

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Documentos de Identificación -Cédula de Identidad</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 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 período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el periodo t /Total de cédulas de identidad tramitadas en el período t)*100</p>	S.I.	S.I.	S.I.	93.3 % (1495883.0 /1602994.0)*100	93.3 % (2991766.0 /3205988.0)*100	86.0 % (2701781.0/3141605.0)*100	10%	Base de Datos/Softwar e Módulo de Estadísticas para Gestión	1	1
<p>•Documentos de Identificación -Pasaporte</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 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 período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el período t)*100</p>	S.I.	S.I.	S.I.	97.4 % (95764.0/98295.0)*100	97.4 % (191528.0/196590.0)*100	90.0 % (176378.0 /195976.0)*100	10%	Base de Datos/Softwar e Módulo de Estadísticas para Gestión	2	2

		t/Total de pasaportes tramitados en el período t)*100										
<p>●Registro Civil -Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas del período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total de Posesiones efectivas terminadas del período t/Total de Posesiones efectivas solicitadas en el período t)*100</p>	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	74 % (53306/71939)*100	70 % (56270/80385)*100	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de Estadísticas para Gestión y/o Estadística Institucional.</p>	3	3
<p>●Registro de Vehículos Motorizados -Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el período t/Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el período t)*100</p>	S.I.	S.I.	S.I.	98.9 % (755797.0/764311.0)*100	98.9 % (1511594.0/1528622.0)*100	85.0 % (1427816.0/1679784.0)*100	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	4	4
<p>●Registros Especiales -Inscripción en Registro Especiales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro</p>	<p>(Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de</p>	S.I.	S.I.	S.I.	99.7 % (146990.0/147486.0)*100	99.7 % (293980.0/294972.0)*100	95.0 % (313234.0/329720.0)*100	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de Estadísticas para la Gestión</p>	5	5

	Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles respecto del Total de resoluciones judiciales ingresadas a la base de datos en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles en el periodo t /Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos en el período t)*100										
•Institucional	<u>Calidad/Productos</u> 6 Porcentaje de usuarios que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio respecto al total usuarios encuestados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de usuarios satisfechos que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio año t/Total usuarios encuestados con respuesta válida año t)*100	68.2 % (1123.0/1646.0)*100	67.5 % (1317.0/1951.0)*100	67.1 % (1611.0/2401.0)*100	N.C.	67.0 % (1609.0/2401.0)*100	67.0 % (1609.0/2401.0)*100	6%	Reportes/Informes Encuestas de Satisfacción a usuarios	6	6
•Registro Civil -Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción •Registro de Vehículos Motorizados -Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados	<u>Eficacia/Productos</u> 7 Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el periodo t)*100	3.10 % (377317.00/12190330.00)*100	3.69 % (641247.00/17373074.00)*100	8.05 % (1068406.00/13269129.00)*100	9.71 % (773629.00/7969453.00)*100	10.00 % (1623381.00/16233809.00)*100	3.00 % (595826.00/19860879.00)*100	6%	Base de Datos/Software Estadística Institucional	7	7
•Registro Civil	<u>Calidad/Productos</u>	(Total de	S.I.	92 %	87 %	87 %	87 %	82 %	5%	Base de	8	8

-Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas	8 Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas, respecto del total de posesiones efectivas inscritas en el per Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Posesiones efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas en el período t/Total de Posesiones efectivas inscritas en el período t)*100		(42233/45849)*100	(44593/51440)*100	(20198/23128)*100	(43318/49791)*100	(47864/58370)*100		Datos/Software e Módulo de Estadísticas para Gestión		
<ul style="list-style-type: none"> •Registro de Vehículos Motorizados -Certificados del Registro de Vehículos Motorizados •Registro de Vehículos Motorizados -Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio •Registros Especiales -Solicitud de Certificados de Registro Especiales •Registros Especiales -Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio 	<u>Eficacia/Productos</u> 9 Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad con respecto al total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificaci Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por las Municipalidades con convenios de conectividad en el período t /Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el SRCeI en el período t)*100	18 % (775286/4350943)*100	19 % (897336/4682922)*100	36 % (1002566/2778602)*100	37 % (540141/1464409)*100	37 % (1116484/2998189)*100	37 % (1196998/3235129)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Estadística Institucional Intranet	9	9
•Registros Penales -Inscripción en Registro General de Condenas	<u>Calidad/Productos</u> 10 Porcentaje de solicitudes	(Total de solicitudes de beneficios penales en	84 % (12950/15506)*100	87 % (16800/19271)*100	89 % (19086/21417)*100	84 % (8811/10498)*100	84 % (18818/22403)*100	80 % (18747/23434)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de	10	10

