

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2023
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos que entrega la institución, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos.	Oportunidad en la tramitación de solicitudes	<u>Calidad/Productos</u> 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	65.89 % (6053.00 / 9187.00)*100	66.07 % (6276.00 / 9499.00)*100	65.00 % (12235.00 / 18823.00)*100	65.01 % (8405.00 / 12929.00)*100	1
Generar mecanismos para el acceso oportuno a los servicios y productos que entrega la institución, con especial atención a aquellos grupos históricamente excluidos.	Oportunidad en la tramitación de una solicitud	<u>Calidad/Productos</u> 2. Porcentaje de Cédulas de Identidad Extranjeros tramitadas dentro del plazo de 15 días hábiles respecto del total de Cédulas de Identidad Extranjeros tramitadas en el periodo	(Total de cédulas de identidad de personas extranjeras tramitadas dentro de plazo de 15 días hábiles, contado desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su	25.18 % (82748.00 / 328622.00)*100	64.43 % (189502.00 / 294108.00)*100	89.26 % (217974.00 / 244204.00)*100	65.00 % (210287.00 / 323519.00)*100	2

			entrega en el año t/Total de cédulas de identidad de personas extranjeras tramitadas en el año t)*100					
Mejorar los niveles de satisfacción de las personas usuarias en la entrega de productos y servicios, a través de los distintos canales de atención.	Calidad del servicio otorgado	<u>Calidad/Producto</u> 3. Índice de satisfacción neta última experiencia	Porcentaje de usuarios satisfechos con la última experiencia (nota 6 y 7) - Porcentaje de usuarios insatisfechos con la última experiencia (nota del 1 al 4)	NM	NM	40.00 % 61.00-21.00	38.00 % 61.00-23.00	3
Facilitar el acceso de las personas usuarias a los productos o servicios que entrega el SRCeI, a través del fomento del uso de los canales virtuales disponibles.	Productividad por canal de atención	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de actuaciones realizadas a través de canales virtuales en el periodo t respecto del total de actuaciones realizadas en los distintos canales en el periodo t	(Cantidad de actuaciones realizadas a través de canales virtuales en el periodo t /Total de actuaciones realizadas en los distintos canales en el periodo t)*100	78.00 % (59994999.00 / 76494949.00)*100	280.00 % (48800627.00 / 17433479.00)*100	73.00 % (46125656.00 / 63125884.00)*100	71.00 % (42886330.00 / 60403281.00)*100	4
Implementar acciones de aseguramiento para que la seguridad de la información sea considerada en el diseño de procesos, sistemas de información y controles.	Seguridad de la Información	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de ataques informáticos detectados y truncados en el periodo t	(Cantidad de ataques informáticos truncados de aquellos detectados en el periodo t/Cantidad de ataques detectados en el periodo t)*100	NM	NM	NM	100.00 % (10.00 / 10.00)*100	5

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.

- 2 1 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes de cédulas de identidad de personas extranjeras tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan su proceso por casos como: faltan antecedentes que debe aportar el usuario o que la solicitud está duplicada. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno.

Se entiende por Cédulas de Identidad Tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso, quedando disponibles en oficina para ser entregadas al público, ello ocurre en el momento en que los documentos físicos son recibidos en la oficina quedando un registro electrónico en el sistema. Si este registro faltara, se toma la fecha de activación del documento, la que se genera una vez que éste es entregado.

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 sábados, domingos y 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.

Se contabilizan todas las solicitudes cuyo proceso terminó en el año t, independiente del año en que fueron solicitadas ya sea en las oficinas de regiones o en atenciones en terreno.

- 3 Corresponde a la medición del Índice de satisfacción neta última experiencia para el Servicio de Registro Civil e Identificación (%) ejecutada por el Ministerio de Hacienda.

La satisfacción neta con la última experiencia con el SRCeI se obtiene del porcentaje que resulta de la resta del porcentaje de usuarios satisfechos con la última experiencia con el SRCeI (nota 6 y 7) menos el porcentaje de usuarios insatisfechos con la última experiencia con el SRCeI (nota del 1 al 4), conforme lo reportado por Ministerio de Hacienda para cada año de gestión como resultado de la aplicación del proceso de Medición de Satisfacción de los Usuarios (MSU). En caso de modificación de la escala de evaluación, se aplicarán los parámetros que informe el Ministerio de Hacienda para el respectivo proceso de medición y la estimación anual deberá ajustarse según corresponda.

La desagregación por sexo se aplicará desde el año 2023.

- 4 El nivel de actuaciones corresponde a la cantidad de solicitudes o trámites realizados a través de canales virtuales entendiéndose por tales la página web, tótems de auto atención y Aplicaciones móviles. El total de actuaciones corresponde a la suma de las realizadas en canales virtuales y en oficinas de atención presencial. El término Actuaciones se agregará a la nota del indicador. Cabe señalar que éste deriva de lo establecido en la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio, específicamente en su Artículo 3°.- El Servicio velará por la constitución legal de la familia y tendrá por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

- 5 Para estos efectos se considerarán ataques informáticos de Denegación de Servicios o DoS.