



Informe de Resultados

Indicadores transversales de desempeño institucional

PMG - AÑO 2017

Servicio de Registro Civil e Identificación

El presente documento corresponde a la publicación de los resultados al 30 de noviembre 2017, de los 9 indicadores de gestión transversales que el Servicio de Registro Civil e Identificación debe medir, informar y publicar en el marco del cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2017¹:

CUMPLIMIENTO POR INDICADOR TRANSVERSAL AL 30.11.2017:

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Valores efectivos	Resultado
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t/ N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	Numerador: 3	100%
			Denominador: 3	
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Numerador: 45	1,32
			Denominador: 3.410	
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/ Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	Numerador: 7	5,30%
			Denominador: 132	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(Número de trámites digitalizados al año t / Número total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	Numerador: 31	43,66%
			Denominador: 71	
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCH-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/ N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	Numerador: 32	28,07%
			Denominador: 114	

¹ Para el año 2017, el Servicio se eximió del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Valores efectivos	Resultado
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t) * 100	Numerador: 1.587	96,42%
			Denominador: 1.646	
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentren implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100	Numerador: 196	60,12%
			Denominador: 326	
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t (En Anexo, se muestra avance de actividades relacionadas con este indicador)	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	Numerador: 3	75,00%
			Denominador: 4	
9	Índice de eficiencia energética	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)	Numerador: 404.529,8	5,54 ²
			Denominador: 72.994,8	

² En base a datos extraídos desde el portal gestionaenergia.cl.

ANEXO

SEGUIMIENTO PROGRAMA EQUIDAD DE GÉNERO 2017

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre
<p>1.- Diseño y/o actualización de Indicadores de Desempeño</p>	<p>1.1) Actualización de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</p>	<p>4 envíos</p>	<p>a) Actualizar la información correspondiente a los indicadores contenidos en el informe de diagnóstico institucional realizado en el año 2016</p>	<p>UPCG Informe con actualización de datos de los indicadores, con fecha de corte 31/12/2016, emitido el 24 de enero.</p>
			<p>b) Enviar reporte a miembros de la Comisión de Género y a Unidad de Gestión Estratégica en: febrero, mayo, agosto y noviembre</p>	<p>Primer envío: se realizó vía correo electrónico el 1 de febrero. Segundo envío: se realizó vía correo electrónico el 12 de mayo. Tercer envío: se realizó vía correo el 1 de agosto. Cuarto envío: se realizó vía correo electrónico el 8 de noviembre.</p>
<p>2.- Medir indicador(es) diseñados en 2017</p>	<p>2.1) Porcentaje de subinscripciones de divorcio ingresadas en el plazo igual o inferior a 19 días hábiles, durante el año t</p>	<p>87%</p>	<p>El Subdepartamento de Registro Civil, específicamente el Área de Subinscripciones registrará la información de los Tribunales, donde se solicita cambiar los estados en la base de datos.</p>	<p>Sin observaciones</p> <p>Publicación programada dentro de los diez primeros días hábiles de cada mes</p>
			<p>Se reportará en forma mensual a la UPCG, por parte del Subdepartamento el total de solicitudes de divorcio cursadas y cambiadas en la base de datos, donde detallará cuántas se realizaron en el plazo fijado en la meta y cuántas están fuera del rango comprometido</p>	
			<p>Se dejará a disposición de la ciudadanía, a través de banner de Gobierno Transparente, el seguimiento mensual de los indicadores transversales, en que se incluirá el resultado de este indicador</p>	

