.0 en Chile, y la importancia de conocer previamente sus características y funcionamiento; como asimismo organizar, con los funcionarios del FBI, tanto su instalación, como el programa de entrenamiento que se realizará en nuestro país, es que se ha evaluado la importancia que funcionarios de nuestro Servicio participen en esta Conferencia, garantizándose con ello, que el funcionamiento de esta nueva herramienta computacional se efectúe sin mayores inconvenientes.
4. **Participación en el XI Encuentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV)** realizado en Panamá entre 19 y 21 de noviembre, siendo una instancia de coordinación, cooperación y traspaso de experiencias entre los países participantes.
5. **Atenciones Terreno en el Extranjero 2014:** Este año se visitó sólo la República Argentina, en las ciudades que se encuentran cerca de las Direcciones Regionales que organizaron y ejecutaron la visita. En el caso de la Dirección Regional de Aysén, realizó atenciones en las ciudades de Comodoro Rivadavia y Pico Truncado, entre los días 13 y 16 de agosto, atendiendo 66 solicitudes de cédula de identidad. En el caso de la Dirección Regional de la Araucanía, realizó atenciones en las ciudades de Neuquén, Cultral Có y General Carrera, entre los días 9 y 11 de octubre, atendiendo 166 solicitudes de cédula de identidad. Finalmente, en el caso de la Dirección Regional de Magallanes, realizaron atenciones en las

ciudades de Ushuaia y Río Grande entre los días 4 y 5 de diciembre, atendiendo 13 solicitudes de cédula de identidad y 1 de Pasaporte.

Además de que nuestros compatriotas puedan obtener documentos de identificación, realizan múltiples consultas sobre nuestros productos y servicios, como son las Posesiones Efectivas, inscripción de hechos vitales, de nacionalidad, entre muchas otras.

3. Desafíos para el año 2015

- Mejoramiento en la atención de usuarios(as)
 - Reposición vehículos para atención terreno, por vehículos tipo furgón que permitirán el funcionamiento de Oficinas móviles (Civil-Móvil), habilitadas para atención en terreno y en línea (dónde exista cobertura), permitiendo así una mejor y mayor cobertura de este tipo de atenciones, con una inversión de M\$ 533.071.
 - Creación de un Centro Especializado de Atención de Extranjeros, para la Región de Antofagasta, a fin de mejorar las condiciones de atención, considerando el aumento de la población extranjera que ha experimentado esta región en los últimos años.
 - Implementación de dependencias de Atención de Público en el nuevo Edificio Bicentenario, en Santiago, lo que permitirá descongestionar la emblemática Oficina de Santiago, principal oficina del país, ubicada en calle huérfanos.
 - Se contemplan M\$ 1.188.332 para mejorar el estándar de oficinas del servicio, lo que considera mejores condiciones de espacio, luminosidad, mobiliario y equipos, a fin de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.
 - Mejoramiento de atención al público a través de aumento de Dotación que significan 219 cupos adicionales, con un gasto involucrado de M\$ 911.942.
- Optimización de la infraestructura y soporte informáticos.
 - Habilitación del Datacenter de contingencia, lo que permitirá disponer de una réplica de la información y de los programas que sustentan los 25 registros a cargo del Servicio, permitiendo contar con una medida básica de seguridad de la información y a su vez la continuidad operativa, ante cualquier desastre. Dicha iniciativa contempla un presupuesto de M\$1.251.200.
 - Implementar un sistema de monitoreo y alerta temprana de la actividad en las oficinas del Servicio, que permita monitorear y detectar en forma automática discontinuidades operativas de sistema desde el nivel central.
 - Servicio de seguridad ante intrusiones externas, este proyecto informático viene a robustecer las medidas de seguridad que el Servicio tiene para el resguardo la información de todos los chilenos y chilenas, por ejemplo, evitando ataques de hackers, lo que significa una inversión de M\$ 189.931.
 - Implementación de un nuevo sistema de Personal y Remuneraciones, como herramienta de apoyo a las políticas de fortalecimiento de la gestión de Personas por M\$ 236.900.
- Creación de nuevo registro
 - Registro de Acuerdo de Unión Civil, AUC. Realizar todas las acciones de difusión, capacitación, habilitación procedimental e informática, para asumir todas las tareas que nos impone el nuevo registro relacionado, una vez que salga aprobado como ley de la República.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley Orgánica Constitucional	19.477	Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación.	19/10/1996
Ley	11.987	Fija la planta y sueldos del personal del Servicio de Registro Civil e Identificación.	25/11/1955
Ley	17.449	Modifica jornada de trabajo del personal del subdepartamento de dactiloscopia del Servicio de Registro Civil e Identificación.	22/07/1971
Ley	19.191	Sustituye plantas del Personal del Servicio de Registro Civil e Identificación.	02/01/1993
Ley	19.628	Sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.	28/08/1999
Ley	19.882	Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.	23/06/2003
Ley	19.968	Crea los Tribunales de Familia.	30/08/2004
Ley	20.212	Modifica las Leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.	29/08/2007
Ley	20.342	Crea una bonificación por calidad de satisfacción al usuario y establece normas que indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.	27/04/2009
Ley	20.368	Crea la Provincia de Marga Marga y modifica el territorio de las provincias de Valparaíso y Quillota, en la V Región de Valparaíso.	25/08/2009
Ley	20.500	Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.	16/02/2011
Ley	20.556	Facilita el proceso de inscripción electoral automática.	20/12/2011
Ley	20.568	Regula la inscripción automática, modifica el Servicio Electoral y moderniza el sistema de votaciones.	31/01/2012
Ley	20.578	Modifica los límites intercomunales en Región de Coquimbo y en Región de Los Lagos.	24/03/2012
Ley	20.746	Modificad Decreto con Fuerza de Ley N° 1282 del año 1975, del Ministerio de Hacienda, que Establece Monto de Impuestos y Exenciones de Actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación.	06/05/2014

Ley	20.754	Aumenta Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario, para los Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, Establecida en la Ley N° 20.342.	04/06/2014
Decreto con fuerza de Ley	1.282	Establece Monto de Impuestos y Exenciones de Actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación.	29/11/1975
Decreto con fuerza de Ley	1	Ministerio de Justicia Modifica Planta de Personal de Directivos y Modifica y Establece los Requisitos Específicos de Ingresos y Promoción a las Promoción a las Plantas de Personal del Servicio.	15/03/2010

Registro Civil

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	4.808	Sobre Registro Civil.	10/02/1930
Ley	17.344	Autoriza el Cambio de Nombres y Apellidos en los casos que indica. Modifica Ley N°4.808, Sobre Registro Civil.	22/09/1970
Ley	19.585	Modifica el Código Civil y otros cuerpos legales en materia de Filiación.	26/10/1998
Ley	19.620	Dicta Normas sobre Adopción de Menores.	05/08/1999
Ley	19.947	Establece Nueva Ley de Matrimonio Civil.	17/05/2004
Ley	20.383	Sobre salida de Menores desde Chile.	24/09/2009
Ley	20.506	Otorga un Bono a los Cónyuges que cumplan Cincuenta Años de Matrimonio.	30/03/2011
Ley	20.577	Modifica plazos sobre muerte presunta y establece normas sobre comprobación judicial de muerte	08/02/2012
Ley	20.584	Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en materias de salud.	24/04/2012
Decreto	673	Aprueba normas reglamentarias sobre matrimonio civil y registro de mediadores.	30/10/2004
Decreto con fuerza de Ley	2.128	Aprueba Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil.	28/08/1930

Decreto con fuerza de Ley	1	Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la ley N° 4.808, sobre registro civil, de la ley N° 17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la ley N° 16.618, ley de menores, de la ley N° 14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la ley N° 16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones.	30/05/2000
Decreto Ministerio de Justicia	944	Aprueba reglamento de la ley 19.620 que dicta normas sobre adopción de menores.	18/03/2000
Decreto Ministerio de Justicia	673	Aprueba normas reglamentarias sobre matrimonio civil y registro de mediadores.	30/10/2004

Identificación

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	19.948	Crea un procedimiento para eximir de responsabilidad en caso de extravío, robo o hurto de la cedula de identidad y de otros documentos de identificación.	25/05/2004
Ley	19.970	Crea el sistema nacional de registros de ADN.	06/11/2004
Decreto Ley	26	Establece el servicio de identificación personal obligatorio.	18/11/1924
Decreto con fuerza de Ley	51/7102	Ministerio del Interior, Fusiona los Servicios de Registro Civil y de Identificación y Pasaportes.	06/04/1943
Decreto Ministerio de Justicia	1.010	Aprueba reglamento de pasaportes ordinarios, y de documentos de viaje y títulos de viaje para extranjeros, deroga decreto N° 676, de 1966, y modifica el artículo 56 del Reglamento Consular.	17/11/1989
Decreto Ministerio de Justicia	773	Establece forma de determinar fecha de vencimiento de cédula nacional de identidad.	17/01/1998
Decreto Ministerio de Justicia	634	Aprueba reglamento de la ley N° 19.970, que crea el Sistema Nacional de Registros de ADN.	25/11/2008
Decreto Ministerio de Justicia	160	Fija nuevo precio para pasaportes que otorga el Servicio de Registro Civil e Identificación.	19/04/2002
Decreto Ministerio de Defensa Nacional	18	Establece el Rol Único Nacional para fines de identificación y estadística.	13/03/1973

