

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<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 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Registro de Vehículos Motorizados -Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga.	<u>Calidad/Producto</u>  1 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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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	85.44 % (419216.00/490644.00)*100	96.77 % (416994.00/430897.00)*100	87.43 % (330265.00/377742.00)*100	91.22 % (166611.00/182640.00)*100	91.00 % (325825.00/358049.00)*100	89.00 % (338663.00/380522.00)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión	1
•Registros Penales	<u>Calidad/Producto</u>  2 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  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(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	57.54 % (13571.00/23586.00)*100  H: 57.43 (12135.00/21130.00)*100  M: 58.47 (1436.00/24476.00)*100	53.37 % (11262.00/21100.00)*100  H: 53.80 (10238.00/19030.00)*100  M: 49.47 (1024.00/20706.00)*100	50.04 % (8718.00/17422.00)*100  H: 50.47 (7968.00/15788.00)*100  M: 45.90 (750.00/16438.00)*100	51.53 % (5402.00/10484.00)*100  H: 51.91 (4846.00/9336.00)*100  M: 48.43 (556.00/11500.00)*100	53.00 % (10657.00/20107.00)*100  H: 53.00 (9596.00/18106.00)*100  M: 53.02 (1061.00/19967.00)*100	53.50 % (10434.00/19503.00)*100  H: 53.90 (9360.00/17367.00)*100  M: 50.28 (1074.00/21293.00)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	2

		el año t)*100	2456.00)* 100	2070.00)* 100	634.00)*1 00	48.00)*100	001.00)*10 0	2136.00)* 100			
•Institucional	<u>Calidad/Productos</u>  3 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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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	77.20 % 77.20	82.45 % 82.45	84.29 % 84.29	N.M.	70.00 % 70.00	78.00 % 78.00	10%	<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	3
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Productos</u>  4 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  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(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	85.56 % (2543245.00/2972601.00)*100	89.64 % (3243423.00/3618404.00)*100	87.70 % (2811430.00/3205605.00)*100	90.21 % (1735667.00/1924054.00)*100	90.00 % (3257513.00/3619459.00)*100	90.00 % (3518246.00/3909162.00)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	4
			H: 0.00 M: 0.00	H: 89.86 (1660667.00/1848100.00)*100 M: 89.41 (1582753.00/1770296.00)*100	H: 0.00 (0.00/0.00)*100 M: 0.00 (0.00/0.00)*100	H: 90.42 (910199.00/1006662.00)*100 M: 89.98 (825468.00/917392.00)*100	H: 90.40 (1695110.00/1875155.00)*100 M: 89.57 (1562403.00/1744304.00)*100	H: 90.21 (1844999.00/2045267.00)*100 M: 89.77 (1673247.00/1863895.00)*100			
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Productos</u>  5 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  Aplica Desagregación por Sexo: SI	(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	1.96 número (584.00/2972601.00)*10000.	1.66 número (602.00/3618404.00)*10000.	1.13 número (369.00/3261151.00)*10000.	1.14 número (219.00/1924054.00)*10000.	1.77 número (641.00/3619459.00)*10000.	1.70 número (664.00/3909162.00)*10000.	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Alternativamente: Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	5
						H: 0.96	H: 1.77				