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre	
			Cálculo mensual Indicador - Actualiza UPCG	N°	%
			Total de subinscripciones de divorcio en plazo	19.659	57,73%
			Total de subinscripciones de divorcio fuera de plazo	14.395	42,27%
			Total de subinscripciones de divorcio	34.054	100,0%
	2.2) N° de Acuerdos de Unión Civil según sexo de los suscriptores	F/F= 10%, M/M= 13%, F/M= 77%	a) Incluir en informe de datos registrales desagregados por sexo, el cual se publica semestralmente y se encuentra disponible en sitio de Gobierno Transparente del Servicio	Sin observaciones	
			b) Dejar a disposición de la ciudadanía, a través de banner de Gobierno Transparente, el seguimiento mensual de los indicadores transversales, incluyendo este indicador	Se actualizó página web	
			Cálculo Indicador - Actualiza UPCG (1/1/17 al 31/10/17)	N°	%
			Femenino / Femenino	561	10,58%
			Masculino / Masculino	523	9,86%
			Heterosexuales	4.220	79,56%
			TOTAL	4.267	100,0%
3.- Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios	Por segundo año consecutivo es aprobada solicitud de eximición de este requisito, por parte de la red de expertos y Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género, para el año 2017.		Se mantiene publicación de Datos Registrales con Enfoque de Género en Gobierno Transparente. a) Primera publicación se realizó en febrero, con informe con fecha de corte 31 de diciembre. b) Segunda publicación se realizó el 11 de agosto, informe aprobado por DN (fecha de corte: 30 de junio) - Encargada de Género, UPCG y SDO		

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre	
4.- Capacitación a funcionarias/os.	i) Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio	14,50%	Medición Indicador	Estimado	Logrado
			Nº de funcionarios/as con capacitación en género entre 2014 y 2017	464	158
			Dotación efectiva	3192	3.394
			Resultado	14,5%	4,66%
			Se debe realizar uno o más Talleres (10 funcionarios/as por región). Deben incluirse en PAC del Servicio	Taller realizado en 9 regiones	
			Gestionar un convenio de colaboración con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, a fin de realizar Talleres contra la violencia intrafamiliar o de la mujer. De no ser factible lo anterior, en el nivel central se desarrollarán actividades informativas sobre dicha materia (25 funcionarios)	Se realizó durante el mes de febrero una reunión con Sectorialista del Ministerio de la Mujer y la EG. En el mes de mayo se remite propuesta de convenio a Sectorialista del Ministerio de la Mujer y la EG. Durante el mes de octubre se reunió el Director Nacional con la Ministra Pascual, en donde se comprometieron a retomar la colaboración y establecer una mesa de trabajo. El 26-10-2017 Se realizó reunión con Encargada Sectorialista del Ministerio, para hacer seguimiento a lo remitido (acta). El 27-11-2017 la Sectorialista de Ministerio remite vía corre la propuesta de convenio con observaciones y propuesta para validación final.	
5.- Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan inequidades, brechas y	5.1.- desarrollo de un plan de trabajo colaborativo en conjunto con el Ministerio de Educación en materias de Género y No Discriminación	100%	Desarrollo de un plan de trabajo colaborativo en conjunto con el Ministerio de Educación en materias de Género y No Discriminación	Plan de Trabajo y acta de reuniones realizadas se encuentran en proceso de validación (firma) por parte de los encargados de género MINDUC.	
			Remitir Oficio al Ministerio de Educación, solicitando dar inicio a la elaboración del Plan de Trabajo colaborativo en materias de Género y No Discriminación	0%	

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre
barreras.			Elaborar una carta gantt, para realizar seguimiento a la ejecución de las acciones y/o gestiones establecidas en el Plan de Trabajo	0%
			Dejar a disposición de la ciudadanía, a través de banner de Gobierno Transparente, el seguimiento mensual de los indicadores transversales, incluyendo el relativo con el sistema de Género	UPCG coordina publicación, primera semana de cada mes
	5.2.- Diagnóstico exploratorio respecto a la emisión de C.I. para personas en situación de vulnerabilidad social.	100%	Fase 1: elaborar un informe identificando el conocimiento interno de los requerimientos realizados por otras instituciones públicas y sociedad civil organizada, respecto de la atención de solicitudes de Cédulas de Identidad para personas en situación de vulnerabilidad social.	Realizada la respectiva revisión, se concluye que no existe un sólo flujo de recepción formal de este tipo de requerimientos, si es que existiesen. Pero en aquellos de los cuales se tuvo conocimiento, se procede a dar respuesta en la línea de que nuestro Servicio sólo puede ofrecer acercarse o realizar las gestiones para llevar a cabo atenciones en terreno, si así lo amerita, dado que no contamos con la facultad ni el ítem presupuestario que nos permita financiar C.I.
			Fase 2: Elaborar un informe que contenga información relativa a conocimiento externo, necesidades que presentan las instituciones externas en la materia.	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión y financiamiento de C.I, en estos casos, se encuentra erradicada en el Ministerio de Desarrollo Social, a través del programa Chile Solidario, el cual según ingreso y evaluación de requisitos se otorga este beneficio. • Las Intendencias y/o Gobernaciones pueden financiar C.I en caso de que existiese un decreto por razón de catástrofe natural, lo cual se gestiona a

