

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

|            |   |          |    |
|------------|---|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS   | PARTIDA  | 10 |
| SERVICIO   | SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION | CAPÍTULO | 02 |

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

| Objetivo Estratégico al que se Vincula   | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Efectivo 2020                      | Efectivo 2021                      | Estimado 2022                        | Estimado 2023                       | Notas |
|--|---|---|--|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos que entrega la institución, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos. | Oportunidad en la tramitación de solicitudes          | <i>Calidad/Producto</i><br><br>1. 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 | (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 | 65.89 %<br>(6053.00 / 9187.00)*100 | 66.07 %<br>(6276.00 / 9499.00)*100 | 65.00 %<br>(12235.00 / 18823.00)*100 | 65.01 %<br>(8405.00 / 12929.00)*100 | 2     |

## 2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

| Objetivo Estratégico al que se Vincula   | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2020                              | Efectivo 2021                               | Estimado 2022                              | Estimado 2023                              | Notas |
|--|---|---|---|--|---|--|--|-------|
| Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos que entrega la institución, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos. | Oportunidad en la tramitación de una solicitud        | <u>Calidad/Producto</u><br><br>1. Porcentaje de Cédulas de Identidad Extranjeros tramitadas dentro del plazo de 15 días hábiles respecto del total de Cédulas de Identidad Extranjeros tramitadas en el periodo | (Total de cédulas de identidad de personas extranjeras tramitadas dentro de plazo de 15 días hábiles, 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 de personas extranjeras tramitadas en el año t)*100 | 25.18 %<br>(82748.00 / 328622.00)*100      | 64.43 %<br>(189502.00 / 294108.00)*100      | 89.26 %<br>(217974.00 / 244204.00)*100     | 65.00 %<br>(210287.00 / 323519.00)*100     | 5     |
| Mejorar los niveles de satisfacción de las personas usuarias en la entrega de productos y servicios, a través de los distintos canales de atención.                  | Calidad del servicio otorgado                         | <u>Calidad/Producto</u><br><br>2. Índice de satisfacción neta última experiencia  | Porcentaje de usuarios satisfechos con la última experiencia (nota 6 y 7) - Porcentaje de usuarios insatisfechos con la última experiencia (nota del 1 al 4)  | NM   | NM  | 40.00 %<br>61.00-21.00                     | 38.00 %<br>61.00-23.00                     | 6     |
| Facilitar el acceso de las personas usuarias a los productos o servicios que entrega el SRCeI, a través del fomento del uso de los canales virtuales disponibles.    | Productividad por canal de atención                   | <u>Eficacia/Proceso</u><br><br>3. Porcentaje de actuaciones realizadas a través de canales virtuales en el periodo t respecto del total de actuaciones realizadas en los distintos canales en el periodo t      | (Cantidad de actuaciones realizadas a través de canales virtuales en el periodo t / Total de actuaciones realizadas en los distintos canales en el periodo  | 78.00 %<br>(59994999.00 / 76494949.00)*100 | 280.00 %<br>(48800627.00 / 17433479.00)*100 | 73.00 %<br>(46125656.00 / 63125884.00)*100 | 71.00 %<br>(42886330.00 / 60403281.00)*100 | 7     |

|  |                             |   |   |                               |                               |                               |                               |   |
|--|-----------------------------|---|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
|  |                             |   | t)*100  |                               |                               |                               |                               |   |
| Implementar acciones de aseguramiento para que la seguridad de la información sea considerada en el diseño de procesos, sistemas de información y controles. | Seguridad de la Información | <u>Eficacia/Proceso</u><br><br>4. Porcentaje de actividades de auditoría aplicadas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ejecutadas en el periodo t* | (Cantidad de actividades de auditoría aplicadas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ejecutadas en el periodo t/Cantidad de actividades de auditoría aplicadas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información planificadas para el periodo t)*100 | 100.00 %<br>(5.00 / 5.00)*100 | 100.00 %<br>(6.00 / 6.00)*100 | 100.00 %<br>(3.00 / 3.00)*100 | 100.00 %<br>(3.00 / 3.00)*100 | 8 |

### 3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

| Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Efectivo 2021                                 | Notas |
|---|--|---|-------|
| <u>Calidad/Producto</u><br><br>1. 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*   | (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  | 0.87 número<br>(283.00 / 3253587.00)*10000.00 | 1     |
| <u>Calidad/Producto</u><br><br>2. 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* | (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 | 32.18 %<br>(186185.00 / 578660.00)*100        | 3     |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <u>Calidad/Producto</u><br><br>3. 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* | (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 | 84.92 %<br>(2763057.00 / 3253587.00)*100 | 4 |
|--|--|--|---|

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 5 1 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes de cédulas de identidad de personas extranjeras 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: faltan antecedentes que debe aportar el usuario o que la solicitud está duplicada. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno.

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 sábados, domingos y 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.

- 6 Corresponde a la medición del Índice de satisfacción neta última experiencia para el Servicio de Registro Civil e Identificación (%) ejecutada por el Ministerio de Hacienda.

La satisfacción neta con la última experiencia con el SRCeI se obtiene del porcentaje que resulta de la resta del porcentaje de usuarios satisfechos con la última experiencia con el SRCeI (nota 6 y 7) menos el porcentaje de usuarios insatisfechos con la última experiencia con el SRCeI (nota del 1 al 4), conforme lo reportado por Ministerio de Hacienda para cada año de gestión como resultado de la aplicación del proceso de Medición de Satisfacción de los Usuarios (MSU). En caso de modificación de la escala de evaluación, se aplicarán los parámetros que informe el Ministerio de Hacienda para el respectivo proceso de medición y la estimación anual deberá ajustarse según corresponda.

La desagregación por sexo se aplicará desde el año 2023.

- 7 El nivel de actuaciones corresponde a la cantidad de solicitudes o trámites realizados a través de canales virtuales entendiéndose por tales la página web, tótems de auto atención y Aplicaciones móviles. El total de actuaciones corresponde a la suma de las realizadas en canales virtuales y en oficinas de atención presencial. El término Actuaciones se agregará a la nota del indicador. Cabe señalar que éste deriva de lo establecido en la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio, específicamente en su Artículo 3°.- El Servicio velará por la constitución legal de la familia y tendrá por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

- 8 Las actividades de auditoría aplicadas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información pueden ser: Revisiones, Seguimientos o Auditorías, cuyos informes de resultado sean emitidos durante el año t.