

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y servicios de Identificación -Pasaporte 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(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</p>	0.0 %	91.7 % (166836.0 /181930.0)*100	92.0 % (158501.0 /172254.0)*100	93.9 % (96444.0/102685.0)*100	0.0 %	95.0 % (215139.0 /226462.0)*100	5%	Base de Datos/Softwar e Módulo de Estadísticas para la Gestión	1	1
<ul style="list-style-type: none"> • Institucional 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de contactos recibidos del público, respondidos en un plazo de 5 días hábiles respecto del total de contactos respondidos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de contactos recibidos del público, respondidos en un plazo de 5 días hábiles en el año t/Total de contactos recibidos del público, en el año t)*100</p>	0.00 %	N.M.	N.M.	91.88 % (23944.00/26061.00)*100	0.00 %	93.00 % (45208.00 /48611.00)*100	10%	Base de Datos/Softwar e Reportes del sistema SIAC o Módulo de Estadísticas de Gestión.	2	2
<ul style="list-style-type: none"> • Registros Especiales -Inscripción en Registro de: Discapacidad, Conductores, Violencia 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de</p>	<p>(Total de Inscripciones de personas discapacitadas</p>	0.00 %	99.28 % (21193.00 /21347.00)*100	84.54 % (23063.00 /27282.00)*100	94.54 % (11308.00/11961.00)*100	0.00 %	98.00 % (25928.00 /26457.00)*100	10%	Base de Datos/Softwar e Módulo de Estadísticas	3	3

<p>Intrafamiliar, Profesionales, Banco de datos personales para organismos públicos, Multas de Tránsito No pagadas, Ministros de Culto, Cursos para el Matrimonio y Registro de No Donantes.</p> <p>●Registros Especiales -Certificados de Registro de: Discapacidad, Conductores, Multas de Tránsito No Pagadas.</p>	<p>Inscripciones de personas discapacitadas en el Registro Nacional de la Discapacidad ingresadas dentro del plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Inscripciones en el Registro Nacional de la Discapacidad ingresadas a la base de datos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>ingresadas en el Registro Nacional de la Discapacidad dentro del plazo de 3 días hábiles/Total de Inscripciones en el Registro Nacional de la Discapacidad ingresadas a la base de datos en el año t)*100</p>	<p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>H: 99.24 (10984.00 /11068.00)*100 M: 99.32 (10209.00 /10279.00)*100</p>	<p>H: 84.75 (12186.00 /14378.00)*100 M: 84.29 (10877.00 /12904.00)*100</p>	<p>H: 94.99 (5859.00/6168.00)*100 M: 94.06 (5449.00/5793.00)*100</p>	<p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>H: 83.99 (11778.00 /14023.00)*100 M: 84.00 (10444.00 /12434.00)*100</p>		<p>para la Gestión y/o Reportes del Subdepartamento de Registros Especiales</p>		
<p>●Registros Penales -Inscripción en Registro General de Condenas</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 23 días hábiles, respecto del total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 23 días hábiles 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 año t/Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t)*100</p>	<p>0.00 %</p>	<p>34.90 % (7742.00/22183.00)*100</p>	<p>54.18 % (13239.00 /24437.00)*100</p>	<p>93.32 % (12510.00/13405.00)*100</p>	<p>0.00 %</p>	<p>95.00 % (28842.00 /30360.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de Estadísticas para la Gestión</p>	<p>4</p>	<p>4</p>
<p>●Documentos y servicios de Identificación -Cédula de Identidad</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de cédulas de</p>	<p>(Total de cédulas de identidad tramitadas</p>	<p>87.70 % (2648955.00/3020438.00)*100</p>	<p>88.17 % (2534081.00/2873937.00)*100</p>	<p>91.99 % (2353047.00/2557895.00)*100</p>	<p>95.15 % (1225619.00/1288089.00)*100</p>	<p>92.00 % (2640400.00/2870000.00)*100</p>	<p>96.50 % (2582201.00/2675856.00)*100</p>	<p>5%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Módulo de</p>	<p>5</p>	<p>5</p>