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre
				<p>través de nuestro Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando existe un convenio con Municipios, quien financia las C.I y se gestiona a través de nuestro Servicio. • A través de convenio con entidades privadas que financian el otorgamiento de C.I, como por ejemplo Mineras que realizan aporte social empresarial cancelando tales documentos. • A solicitud de entidades que solicitan atención en terreno, pero financiadas por la persona solicitante.
			Fase 3: Elaborar un informe que contenga el análisis de la información relevada en las fases anteriores y proponer iniciativas de mejora continua o líneas de acción, según pertinencia.	0%
	5.3.- Decálogo de buenas prácticas anti discriminatorias para la atención de público.	100%	i) Elaborar un plan de trabajo colaborativo, para construir en conjunto con los Encargados(as) de las Mesas de Género Regionales, la Comisión de Género y quienes se inviten a participar en este trabajo, el primer decálogo de atención de público inclusivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó reunión con Reunión con Gerardo Hume - Jefe Departamento de Políticas y Coordinación Intersectorial SENADIS. - Se estimó traspasar esta medida para ser trabajada con otra metodología para el próximo año, lo cual se encuentra ya aprobada en el plan 2018. - Se han realizado dos reuniones en las que se evaluaron los antecedentes y hecho ocurridos durante el segundo periodo del año, algunos de

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre
				<p>connotación pública, estimándose que este decálogo debe ser trabajado con metodología más amplia, con participación de actores claves de nuestra institución, difusión y sensibilización necesaria a nivel nacional, así como también contar con los siguientes insumos para el diagnóstico:</p> <p>1) Resultado de la consulta ciudadana, subida en nuestra plataforma el día 4-12-2017 hasta el 31-12-2017(se adjunta correo);</p> <p>2) Análisis de todos los reclamos realizados por nuestros usuarios en estas materias de los últimos 3 años; entre otras que se determinen necesarias.</p>
			ii) Realizar difusión formal del primer decálogo de atención de público inclusivo del Servicio, a nivel nacional.	0%
			iii) Dejar a disposición de la ciudadanía, a través del banner de Gobierno Transparente institucional, el seguimiento mensual de los indicadores transversales, incluyendo el presente.	UPCG coordina publicación, primera semana de cada mes

Medida	Actividad	Meta 2016	Compromisos	Estado al 30 de noviembre
	<p>5.4.- Solicitar ante DIPRES la aprobación de 2 cupos, bajo la modalidad de contratación vía art. 87° u Honorario, para la función de atención de público en la Región Metropolitana. Orientado personas de origen Haitiano, que se comuniquen en lenguaje de origen Creole y español, e idealmente inglés o francés, y cumplan con la normativa y requisitos que se determinarán en el correspondiente proceso de selección</p>	100%	<p>i) Elaborar y remitir oficio a la Dirección de Presupuestos (DIPRES), solicitando la evaluación del requerimiento de disponibilidad presupuestaria y correspondiente justificación.</p> <p>ii) Registro del proceso de selección y contratación, en caso de contar con la aprobación de DIPRES</p>	<p>No se pudo llevar a cabo, dado pronunciamiento de Personal y Departamento de Presupuesto, según a como estaba planteada la medida, en el sentido de que no se cuenta con disponibilidad presupuestaria para tal efecto, dado que los requerimientos de presupuesto del Ítem 21 fueron denegados por DIPRES. Sólo se pudo mantener o dar continuidad a la iniciativa de contratación de una persona a honorario, de origen haitiano, para cumplir con la función de anfitrión y orientador en la oficina de huérfanos, que se inició cuando se planteó la idea de medida en el plan 2017, llevándose a cabo a partir del 14-01-2016 a Don Guy Paul Guillaume.</p> <p>0%</p>