Posesiones Efectivas

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	19.903	Sobre procedimiento para el otorgamiento de la posesión efectiva de la herencia y adecuaciones de la normativa procesal, civil y tributaria sobre la materia.	10/10/2003
Ley	20.577	Modifica plazos sobre muerte presunta y establece normas sobre comprobación judicial de muerte	08/02/2012
Decreto	237	Aprueba reglamento sobre tramitación de posesiones efectivas intestadas, registro nacional de posesiones efectivas y registro nacional de testamentos.	08/04/2004

Registro de Vehículos Motorizados

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	19.872	Crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre.	20/06/2003
Ley	19.902	Modifica la ley de tránsito, para permitir la eliminación de anotaciones en el registro nacional de conductores de vehículos motorizados en las condiciones que indica.	09/10/2003
Ley	20.072	Ordena la Anotación de Vehículos Robados en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados.	23/11/2005
Ley	20.190	Introduce adecuaciones tributarias e institucionales para el fomento de la industria de capital de riesgo y continua el proceso de modernización del mercado de capitales.	05/06/2007
Ley	20.795	Se modifica el artículo 24 de la ley N° 18.287, en el siguiente sentido: Si el propietario del vehículo informado por el tribunal no corresponde al dueño actual según el Registro de Vehículos Motorizados, el Servicio deberá abstenerse de inscribir la anotación y comunicará dicha situación al juzgado respectivo.	05/12/2014
Decreto	1.111	Aprueba Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados.	09/05/1985
Decreto con fuerza de Ley	1	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Transporte; Ministerio de Justicia; Subsecretaría de Justicia, fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley de Tránsito.	29/10/2009

Decreto Exento Ministerio de Justicia	142	Establece forma en que el Servicio de Registro Civil e Identificación se relacionará con las municipalidades para la recepción de la solicitud de inscripción y la entrega de la placa patente única.	08/02/1985
Decreto Exento Ministerio de Justicia	451	Reajusta montos de los derechos en las actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación de acuerdo a la ley N°18.290 y reajusta el monto de los derechos y valores de las demás actuaciones y documentos que señala.	02/02/2009
Decreto Exento Ministerio de Justicia	7.089	Fija valores de actuaciones relacionadas con el Registro de Prendas Sin Desplazamiento del Servicio de Registro Civil e Identificación.	29/12/2010
Decreto Ministerio de Justicia	722	Aprueba Reglamento del Registro de Prendas Sin Desplazamiento.	23/10/2010

Registro General de Condenas

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	18.216	Establece medidas que indica como alternativas a penas privativas o restrictivas de libertad.	14/05/1983
Ley	19.962	Dispone la eliminación de ciertas anotaciones prontuariales.	25/08/2004
Ley	20.000	Sustituye la Ley N°19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.	16/02/2005
Ley	20.066	Establece Ley de Violencia Intrafamiliar.	07/10/2005
Ley	20.084	Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal.	07/12/2005
Ley	20.200	Incluye en la Ley N°19.962, sobre Eliminación de ciertas anotaciones prontuariales, a los condenados por Tribunales Ordinarios.	20/07/2007
Ley	20.393	Establece Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho que indica.	02/12/2009
Ley	20.593	Crea el Registro Nacional de Prófugos de la Justicia.	22/06/2012
Ley	20.587	Modifica el Régimen de Libertad Condicional y Establece, en caso de Multa, la Pena Alternativa de Trabajos Comunitarios.	08/06/2012
Ley	20.594	Crea Inhabilidades para Condenados por Delitos Sexuales Contra Menores y Establece Registro de Dichas Inhabilidades.	19/06/2012

Ley	20.603	Modifica Ley N° 18.216, que Establece Medidas Alternativas a las Penas Privativas o Restrictivas de Libertad.	27/06/2012
Decreto	64	Reglamenta la eliminación de Prontuarios penales, de anotaciones, y el otorgamiento de certificado de antecedentes.	27/01/1960
Decreto Ley	645	Ministerio de Justicia, Sobre Registro General de Condenas.	28/10/1925
Decreto Ley	409	Sobre Regeneración y Reintegración del Penado a la Sociedad.	18/08/1932
Decreto Ley	463	Ministerio de Justicia, Dispone que los Organismo, Instituciones y Entidades de los Sectores Públicos y Privado, Incluidos las Municipalidades, debieran solicitar a la Oficina Central de Identificación de Santiago, los antecedentes que indica.	30/05/1974
Decreto Ministerio de Justicia	1.120	Reglamento de la ley N° 18.216 (año 1983).	18/01/1984
Decreto Ministerio de Justicia	1.378	Aprueba reglamento de la ley N° 20.084 que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal.	25/04/2007
Decreto Ministerio de Justicia	475	Aprueba reglamento de la sección especial del Registro General de Condenas Denominada "Inhabilitaciones para ejercer funciones en el ámbito educacionales o con menores de edad (artículo 39 bis del código penal)	10/10/2012

Registros Especiales

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	18.287	Establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.	07/02/1984
Ley	18.600	Establece normas sobre deficientes mentales.	19/02/1987
Ley	18.790	Faculta al Registro Civil e Identificación para eliminar anotaciones de los conductores no dueños en el registro nacional de conductores.	05/05/1989
Ley	19.284	Establece Normas para la Plena Integración Social de Personas con Discapacidad.	14/01/1994
Ley	19.325	Establece normas sobre procedimiento y sanciones relativos a los actos de violencia intrafamiliar.	27/08/1994
Ley	19.451	Establece normas sobre trasplante y donación de órganos.	10/04/1996

Ley	19.735	Modifica la Ley N° 18.600, estableciendo nuevas normas sobre los discapacitados mentales.	22/06/2001
Ley	19.816	Modifica diversos cuerpos legales en materia de multas de tránsito.	07/08/2002
Ley	20.066	Establece ley de violencia intrafamiliar.	07/10/2005
Ley	20.000	Sustituye la ley N° 19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.	16/02/2005
Ley	20.413	Modifica la Ley N°19.451, con el fin de determinar quiénes pueden ser considerados donantes de órganos y la forma en que pueden manifestar su voluntad.	15/01/2010
Ley	20.422	Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades con Inclusión de Personas con discapacidad.	10/02/2010
Ley	20.484	Sanciona el no pago de la tarifa en el transporte público de pasajeros.	08/01/2011
Decreto	61	Ministerio de Justicia, Aprueba Reglamento de Registro de Multas del Tránsito No pagadas.	29-02-1998
Decreto con fuerza de Ley	630	Establece Normas sobre Registro de Profesionales.	08/05/1981
Decreto Ministerio de Justicia	739	Reglamento del registro nacional de conductores de vehículos motorizados.	26/01/1985
Decreto Ministerio de Justicia	1.137	Aprueba Reglamento del Registro Nacional de la Discapacidad.	23/11/1994
Decreto Ministerio de Justicia	1.645	Fija precio a documentos que otorgue el Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con el Registro Nacional de la Discapacidad.	26/05/1995

Otras Normativas Aplicables

Norma	N°	Nombre/Título	Fecha de Publicación
Ley	19.799	Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.	12/04/2002
Ley	20.227	Modifica diversos cuerpos legales para suprimir funciones administrativas de Carabineros de Chile.	15/11/2007
Ley	20.556	Facilita el proceso de inscripción electoral automática.	14/12/2011
Decreto	779	Aprueba Reglamento del Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos.	11/11/2000
Decreto	181	Reglamento de la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma. Ministerio de Economía.	17/08/2002

Decreto Ministerio del Interior	597	Aprueba nuevo Reglamento de Extranjería.	24/11/1984
Ley	20.377	Sobre Declaración de Ausencia por Desaparición Forzada de Personas	10/09/2009
Ley	20.568	Sobre inscripción automática, Servicio Electoral y sistema de votaciones.	31/01/2012

- Misión Institucional

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

Número	Descripción
1	La Ley de Presupuestos del año 2014, sólo contempló recursos para aplicación de leyes y regularización de gastos, es decir, para ajuste de la base presupuestaria.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.
2	Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.
3	Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
4	Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.
5	Avanzar en el desarrollo de una cultura basada en nuestros valores organizacionales, que se exprese en un mejor servicio a nuestros usuarios y usuarias (Interno).

