

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	60.00	4
Total		100.00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	88.50 % [(90347049.00 / 102082315.00) * 100]		10.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	50.6 % [(78.0 / 154.0) * 100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
----	----------------------	---------	------	------	------------	------

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	65.00 % [[12235.00 /18823.00)*100]		15.00	1
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	25.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.00 % [[38800.00 /40000.00)*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	77.33 % [[58.00 /75.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaboración (formulación) de un Plan Bianual Preventivo de Violencia Intrafamiliar (VIF), sujeto a los lineamientos entregados por el Protocolo VIF de la institución, para su aplicación en el periodo 2022 -2023. El compromiso PMG constará entonces, de la elaboración del plan bianual, más la ejecución de las medidas que se definan para el año 2022, que permitan contribuir a la sensibilización respecto de los alcances de la violencia doméstica y a la promoción de conductas y acciones contrarias a cualquier tipo de violencia de género, tanto en el ámbito privado como en el ámbito laboral como una forma de avanzar en equidad e igualdad de género.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación de 8 hrs. a lo menos a 32 funcionarios/as de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y/o Atención en terreno, en nivel básico, en contenidos vinculados a: definiciones y características sexo-género, construcción cultural, simbólica y social del género, inequidades, brechas y barreras de género existentes entre mujeres y hombres, y/o políticas públicas con enfoque de equidad de género. Esta actividad estará incluida en el Plan Anual de Capacitación institucional (PAC) 2022.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando	Generar 3 publicaciones en el sitio web del Servicio (sección transparencia) con estadísticas registrales con enfoque de

	<p>corresponda.</p>	<p>género, considerando datos desagregados por sexo para los siguientes productos y servicios administrados por la institución: cédulas de identidad, pasaporte, nacimientos, reconocimientos de hijos, madres adolescentes, matrimonios, divorcios, cambios de sexo, AUC, inscripciones de vehículos, solicitudes de beneficios penales, licencias de conducir, registro de profesionales, violencia intrafamiliar y discapacidad.</p> <p>Asimismo, se considerará información relativa a nuevas leyes en materia de cambio en el orden de los apellidos y matrimonio igualitario.</p> <p>El disponer de información institucional de carácter oficial, contribuye a la disminución de las inequidades, brechas y barreras de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, al visibilizar situaciones que pueden afectar a las personas o a grupos de la sociedad. Asimismo, permite visualizar en forma cuantitativa el efecto de los cambios recientes en la normativa del país, en materias asociadas a equidad de género.</p>
--	---------------------	--

Notas:

- 1 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.