

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | Prioridad | Ponderador |
|--------------|------------------------------------|--|--|-----------|------------|
| | | | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance | | |
| | | | I | | |
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | O | Alta | 100.00% |

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Tipo | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa |
|-------|----------------------|----------|------|-------|---|
|-------|----------------------|----------|------|-------|---|

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 85.00%

| Nº | Indicador | Formula | Meta | Prioridad | Ponderador | Nota |
|----|--|---|---------|-----------|------------|------|
| 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 | (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 | 88.00 % | Mediana | 10.00 | 1 |
| 2 | Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas dentro del plazo de 14 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t | (Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 14 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 | 98.00 % | Alta | 15.00 | 2 |
| 3 | Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en el periodo t | (Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en el periodo | 100 % | Alta | 15.00 | 3 |

| | | | | | | |
|---|--|--|-------------|---------|-------|---|
| | | t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100 | | | | |
| 4 | Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t | (Total de reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100 | 98.00 % | Mediana | 15.00 | 4 |
| 5 | Tasa de Reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 Certificados Emitidos, en el periodo t | (Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en el periodo t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en el periodo t)* por cada 10.000 Certificados emitidos | 3.00 número | Menor | 5.00 | 5 |
| 6 | Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 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 | (Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 5 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 | 90.00 % | Mediana | 10.00 | 6 |
| 7 | Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t | (Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 10 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 | 98.00 % | Mediana | 10.00 | 7 |
| 8 | Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el periodo t | (Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el periodo t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en el periodo t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas | 2.10 número | Menor | 5.00 | 8 |

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 y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan o demoran su proceso por casos como faltar antecedentes aportados por el usuario, estar duplicada la solicitud, o no contar con autorización de policía de investigaciones. Se consideran las atenciones realizadas en terreno.

- 2 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las recibidas 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 con el beneficio concedido.
- 3 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.
- 4 Se contabiliza todo tipo de reclamo efectuado por el público y en todos los canales de acceso, tanto presenciales (en oficinas), como virtuales incluyendo reclamos derivados del Call Center.
- 5 El número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, en el numerador, considera aquellos que se hayan registrado a través de Buzón y Canal Virtual incluyendo los derivados desde Call Center, que se refieran a certificados emitidos por el canal virtual. Se consideran para el denominador, todos los Certificados que se encuentren disponibles para su emisión a través de la Oficina Internet.
- 6 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 y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan su proceso por casos como; faltar antecedentes aportados por el usuario, o estar duplicada la solicitud. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno.
- 7 El indicador comprende las solicitudes de primera inscripción, que se reciben en oficinas de 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 Se considerará el total de los rechazos realizados por los Usuarios(as), al momento de la entrega de su correspondiente Cédula de Identidad en Oficina, a excepción de aquellos que se encuentren asociados a factores que no tengan relación con la calidad del documento en sí, o a la subjetividad del Usuario/a al momento de su entrega final, alejados de las normas y estándares de fabricación del producto, tanto internas como definidas a nivel internacional, principalmente, en los casos que el Usuario/a solicite cambiar su firma y/o fotografía e influenciados por el diseño y formato de la nueva cédula. Tampoco se considerará en la medición de este indicador, las cédulas rechazadas que provengan de atenciones efectuadas por consulados, pues no corresponden a oficinas del Servicio.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 15.00%

| N° | Indicador |
|----|--|
| 1 | Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t |
| 2 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t |
| 3 | Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014 |
| 4 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t |
| 5 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t |
| 6 | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t |
| 7 | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t |
| 8 | Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t |
| 9 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t |
| 10 | Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t |

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

| N° | Indicador | Meta | Prioridad | Ponderador |
|----|-----------|------|-----------|------------|
|----|-----------|------|-----------|------------|