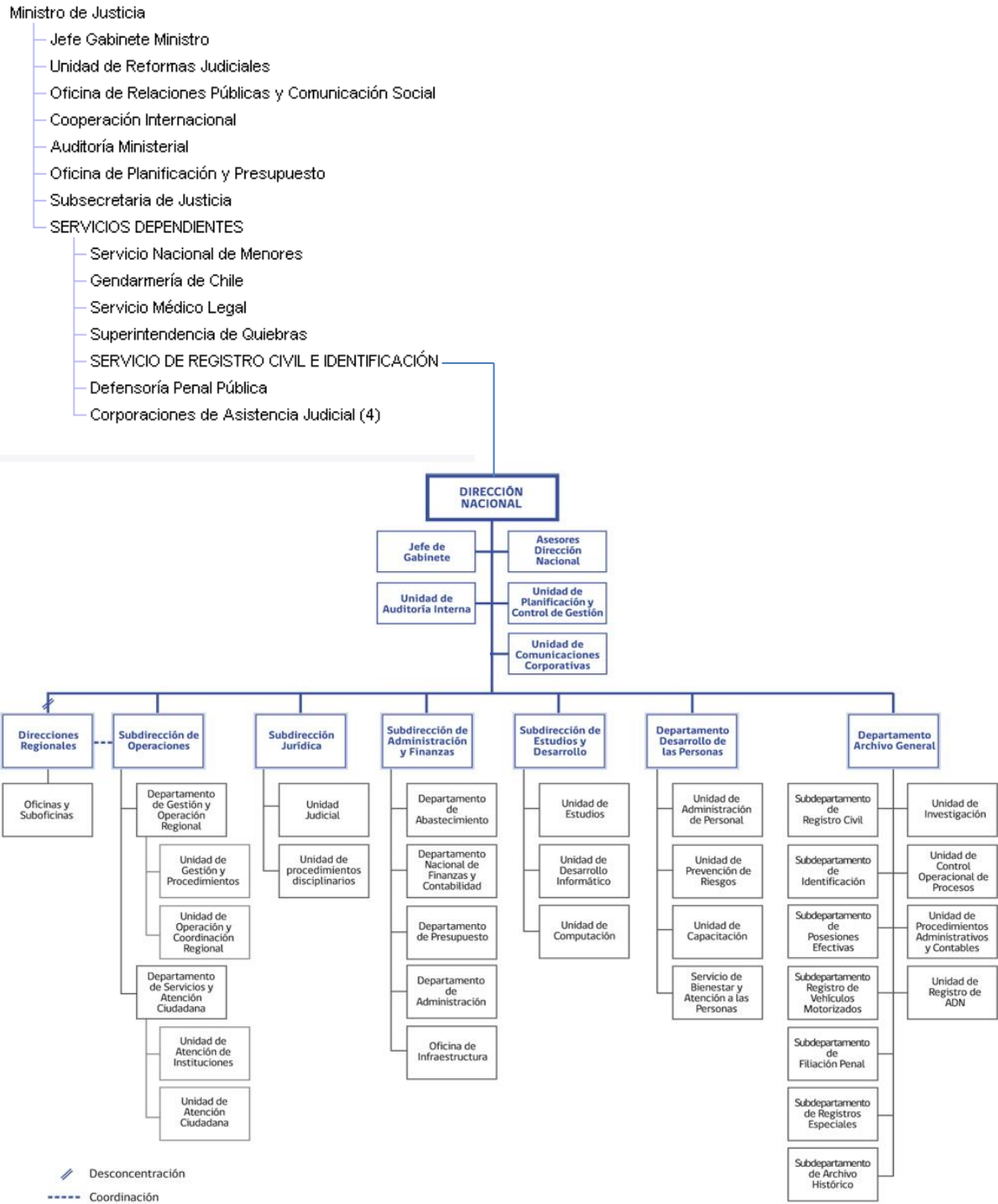
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Documentos de Identificación	1,2,3 y 4
2	Registro Civil	1,2,3 y 4
3	Registro de Vehículos Motorizados	1,2,3 y 4
4	Registros Penales	1,2,3 y 4
5	Registros Especiales	1,2,3 y 4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

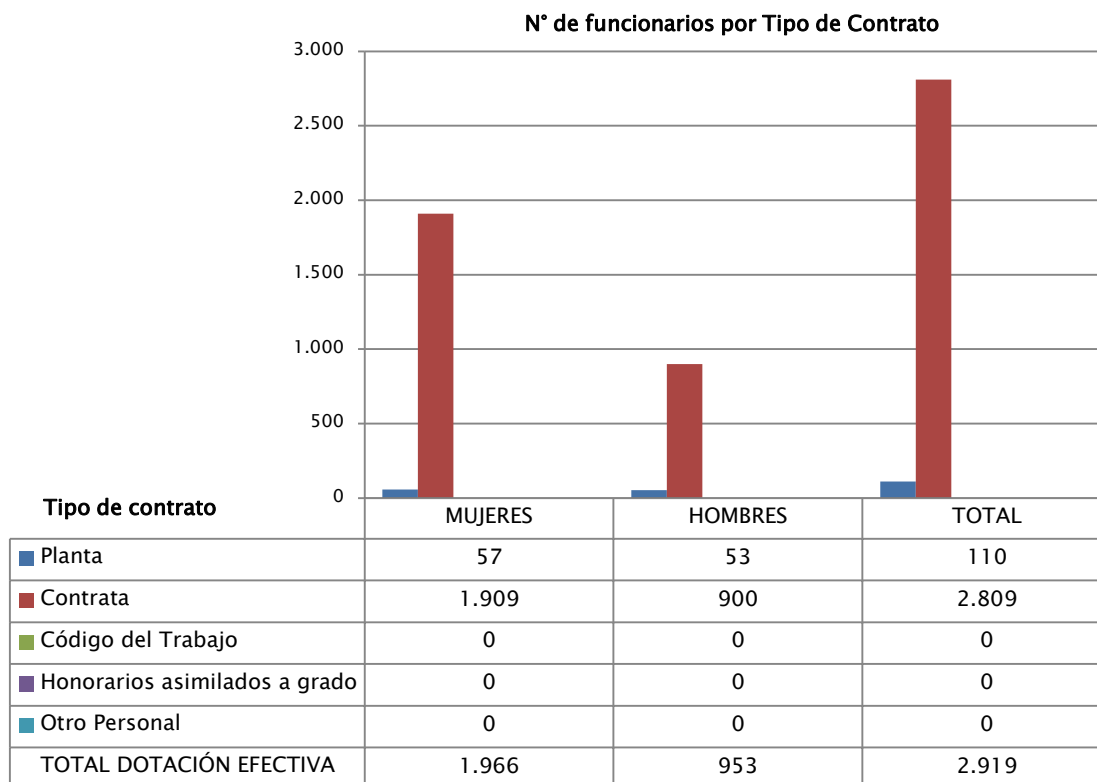
Cargo	Nombre
Director Nacional (TP)	Teresa Alanis Zuleta
Subdirector de Administración y Finanzas (S)	Patricio Muñoz Flores
Subdirectora Jurídica (S)	Leyla Díaz Hernández
Subdirectora de Operaciones (S)	Ricardo Downey Palleres
Subdirector de Estudios y Desarrollo (TP)	Rolando Martínez González
Auditor Interno (S)	Héctor Cofré Valdés
Jefe Departamento Archivo General (S)	Víctor Rebolledo Salas
Jefa Departamento Desarrollo de las Personas (S)	Mario Miranda Signe
Jefe U. Planificación y Control de Gestión	Edward Araya Astudillo
Jefa de Comunicaciones Corporativas	Lorena Gaete Zúñiga
Director Regional, Región de Arica y Parinacota	Mario Jeldres Gutiérrez
Directora Regional, Región de Tarapacá (TP)	Ema Moreno Chamorro
Directora Regional, Región de Antofagasta (TP)	Nelson Valdés Dahmen
Directora Regional, Región de Atacama (TP)	Lucy Cepeda Acevedo
Director Regional, Región de Coquimbo (TP)	Oscar Kock San Martín
Director Regional, Región de Valparaíso (TP)	Patricio Pérez Márquez
Directora Regional, Región Metropolitana (TP)	Ricardo Olivos Torres
Director Regional, Región del Libertador Bernardo O'Higgins (TP)	Adolfo Blanc Morales

