

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2020

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA</b>	10
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo a Junio 2019	Meta 2020	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos y servicios de Identificación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.</li> <li>»Cédula de Identidad para chilenos</li> </ul> </li> <li>• Documentos y servicios de Identificación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.</li> <li>»Cédula de Identidad para extranjeros</li> </ul> </li> <li>• Documentos y servicios de Identificación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.</li> <li>»Cédula Chile Solidario para Chilenos</li> </ul> </li> <li>• Documentos y servicios de Identificación                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.</li> <li>»Cédula de Chile Solidario para extranjeros</li> </ul> </li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro de plazo, contado 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  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro de plazo, contado 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	95.15 % (3447797.00 /3623532.00)*100	94.35 % (3506291.00 /3716113.00)*100	92.98 % (3676359.00 /3953883.00)*100	94.38 % (1959102.00 /2075698.00)*100	95.10 % (4099430.00 /4310651.00)*100	1
			H: 110.31 (1808416.00 /1639381.00)*100	H: 94.39 (1867087.00 /1978065.00)*100	H: 93.20 (1924613.00 /2065056.00)*100	H: 94.46 (1045549.00 /1106819.00)*100	H: 95.18 (2187816.00 /2298557.00)*100	
			M: 95.14 (1639381.00 /1723184.00)*100	M: 94.31 (1639204.00 /1738048.00)*100	M: 92.74 (1751746.00 /1888827.00)*100	M: 94.29 (913553.00/968879.00)*100	M: 95.01 (1911614.00 /2012094.00)*100	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos y servicios de Identificación</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  2 Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad	(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en	1.13 número (408.00/3623534.00)*100	1.34 número (499.00/3716126.00)*100	1.06 número (421.00/3953883.00)*100	0.65 número (134.00/2075698.00)*100	1.06 número (457.00/4310651.00)*100	2

	<p>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>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>H: 1.23 (233.00/1900350.00)*1000.00</p> <p>M: 1.02 (175.00/1723184.00)*1000.00</p>	<p>H: 1.28 (254.00/1978078.00)*1000.00</p> <p>M: 1.41 (245.00/1738048.00)*1000.00</p>	<p>H: 0.93 (197.00/2111176.00)*1000.00</p> <p>M: 1.22 (224.00/1842707.00)*1000.00</p>	<p>H: 0.55 (61.00/1106819.00)*1000.00</p> <p>M: 0.75 (73.00/968879.00)*1000.00</p>	<p>000.00</p> <p>H: 0.90 (208.00/2298557.00)*1000.00</p> <p>M: 1.24 (249.00/2012094.00)*1000.00</p>	
<p>●Registro de Vehículos Motorizados -Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga.</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>3 Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 8 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 8 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 de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100</p>	<p>90.15 % (350679.00/389002.00)*100</p>	<p>97.46 % (439204.00/450641.00)*100</p>	<p>97.04 % (499491.00/514734.00)*100</p>	<p>96.95 % (235449.00/242856.00)*100</p>	<p>97.50 % (507398.00/520409.00)*100</p>	3
<p>●Registros Penales</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t)*100</p>	<p>51.83 % (11106.00/21426.00)*100</p> <p>H: 52.12 (10010.00/19205.00)*100</p> <p>M: 49.35 (1096.00/2221.00)*100</p>	<p>54.71 % (11897.00/21744.00)*100</p> <p>H: 54.83 (10777.00/19657.00)*100</p> <p>M: 53.67 (1120.00/2087.00)*100</p>	<p>59.88 % (14284.00/23856.00)*100</p> <p>H: 60.09 (12958.00/21565.00)*100</p> <p>M: 57.88 (1326.00/2291.00)*100</p>	<p>64.11 % (7429.00/11588.00)*100</p> <p>H: 64.31 (5675.00/8825.00)*100</p> <p>M: 63.48 (1754.00/2763.00)*100</p>	<p>60.00 % (14292.00/23821.00)*100</p> <p>H: 60.18 (10918.00/18141.00)*100</p> <p>M: 59.40 (3374.00/5680.00)*100</p>	4

Notas:

1 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes de cédulas de identidad 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.

Para estos efectos, el estándar de tramitación de cédulas de identidad de chilenos es de 4 días hábiles, en tanto que para las cédulas de identidad de extranjeros se considera un plazo de 18 días hábiles.

Se entiende por Cédulas de Identidad Tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso, quedando disponibles en oficina para ser entregadas al público, ello ocurre en el momento en que los documentos físicos son recibidos en la oficina quedando un registro electrónico en el sistema. Si este registro faltara, se toma la fecha de activación del documento, la que se genera una vez que éste es entregado.

Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.

En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.

Se contabilizan todas las solicitudes cuyo proceso terminó en el año t, independiente del año en que fueron solicitadas ya sea en las oficinas de regiones o en atenciones en terreno.

2 Se considerará el total de los rechazos realizados por los Usuarios(as), chilenos o extranjeros, 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.

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

Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.

En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.

Se contabilizan todas las solicitudes que se aprobaron en el periodo, independiente del periodo en que fueron solicitadas.

4 Se entiende por solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso en el año t, independientemente del año en que fueron recibidas en las oficinas de las correspondientes regiones.

El cálculo de lo realizado en el plazo contempla como fecha de inicio aquella en que la solicitud de Beneficios es creada en la oficina y finaliza con el término de la evaluación de dicha solicitud, es decir, cuando el usuario puede obtener su certificado de antecedentes, donde se omiten, eliminan o mantienen las causas registradas.

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, el certificado de antecedentes sólo lo puede obtener el interesado o un tercero autorizado. 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.

Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.

En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.