	<p>de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles contados desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema, re</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles contados desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema en el pe/Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el período t)*100</p>								Estadísticas para Gestión		
<p>•Documentos de Identificación -Cédula de Identidad</p> <p>•Documentos de Identificación -Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p> <p>•Registros Penales -Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>11 Porcentaje de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía, respecto del total de Informes de ve</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía en el periodo t /Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías,</p>	S.I.	S.I.	S.I.	100.0 % (7863.0/7863.0)*100	100.0 % (15726.0/15726.0)*100	92.0 % (15915.0/17299.0)*100	10%	Reportes/Informes Peritos Dactiloscópicos	11	11

		realizados en el período t)*100										
•Documentos de Identificación -Cédula de Identidad	<u>Eficacia/Proceso</u> 12 Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas respecto de las programadas en el período t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno en el período t/Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas en el período t)*100	S.I.	S.I.	N.C.	53 % (38803/72784)*100	91 % (66233/72784)*100	92 % (66962/72784)*100	8%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para Gestión <u>Reportes/Informes</u> Resolución Exenta que establece programa Anual	12	12

Notas:

1 Incluidas las de atención en terreno. Se excluyen las solicitadas en Consulados. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende lo tramitado a partir de las solicitudes recibidas de todas las Regiones.

2 Se excluyen los solicitados en Consulados. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende lo tramitado a partir de las solicitudes recibidas de todas las Regiones.

3 Se entiende por terminadas las solicitudes que al final del periodo quedan en los siguientes estados:

INSCRITAS EN RNPE: Solicitud con Resolución Exenta emitida que la concede, publicada e inscrita en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas.

TRAMITACIÓN ABANDONADA: Una solicitud es abandonada cuando ha transcurrido el plazo para que el usuario realice alguna actividad necesaria para la continuación de su tramitación y no lo hace.

SOLICITUD RECHAZADA CON REPOSICIÓN DENEGADA: Cuando ha sido interpuesto un Recurso de Reposición en contra de la Resolución Exenta que rechaza una Solicitud de Posesión Efectiva y éste ha sido rechazado por la Unidad Jurídica Regional.

SOLICITUD RECHAZADA CON RECHAZO ACEPTADO: Cuando el solicitante acepta la Resolución Exenta que Rechaza la Solicitud de Posesión Efectiva.

ACUMULADAS: Cuando existe más de una Solicitud presentada respecto de un mismo causante, solo se tramita la más antigua y las posteriores quedan en estado "Acumuladas".

CUANDO PROCEDE LA DECLARACIÓN DE ABANDONO, una vez vencido el plazo que tiene el solicitante para realizar alguna gestión, este plazo otorgado al solicitante no puede ser inferior a 37 días (Ley N° 19.903).

4 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende lo tramitado a partir de las solicitudes recibidas de todas las Regiones.

5 Proceso Centralizado. Plazo contado desde la fecha de recepción de la resolución judicial en el Subdepartamento de Registros Especiales y hasta la fecha de ingreso en la base de datos de Registro Nacional de Conductores en el periodo t

6 El tamaño muestral, se determina bajo el supuesto de que la población en estudio tiene una distribución normal, con un error del 2% y un nivel de confianza del 95%. Por otro lado, se considera un muestreo aleatorio de afijación proporcional para determinar el número de encuestas a aplicar en cada oficina.

En la encuesta se evalúan aspectos como: Espacio Físico (instalaciones generales),Espacios de espera, Señalética que identifica las áreas, Limpieza y cuidado de la oficina, Horario de atención, Comodidad al realizar el trámite, Conocimientos de materias consultadas al funcionario, Claridad en la manera de hablar, Presentación Personal. Finalmente se consulta al usuario su evaluación global, buscando resumir su percepción del Servicio. La encuesta se aplica internamente, se están solicitando recursos para realizarlas a través de una empresa externa.

7 Los certificados otorgados por Oficina Internet pueden ser on-line con Firma Electrónica Avanzada o tradicionales (envío por correo). Los tipos de Certificados que se comparan son: a) Certificado de Nacimiento Corriente (todo trámite), para Asignación Familiar y para Matrícula b) Certificado de Matrimonio Corriente (todo trámite), completo (con subinscripciones) y para Asignación Familiar c) Certificado de Defunción Corriente (todo trámite), para Asignación Familiar y con causa de muerte d) Certificado de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados

8 No existe plazo legal; no obstante internamente existe un plazo de 45 días hábiles para la Inscripción en el Registro de Posesiones Efectivas. El calculo de lo realizado en el plazo, comprende lo tramitado a partir de solicitudes recibidas en todas las Regiones.

9 Los Certificados emitidos por las Municipalidades corresponde a: Anotaciones Vigentes R.V.M., Extracto R.V.M. Antecedentes Conductor, Antecedentes Conductor art. 29 Tránsito, Antecedentes Conductor art. 29 juzgados

10 El plazo comprometido de 25 días hábiles, no constituye un plazo legal, sino que fue establecido internamente por el Servicio de Registro Civil e Identificación. El calculo de lo realizado en el plazo, comprende lo tramitado a partir de solicitudes recibidas de todas las Regiones. Actualmente, el 90% de estas solicitudes se tramitan en línea.

11 Existe un plazo legal para dar respuesta a los requerimientos de Fiscalías que es de 6 horas, no obstante la institución para su parte del proceso solo dispone de 4 hr.