Directora Regional, Región del Maule (TP)	Paula Troncoso Vergara
Directora Regional, Región del Biobío (TP)	Guillermo Miranda Fontalba
Director Regional, Región de la Araucanía (S)	Verónica Durán Sepúlveda
Directora Regional, Región de Los Ríos	Oscar Garrido de la Fuente
Directora Regional, Región de Los Lagos (S)	Pablo Yermany Ramírez
Director Regional, Región del General Carlos Ibáñez del Campo	Carlos Mansilla Gallardo
Directora Regional, Región de Magallanes y La Antártica Chilena	Esther Ruiloba Fuentes

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

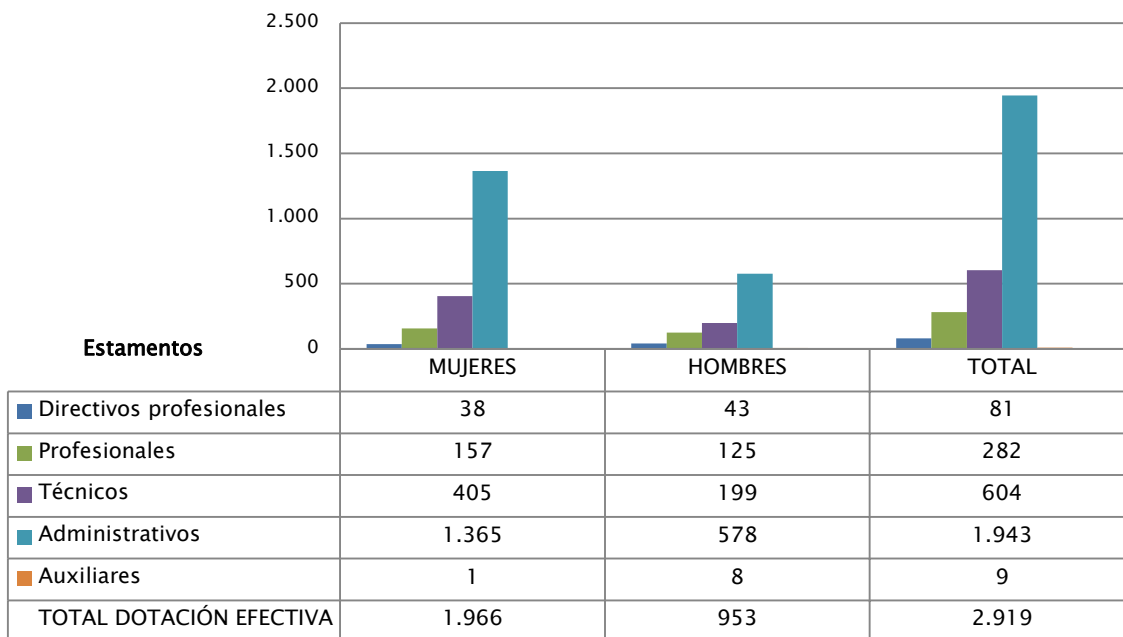
- Dotación Efectiva año 2014¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°s 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

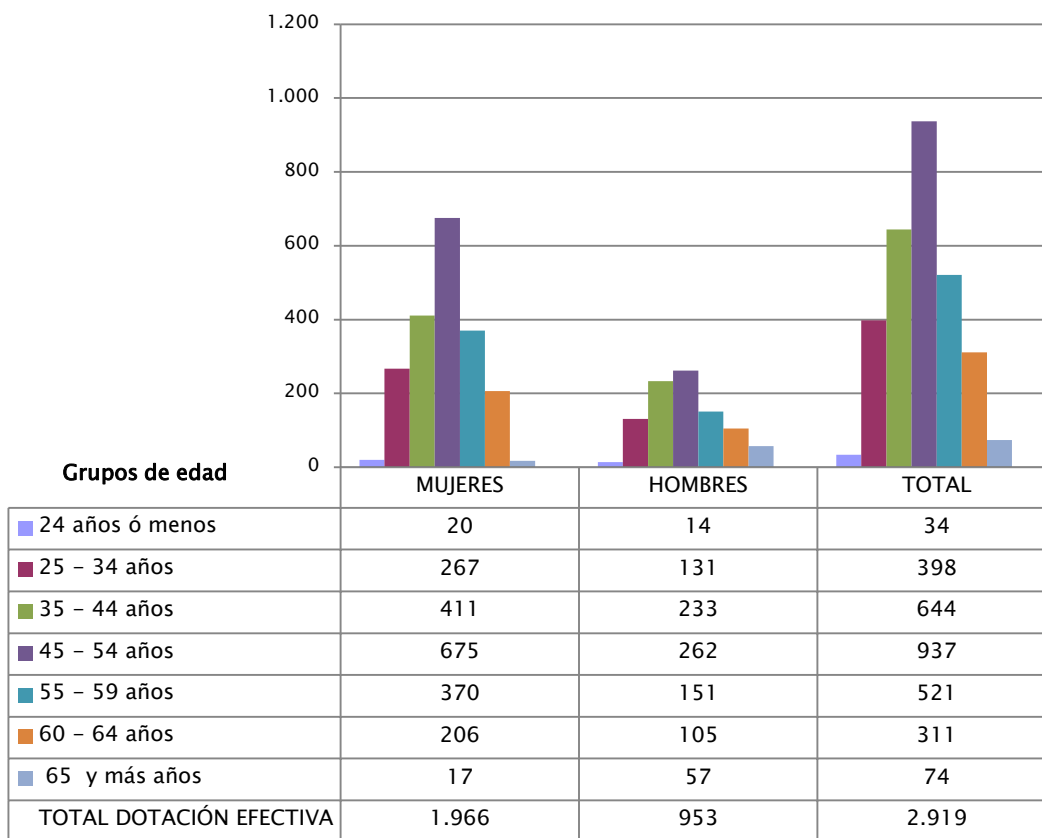
- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)

N° de funcionarios por Estamento



- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

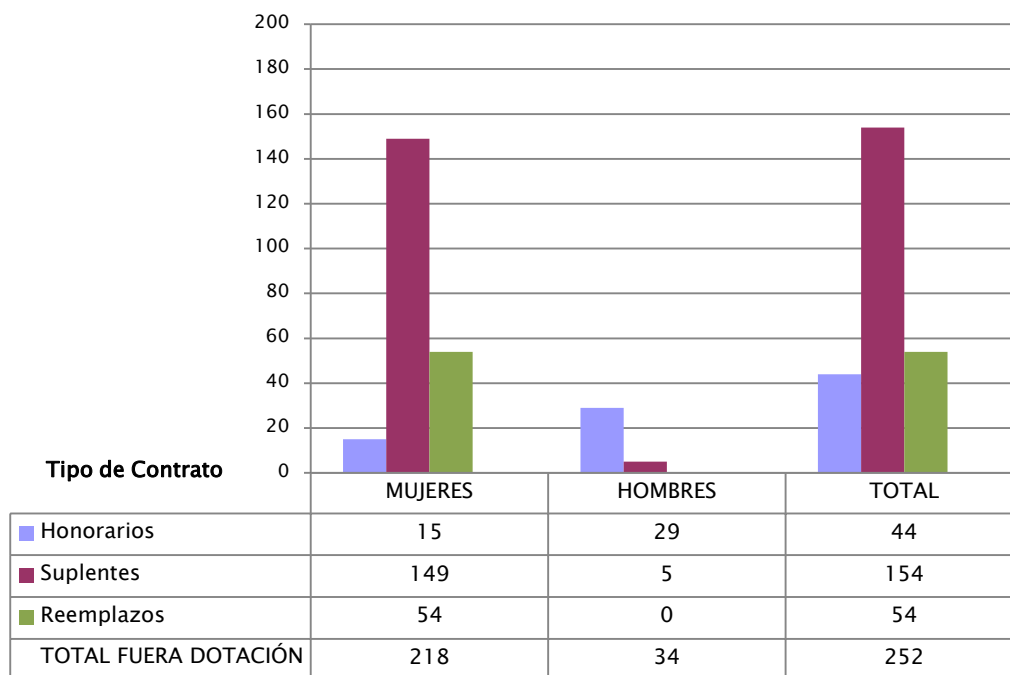
N° de funcionarios(as) por Edad



b) Personal fuera de dotación año 2014²

- Personal fuera de dotación año 2014, por tipo de contrato

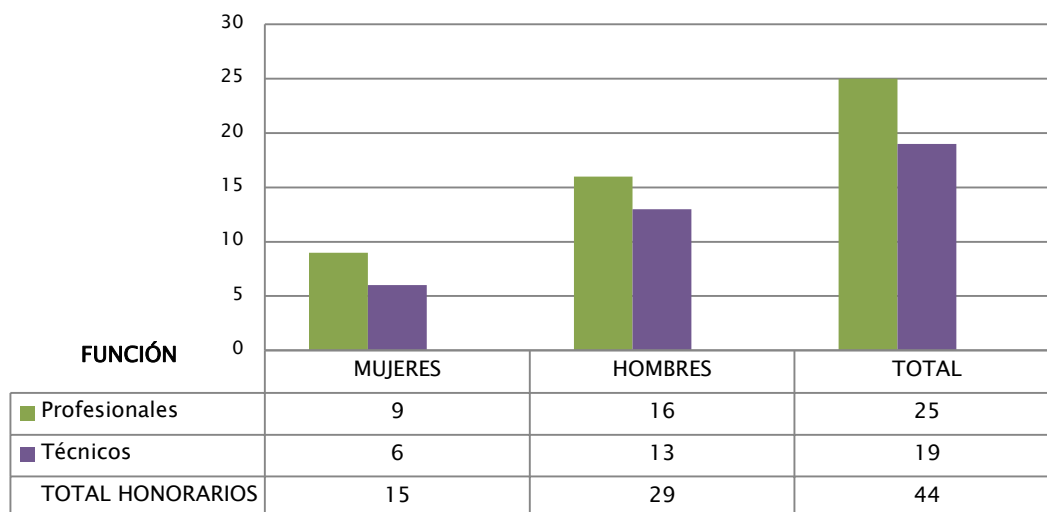
N° de funcionarios(as) Fuera de Dotación



² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

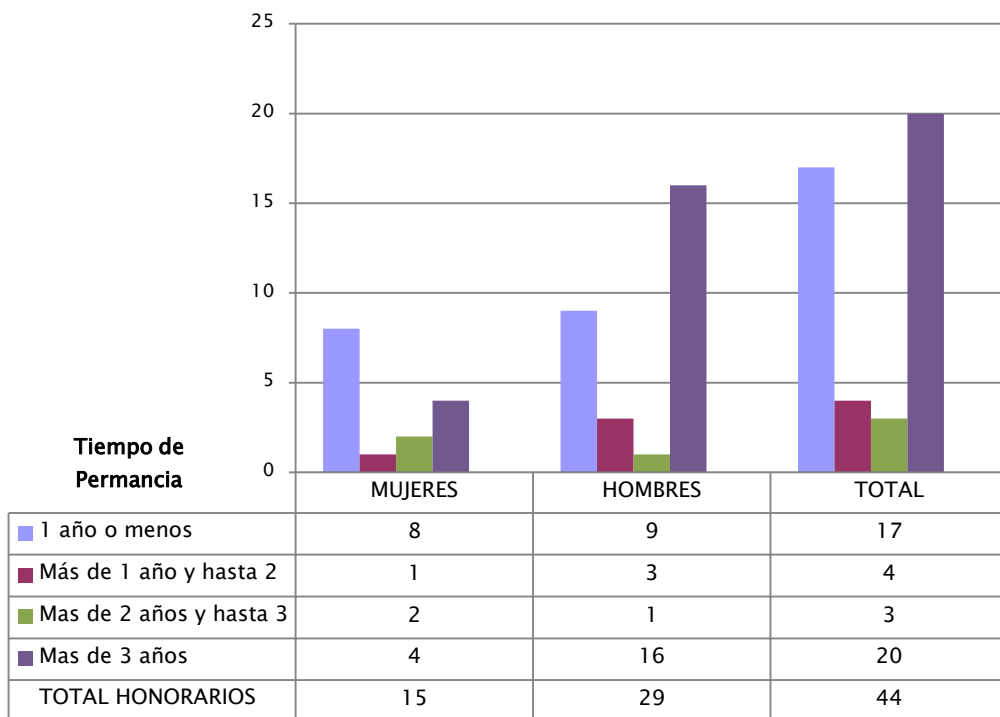
- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)

N° de personas a honorarios por función



- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

N° personas a Honorarios por Antigüedad



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	69,2%	84,0%	121	6
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100%	99,2%	99	6
2. Rotación de Personal					
2.1 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	2,8	14,9	18,4	3
2.2 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	0	-	3
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,1	0,1	-	3
• Retiros voluntarios					

3 La información corresponde al período enero 2013 - Diciembre 2013 y enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,6	1,8	303	3
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,7	1,4	53	3
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,4	0,5	73	3
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	76,1	22,9	332	3
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	111	17	17	3
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	4,5	77	1722	3
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	83	191	230	3
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	0,9	0,7	78	3
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	2,7	0	0	8

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

8 No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	-	9
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo. (* Valores Recalculados)					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(N^{\circ}$ de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,65	1,70	97	3
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	$(N^{\circ}$ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,26	0,09	284	3
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	$(N^{\circ}$ de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,04	0,03	133	3
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ}$ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	7,90	6,18	128	3
7. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99,2%	93,8%		

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,7%	0,70%		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,1%	0,1%		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0%	0 %		
<p>NOTA : El año 2014 el 5,4% de los funcionarios(as) no estuvo sujeto a evaluación, sumando esta cantidad a los porcentajes en lista 1,2,3 y 4 se obtiene el total del 100%</p>					
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	<p>SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.</p> <p>NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.</p>	NO	SI		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	<p>SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.</p> <p>NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.</p>	NO	NO*		

*Nota: No se cuenta con una Política General de Gestión de Personas, sin perjuicio de ello se cuenta con políticas que integran la mayoría de las directrices de gestión de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), como son:

- Política de Gestión del Desempeño aprobada por Circular DN N°25 de fecha 27/11/2012.
- Política de Seguridad y Salud Laboral aprobada por DN Circular N°23, de fecha 26/11/2012.
- Política de Calidad de Vida Laboral aprobada por Resolución exenta N°5541, de fecha 30/12/2011.
- Política de Capacitación y Formación aprobada por DN Circular N°37, de fecha 21/12/2012.
- Política de Ausentismo aprobada por Resolución exenta N°5542, de fecha 30/12/2011.
- Política de Trabajo extraordinario aprobada por DN Circular N°36, de fecha 21/12/2012.
- Política de Traslados de Personal, octubre de 2014.
- Política de selección y Contratación, octubre de 2014.

12 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

13 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014

Denominación	Monto Año 2013 ¹³ M\$	Monto Año 2014 M\$	Notas
INGRESOS	111.134.729	115.962.707	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
RENTAS DE LA PROPIEDAD	18.133	15.345	
INGRESO DE OPERACIÓN	106.726.463	111.336.848	
OTRO INGRESOS CORRIENTES	2.179.833	2.471.449	
RECUPERACION DE PRÉSTAMOS	2.210.300	2.130.529	
TRANSFERENCIAS PARA GASTO DE CAPITAL		8.536	
GASTOS	103.812.879	129.252.861	
GASTO EN PERSONAL	42.946.289	46.155.195	(1)
BIENES Y SERVICIO DE CONSUMO	47.174.239	65.053.969	(2)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	259.206	902.625	
INTEGRO AL FISCO	11.983.255	12.861.272	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	778.379	3.694.387	(3)
INICIATIVA DE INVERSION	102.918	39.142	
SERVICIO DE LA DEUDA	568.593	546.271	
RESULTADO	7.321.851	-13.290.154	

Notas explicativas

- (1) El incremento del gasto ejecutado se debió, principalmente, al aumento de grados de los funcionarios por los acuerdos entre el MINJU y la Asociación de Funcionarios del SRCel.
- (2) El incremento del gasto se debe al aumento del costo de fabricación de pasaportes, que la nueva empresa Morpho S.A., le cobra al Servicio.
- (3) Adq.de Activos no Financieros presenta una ejecución mayor, por compras de equipos computacionales del proyecto Data Center.

