

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA	<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 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Certificados Internet	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1 Porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Total de Transacciones comerciales realizadas en la Oficina Internet en el período t/Total de visitas a la Oficina Internet en el período t)*100	2 % (1264/63404)*100	6 % (26143/427290)*100	14 % (137711/998757)*100	22 % (125065/568327)*100	23 % (298090/1318178)*100	28 % (425665/1507542)*100	6%	Reportes/Infor mes Contador página web  Formularios/Fi chas Registro de transacciones	1	1
•Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio	<u>Economía/Resultado Intermedio</u>  2 Porcentaje de Ingresos por ventas provenientes de Certificados emitidos por las Municipalidades con Convenios de conectividad con respecto al total de Ingresos por Venta  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Monto Total de Ingresos por ventas provenientes de Certificados emitidos por las Municipalidades con Convenios de conectividad en el período t/Monto Total de Ingresos por Ventas en el período t)*100	S.I.	S.I.	0.3 % (76878.0/28527360.0)*100	0.2 % (54379.0/29500000.0)*100	0.4 % (107724.0/29500000.0)*100	0.4 % (154724.0/34843716.0)*100	6%	Reportes/Infor mes Informes de Recaudación de ingresos	2	
•Institucional	<u>Economía/Producto</u>  3 Porcentaje de ingresos de operación respecto del	(Total Ingresos de operación/Total Presupuesto ejecutado)*100	77.0 % (0.0/0.0)*100	83.8 % (21402735.0/25528518.0)*100	82.6 % (28527360.0/34518742.0)*100	89.1 % (161685590.0/1814920600.0)*100	87.5 % (29500000.0/337111390.0)*100	91.3 % (34843716.0/38178708.0)*100	10%	Formularios/Fi chas Informes de ejecución presupuestaria	3	2

	presupuesto total ejecutado al año  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	0								mensual		
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) -Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</li> <li>●Registro de Vehículos Motorizados -Solicitud de Certificados de Registro de Vehículos Motorizados</li> <li>●Registro General de Condenas -Solicitud de Certificados de Registro General de Condenas</li> <li>●Registros Especiales (Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)</li> </ul>	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  4 Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de certificados computacionales emitidos/total de certificados emitidos al año)*100	95.0 % (0.0/0.0)*100	96.9 % (14975062.0/15453954.0)*100	97.0 % (15717489.0/16212524.0)*100	98.7 % (8292070.0/8401270.0)*100	98.7 % (16584107.0/16802540.0)*100	99.0 % (16742614.0/16911731.0)*100	10%	Formularios/Fichas Datos del sistema estadístico computacional (Intranet)	4	3
●Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7)/Total usuarios encuestados))*100	56.0 % (1034.0/1833.0)*100	73.5 % (1015.0/1381.0)*100	80.6 % (962.0/1193.0)*100	N.C.	80.3 % (940.0/1170.0)*100	81.2 % (950.0/1170.0)*100	6%	Reportes/Informes Encuestas de Satisfacción a usuarios	5	4
●Certificados Internet	<u>Eficacia/Proceso</u>	(Total de	0.00 %	0.30 %	1.64 %	2.51 %	2.78 %	3.36 %	6%		6	5