Chilenos y Extranjeros residentes	<p>identidad tramitadas dentro del plazo de 8 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>dentro del plazo de 8 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</p>	0	0	0			0		Estadísticas para Gestión		
<p>●Registro Civil</p> <p>-Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas en el año t, respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de Posesiones efectivas terminadas en el año t/Total de Posesiones efectivas solicitadas en el año t)*100</p>	83 % (46828/56116)*100	87 % (54290/62156)*100	89 % (56350/63541)*100	76 % (22659/29792)*100	89 % (62649/70392)*100	90 % (58500/65000)*100	10%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para Gestión	6	6
<p>●Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>-Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>7 Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 12 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 12 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 Nacional de</p>	97.58 % (1486149.00/1522971.00)*100	91.92 % (1500402.00/1632253.00)*100	93.57 % (1383973.00/1479124.00)*100	95.48 % (797359.00/835128.00)*100	96.00 % (1536000.00/1600000.00)*100	97.00 % (1780134.00/1835189.00)*100	10%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para Gestión	7	7

		Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100										
<ul style="list-style-type: none"> •Registro Civil -Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción •Registro de Vehículos Motorizados -Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados •Registros Especiales -Certificados Internet del Registro de Multas de Tránsito No Pagadas 	<u>Eficacia/Productos</u> 8 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 año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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 año t)*100	10.59 % (1729513.00/16333819.00)*100	9.84 % (1809820.00/18385707.00)*100	12.10 % (2316772.00/19142017.00)*100	14.94 % (1416626.00/9480591.00)*100	12.00 % (2400000.00/20000000.00)*100	16.80 % (3442046.00/20488368.00)*100	10%	Base de Datos/Software e Módulo de Estadísticas para Gestión y/o Estadística Institucional	8	8
<ul style="list-style-type: none"> •Registro Civil -Inscripción en el Registro de Testamentos 	<u>Calidad/Productos</u> 9 Porcentaje de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 6 días hábiles, respecto del total de testamentos inscritos en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 6 días hábiles en el periodo t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100	S.I.	S.I.	91.04 % (5551.00/6097.00)*100	98.13 % (2364.00/2409.00)*100	92.00 % (5244.00/5700.00)*100	98.50 % (4925.00/5000.00)*100	10%	Base de Datos/Software e Módulo para la Gestión y/o informes subdepartamento de Posesiones Efectivas	9	9
<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 	<u>Eficacia/Productos</u> 10 Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad, respecto del total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio en el año t	(Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por las Municipalidades con convenios de conectividad en el año t/Total de	37 % (1070820/2882443)*100	38 % (1065493/2777185)*100	39 % (1128672/2904035)*100	38 % (565077/1469490)*100	40 % (1080000/2700000)*100	40 % (1295015/3237538)*100	10%	Base de Datos/Software e Módulo de Estadísticas para Gestión y/o Estadística Institucional	10	10

<p>●Registros Especiales -Certificados de Registro de: Discapacidad, Conductores, Multas de Tránsito No Pagadas.</p> <p>●Registros Especiales -Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el SRCeI en el año t)*100</p>										
<p>●Documentos y servicios de Identificación -Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros residentes</p> <p>●Documentos y servicios de Identificación -Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p> <p>●Registros Penales -Inscripción en el Registro Penal Adolescente</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>11 Porcentaje de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas, respecto del total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</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 año t /Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el año t) *100</p>	<p>100.0 % (23431.0/23431.0)*100</p>	<p>98.8 % (21224.0/21473.0)*100</p>	<p>99.0 % (17310.0/17485.0)*100</p>	<p>99.5 % (7423.0/7461.0)*100</p>	<p>100.0 % (17000.0/17000.0)*100</p>	<p>100.0 % (14470.0/14470.0)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Peritos Dactiloscópicos y/o Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	<p>11</p>	<p>11</p>

Notas:

- 1 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.
- 2 -Se contabiliza todo tipo de contacto efectuado por el público (reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones). en todos los canales de acceso, tanto presenciales (en oficinas), como virtuales.
 - El denominador considera todos los contactos recibidos, con excepción de aquellos que se encuentren sin cerrar y dentro del plazo de 5 días hábiles, al momento de la medición. Esto debido a que en dichos casos no se puede calificar como cumplidos o no cumplidos.
 - Indicador nuevo en el formulario H 2011.

3 Indicador nuevo. Los plazos son contados desde el momento del recibo de la solicitud en el Subdepartamento de Registros Especiales y hasta que queda ingresada en la base de datos. Se considera el registro de personas naturales inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad.

4 El plazo comprometido en el indicador no constituye un plazo legal, sino que fue establecido internamente por el Servicio de Registro Civil e Identificación. El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las recibidas en todas las regiones.

5 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, incluyendo las de atención en terreno y excluyendo las solicitadas en Consulados.