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras año 2013 es 1,0472

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	97.086.838	132.237.268	115.962.707	16.274.561	a)
05			TRANSFERENCIA CORRIENTES		192.429		192.429	
01			Del Sector Privado		192.429		192.429	b)
	003		Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	0	192.429		192.429	
06			RENTAS A LA PROPIEDAD	16.367	16.367	15.345	1.022	c)
01			Arriendo de activos no Financieros	16.367	16.367	15.345	1.022	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	95.642.245	110.283.200	111.336.848	-1.053.648	d)
02			Venta de Servicios	95.642.245	110.283.200	111.336.848	-1.053.648	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.428.226	1.428.226	2.471.449	-1.043.223	
01			Recuperación y Reembolsos Licencias Medicas	1.366.848	1.366.848	1.735.939	-369.091	e)
02			Multas y sanciones			7.201	-7.201	
99			Otros	61.378	61.378	728.309	-666.931	f)
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS		2.147.502	2.130.529	16.973	
10			Ingresos Por Percibir		2.147.502	2.130.529	16.973	g)
13			TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL		241.315	8.536	232.779	
15			Saldo Inicial		17.928.229		17.928.229	
			GASTOS	97.086.838	132.237.268	129.252.861	2.984.407	
21			GASTOS EN PERSONAL	38.456.616	46.629.072	46.155.195	473.877	h)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	44.327.394	65.111.964	65.053.969	57.995	i)
23			PRETACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		961.184	902.625	58.559	
004			Indemnizaciones de cargo fiscal		582.613	553.607	29.006	
003			Fondo Retiro Funcionario Publicos Ley 19.882		378.571	349.017	29.554	
25			INTEGROS AL FISCO	12.607.777	13.486.651	12.861.271	625.380	j)
01			Impuestos	12.607.777	13.486.651	12.861.271	625.380	
29			ADQUISICIÓN ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.001.453	4.808.528	3.694.388	1.114.140	k)
03			Vehículos		188.500	182.167	6.333	
04			Mobiliarios y Otros	587.908	587.908	572.248	15.660	
05			Maquinas y equipos de oficina	61.800	514.000	54.215	459.785	
06			Equipos Computacionales y Perifericos	20.600	3.032.000	2.687.440	344.560	
07			Programas informáticos	331.145	486.120	198.318	287.802	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	693.598	693.598	39.142	654.456	
02			Proyectos	693.598	693.598	39.142	654.456	
34			SERVICIO DE LA DEUDA		546.271	546.271		l)
07			Deuda Flotante		546.271	546.271		
			RESULTADO			-13.290.154	13.290.154	

13 La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras año 2013 es 1,0472

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

16 16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

17 17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Notas explicativas al Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014

- a) La diferencia entre el presupuesto inicial y el final se debe a que los montos expresados en la ley representan la situación financiera del SRCel, por lo que en estos últimos años se ha venido incorporando paulatinamente recursos para representar de mejor manera la realidad del Servicio, proceso que se realiza por la vía de reformulación al presupuesto.
- b) Actualmente, el Servicio se encuentra preparando los antecedentes necesarios para la gestión de recuperación consolidada de los fondos ante CCAF Los Andes. Se estima que dicha gestión rendirá resultados durante el 2° trimestre de 2015.
- c) La diferencia radica en que lo que se percibe por concepto de arriendos es inferior a lo que está en la ley. Sin embargo, debido a que se trata de montos poco significativos respecto del presupuesto total, no genera una distorsión en los ingresos.
- d) Actualmente, los ingresos de operación, representan más del 90% de los ingresos totales del Servicio, los cuales tienen un comportamiento variable y son excedibles, motivo por lo cual sólo se reformulan montos asociados a gastos con el objetivo de mantener el equilibrio presupuestario. Por lo tanto, en un ejercicio presupuestario con ventas operacionales levemente superiores como ha sido el año 2014, respecto a los montos que se decretaron, el diferencial sirvió para hacer frente a gastos que habitualmente se financian con Aporte Fiscal.
- e) Durante el año 2014 aumentó el ausentismo producto de licencias médicas y maternales.
- f) En este concepto se registran todas aquellas ventas de servicios que no constituyen ingresos del giro propio de esta Institución, tales como servicios de conectividad, ventas de papel picado, recuperación de descuentos por arriendo a funcionarios, etc, siendo superior al que se presenta en la ley de presupuesto. Por tratarse de montos no significativos respecto del presupuesto global, habitualmente no se solicita una reformulación por este concepto.
- g) La recaudación de ingresos provenientes del ejercicio anterior fue levemente inferior a lo presupuestado, debido a que forman parte de este subtítulo, cuentas que son irrecuperables y que deben rebajarse con asientos patrimoniales de acuerdo a la normativa vigente.
- h) El diferencial (saldo), se debe a que en la etapa final del año 2014, se trabajó con dotación incompleta y se efectuó los mejoramientos de grado de profesionales y técnicos.
- i) Este subtítulo tiene incorporado el gasto en insumos que debe cancelar el Servicio para hacer frente a la demanda por sus productos. También con cargo este subtítulo se cancela el costo de la plataforma informática de la Institución. En consecuencia, tiene una relación directa con el volumen de ventas, por lo tanto, los costos operacionales se incrementaron durante el año 2014 y su ejecución fue prácticamente del 100%, lo que indica que se ajustó a las proyecciones.
- j) Al igual que los gastos en bienes y servicios de consumo, este subtítulo se comporta como las ventas. A mayores ventas, mayor recaudación de impuestos y consecuentemente es mayor el gasto por este concepto.
- k) Este subtítulo se ejecutó bien con la excepción de los ítems Máquinas y Equipos de Oficina, debido a razones de índole técnico; en el ítem Equipos Computacionales y Periféricos, las adquisiciones de equipamiento asociado a Comunicaciones Data Center no se pudieron llevar a efecto producto de que la respectiva licitación se declaró desierta; en el ítem Programas Informáticos, la menor ejecución se debe a razones de índole legal, que impidieron continuar con los proyectos "Nuevos Servicios en Línea" y "Declaraciones Consensuales y Posesiones Efectivas". En el aspecto legal se considera el espíritu claramente manifestado, de lo expuesto en el artículo 41 de la Ley de Tránsito, que formaliza la declaración consensual, el cual apunta a la comparecencia física de ambas partes contratantes ante el Oficial Civil, excluyéndose de este modo, cualquier forma de representación, toda vez que, para lograr este fin en dicha meta, debe legislarse en dicha línea, en el sentido de suprimir la comparecencia de los contratantes al optar por la modalidad online. Es importante destacar que el Servicio efectuó la reposición de 13 camionetas para las actividades operacionales del Servicio.
- l) Se ejecutó la totalidad del gasto devengado como Deuda Flotante el año 2013 y pagado durante el año 2014.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁶)		0,00				1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		71,4%	81,8%	83,7%	102,4	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		86,9%	98,0%	97,9%	99,9	3
	[IP percibidos / Ley inicial]		121,6%	119,8%	116,9%	97,6	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		4,7%	3,0%	66%	-25,3	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		4,0%	2,7%	48,8%	-9,2	6

1- No aplica porque denominador = 0, ya que el Servicio no necesitó de Aporte Fiscal

2- No hubo mayor diferencia entre ambos años.

3- La proporción de ingresos devengados presentó un comportamiento similar entre ambos ejercicios presupuestarios.

4- El porcentaje de incremento de ingresos sobre la Ley Inicial es menor del año 2014, por que dicho año el presupuesto inicial tuvo un aumento en su base presupuestaria, a diferencia de años anteriores, en los cuales las reformulaciones anuales suplían el incremento de base presupuestaria mencionado.

5- y 6- El incremento de deuda flotante en el año 2014, se debió significativamente al proyecto Data Center, siendo oportunamente devengado de acuerdo a la documentación fundante, considerando su complejidad y los montos involucrados quedó pendiente de pago al cierre del ejercicio presupuestario, a la espera de la correspondiente validación integral en curso por parte del área técnica.

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014 ²¹				
en miles \$				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	18.062.410	- 13.290.153	4.772.257
	Carteras Netas	0	-2.133.898	-2.133.898
115	Deudores Presupuestarios	0	2.423.308	2.423.308
215	Acreedores Presupuestarios	0	- 4.557.206	-4.557.206
	Disponibilidad Neta	18.231.686	- 11.069.893	7.161.793
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	18.231.686	- 11.069.893	7.161.793
	Extrapresupuestario neto	- 169.276	-86.362	-255.638
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	331.503	250.872	582.375
116	Ajustes a Disponibilidades	71.107	23.957	95.064
119	Trasposos Interdependencias	0	147.243.597	147.243.597
214	Depósitos a Terceros	- 458.366	- 390.385	- 848.751
216	Ajustes a Disponibilidades	- 113.520	29.194	-84.326
219	Trasposos Interdependencias	0	-147.243.597	- 147.243.597

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

No hay aspectos relevantes en el Presupuesto 2014

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²⁷

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2014 ²⁸ (M\$)	Presupuesto Final2014 ²⁹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁰	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ³¹					

TOTAL TRANSFERENCIAS

NOTA: El SRCel No realiza Transferencias

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2014.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁷

Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2014							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado[1] ²⁸ (1)	Ejecución Acumulada al año 2014[2] ²⁹ (2)	% Avance al Año 2014 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2014[3] ³⁰ (4)	Ejecución Año 2014[4] ³¹ (5)	Saldo por Ejecutar 7= (4) - (5)	Notas
Reposición Oficina de Linares	459.933	4.225	1%	72.100	0	72.100	(1)
Reposición Oficina de Pelluhue (ex Curanipe) del SRCel	15.901	0	0%	49.829	0	49.829	(2)
Reposición Oficina de Curicó del SRCel	767.890	143.783	19%	105.842	8.237	97.605	(3)
Reposición Dirección Regional del Maule y Oficina de Talca del SRCel	2.782.270	226.050	8%	218.040	29.448	188.592	(4)
Reposición Oficina del Registro Civil de Los Ángeles	881.562	152.751	17%	194.967	1.458	193.509	(5)
Reposición Oficina del Registro Civil de Mulchén	188.208	35.140	19%	52.820	0	52.820	(6)
TOTALES	5.095.764	561.949	11%	693.598	39.143	654.455	