	Aplica Gestión Territorial: NO	10.000 Cédulas de Identidad terminadas en año t	H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 M: 0.00	H: 1.08 (182.00/1685926.00)*10000.00 M: 1.19 (187.00/1575223.00)*10000.00	(97.00/1006662.00)*10000.00 M: 1.33 (122.00/917392.00)*10000.00	(332.00/1875155.00)*10000.00 M: 1.77 (309.00/1744304.00)*10000.00	H: 1.48 (302.00/2045267.00)*10000.00 M: 1.94 (362.00/1863895.00)*10000.00			
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u>  6 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  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(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	90.37 % (244001.00/269989.00)*100  H: 89.84 (117023.00/130263.00)*100 M: 90.88 (126978.00/139726.00)*100	95.32 % (346392.00/363394.00)*100  H: 94.91 (165851.00/174754.00)*100 M: 95.71 (180541.00/188640.00)*100	76.97 % (370853.00/481843.00)*100  H: 0.00 (0.00/0.00)*100 M: 0.00 (0.00/0.00)*100	98.12 % (163190.00/166321.00)*100  H: 97.70 (78445.00/80289.00)*100 M: 98.50 (84745.00/86032.00)*100	91.70 % (373611.00/407427.00)*100  H: 91.43 (178083.00/194770.00)*100 M: 91.95 (195528.00/212657.00)*100	92.50 % (360657.00/389899.00)*100  H: 92.89 (174102.00/187424.00)*100 M: 92.14 (186555.00/202476.00)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	6
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  7 Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100	94.39 % (24700.00/26168.00)*100  H: 0.00 M: 0.00	96.91 % (28614.00/29526.00)*100  H: 97.01 (16021.00/16514.00)*100 M: 96.78 (12592.00/13011.00)*100	96.39 % (18508.00/19201.00)*100  H: 96.49 (10100.00/10467.00)*100 M: 96.27 (8408.00/8734.00)*100	97.28 % (5428.00/5580.00)*100  H: 97.23 (2769.00/2848.00)*100 M: 97.33 (2659.00/2732.00)*100	98.00 % (22134.00/22586.00)*100  H: 98.03 (12363.00/12611.00)*100 M: 97.96 (9772.00/9975.00)*100	98.00 % (13802.00/14084.00)*100  H: 97.92 (7012.00/7161.00)*100 M: 98.08 (6790.00/6923.00)*100	15%	<u>Formularios/Ficha</u> e Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	7
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  8 Tasa de reclamos de las	(Número de reclamos de las compras y servicios en la	1.99 número (2754.00/13863944	1.18 número (2156.00/18234060	0.68 número (2568.00/37562390	0.64 número (1113.00/17353931.00	2.80 número (6462.00/23078600.00	2.10 número (8118.00/38657393	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel que contenga Base de	8

	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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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	.00)*1000 0.00	.00)*1000 0.00	.00)*1000 0.00	) *10000.00	) *10000.00	.00)*1000 0.00		Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
--	--	--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------	-------------	-------------------	--	---	--

Notas:

1 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.

2 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.

3 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 es una medición realizada anualmente, a usuarios presenciales, web (individual - plataforma electrónica) e institucionales del Servicio y cuya ejecución es gestionada y financiada por la Subsecretaría de Justicia. Para cada tipo de usuario se aplica un cuestionario. En el caso de usuario presencial se aplica una encuesta cara a cara. En el caso de usuarios web, una encuesta on line, enviada al correo electrónico del usuario. En el caso del usuario institucional (que mantiene convenio con el Servicio) se aplica una encuesta telefónica. Se aplica una escala Likert con 5 alternativas de respuesta que van desde muy satisfecho a muy insatisfecho (o una redacción similar de acuerdo a la pregunta). Cada tipo de usuario o canal de atención, contempla dimensiones diferenciadas, dados los servicios y productos que son entregados por dicho canal.

Dimensiones para usuario presencial: Proceso de realización del trámite; Calidad de la atención; Preparación de los funcionarios; y, las Condiciones físicas y ambientales (esta última dimensión contiene las variables externas, la ley indica que anualmente, se definirá qué variables son externas y por tanto no serán consideradas en el estudio, sin embargo, se consultan de igual forma).

Dimensiones para usuario individual - plataforma electrónica: Facilidad de navegación del sitio; Calidad de contenidos de la página; Proceso de obtención de certificados; Facilidad para pagar certificados; y, Facilidades para comunicarse con el SRCeI.

Dimensiones para usuario institucional: Calidad de servicios y productos generados a través del convenio; y, Capacidad de los funcionarios para atender consultas.

El medio de verificación corresponde al Informe final generado por la entidad que contrate la Subsecretaría de Justicia para el estudio en cada año.

4 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes de chilenos y extranjeros 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.

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 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.

6 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, estar duplicada la solicitud, o no contar con autorización de policía de investigaciones. Se consideran las atenciones realizadas en terreno.

Se entiende por Pasaportes tramitados, aquellos que han finalizado su proceso, quedando disponibles en oficina para ser entregados 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 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.

7 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, los cuales son ingresados y registrados en el canal web.

El hito de inicio para efectos de la contabilización del plazo transcurrido corresponde a la fecha en que el Servicio recibe el reclamo, en tanto el hito de término corresponde a la fecha en que el reclamo es contestado.

Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha del reclamo, 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 un reclamo comience en día no hábil, esta se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.

8 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 e Internet, incluyendo los derivados desde Call Center, que se refieran a certificados emitidos a través de Oficina Internet. Se consideran para el denominador, todos los Certificados que se encuentren disponibles para su emisión a través de la Oficina Internet.

