

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 1 Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas	N.M.	77.20 % 77.20	82.45 % 82.45	N.M.	0.00 %	70.00 % 70.00	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe que contenga el resultado calculado por empresa contratada por el Ministerio de Justicia, que incluye todas las variables cualitativas y cuantitativas que se miden	1
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> 2 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 <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</small>	(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	88.50 % (2852512.00/3223280.00)*100	85.56 % (2543245.00/2972601.00)*100	89.64 % (3243423.00/3618404.00)*100	89.21 % (1611046.00/1805879.00)*100	90.00 % (3169648.00/3521831.00)*100	90.00 % (3257513.00/3619459.00)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	2
			H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 M: 0.00	H: 89.86 (1660667.00/1848100.00)*100 M: 89.41 (1582753.00/1770296.00)*100	H: 89.61 (838339.00/935582.00)*100 M: 88.79 (772707.00/870296.00)*100	H: 90.24 (1625508.00/1801233.00)*100 M: 89.74 (1544140.00/1720598.00)*100	H: 90.40 (1695110.00/1875155.00)*100 M: 89.57 (1562403.00/1744304.00)*100			

<p>•Documentos y servicios de Identificación</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 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 año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas en año t</p>	<p>1.68 número (544.00/3 244729.0 0)*10000.00</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>1.96 número (584.00/2 972601.0 0)*10000.00</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>1.66 número (602.00/3 618404.0 0)*10000.00</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>1.30 número (234.00/18 05879.00)*10000.00</p> <p>H: 1.22 (114.00/93 5582.00)*10000.00 M: 1.38 (120.00/87 0296.00)*10000.00</p>	<p>2.10 número (740.00/35 21831.00)*10000.00</p> <p>H: 1.95 (352.00/18 01232.00)*10000.00 M: 2.26 (388.00/17 20599.00)*10000.00</p>	<p>1.77 número (641.00/3 619459.0 0)*10000.00</p> <p>H: 1.77 (332.00/1 875155.0 0)*10000.00 M: 1.77 (309.00/1 744304.0 0)*10000.00</p>	<p>10%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Alternativamente: Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	<p>3</p>
<p>•Documentos y servicios de Identificación</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 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</p>	<p>95.99 % (243842.0 0/254029.00)*100</p> <p>H: 95.56 (118039.0 0/123520.00)*100 M: 96.39 (125803.0 0/130509.00)*100</p>	<p>90.37 % (244001.0 0/269989.00)*100</p> <p>H: 89.84 (117023.0 0/130263.00)*100 M: 90.88 (126978.0 0/139726.00)*100</p>	<p>95.32 % (346392.0 0/363394.00)*100</p> <p>H: 94.91 (165851.0 0/174754.00)*100 M: 95.71 (180541.0 0/188640.00)*100</p>	<p>97.14 % (197893.00 /203724.00)*100</p> <p>H: 96.85 (94326.00/ 97390.00)*100 M: 97.40 (103567.00 /106334.00)*100</p>	<p>88.00 % (358536.00 /407427.00)*100</p> <p>H: 87.42 (170452.00 /194980.00)*100 M: 88.53 (188084.00 /212447.00)*100</p>	<p>91.70 % (373611.0 0/407427.00)*100</p> <p>H: 91.43 (178083.0 0/194770.00)*100 M: 91.95 (195528.0 0/212657.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	<p>4</p>
<p>•Registro Civil</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en año t</p>	<p>(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en año t/Total de Testamentos Inscritos en año t)*100</p>	<p>99 % (6020/609 4)*100</p>	<p>99 % (6316/636 6)*100</p>	<p>99 % (6293/635 4)*100</p>	<p>100 % (3249/3257)*100</p>	<p>100 % (6993/6993)*100</p>	<p>100 % (6993/699 3)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.</p>	<p>5</p>

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO										
●Registro de Vehículos Motorizados	<u>Calidad/Producto</u> 6 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 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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 % (421820.00/445301.00)*100	92.57 % (454169.00/490644.00)*100	98.42 % (424073.00/430897.00)*100	95.11 % (174157.00/183120.00)*100	98.00 % (455897.00/465200.00)*100	98.00 % (350888.00/358049.00)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	6
●Registros Penales	<u>Calidad/Producto</u> 7 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 Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(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 % (25896.00/27550.00)*100 H: 0.00 M: 0.00	96.73 % (22815.00/23586.00)*100 H: 0.00 M: 0.00	96.24 % (20308.00/21101.00)*100 H: 0.00 M: 0.00	96.25 % (9237.00/9597.00)*100 H: 96.17 (8311.00/8642.00)*100 M: 96.96 (926.00/955.00)*100	98.00 % (20724.00/21147.00)*100 H: 98.12 (18592.00/18949.00)*100 M: 96.95 (2132.00/199.00)*100	98.00 % (19705.00/20107.00)*100 H: 97.92 (17730.00/18106.00)*100 M: 98.70 (1975.00/2001.00)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	7
●Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 8 Porcentaje de Reclamos	(Total de reclamos recibidos del público,	94.01 % (16508.00/17559.00)*100	94.39 % (24700.00/26168.00)*100	96.91 % (28614.00/29526.00)*100	96.87 % (11598.00/11973.00)*100	98.00 % (37138.00/37896.00)*100	98.00 % (22134.00/22586.00)*100	15%	<u>Formularios/Ficha</u> s Reportes del Sistema SIAC y/o	8