Notas:

- (1) Solicitud de ejecución de normalización Sísmica a la Unidad Técnica.
- (2) En etapa de formulación para ser entregado al SIN.
- (3) Con RATE favorable de fecha 29.12.2014
- (4) En etapa de formulación para ser entregado al SIN.
- (5) Con RATE favorable de fecha 31.12.2014
- (6) SRCel solicita pronunciamiento de observaciones a MDS

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

28 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

29 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

CUADRO 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2012	2013	2014				
Registros Penales	Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas dentro del plazo de 14 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t.	(Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 14 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t)*100	%	94.00%	96.73%	96.24%	97.00%	SI	99.22%	
				(25896.00)*100	(22815.00)*100	(20308.00)*100	(26086.00)*100			
Registro Civil	Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en el periodo t.	(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en el periodo t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100	%	99%	99%	99%	100%	SI	99.00%	
				(6020/6094)*100	(6316/6366)*100	(6293/6354)*100	(6532/6532)*100			
	Enfoque de Género: No									

32 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

33 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

CUADRO 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t.	(Total de reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100	%			96.91%	97.00%	SI	99.91%	
						(28614.00)/29526.00)*100	(20916.00)/21563.00)*100			
				H: 94.01%	H: 94.39%	H: 97.01	H: 96.88			
				(16508.00)/17559.00)*100	(24700.00)/26168.00)*100	(16021.00)/16514.00)*100	(11658.00)/12034.00)*100			
Enfoque de Género: Si				H: 0.00	H: 0.00	M: 96.78	M: 97.16			
				M: 0.00	M: 0.00	(12592.00)/13011.00)*100	(9258.00)/9529.00)*100			
Registro Civil	Tasa de Reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 Certificados Emitidos, en el período t.	(Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en el período t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en el período t)* por cada 10.000 Certificados emitidos	número	4.83número (5319.00/1101533.00)*1000.00	1.99número (2754.00/1386394.00)*1000.00	1.18número (2156.00/1823406.00)*1000.00	3.50número (5314.00/1518202.00)*1000.00	SI	296.61%	1
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t.	(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100	%			89.64%	90.00%	SI	99.60%	
						(3243423.00)/3618404.00)*100	(2970000.00)/3300000.00)*100			
				H: 88.50%	H: 85.56%	H: 89.86	H: 90.46			
				(2852512.00)/3223280.00)*100	(2543245.00)/2972601.00)*100	(1660667.00)/1848100.00)*100	(1515694.00)/1675530.00)*100			
Enfoque de Género: Si				H: 0.00	H: 0.00	M: 89.41	M: 89.52			
				M: 0.00	M: 0.00	(1582753.00)/1770296.00)*100	(1454306.00)/1624470.00)*100			

CUADRO 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Documentos y servicios de Identificación	Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Pasaportes tramitados en el año t	(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100	%	92.87%	84.96%	92.70%	95.00%	SI	97.58%	
				(235924.00/254029.00)*100	(229378.00/269989.00)*100	(336878.00/363394.00)*100	(294974.00/310499.00)*100			
				H: 0.00	H: 0.00	H: 92.30	H: 94.75			
				M: 0.00	M: 0.00	M: 93.08	M: 95.23			
Registro de Vehículos Motorizados	Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t	(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el año t/Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100	%	94.73%	92.57%	98.42%	98.00%	SI	100.43%	
				(421820.00/445301.00)*100	(454169.00/490644.00)*100	(424073.00/430897.00)*100	(483192.00/493053.00)*100			
				Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No			
Documentos y servicios de Identificación	Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el período t	(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el período t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en el período t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas	número	1.68número	1.96número	1.66número	2.10número	SI	126.51%	2
				(544.00/3244729.00)*10000	(584.00/2972601.00)*10000	(602.00/3618404.00)*10000	(704.00/3351801.00)*10000			
				Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No			

CUADRO 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2012	2013	2014	2014			
	Porcentaje de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año	(Número de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año t/Número de funcionarios/as programados para ser capacitados en temas de género en el año t)*100	%	219% (68/31)*100	0%	100% (60/60)*100	90% (54/60)*100	SI	111.11%	3
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100 %

Notas:

- 1.- El sobre cumplimiento del indicador se explica principalmente por el notorio incremento de la demanda de certificados internet (cerca de un 32% de incremento respecto del año anterior) lo que incidió en el denominador. Por otra parte, durante el año se tuvo una mayor estabilidad de la plataforma y de los medios de pago disponibles a través de convenio con Tesorería General de la República. De este modo los reclamos considerados en el numerador se redujeron en cerca de un 22%. La combinación de ambos efectos produjo un resultado mejor del esperado al momento de la formulación de esta meta.
- 2.- El sobre cumplimiento del indicador es tanto efecto de la mayor cantidad efectiva de cédulas tramitadas versus las estimadas para el periodo, así como de mejoras a los procesos de control de calidad y al proceso de personalización de los documentos.
- 3.- El nivel de cumplimiento fue superior al inicialmente esperado debido a un mayor interés de parte de toda la institución en abordar este tipo de materias. Como antecedente, el Servicio se está preparando para implementar un nuevo registro de acuerdo de vida en pareja, actualmente en tramitación en el Congreso Nacional, el que será de responsabilidad de esta institución siendo además un tema que se relaciona a las materias de género.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Anexo 6: Informe Preliminar³⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁵ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)

No aplica para el Servicio de Registro civil e Identificación no le corresponde informar en este anexo.

34 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

35 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

El Servicio de Registro Civil e Identificación no tiene sistemas eximidos en el marco del PMG 2014

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t.	20.00	97.00	96.91	99.91	20.00	99.91	20.00
Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas dentro del plazo de 14 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t.	20.00	97.00	96.24	99.22	20.00	99.22	20.00
Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t	5.00	90.00	89.64	99.60	5.00	99.60	5.00
Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema , respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t.	10.00	98.00	98.42	100.43	10.00	100.43	10.00

Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en el periodo t.	20.00	100.00	99.00	99.00	20.00	99.00	20.00
Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Pasaportes tramitados en el año t	5.00	95.00	92.70	97.58	5.00	97.58	5.00
Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el período t.	5.00	2.10	1.66	126.51	5.00	126.51	5.00
Tasa de Reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 Certificados Emitidos, en el período t.	5.00	3.50	1.18	296.61	5.00	296.61	5.00
Porcentaje de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año	10.00	90.00	100.00	111.11	10.00	111.11	10.00
Total:	100.00				100.00		100.00

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁶	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁸
Nivel Central.	360	9	100%	8%
Departamento de Archivo General.	552	6	100%	8%
Dirección Regional Región de Tarapacá.	55	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Antofagasta.	80	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Atacama.	52	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Coquimbo.	94	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Valparaíso.	211	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Libertador Bernardo O'Higgins.	105	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Maule.	153	3	100%	8%
Dirección Regional Región del Biobío	260	3	100%	8%
Dirección Regional Región de La Araucanía.	134	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Lagos.	136	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.	45	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Magallanes y Antártica Chilena.	35	3	100%	8%
Dirección Regional Metropolitana.	705	3	100%	8%
Dirección Regional Región de Los Ríos.	58	3	100%	8%
Dirección Regional Región Arica y Parinacota.	41	3	100%	8%
TOTAL	3.076	60		

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

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

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

Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 9850-18

Descripción: Modifica la ley N° 19.947, de Matrimonio Civil, y el Código Civil, en el sentido de aumentar a dieciocho años la edad mínima para contraer matrimonio

Objetivo: Se propone modificar la ley de matrimonio civil, elevando a los dieciocho años la edad mínima para contraer matrimonio. Asimismo, se propone modificar el Código Civil, derogando las normas relativas al ascenso, ya que al no permitirse que los menores de edad contraigan matrimonio, carece de sentido mantener esta institución, que sólo se aplica a quienes no han cumplido la mayoría de edad.

Fecha de ingreso: 8 de Enero, 2015, Moción Cámara de Diputados

Estado de tramitación: Primer Trámite constitucional 13/01/2015

Beneficiarios directos: Todas las personas mayores de 18 años que deseen contraer matrimonio

BOLETÍN: 9474-07

Descripción: Modifica Código Penal, sancionando a quienes contratan a personas consignadas en el Registro Nacional de Pedófilos

Objetivo: Tiene por objeto establecer una sanción, instituir una responsabilidad para quienes son los empleadores de estas personas que aparecen en el registro de pedófilos, por admitir a estos hechos ya que denota un actuar negligente, toda vez que con la puesta en marcha de la ley 20.594, le asiste a los sostenedores, directores de establecimientos educacionales, como asimismo a los dueños de buses de transporte escolar una obligación adicional, consistente en contratar a personas idóneas, sin antecedentes vinculados a abusos sexuales contra menores, situación que es perfectamente posible con la sola consulta del referido registro de pedófilos.

