



DETERMINA NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DE CADA EQUIPO, UNIDAD O ÁREA DE TRABAJO PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2020, Y PORCENTAJE DE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO QUE LE CORRESPONDE RECIBIR A CADA UNO DE LOS EQUIPOS, UNIDADES O ÁREAS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN DURANTE EL AÑO 2021.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 42 /

SANTIAGO, 25 FEB 2021

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N°1/19.653 de 2000, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.477, que Aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en el D.F.L. N°3, de 2016, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto N°1.597, de 1980, del Ministerio de Justicia, que Fija el Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en la Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que Indica; en la Ley N°19.882, que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que Indica; en la Ley N°20.212, que Modifica las Leyes N°19.553 y N°19.882, y Otros Cuerpos Legales, con el Objeto de Incentivar el Desempeño de Funcionarios Públicos; en la Ley N°21.289, de Presupuestos del Sector Público, correspondiente al año 2021; en el Decreto N°983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo del Artículo 7° de la Ley N°19.553; en el Decreto N°787, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Modifica Decreto N°983, de 2003, que Aprobó Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Artículo 7° de la Ley N°19.553; en la Resolución Exenta N°511, de 09 de diciembre de 2019, del Servicio de Registro Civil e identificación, que Aprueba Convenio para el Año 2020 sobre Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo Establecido en el Artículo 7° de la Ley N°19.553; en la Resolución Exenta N°424, de 03 de diciembre de 2020, del Servicio de Registro Civil e Identificación, que Modifica Resolución Exenta N°511, de 09 de diciembre de 2019; en las Resoluciones N°7 y N°8, ambas de 2019, y en la Resolución N°16, de 2020, todas de la Contraloría General de la República, que Fijan Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y;

CONSIDERANDO:

1.- Que, el artículo 7° de la ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que Indica, establece como elemento de la asignación de modernización un incremento por desempeño colectivo, que será concedido a los funcionarios que ejerzan sus funciones en

1

DIRECCIÓN NACIONAL

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown Torre 4, Piso 21, Santiago.
Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

equipo, unidades o áreas de trabajo, en relación con el grado de cumplimiento de las metas fijadas para ellos.

2.- Que, con fecha 29 de noviembre de 2019, se suscribió entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el “Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento Establecido en el Artículo 7° de la Ley N°19.553 del Servicio de Registro Civil e Identificación para el Año 2020”, el cual se aprobó mediante Resolución Exenta N°511, de 09 de diciembre de 2019, del Servicio de Registro Civil e Identificación.

3.- Que, el “Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento Establecido en el Artículo 7° de la Ley N°19.553 del Servicio de Registro Civil e Identificación para el Año 2020” señalado en el considerando anterior, contempló en sus anexos la identificación de los equipos, unidades o áreas de trabajo, con la individualización de los funcionarios que lo integran; además de la descripción específica de las metas de cada equipo, unidad o área de trabajo; sus ponderadores e indicadores; los medios de verificación de los indicadores; las fuentes de información; la frecuencia de medición de las metas; el plazo de aplicación; y el responsable de cada equipo, unidad o área de trabajo.

4.- Que, el inciso primero del artículo 20 del Decreto N°983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, dispone que *“Una vez fijadas las metas de gestión, excepcionalmente éstas podrán ser revisadas o redefinidas mediante una resolución fundada del jefe superior de servicio, autorizada por el ministro con quien se hubiere suscrito el convenio, en el caso que durante el período de ejecución del mismo se presenten causas externas, de fuerza mayor o caso fortuito, calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro o bien se produzcan reducciones forzosas en el presupuesto dispuestas por la autoridad financiera, destinadas a financiar ítem relevantes para su cumplimiento”*.

5.- Que, en virtud de lo anterior, mediante Resolución Exenta N°424, de 03 de diciembre de 2020, se modificó la Resolución Exenta N°511, de 09 de diciembre de 2019, que aprobó el “Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento Establecido en el Artículo 7° de la Ley N°19.553 del Servicio de Registro Civil e Identificación para el Año 2020”. Dicho acto administrativo reformuló las metas del Indicador N°1 del Nivel Central y N°3 de las Regiones que señala, contenidas en el Anexo N°2 del citado Convenio, debido a las restricciones y limitantes que, en el marco de la actual contingencia sanitaria, han afectado a la gestión.