	6 Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI en el año t)*100	(5095.00/640000.00)*100	(31770.00/10438227.00)*100	(165167.00/10093039.00)*100	(146921.00/5854686.00)*100	(325023.00/11709372.00)*100	(425665.00/12654995.00)*100		Formularios/Fichas Estadística Institucional		
•Institucional	<u>Economía/Resultado Intermedio</u>  7 Tasa de variación anual de ingresos por las ventas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((Ingresos por ventas año t/Ingresos por ventas año t-1)-1)*100	0.0 % ((-20347.0/16052721.0)-1)*100	33.3 % ((5349075.0/16053660.0)-1)*100	33.3 % ((28527360.0/21402735.0)-1)*100	-43.3 % ((-16168559.0/28527360.0)-1)*100	3.4 % ((29500000.0/28527360.0)-1)*100	5.8 % ((34843716.0/32950000.0)-1)*100	10%	Reportes/Informes de Gestión Financiera	7	6
•Documentos de Identificación -Cédula de Identidad	<u>Eficacia/Producto</u>  8 Tasa de variación anual de cédulas de identidad entregadas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((N° de cédulas de identidad entregadas en año t/N° de cédulas de identidad entregadas en año t-1)-1)*100	-0.1 % ((-1400926.0/1402076.0)-1)*100	11.6 % ((1563881.0/1400926.0)-1)*100	34.3 % ((2099543.0/1563881.0)-1)*100	-39.3 % ((-1274672.0/2099543.0)-1)*100	12.5 % ((2362172.0/2099543.0)-1)*100	2.9 % ((2431613.0/2362172.0)-1)*100	10%	Formularios/Fichas Estadística Institucional intranet	8	
•Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) -Inscripción en Registro de Nacimiento, Matrimonio y Defunción	<u>Eficacia/Proceso</u>  9 Porcentaje de partidas ingresadas directamente a la base de datos en relación al total de partidas de Registro Civil  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de partidas ingresadas directamente a la base de datos durante el año t/N° de Partidas de Registro Civil de la durante el año t)*100	31.9 % (125690.0/393663.0)*100	65.6 % (257709.0/392893.0)*100	79.6 % (310249.0/389998.0)*100	91.5 % (175479.0/191882.0)*100	93.0 % (356790.0/383644.0)*100	95.0 % (344578.0/362713.0)*100	8%	Formularios/Fichas Estadística Institucional Intranet	9	7
•Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) -Solicitud de	<u>Eficacia/Proceso</u>  10 Porcentaje de certificados emitidos por  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el	17.4 % (2478516.0/14236785.0)*100	36.9 % (5517902.0/14975073.0)*100	63.0 % (9902018.0/15717489.0)*100	63.4 % (5257172.0/8292070.0)*100	78.0 % (12940581.0/16584140.0)*100	89.0 % (14873592.0/16715170.0)*100	10%	Formularios/Fichas Estadística Institucional Intranet	10	

<p>Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados -Solicitud de Certificados de Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>•Registro General de Condenas -Solicitud de Certificados de Registro General de Condenas</p> <p>•Registros Especiales (Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)</p>	<p>Puestos Integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100</p>										
<p>•Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>11 Tasa de variación anual de trámites realizados a través de conectividad con Municipios y Fiscalías</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>((N° de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año t/N° de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año t-1)-1)*100</p>	<p>32.5 % ((465891.0/351587.0)-1)*100</p>	<p>42.4 % ((663398.0/465891.0)-1)*100</p>	<p>29.1 % ((1002265.0/776114.0)-1)*100</p>	<p>-33.8 % ((663301.0/1002265.0)-1)*100</p>	<p>32.3 % ((1326240.0/1002265.0)-1)*100</p>	<p>22.9 % ((1630088.0/1326240.0)-1)*100</p>	<p>6%</p>	<p>Formularios/Fichas Estadística Institucional Intranet</p>	<p>11</p>	<p>8</p>
<p>•Institucional</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>12 Porcentaje de</p>	<p>(N° de actuaciones realizadas en terreno en el</p>	<p>N.C.</p>	<p>0.3 % (51183.0/16538881.0)*100</p>	<p>0.7 % (131346.0/18212067.0)*100</p>	<p>0.4 % (35432.0/9675942.0)*100</p>	<p>0.8 % (140000.0/17000000.0)*100</p>	<p>0.8 % (159597.0/18959736.0)*100</p>	<p>6%</p>	<p>Formularios/Fichas Estadística Institucional</p>	<p>12</p>	<p>9</p>

	actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	año t/N° de Actuaciones homologables realizadas en oficinas en el año t)*100								Intranet		
•Documentos de Identificación -Pasaporte	<u>Eficacia/Producto</u>  13 Tasa de variación anual de pasaportes entregados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((N° de pasaportes entregados en año t/N° de pasaportes entregados en año t-1)-1)*100	4.5 % ((181283.0/173492.0)-1)*100	-3.8 % ((174341.0/181283.0)-1)*100	-15.6 % ((147143.0/174341.0)-1)*100	-44.0 % ((82403.0/147143.0)-1)*100	12.0 % ((164806.0/147143.0)-1)*100	9.6 % ((180627.0/164806.0)-1)*100	6%	Formularios/Fichas Estadística Institucional (intranet).	13	

Notas:

1 Transacciones en la web son solicitudes de certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y/o de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, pudiéndose solicitar más de uno por cada transacción. No considera las visitas por solicitud de información general.

2 Los ingresos de operación sólo consideran el subtítulo 01

El aumento de ingresos se debe a la entrada en vigencia del proyecto Cédula de Identidad y Pasaportes, que implica el aumento de precios de ambos productos, que tienen como contrapartida el incremento de gastos en materias primas. Así como depende de las variaciones positivas que ha experimentado el mercado automotriz.