6 El proceso se encuentra descentralizado y se realiza en todas las regiones. No se consideran las solicitudes de modificación de inventarios ni las rectificaciones que se efectúen durante o con posterioridad a la inscripción.

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

INSCRITAS EN RNPE (Registro Nacional de Posesiones Efectivas): Solicitud con Resolución Exenta emitida que la concede, publicada e inscrita en el RNPE. TRAMITACIÓN ABANDONADA: Una solicitud es abandonada cuando ha transcurrido el plazo para que el usuario(a) realice alguna actividad necesaria para la continuación de su tramitación y no lo hace. 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. CUÁNDO 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).

7 Comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener un certificado.

8 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; e) Certificado de Multas de Tránsito No Pagadas y f) Certificados de Profesionales. Se considerarán, para la medición, sólo estos certificados. No se consideran de momento los certificados de Antecedentes por internet, debido a que fueron implementados recientemente en septiembre de 2010, requieren del uso de claves, y se considera que su maduración demorará 2 años.

9 Las solicitudes de inscripción llegan directamente al nivel central del Servicio desde las notarias de todo el país.

El plazo se cuenta desde el ingreso de las nóminas de testamentos (con su información suficiente y completa) al subdepartamento de Posesiones Efectivas y hasta la inscripción en el registro correspondiente.

10 Los certificados emitidos por las municipalidades con convenios de conectividad corresponden a los siguientes: a) Certificado de Anotaciones Vigentes del R.N.V.M., para uso exclusivo del Juzgado de Policía Local; b) Certificado de Antecedentes de Conductor, artículo 29, de uso exclusivo de Juzgado de Policía Local y Municipalidades; c) Certificado de Antecedentes del Conductor, uso exclusivo para la Municipalidad, con el fin de obtener o renovar Licencia de Conducir; y d) Extracto de inscripción en el R.N.V.M., de uso exclusivo del funcionario autorizado por el Juez e Inspectores Municipales.

11 Proceso Centralizado. Existe un plazo legal de 6 horas para dar respuesta a los requerimientos de Fiscalías, no obstante ello, el Servicio solo dispone de 4 horas dentro del proceso, permitiendo realizar las verificaciones de identidad de imputados, de fallecidos nn, entre otras. Se incluyen las solicitudes derivadas de la Reforma Penal Adolescente.

Supuesto Meta:

1 La demanda medida en volumen procesado no superará 260 mil solicitudes anuales.

No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.

No existirá paralización del servicio de empresa de correos (valija) durante el periodo.

Los cambios contractuales con el proveedor externo (SONDA) informados mediante oficio del Servicio N° 572 del 18 de octubre, no tendrán efectos sobre el proceso de este producto.

- 2 -No existen modificaciones a la normativa vigente en la materia.
 - Las condiciones de demanda son estables y el volumen de contactos no supera los 52,000 en el año.
 - La estructura de la demanda de los contactos se mantiene relativamente constante, estando compuesta en al menos en un 75% por contactos de mero trámite.
- 3 La meta se compromete considerando que la demanda medida por el volumen procesado no superará las 28.000 en el año 2011.
- 4 La demanda medida en volumen procesado no superará 35 mil solicitudes anuales.
 - No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.
- 5 La demanda medida en volumen procesado no superará 3 millones de solicitudes anuales. No se crearán programas especiales de Gobierno, o leyes específicas que involucren solicitudes masivas de algún sector de la población.
 - No existirá paralización del servicio de empresa de correos (valija) durante el periodo.
 - Los cambios contractuales con el proveedor externo (SONDA) informados mediante oficio del Servicio N° 572 del 18 de octubre, no tendrán efectos sobre el proceso de este producto.
- 6 La demanda no superará 68 mil solicitudes anuales.
 - No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.
- 7 La demanda medida en volúmen procesado no superará 1,9 millones de solicitudes anuales. No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.
- 8 Las condiciones de los medios de pago para adquirir certificados por internet, no serán cambiadas unilateralmente por los proveedores de dicho servicio.
- 9 La meta supone que el volumen procesado no superará a un máximo de 7.000 solicitudes en el año. Un escenario de mayor carga de trabajo derivada de una mayor demanda podría afectar el rendimiento del proceso. No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.
- 10 Las municipalidades no desisten de sus convenios de conectividad.
- 11 La demanda medida en volumen procesado no superará las 23 mil solicitudes anuales.
 - No existirán cambios en la legislación respecto a la verificación de Identidad ya sea por procedimiento o por la disminución de horas a entregar la información.