

CUMPLIMIENTO 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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Documentos y servicios de Identificación - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros residentes	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de cédulas de 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 Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de cédulas de 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 en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100)	88.17 %	91.99 %	95.43 %	96.18 %	96.50 %	SI	100%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Módulo de Estadísticas para Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Documentos y servicios de Identificación</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Pasaporte</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 Enfoque de Género: NO</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>	91.7 %	92.0 %	93.9 %	95.4 %	95.0 %	SI	100%	5%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Módulo de Estadísticas para la Gestión</p>	
<p>•Registro Civil</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas en el año t, respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Posesiones efectivas terminadas en el año t/Total de Posesiones efectivas solicitadas en el año t)*100)</p>	87 %	89 %	92 %	90 %	90 %	SI	100%	10%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registro Civil - Inscripción en el Registro de Testamentos	<u>Calidad/Producto</u> 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 Enfoque de Género: 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.	91.04 %	93.90 %	98.76 %	98.50 %	SI	100%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo para la Gestión y/o informes subdepartamento de Posesiones Efectivas	
•Registro de Vehículos Motorizados - Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga	<u>Calidad/Producto</u> 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 Aplica Enfoque de Género: NO	((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 Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100)	91.92 %	93.57 %	95.50 %	93.74 %	97.00 %	SI	97%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registros Penales - Inscripción en Registro General de Condenas	<u>Calidad/Producto</u> 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 Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	34.90 %	54.18 %	93.79 %	99.56 %	95.00 %	SI	105%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y servicios de Identificación

- Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros residentes • Documentos y servicios de Identificación

- Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio • Registros Penales

- Inscripción en el Registro Penal Adolescente 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 Enfoque de Género: 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>	98.8 %	99.0 %	99.2 %	99.4 %	100.0 %	SI	99%	10%	Reportes/Informes Informes Peritos Dactiloscópicos y/o Módulo de Estadísticas para Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> •Registro Civil
&nbsp;&nbsp; - Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción •Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp; - Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados •Registros Especiales
&nbsp;&nbsp; - Certificados Internet del Registro de Multas de Tránsito No Pagadas 	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>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</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil de Identificación en el año t)*100)</p>	9.84 %	12.10 %	16.23 %	24.48 %	16.80 %	SI	146%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para Gestión y/o Estadística Institucional</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Certificados del Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p> <p>•Registros Especiales
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Certificados de Registro de: Discapacidad, Conductores, Multas de Tránsito No Pagadas.</p> <p>•Registros Especiales
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>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</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por las Municipalidades con convenios de conectividad en el año t/Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el SRCel en el año t)*100)</p>	38 %	39 %	39 %	39 %	40 %	SI	99%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para Gestión y/o Estadística Institucional</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registros Especiales
&nbsp;&nbsp; - Inscripción en Registro de: Discapacidad, Conductores, Violencia 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
&nbsp;&nbsp; - Certificados de Registro de: Discapacidad, Conductores, Multas de Tránsito No Pagadas.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de 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 Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Total de Inscripciones de personas discapacitadas 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>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	<p>99.28 %</p> <p>99.32%</p> <p>99.24%</p>	<p>84.54 %</p> <p>84.29%</p> <p>84.75%</p>	<p>88.77 %</p> <p>88.91%</p> <p>88.63%</p>	<p>99.80 %</p> <p>99.78%</p> <p>99.82%</p>	<p>98.00 %</p> <p>84.00%</p> <p>83.99%</p>	SI	102%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Reportes del Subdepartamento de Registros Especiales</p>	
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 Enfoque de Género: 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>	n.m.	n.m.	90.48 %	94.97 %	93.00 %	SI	102%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Reportes del sistema SIAC o Módulo de Estadísticas de Gestión.</p>	

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-La justificación se relaciona a la mayor volatilidad relativa de la demanda de servicios por internet.El comportamiento de este indicador se ve afectado por variables externas, ajenas al control del Servicio de Registro Civil e Identificación, y que además son de difícil predictibilidad, entre ellas:- El acceso de la población a Internet.- La tasa de penetración de Internet en los hogares.-

La disponibilidad de medios de pago electrónico.- Los niveles de alfabetización digital.A lo anterior, se agrega que desde septiembre de 2011, la institución por primera vez, puso a disposición de sus usuarios la emisión de algunos certificados gratuitos por internet.Los efectos de esta gratuidad para este tipo de productos, fueron de difícil pronóstico, debido a que no se contaba con experiencias previas de similar alcance y características.