

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
• Documentos de Identificación  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Cédula de Identidad	<u>Eficacia/Producto</u>  Tasa de variación anual de cédulas de identidad entregadas  Aplica Enfoque de Género: NO	$(((N^{\circ} \text{ de cédulas de identidad entregadas en año } t/N^{\circ} \text{ de cédulas de identidad entregadas en año } t-1)-1)*100)$	34.3 % 2099543.0	25.9 % 2643987.0	24.5 % 3291614.0	-0.1 % 3289897.0	2.0 % 2775076.0	NO	0%	10%	Formularios/Fichas Estadística Institucional intranet	1
• Documentos de Identificación  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Pasaporte	<u>Eficacia/Producto</u>  Tasa de variación anual de pasaportes entregados  Aplica Enfoque de Género: NO	$(((N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t/N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t-1)-1)*100)$	-15.6 % 147143.0	5.6 % 160764.0	31.3 % 211133.0	2.5 % 216465.0	7.0 % 196014.0	NO	36%	5%	Formularios/Fichas Estadística Institucional (intranet).	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Registro Civil &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas</p>	<p><i>Eficiencia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Posesiones Efectivas inscritas en el plazo</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Posesiones efectivas inscritas en el plazo en el período t/Total de Posesiones efectivas inscritas en el período t)*100)</p>	n.c.	s.i.	n.m.	87 %	91 %	SI	95%	5%	<p><u>Base de Datos/Software Estadística Institucional Intranet</u></p>	
<p>●Registro de Vehículos Motorizados</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Tasa de variación de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados t/Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados t-1)-1)*100)</p>	16 % 1054573	14 % 1206438	10 % 1327082	8 % 1603348	8 % 1433248	SI	105%	6%	<p><u>Formularios/Fichas Estadística Institucional Intranet</u></p>	
<p>●Registro General de Condenas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Inscripción en Registro General de Condenas</p>	<p><i>Eficiencia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de solicitudes de omisiones de antecedentes penales tramitadas dentro del plazo</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de solicitudes de omisión antecedentes penales tramitadas en el plazo durante el período t/Total de solicitudes de omisión de antecedentes penales recibidas durante el período t)*100)</p>	s.i.	84 %	0 %	89 %	85 %	SI	104%	5%	<p><u>Formularios/Fichas Informes Esadística de Producción Archivo General</u></p>	





Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registro Civil &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>•Registro General de Condenas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados Internet de Registro General de Condenas</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI en el año t)*100)</p>	1.64 %	3.10 %	3.69 %	8.05 %	5.22 %	SI	154%	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Estadística Institucional</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Registro Civil &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Testamentos y Posesiones Efectivas</p> <p>●Registro de Vehículos Motorizados &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Solicitud de Certificados del Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>●Registro General de Condenas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Solicitud de Certificados de Registro General de Condenas</p> <p>●Registros Especiales</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de certificados computacionales emitidos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100)</p>	63.0 %	86.4 %	100.0 %	98.2 %	99.2 %	SI	99%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Estadística Institucional Intranet</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registro Civil &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>•Registro General de Condenas &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados Internet de Registro General de Condenas</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	14 %	23 %	30 %	37 %	25 %	SI	147%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Contador página web</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de transacciones</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registro de Vehículos Motorizados &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Solicitud de Certificados del Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p> <p>•Registros Especiales &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Solicitud de Certificados de Registro Especiales</p> <p>•Registros Especiales &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Certificados Emitidos por Municipios con Convenios de Conectividad con respecto al total de Certificados homologables emitidos por el Servicio de Registro Civil</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Certificados emitidos por las Municipalidades con convenios de Conectividad en el período t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI en el período t)*100)</p>	18 %	18 %	n.m.	36 %	20 %	SI	180%	5%	<p><u>Base de Datos/Software Estadística Institucional Intranet</u></p>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7)/Total usuarios encuestados)*100)	80.6 %	68.2 %	67.5 %	67.1 %	70.0 %	SI	96%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Encuestas de Satisfacción a usuarios	
●Institucional	<u>Eficacia/Proceso</u>  Porcentaje de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de actuaciones realizadas en terreno en el año t/N° de Actuaciones homologables realizadas en oficinas en el año t)*100)	0.7 %	0.4 %	1.6 %	2.1 %	1.0 %	SI	216%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadística Institucional Intranet	7
●Institucional	<u>Eficiencia/Proceso</u>  Promedio de Trámites por funcionario de gestión operativa  Aplica Enfoque de Género: NO	(Total de trámites realizadas en el período t/Total de Funcionarios de gestión operativa en el período t)	13185	13834	0	17493	14505	SI	121%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadística Institucional Intranet	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Economía/Resultado Final</u>  Porcentaje de recuperación de licencias médicas  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto Total recuperado por Licencias Médicas (M\$) en el período t/Monto Total a recuperar por Licencias Médicas (M\$) en el período t)*100)	s.i.	51 %	n.c.	96 %	88 %	SI	109%	5%	Reportes/Informes Informes de Departamento de Personal	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	85%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	5%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	90%

Notas:

1.-En el año 2005, cuando se proyectaron los valores estimados para los periodos 2005 y 2006, no fue posible prever una segunda vuelta en las elecciones presidenciales de ese año, situación que elevó considerablemente la demanda, lo que se reflejó en un valor efectivo muy por encima de lo proyectado (21%). Si bien para el año 2006, se monitoreó mensualmente el avance del indicador, y se implementaron acciones durante todo el año asociadas a atenciones en terreno efectuadas en todas las regiones del País, reforzado en el último mes con la apertura de las oficinas en horario especial, tanto en la semana como en los fines de semana, no fue posible revertir este efecto. Para graficar el efecto de las elecciones en el resultado de este indicador, al calcularlo no considerando en ambos años los meses de noviembre y diciembre, es decir aislando el efecto de las elecciones, se obtiene un resultado de 3,69% visiblemente superior a la meta de 2%.