	<p>recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100</p>	<p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>H: 97.01 (16021.00/16514.00)*100 M: 96.78 (12592.00/13011.00)*100</p>	<p>H: 96.92 (6441.00/6646.00)*100 M: 96.81 (5157.00/5327.00)*100</p>	<p>H: 98.09 (20941.00/21348.00)*100 M: 97.88 (16197.00/16548.00)*100</p>	<p>H: 98.03 (12363.00/12611.00)*100 M: 97.96 (9772.00/9975.00)*100</p>	<p>Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>		
<p>•Institucional</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>9 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 año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en año t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en año t)* por cada 10.000 certificados emitidos en año t</p>	<p>4.83 número (5319.00/11015334.00)*1000 0.00</p>	<p>1.99 número (2754.00/13863944.00)*1000 0.00</p>	<p>1.18 número (2156.00/18234060.00)*1000 0.00</p>	<p>1.02 número (1133.00/1135653.00)*10000.00</p>	<p>3.00 número (4974.00/6579251.00)*10000.00</p>	<p>2.80 número (6462.00/23078600.00)*1000 0.00</p>	<p>10%</p>	<p>Base de Datos/Software Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	<p>9</p>

Notas:

1 Se denomina "Índice de Satisfacción Neta Global" (ISNG) para diferenciarlo del "Índice de Satisfacción Neta" (ISN) que se calcula para efectos del incentivo remuneracional establecido en la Ley N°20.342 que Crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Establece Normas que Indica, para los Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación. El Índice de Satisfacción Neta (ISN) no incluye las variables cuantitativas ni las externas definidas en resolución exenta del Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

El Índice de Satisfacción Neta Global (ISNG) corresponde al resultado calculado por empresa contratada por el Ministerio de Justicia, que incluye todas las variables cualitativas y cuantitativas que se miden, es decir, incluye las variables señaladas en resolución señalada anteriormente.

2 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan su proceso por casos como; faltar antecedentes aportados por el usuario, o estar duplicada la solicitud. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno.

3 Se considerará el total de los rechazos realizados por los Usuarios(as), al momento de la entrega de su correspondiente Cédula de Identidad en Oficina, a excepción de aquellos que se encuentren asociados a factores que no tengan relación con la calidad del documento en sí, o a la subjetividad del Usuario/a al momento de su entrega final, alejados de las normas y estándares de fabricación del producto, tanto internas como definidas a nivel internacional, principalmente, en los casos que el Usuario/a solicite cambiar su firma y/o fotografía e influenciados por el diseño y formato de la nueva cédula. Tampoco se considerará en la medición de este indicador, las cédulas rechazadas que provengan de atenciones efectuadas por consulados, pues no corresponden a oficinas del Servicio.

4 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan o demoran su proceso por casos como faltar antecedentes aportados por el usuario, estar duplicada la solicitud, o no contar con autorización de policía de investigaciones. Se consideran las atenciones realizadas en terreno.

5 Las solicitudes de inscripción llegan, directamente, al nivel central del Servicio desde las notarias de todo el país. El plazo se cuenta desde el ingreso de las nóminas de testamentos (con su información suficiente y completa) al Subdepartamento de Posesiones Efectivas y hasta la inscripción en el registro correspondiente.

6 El indicador comprende las solicitudes de primera inscripción, que se reciben en oficinas de todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener un certificado.

7 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las recibidas en todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener la carta de respuesta del Servicio.

Las solicitudes de beneficios penales se clasifican en: Omisiones de Antecedentes que es cuando las anotaciones se omiten del respectivo certificado, pero se mantienen en la base de datos, y las Eliminaciones de Antecedentes, que implica la eliminación de todo registro del prontuario penal.

Se indica que es en línea porque este tipo de solicitudes se realiza presencialmente en oficinas conectadas a la red institucional. El usuario, realiza su solicitud de forma presencial en las oficinas del Servicio, y la carta de respuesta sólo se puede obtener presencialmente.

La acción del Servicio se rige por el marco normativo establecido por: 1.- Decreto Supremo N° 64 del Ministerio de Justicia "Sobre prontuarios penales y Certificados de Antecedentes"; 2.- Ley 19.628 "Sobre Protección a la Vida Privada" y 3.- Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República.

8 Se contabiliza todo tipo de reclamo efectuado por el público y en todos los canales de acceso, tanto presenciales (en oficinas), como virtuales incluyendo reclamos derivados del Call Center.

9 El número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, en el numerador, considera aquellos que se hayan registrado a través de Buzón y Canal Virtual incluyendo los derivados desde Call Center, que se refieran a certificados emitidos por el canal virtual. Se consideran para el denominador, todos los Certificados que se encuentren disponibles para su emisión a través de la Oficina Internet.