6.- Que, habiéndose dado cumplimiento al periodo de aplicación del Convenio mencionado anteriormente, corresponde determinar el nivel de cumplimiento global de cada equipo unidad o área de trabajo, además del porcentaje de incremento por desempeño colectivo que le corresponde recibir, a cada uno de ellos, durante el año 2021.

7.- Que, cabe hacer presente que, mediante Ordinario D.N. N°22, de 15 de enero de 2021, el Servicio de Registro Civil e Identificación remitió al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el “Informe Preliminar de Cierre de Compromisos de Desempeño Colectivo Año 2020”, debidamente validado por la Unidad de Auditoría Interna de la institución. Adicionalmente, el referido informe fue verificado por la Unidad de Auditoría

Ministerial, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, conforme a lo indicado en Oficio N°482, de 28 de enero de 2021.

8.- Que, el "Informe Definitivo Convenio de Desempeño Colectivo Servicio de Registro Civil e Identificación Año 2020" fue remitido al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, mediante Ordinario D.N. N°102, de 08 de febrero de 2021, y fue aprobado por dicha cartera ministerial a través de Ordinario N°881, de 15 de febrero de 2021.

9.- Que, en virtud de lo expuesto y en uso de las facultades que me concede la normativa vigente,

RESUELVO:

1.- **DETERMÍNASE** el nivel de cumplimiento global de cada equipo, unidad o área de trabajo, establecido en el Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7° de la Ley N°19.553 del Servicio de Registro Civil e Identificación para el Año 2020, aprobado por Resolución Exenta N°511, de fecha 09 de diciembre de 2019, y modificado por Resolución Exenta N°424, de 03 de diciembre de 2020, del Servicio de Registro Civil e Identificación, conforme a lo que en cada uno de los siguientes casos se indica:

Nombre del Equipo de Trabajo	Porcentaje de cumplimiento global
Departamento de Archivo General	100%
Nivel Central	100%
Región de Arica y Parinacota	100%
Región de Tarapacá	100%
Región de Antofagasta	100%
Región de Atacama	100%
Región de Coquimbo	100%
Región de Valparaíso	100%
Región de Metropolitana	100%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	100%
Región del Maule	100%
Región de Ñuble	100%
Región de Biobío	100%
Región de la Araucanía	100%
Región de los Ríos	100%
Región de Los Lagos	100%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	100%

3

DIRECCIÓN NACIONAL

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown Torre 4, Piso 21, Santiago.
Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Nombre del Equipo de Trabajo	Porcentaje de cumplimiento global
Región de Magallanes y Antártica Chilena	100%

2.- **DETERMÍNASE** el siguiente porcentaje de incremento por desempeño colectivo que le corresponde recibir a cada uno de los equipos, unidades o áreas de trabajo del Servicio de Registro Civil e Identificación, durante el año 2021, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto N°983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo Establecido en el Artículo 7° de la Ley N°19.553:

Nombre del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Incremento por Desempeño
Departamento de Archivo General	8%
Nivel Central	8%
Región de Arica y Parinacota	8%
Región de Tarapacá	8%
Región de Antofagasta	8%
Región de Atacama	8%
Región de Coquimbo	8%
Región de Valparaíso	8%
Región de Metropolitana	8%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	8%
Región del Maule	8%
Región del Ñuble	8%
Región de Biobío	8%
Región de la Araucanía	8%
Región de los Ríos	8%
Región de Los Lagos	8%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	8%

3.- A continuación, se presenta el detalle de los resultados del Convenio de Desempeño Colectivo para la Aplicación del Incremento Establecido en el Artículo 7° de la Ley N°19.553 del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020:

Antecedentes Generales por Equipo:

Nombre del Equipo de Trabajo	Número de Metas comprometidas	Número total de Personas por equipo conforme convenio suscrito con fecha 29 de noviembre de 2019
Departamento de Archivo General	6	481
Nivel Central	6	422
Región de Arica y Parinacota	3	51
Región de Tarapacá	3	66
Región de Antofagasta	3	88
Región de Atacama	3	61
Región de Coquimbo	3	104
Región de Valparaíso	3	237
Región de Metropolitana	3	808
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	3	125
Región del Maule	3	175
Región de Ñuble	3	75
Región de Biobío	3	233
Región de la Araucanía	3	155
Región de los Ríos	3	67
Región de Los Lagos	3	150
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	3	52
Región de Magallanes y Antártica Chilena	3	44
Total general de metas y personas	59	3394

Detalle de personas indicadas en el Anexo 1 del Convenio suscrito con fecha 29 de noviembre de 2019.