3 Aún se entregan certificados manuales de aquellos registros que no están en la base de datos (por motivos de recursos y/o de factibilidad), por eso el crecimiento es mínimo.

4 La encuesta es anual y se realiza en el último trimestre del año por lo que no presenta medición a junio de 2004.

5 Certificados Internet, solicitudes de certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados (No considera las visitas por solicitud de información general) Los certificados pueden ser on-line (con timbre digital) o tradicionales (envío por correo)

Certificados Computacionales homologables emitidos por el Servicio de Registro Civil, son los mismos tipos de certificados enunciados anteriormente, pero realizados en oficinas (emitidos en forma computacional y/o manual).

El año 2001 se considera a contar del mes de Mayo, fecha de implementación de la oficina internet.

6 El aumento de ventas se debe a la entrada en vigencia del proyecto Cédula de Identidad y Pasaportes, que implica el aumento de precios de ambos productos, que tienen como contrapartida el incremento de gastos en materias primas. Así como depende de las variaciones positivas que ha experimentado el mercado automotriz.

7 Partidas de Registro Civil: Inscripciones en los registros de Nacimiento, Matrimonio o Defunción.

El concepto de las partidas ingresadas directamente a la base de datos, implica una reducción de al menos 30 días para que el usuario pueda obtener su certificado.

El incremento del indicador es resultado del proyecto de implementación de Puestos de Ingreso Descentralizado en las oficinas del país, el cual se encuentra en implementación por etapas hasta el año 2005.

8 Los Servicios de entrega de información, dan cuenta por una parte de las alianzas que establece el Servicio, de los esfuerzos por desconcentrar oficinas y reducir ventanillas al usuario.

Indicador de los volúmenes de transacciones que realiza la red institucional, en interacción directa con usuarios institucionales. Adicionalmente, este indicador refleja el crecimiento de las actividades del Servicio en apoyo a la Reforma Procesal Penal.

9 El concepto de "homologable" se refiere las mismas actuaciones o trámites realizados en oficinas tradicionales (no todas las actuaciones son posibles de realizar en terreno).

#### Supuesto Meta:

1 Se espera que siga en aumento la demanda de trámites a través de la Oficina Internet, especialmente porque se contempla la incorporación de nuevos productos y servicios en línea

2 Se espera que siga creciendo el indicador, producto de la firma de nuevos convenios con Municipios. No obstante este crecimiento no se reflejará probablemente en el indicador, producto de la incorporación de los impuestos como parte de los ingresos de operación.

3 Se asume una continuidad en la tendencia de los últimos años, ya que aún no se cuenta con antecedentes como para dimensionar el impacto de la incorporación de la tramitación de Posesiones Efectivas en los ingresos y gastos del Servicio.

4 Se estima que la relación se incrementará levemente para el próximo año, dado que la mayor parte de los registros ya se encuentran ingresados a la base de datos del Servicio, no obstante se contempla continuar el poblamiento de aquellos registros más antiguos, aún no incorporados.

5 Se espera mantener la evaluación de satisfacción de la ciudadanía, principalmente por que periódicamente se mejoran los estándares de tiempos de atención (considerado por nuestros usuarios como el factor principal a la hora de evaluar la calidad de servicio )

6 Se espera que siga en aumento la demanda de trámites a través de la Oficina Internet, especialmente porque se contempla la incorporación de nuevos productos y servicios en línea

7 Se asume una continuidad en la tendencia de los últimos años, ya que aún no se cuenta con antecedentes como para dimensionar el impacto de la incorporación de la tramitación de Posesiones Efectivas en los ingresos y gastos del Servicio.

8 Se espera que se mantenga la tendencia en el incremento de la demanda, especialmente considerando las elecciones 2005.

9 Se supone un incremento, ya que los puestos implementados el 2004 estarán en operación el año completo.

10 El aumento esperado, es un reflejo de la operación anual de los puestos implementados a fines de 2004.

11 Se espera que una vez incorporada la Región Metropolitana la nuevo sistema de justicia, la demanda por parte del Ministerio Público se incremente en un 40%.

12 Se espera que se mantenga la relación, ya que las condiciones para este servicio son similares a las del año 2005.

13 Se supone que continua la recuperación económica, lo que incide directamente en la capacidad de viajar fuera del país de las personas.