Este servicio permite, realizar las verificaciones de identidad de imputados, de fallecidos nn, entre otras. Se agregan a contar del segundo semestre de 2007 solicitudes derivadas de la Reforma Penal Adolescente. Proceso Centralizado.

12 Este indicador da cuenta del producto prioritario para el sistema PMG de Gestión Territorial. El programa será formalizado por el Servicio mediante Resolución Exenta o Circular. El criterio para fijar el compromiso consiste en aumentar las cifras del año anterior, pero considerando los efectos estacionales como por ejemplo, elecciones y las realidades de cada Región, en cuanto a aspectos geográficos, demográficos o climáticos.

Supuesto Meta:

1 Supone estabilización del crecimiento por cédulas, luego de más de 5 años de incorporación de nuevo formato. Se mantiene en un 86%, dado lo siguiente: 1. El año 2008 habrán elecciones Municipales, por lo que el aumento de solicitudes aumenta en forma significativa. 2. El año 2008 de acuerdo a la fecha informada hasta ahora, debiéramos comenzar con el proceso de especificación de requerimientos y desarrollo para el nuevo Sistema de Identificación, lo que implicará mayor carga de trabajo y disminución de personal en las tareas de procesos de solicitudes, ya que deberemos desviar estos recursos hacia estas tareas y 3. El aumento en las solicitudes de Primeras Filiaciones de Extranjeros está aumentando en forma exponencial y si se accede a la solicitud de amnistía, nos veremos enfrentados a una demanda difícil de responder.

2 Supone estabilización del crecimiento de la demanda por pasaportes, luego de más de 5 años de incorporación de nuevo formato. Además, supone estabilidad económica del país, lo que condiciona la demanda de pasaportes. Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008. Es posible acceder a un aumento de la meta en el orden del 90%, dado que la demanda de solicitudes pasaportes se ha estabilizado y estamos preparados para responder a ella. Sin embargo, en la misma situación de la meta de cédulas, el año 2008 de acuerdo a la fecha informada hasta ahora, debiéramos comenzar con el proceso de especificación de requerimientos y desarrollo para el nuevo Sistema de Identificación, lo que implicará mayor carga de trabajo y disminución de personal en las tareas de procesos de solicitudes, ya que deberemos desviar estos recursos hacia estas tareas.

3 Mantención de las tasas de crecimiento de las solicitudes en los años recientes.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

4 Se mantienen las condiciones de crecimiento económico del país de los últimos años.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008. Se aumenta solo a un 85% por las siguientes razones: 1. Dotación: Después del proceso de reestructuración del R.V.M, se concluyó que debía aumentarse el personal, no obstante, por problemas de cupo, los nuevos funcionarios que se incorporaron al R.V.M hoy en día tiene la calidad de suplentes, representando una incertidumbre sobre su situación laboral para el próximo año. En estos momentos tenemos 7 suplencias. 2. Finalmente, se debe tener presente, que existe una tendencia (demostrable empíricamente) hacia el aumento de solicitudes de un año a otro (este año se calcula en casi 200.000 solicitudes más que el año 2006), que se debe tener presente dado que, dicho aumento, no genera a su vez un crecimiento en la dotación, sino que por el contrario, debe ser solventado con los mismos recursos humanos.

5 La demanda en este caso se relaciona a la tasa de crecimiento del Parque Automotriz.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

6 Mantenimiento de tamaño muestral para 2008.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

7 Se baja meta a un 3%, por la siguiente razón: 1. A la fecha, los certificados Internet pueden ser obtenidos mediante 3 medios de pago: Tarjeta Línea Propia (TLP), Servipag, Miscuentas.com. Dentro de ese universo, la tarjeta TLP representa cerca de un 70% de las ventas a través de este canal de atención. En este escenario, con fecha 02 de octubre de 2007, la empresa TLP ha notificado a nuestro Servicio que pondrá término al contrato el 31 de diciembre del 2007, quedando sin el principal medio de pago para el año 2008, lo que, evidentemente, implica un alto riesgo para el cumplimiento de la meta de este indicador. 2. De todos modos, con la finalidad de continuar entregando distintas alternativas de pago en ese canal de atención, el Servicio, durante el 2008, gestionará la suscripción de convenios con otros medios de pagos.

8 Estimado en base al incremento observado en la cantidad de solicitudes a junio de 2007 en comparación con junio 2006 y de las inscripciones registradas en los mismos periodos.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

9 Se mantiene la tasa de crecimiento del último periodo para este tipo de documentos, la que resulta levemente superior a la experimentada por el parque automotriz. Se asume además que la cantidad de municipios con conexión no aumentará significativamente debido a que las municipalidades más grandes se encuentran ya conectadas.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

10 Se mantiene el ritmo de crecimiento registrado en el último periodo.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

11 La demanda se incrementará producto de los casos de prensa que afectan a fiscalías y a la implementación de la ley penal adolescente.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.

12 Se supuso mantenimiento de lo programado en 2007. Al momento de la estimación no se ha discutido el programa 2008 en la institución.

Existen riesgos asociados a la renovación de la plataforma tecnológica del servicio cuyo proceso se inicia el 2008.