2.-El cumplimiento de este indicador estuvo afectado por variables exógenas a la planificación del servicio. A continuación se detallan dichas variables: 1- Promulgación del decreto 279 de fecha 25 de febrero del 2006 del acuerdo entre Chile y Perú para el ingreso y tránsito en calidad de turistas sin la necesidad de portar el Pasaporte, dejando solo como exigencia la Cedula de Identidad. 2- Autorización oficial entre Chile y Bolivia, en base a la reciprocidad para el ingreso y tránsito en calidad de turista con Cedula de Identidad. Lo anterior tuvo como efecto que la demanda de solicitudes de Pasaporte disminuyera notablemente al ser remplazado éste, por la Cedula de Identidad que en comparación con el Pasaporte tiene un costo mucho menor (Cedula de Identidad \$2970 y Pasaporte de 32 paginas \$ 40.860). Además este impacto fue mayor por tratarse de países que por su condición limítrofe generaron gran interés turístico y comercial.

3.-Esta importante variación, se produjo a raíz de que a partir de Junio del año 2005, la Región Metropolitana se incorporó a la Reforma Procesal Penal, de tal forma, que los requerimientos de información de las fiscalías del Ministerio Público aumentaron sustancialmente. Dicho incremento, se produjo aún cuando la Subdirección de Operaciones, tomó algunas medidas tendientes a facilitar el acceso a los datos biométricos de nuestra base de datos, tanto a la Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile y Fiscalías, lo cual frenó el aumento de las consultas de identidad

previstas para el año 2006. Asimismo, la Dirección Nacional del SRCeI, finalizó la entrega de scanners a todas las Comisarías de Carabineros de Chile, para que las verificaciones de identidad fueran realizadas directamente por ellos y no por las Oficinas del SRCeI del País, situación que contribuyó a controlar la creciente recepción de consultas al Servicio.

4.-El sobrecumplimiento de este indicador es producto, fundamentalmente, del aumento de las visitas a nuestro renovado sitio Web, como resultado de la Campaña de Difusión implementada durante el último trimestre del año 2006. A esto se suma además que existe mayor interés del público por visitar la página del Servicio debido a que se han puesto a disposición del usuario nuevas funcionalidades como por ejemplo la consulta por el estado de trámites de vehículos motorizados y posesiones efectivas; ello provoca mayor cantidad de visitas y consecuentemente mayor cantidad de transacciones asociadas a entrega de certificados.

5.-Este sobrecumplimiento se explica por la mejora sustancial que se implementó en el sitio web institucional, a fines del año 2005, lo que significó una mayor accesibilidad y facilidad de navegación por parte de los usuarios. Asimismo, durante el último trimestre del año 2006, se llevó a cabo una Campaña de Difusión de los servicios en línea que ofrece el sitio web, destacando, entre estos, el bloqueo de los documentos de identificación. El impacto de ambos efectos, vale decir, la mejora en el sitio web como la campaña de difusión, eran difíciles de estimar, por no contar con experiencias similares anteriores. Por otra parte, este aumento, también refleja la tendencia general a realizar los trámites vía Internet, alternativa cada vez más valorada por los usuarios, no sólo de nuestro Servicio.

6.-El sobrecumplimiento de esta meta se explica principalmente por el número de Municipalidades que durante el año 2006 suscribieron Convenio de Conectividad con el SRCeI, dicho tipo de convenio aumentó en 14, respecto al año anterior, de las cuales 5 ya utilizaron el servicio durante el año pasado. Lo anterior da un total de 66 Municipalidades que durante el año 2006 cuentan con el servicio de conectividad y emisión de certificados. Otro aspecto a considerar es que el mayor número del tipo de certificados que involucra la meta, es emitido por los Municipios en convenio, por lo cual, son éstos los que aportan un gran porcentaje al total.

7.-Cuando a mediados del año 2005, se estableció la meta para el año 2006, aún no se contaba con las 34 maletas (equipos móviles) adicionales, las que se obtuvieron a finales de ese año. El mayor cumplimiento (2,1%) respecto de lo programado (1%), obedece principalmente por haber contado durante el año 2006, con una mayor cantidad de maletas (de 15 se pasó a 49) y al énfasis que ha puesto nuestro Servicio en su conjunto y en particular cada Dirección Regional en este tipo de actuación, dado que éste constituye nuestro producto que aplica perspectiva territorial comprometido en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) - Gestión Territorial Integrada (GTI), como además, está incorporado en un Compromiso de Desempeño Colectivo (CDC) de cada Región.

8.-Como resultado este indicador presenta un sobrecumplimiento de un 1% el que resulta poco significativo. Este sin embargo se debe al crecimiento de diversas actuaciones del Servicio, en especial las relacionadas con Vehículos Motorizados las que en su conjunto experimentaron un alza superior al 8%, otro caso lo constituyen las solicitudes de certificados los que en su conjunto variaron en un 11% respecto a 2005.