Descripción de Metas por Equipo de Trabajo

Nombre Equipo o Unidad de trabajo	ARCHIVO GENERAL		
Responsable	Jefe de Departamento de Archivo General		
Teléfono	2261 14672	Email	vrebolle@registrocivil.gob.cl
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo			
1. Territorial	X	Nacional	X
2. Funcional	X	Funciones Estratégicas	X
3. Mixto		Regional	
		Funciones de Apoyo	
		Provincial	

Indicador N°1	Porcentaje de subinscripciones de divorcio terminadas en un plazo de 16 días hábiles, en el año t						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de subinscripciones de divorcio terminadas en un plazo de 16 días hábiles en el año t} / \text{Total de subinscripciones de divorcio terminadas en el año t}) * 100$						
Nombre de la meta	Ingresar el 60% de las subinscripciones de divorcio en un plazo de 16 días hábiles.						
Descripción	Mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, para el ingreso oportuno de las subinscripciones de divorcio en las partidas de matrimonio. Esta acción permite a los usuarios acreditar su nueva condición para diversos trámites que generalmente tienen efectos en su patrimonio.						
Meta 2020	60%	Numerador	21.952	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	36.586				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	Planilla de Control de Seguimientos de la Unidad de Registro Civil del departamento de Archivo General.						
Fuentes de Información	Informes del Subdepartamento de Registro Civil.						
Nota Técnica	El proceso se inicia cuando se recibe en el Subdepartamento de Registro Civil, la solicitud para registrar el divorcio, y termina cuando se procede al cambio de estado civil en la base de datos del Servicio, permitiendo al usuario solicitar un certificado de Matrimonio que acredite su nueva condición.						
Supuestos	Se considera un volumen máximo de 47.562 solicitudes al año.						
Resultado efectivo 2020	99,93%	Numerador	29.504	Porcentaje Cumplimiento	165,55%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	29.524				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°2	Porcentaje de las sentencias condenatorias que llegan en línea y que presentan la inhabilidad para trabajar con menores de edad, ingresadas en el plazo de 3 días hábiles.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de sentencias condenatorias que presenten la inhabilidad para trabajar con menores de edad ingresadas en el plazo en el año t} / \text{Total de sentencias condenatorias que presenten la inhabilidad para trabajar con menores de edad ingresadas en el año t}) * 100$						
Nombre de la meta	Ingresar el 90% de las sentencias condenatorias que presentan la inhabilidad para trabajar con menores de edad, en el plazo						
Descripción	Mejorar los tiempos en que se ingresa la información y queda disponible para la consulta de terceros. Este producto tiene relevancia por cuanto el registro que se genera es de consulta pública para efectos de trabajo con menores de edad.						
Meta 2020	90%	Numerador	1.457	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	1.619				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	Planilla de seguimiento que contenga el ingreso y salida, y señale las solicitudes manuales o en línea.						
Fuentes de Información	- Informes del Subdepartamento de Filiación Penal.						

Nota Técnica	- Se consideran sólo las solicitudes que llegan en línea.						
Supuestos	- Se considera un volumen máximo de 2.104 solicitudes al año.						
Resultado efectivo 2020	96,74%	Numerador	831	Porcentaje Cumplimiento	107,49%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	859				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°3	Porcentaje de prendas sin desplazamiento registradas en un plazo de 4 días hábiles						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de prendas sin desplazamiento registradas en un plazo de 4 días hábiles, durante el año } t / \text{Total de prendas sin desplazamiento registradas durante el año } t) * 100.$						
Nombre de la meta	Ingresar el 94% de las prendas sin desplazamiento en un plazo de 4 días hábiles.						
Descripción	Consiste en el oportuno registro de prendas sin desplazamiento, de forma que puedan tener un uso adecuado para los usuarios de este registro.						
Meta 2020	94%	Numerador	300.800	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	320.000				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	Planilla del Sub Departamento de Vehículos Motorizados y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.						
Fuentes de Información	Departamento de Archivo General						
Nota Técnica	Las solicitudes de prenda deben encontrarse previamente pagadas para proceder a su registro.						
Supuestos	<ol style="list-style-type: none"> No existan inconvenientes externos que afecten el normal funcionamiento del Software que permite registrar los ingresos al sistema y que están en constante comunicación con las distintas notarías que requieren de este servicio. Se considera un volumen máximo de 360.000 solicitudes al año. 						
Resultado efectivo 2020	99,98%	Numerador	194.314	Porcentaje Cumplimiento	106,36%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	194.358				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°4	Porcentaje de Ingreso en el Registro Nacional de la Discapacidad de personas discapacitadas en plazo de 5 días hábiles. durante el año t						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes Registro Nacional de la Discapacidad de personas discapacitadas en plazo de 5 días hábiles plazo en el año } t / \text{Total de solicitudes Registro Nacional de la Discapacidad de personas discapacitadas terminadas durante el año } t) * 100$						
Nombre de la meta	Lograr que un 75% del total de solicitudes relativas a Registros de Discapacidad sean procesadas en el plazo.						
Descripción	Mejorar los tiempos de tramitación de un indicador registros especiales.						
Meta 2020	75%	Numerador	30.928	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	41.237				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Reportes del Sub departamento de Registros Especiales.						