Fecha de ingreso: 23 de julio de 2014, Moción Cámara de Diputados

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional 24/07/2014

Beneficiarios directos: Niños y niñas menores de edad

BOLETÍN: Refundidos 9438-07 9675-07 9358-07

Descripción: 9438-07 Modifica D.F.L. N° 2.128, que Aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil, para permitir la inscripción de nacimiento, en el lugar de residencia de los padres y 9675-07 Modifica la ley sobre Registro Civil, para uniformar los datos de las partidas de nacimiento con los contenidos en los documentos de identificación.

Objetivo: 9438-07 El proyecto modifica el inciso 1° del artículo 111 del DFL 2128 del Registro Civil, otorgándoles a los padres la libertad de elegir el lugar donde inscribir a sus hijos, más allá del lugar del parto. Esta elección se reduce a lo siguiente: a) Se podrá inscribir en el lugar del parto. b) Se podrá inscribir en el domicilio de ambos padres, en el caso que vivan juntos o c) Se podrá inscribir el

menor donde decida su madre o padre, prefiriendo la decisión de la madre, en caso que los padres se encuentren separados. 9675-07 El proyecto de ley pretende modificar el N°1 del artículo 3° de la Ley 4.808, incorporando un inciso 3° nuevo que señale: "Los datos que consten en cada partida de nacimiento deberán replicarse en los documentos de identificación de cada persona, cédula de identidad y pasaporte, en particular la comuna o localidad de nacimiento de la persona y el lugar de origen de ésta, de acuerdo a lo establecido en el inciso anterior

Fecha de ingreso: 9438-07 7 de julio de 2014, moción Cámara de Diputados.

9675-07 22 de octubre de 2014 moción Cámara de Diputados

9358-07 15 de mayo de 2014, Moción Cámara de Diputados

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, Cámara de Diputados

Beneficiarios directos: Todas las personas que tengan inscrito su nacimiento en Chile y hayan obtenido cédula de identidad.

BOLETÍN: 9119-18

Descripción: Reforma integral al sistema de adopción en Chile.

Objetivo: Un proyecto de reforma integral del sistema de adopción vigente

Fecha de ingreso: 8 de Octubre, 2013

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional 04/11/2014

Beneficiarios directos: Todas personas que interesadas en adoptar

BOLETÍN: 9059-07

Descripción: Moderniza y fortalece el funcionamiento y la fiscalización del sistema registral y notarial

Objetivo: Establece la obligatoriedad de notarios y conservadores de usar los medios tecnológicos actualmente disponibles que mejoren tanto la rapidez en las transacciones jurídicas como la seguridad de las mismas, junto a un adecuado sistema de fiscalización de sus funciones que haga efectiva la fluidez y seguridad buscada y acerque a los usuarios del sistema la posibilidad de exigir el debido control de estas sensibles actividades.

La iniciativa legal agrega a las medidas de publicidad ya existentes respecto de las interdicciones provisorias y definitivas contempladas en el Código Civil, la creación de un registro de interdictos, cuya administración estará a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Fecha de ingreso: 12 de agosto de 2013

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional 12/08/2013

Beneficiarios directos: Notarías en general y todas las personas que realicen trámites en éstas.

BOLETÍN: 8972-06

Descripción: Regula la actualización de los padrones electorales.

Objetivo: Excluir de los padrones electorales que el Servicio Electoral elabora para cada elección, a los electores mayores de 80 años o más, que no cuenten con sus documentos de identidad vigentes por no haberlos renovado durante un largo tiempo que supera a su vigencia, según los antecedentes que entregue el Registro Civil.

Fecha de ingreso: martes 4 de junio, 2013.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional

Beneficiarios directos: Ciudadanos que ejercen su derecho a sufragio.

BOLETÍN: 8970-06

Descripción: Ley de Migración y Extranjería.

Objetivo: El objeto del proyecto de ley y sus reglamentos es regular el ingreso, la estadía, la residencia y el egreso de extranjeros al país.

Asimismo, esta ley regulará materias relacionadas con la vinculación y retorno de chilenos en el exterior que se indican en el Título respectivo.

Estas disposiciones también serán aplicables a los Refugiados y a los solicitantes de dicha condición, así como a sus familias, en todas aquellas materias que la Ley N° 20.430 y su reglamento se remitan a las normas sobre extranjeros en Chile, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren actualmente vigentes.

Establece normas sobre la solicitud de Cédula de identidad por parte de los Residentes temporales y definitivos.

Asimismo señala que la Subsecretaría del Interior tendrá acceso a la información actualizada de las cédulas de identidad que el Servicio de Registro Civil e Identificación haya otorgado a los Residentes, con la identificación completa, nacionalidad, fecha de nacimiento y número de cédula y vigencia respectiva.

Fecha de ingreso: martes 4 de junio, 2013.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional 29/09/2014

Beneficiarios directos: Extranjeros y chilenos que viven en el exterior.

BOLETÍN: 8924-07

Descripción: Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.

Objetivo: Establecer una regulación eficaz y adecuada, en conformidad con las disposiciones constitucionales e internacionales en materia de igualdad, no discriminación y derecho a la identidad, para acceder al cambio de la inscripción relativa al sexo y nombre de una persona en el Registro Civil e Identificación, cuando dicha inscripción no se corresponde o no es congruente con la verdadera identidad de género del o la solicitante.

Fecha de ingreso: martes 7 de mayo, 2013

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Senado

Beneficiarios directos: Personas con problemas de identidad sexual.

BOLETÍN: 8466-07

Descripción: Modifica la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y otros textos legales que indica.

Objetivo: Masificar el uso de la firma electrónica avanzada, reforzar el marco legal del documento electrónico y de la firma electrónica y fortalecer la confianza en el sistema de firma electrónica avanzada y del principio de neutralidad tecnológica.

Contempla la incorporación del certificado de firma electrónica en la cédula de identidad.

Fecha de ingreso: miércoles 25 de julio, 2012.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional (Cámara de Diputados).

Beneficiarios directos: Todas las personas que obtengan cédula de identidad.

BOLETÍN: 7222-07

Descripción: Extiende vigencia de la cédula de identidad a mayores de 70 años.

Objetivo: Extender vigencia de la cédula de identidad a mayores de 70 años.

Fecha de ingreso: martes 21 de septiembre, 2010.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados).

Beneficiarios directos: Personas mayores de 70 años.

BOLETÍN: 7011-07

Descripción: Regula la figura contractual denominada Acuerdo de Vida en Común.

Objetivo: Regular la figura contractual denominada Acuerdo de Vida en Común.

Fecha de ingreso: martes 29 de Junio, 2010.

Estado de tramitación: Oficio al Tribunal Constitucional. Trámite en Tribunal Constitucional / Senado

Beneficiarios directos: Todos los convivientes, hombres y mujeres, sea que ambos sean de distinto sexo o de igual sexo que hagan su vida afectiva en común.

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014

Ley N° 20.746

Fecha 06 de mayo de 2014.

Materia: Modifica Decreto con Fuerza de Ley N° 1282 del año 1975, del Ministerio de Hacienda, que Establece Monto de Impuestos y Exenciones de Actuaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación.

N° Ley: 20.754

Fecha: 4 de junio de 2014.

Materia: Aumenta Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario, para los Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, Establecida en la Ley N° 20.342.

N° Ley: 20.795

Fecha: 5 de diciembre de 2014.

Materia: Modifica Artículo 42 de la Ley del Tránsito en la forma que indica.

Se modifica el artículo 24 de la ley N° 18.287, en el siguiente sentido:

Si el propietario del vehículo informado por el tribunal no corresponde al dueño actual según el Registro de Vehículos Motorizados, el Servicio deberá abstenerse de inscribir la anotación y comunicará dicha situación al juzgado respectivo. Lo anterior no obsta a la responsabilidad de la persona condenada al pago de la multa. En este caso, el plazo de prescripción de la acción de cumplimiento será de tres años contado desde la comunicación que el Servicio de Registro Civil e Identificación efectúe al juzgado de policía local correspondiente, informando la imposibilidad de practicar la anotación.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

La Cruz Roja Chilena, a través de su Sede Central, otorgó en mayo de 2014 un reconocimiento al Servicio de Registro Civil e Identificación *“por su disposición y colaboración con este organismo humanitario”*.