Fuentes de Información	Informes del Sub departamento de Registros Especiales.						
Nota Técnica	No hay.						
Supuestos	– Se considera un volumen máximo de 53.808 solicitudes al año.						
Resultado efectivo 2020	98,20%	Numerador	37.563	Porcentaje Cumplimiento	130,09%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	38.266				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°5	Porcentaje de Eliminaciones ordenadas por Resolución judicial en el Registro de Multas de Tránsito no Pagadas en el Plazo 5 días hábiles, durante el año t						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de Eliminaciones ordenadas por Resolución judicial en el Registro de Multas de Tránsito no Pagadas en el Plazo 5 días hábiles, en el año t} / \text{Total de Eliminaciones ordenadas por Resolución judicial en el Registro de Multas de Tránsito no Pagadas terminadas durante el año t}) * 100$						
Nombre de la meta	Lograr que un 95% del total de las eliminaciones de multas de tránsito se procesen en 5 días hábiles.						
Descripción	Mejorar los tiempos de tramitación de la eliminación de multas, lo que facilita trámites posteriores de los usuarios al momento del pago de patentes de sus vehículos.						
Meta 2020	95%	Numerador	198.497	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	10%
		Denominador	208.944				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Reportes del Sub departamento de Registros Especiales.						
Fuentes de Información	Informes del Sub departamento de Registros Especiales.						
Nota Técnica	La medición se inicia en el momento en que se reciben los antecedentes de las municipalidades y termina al momento en que se actualiza la eliminación en la base de datos del Servicio.						
Supuestos	Se considera un volumen máximo de 250.000 solicitudes al año.						
Resultado efectivo 2020	95,00%	Numerador	172.814	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	10%
		Denominador	182.338				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°6	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de procesos a cargo de gestión de procesos de las áreas del Archivo General del Servicio de Registro Civil e Identificación.						
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades implementadas del plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de los procesos gestión de procesos a cargo de las áreas del Archivo General del Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades contempladas en el Plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de los procesos a cargo de las áreas del Archivo General del Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t}) * 100$						
Nombre de la meta	Cumplir el 100% del plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de procesos a cargo de gestión de procesos de las áreas del Archivo General.						
Descripción	Ejecutar un plan que permita desarrollar un modelo de gestión de procesos en el Archivo General del Servicio permitiendo recopilar información importante para el análisis y mejora de los mismos. Al mejorar la comprensión de los procesos es posible mejorar su calidad y aseguramiento.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	10%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual

Medios de Verificación	1. Plan 2020 aprobado por la Dirección Nacional. 2. Flujos en notación Bizagi de los procesos asociadas a las áreas de dependientes de la dirección nacional, que hayan sido identificados en el catastro de procesos. 3. Ficha del Proceso debidamente aprobada. 4. Informe final.						
Fuentes de Información	Unidad de Gestión Estratégica y áreas del Archivo General del Servicio.						
Nota Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - El Plan de Trabajo 2020 se encontrará formalizado a más tardar el 31 de marzo 2020. - Las fechas de ejecución de las actividades quedarán establecidas en el plan y podrán variar con la autorización del jefe de la Unidad de Gestión Estratégica. - Las actividades definidas podrán variar dependiendo de las necesidades durante el desarrollo del plan. Cualquier modificación deberá ser aprobada por el jefe de la Unidad de Gestión Estratégica. - La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020. - Para esta etapa a desarrollar en el periodo 2020, se priorizarán algunos de los procesos a cargo de las áreas del Departamento de Archivo General. 						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	6	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	10%
		Denominador	6				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo	NIVEL CENTRAL						
Responsable	Jefe de la Unidad de Planificación y Control de Gestión						
Teléfono	56 02 226114756	Email	earaya@registrocivil.gob.cl				
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo							
1. Territorial	X	Nacional		Regional		Provincial	
2. Funcional	X	Funciones Estratégicas	X	Funciones de Apoyo	X		
3. Mixto							

Indicador N°1	Porcentaje de solicitudes respondidas de acceso a la información pública en plazo menor o igual a 15 días hábiles, respecto del total de solicitudes de acceso a la información pública respondida durante el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes respondidas de acceso a la información pública en plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t} / \text{Total de solicitudes respondidas en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Responder el 88% de las solicitudes de acceso a la información pública en plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.						
Descripción de la Meta	Esta meta consiste en mejorar el estándar fijado transversalmente para los Servicios y Ministerios para responder a las consultas de transparencia pasiva, el cual normativamente se encuentra fijado en 20 días hábiles.						
Meta 2020	88%	Numerador	4.321	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	4.910				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	Planilla de Control de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Dirección Nacional.						
Fuentes de Información	Informes de la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia de la Dirección Nacional.						
Nota Técnica	El proceso se inicia cuando se recibe la consulta de información en la plataforma habilitada para ese fin y hasta que se cursa la respectiva respuesta.						
Supuestos	Que opere con normalidad el portal administrado por el Consejo para la Transparencia, esto implica que se puedan ingresar y responder solicitudes.						
Resultado efectivo 2020	95,55%	Numerador	5.308	Porcentaje Cumplimiento	108,58%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	5.555				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°2	Porcentaje de Procesos Sumariales revisados y emitidos en un plazo igual o inferior a 19 días hábiles respecto al total de procesos sumariales revisados en el periodo t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Número de procesos sumariales revisados en un plazo igual o inferior a 19 días hábiles, en el periodo } t / \text{Total de procesos sumariales revisados en el periodo } t) * 100$						
Nombre de la meta	Lograr revisar el 83 % de los procesos sumariales en un plazo igual o inferior a 19 días hábiles.						
Descripción de la Meta	Consiste en asegurar la oportunidad en la emisión de los informes jurídicos respecto de los procesos sumariales que son recibidos para su revisión en la Subdirección Jurídica. El indicador asociado a esta actividad incide en uno de los tópicos de gestión interna relevantes para el Servicio.						
Meta 2020	83%	Numerador	74	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	89				
Dimensión	Calidad	Ámbito	Producto	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	Planilla de control de seguimientos de la Subdirección Jurídica						
Fuentes de Información	1.- Registro de la Oficina de Control de Documentación de la Subdirección Jurídica y 2.- Libro de despacho de Subdirección Jurídica						
Nota Técnica	El plazo se cuenta a partir del día siguiente hábil a la recepción de los antecedentes en la Subdirección Jurídica, y hasta su entrega en la Dirección Nacional. Estas revisiones se efectúan una vez terminado el proceso a cargo del respectivo fiscal y cuando el inculcado interpone recurso de apelación subsidiaria o de reposición ante el Director Nacional.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	44	Porcentaje Cumplimiento	120,48%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	44				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°3	Porcentaje de actividades realizadas versus las programadas que permitan cumplir el plan de Civil Móvil del nivel central de Servicio, durante el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas que permitan cumplir el Plan de Civil Móvil del nivel central del Servicio, durante el año } t / \text{Total de actividades programadas que permitan cumplir el Plan de Civil Móvil del nivel central del Servicio, durante el año } t) * 100$						
Nombre de la meta	Ejecutar el 100% del Plan de Civil Móvil del nivel central del Servicio.						
Descripción de la meta	Desarrollar un conjunto de actividades de acercamiento a la comunidad, las que se realizan en terreno a través de un área especializada del nivel central.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	1.- Plan de Actividades anual, aprobado por Subdirector de Operaciones. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Subdirector de Operaciones.						
Fuentes de Información	Subdirección de Operaciones del Nivel Central.						
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes 31 de marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución estimadas para cada una de ellas. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan. La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						

Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	9	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	20%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°4	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para establecer los planes de proyecto para la futura construcción de un Portal de Convenios On Line, que permita optimizar el procedimiento para la prestación de servicios de verificación y/o transferencia de información por el Servicio de Registro Civil e Identificación a Instituciones Públicas, el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de las actividades ejecutadas del Plan, para la futura construcción de un Portal de Convenios On Line, que permita optimizar el procedimiento para la prestación de servicios de verificación y/o transferencia de información por el Servicio de Registro Civil e Identificación a Instituciones Públicas, el año t} / \text{Total de las actividades programadas del Plan, para la futura construcción de un Portal de Convenios On Line, que permita optimizar el procedimiento para la prestación de servicios de verificación y/o transferencia de información por el Servicio de Registro Civil e Identificación a Instituciones Públicas, el año t}) * 100$						
Nombre de la meta 4	Cumplir el 100% de actividades programadas para establecer los planes de proyecto para la futura construcción de un Portal de Convenios On Line						
Descripción de la meta	Establecer los planes de proyecto asociados a una futura construcción de un Portal de Convenios On line, con la finalidad de optimizar el procedimiento para la prestación de servicios de verificación y/o transferencia de información por el Servicio de Registro Civil e Identificación a Instituciones Públicas.						
Meta 2020	100%	Numerador	5 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	10%
		Denominador	5 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1. Plan de Acción que contemple las actividades necesarias para concluir la fase de planificación que dé cuenta de una futura construcción de un Portal de Convenios On Line, que permita optimizar el procedimiento para la prestación de servicios de verificación y/o transferencia de información por el Servicio de Registro Civil e Identificación a Instituciones Públicas. 2. Informes de Seguimiento Semestral, con fecha de corte al 30 de junio de 2020 y al 30 de noviembre del 2020.						
Fuentes de Información	Unidad de Atención de Instituciones de la Subdirección de Estudios y Desarrollo del Servicio.						
Nota Técnica	1. El Plan de Acción deberá contener las actividades y fechas de ejecución estimadas para cada una de ellas y se encontrará formalizado antes 31 de marzo 2020. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan. La cifra de 5 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo Plan de Acción, aprobado al mes de marzo del 2020. 2. Este compromiso no contempla las etapas de desarrollo ni la puesta en marcha del Portal de Convenios On Line. 3. El proceso de ejecución de esta meta será coordinado por la Unidad de Atención de Instituciones de la Subdirección de Estudios y Desarrollo del Servicio.						
Supuestos	1. Inexistencia de catástrofes naturales. 2. Modificaciones presupuestarias. 3. Cambios de legislación. 4. Otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	4 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	10%
		Denominador	4 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N°5	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de procesos a cargo de las áreas dependientes de la dirección nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación						
Fórmula de cálculo	$(\text{N° de actividades implementadas del Plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de los procesos a cargo de las áreas dependientes de la dirección nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t} / \text{N° de actividades contempladas en el Plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de los procesos a cargo de las áreas dependientes de la dirección nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación en el año t}) * 100$						
Nombre de la meta	Cumplir el 100% de las actividades del Plan de Trabajo 2020 para el levantamiento de los procesos a cargo de las áreas dependientes de la dirección nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación.						

Descripción	Ejecutar un plan que permita desarrollar un modelo de gestión de procesos en el nivel central del Servicio permitiendo recopilar información importante para el análisis y mejora de los mismos. Al mejorar la comprensión de los procesos es posible mejorar su calidad y aseguramiento.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	10%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> Plan 2020 aprobado por la Dirección Nacional. Flujos en notación Bizagi de los procesos asociadas a las áreas de dependientes de la dirección nacional, que hayan sido identificados en el catastro de procesos. Ficha del Proceso debidamente aprobada. Informe final. 						
Fuentes de Información	Unidad de Gestión Estratégica y áreas del nivel central del Servicio.						
Nota Técnica	<ul style="list-style-type: none"> El Plan de Trabajo 2020 encontrará formalizado a más tardar el 31 de Marzo 2020 Las fechas de ejecución de las actividades quedarán establecidas en el plan y podrán variar con la autorización del jefe de la Unidad de Gestión Estratégica. Las actividades definidas podrán variar dependiendo de las necesidades durante el desarrollo del plan. Cualquier modificación deberá ser aprobada por el jefe de la Unidad de Gestión Estratégica. La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020. Para esta etapa a desarrollar en el periodo 2020, se priorizarán algunos de los procesos a cargo de las áreas dependientes de la dirección nacional. 						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	10%
		Denominador	7 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Indicador N° 6	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel nacional y potenciar la descentralización de la gestión						
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan de trabajo para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios nivel nacional y potenciar la descentralización de la gestión ejecutadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades del plan de trabajo para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios nivel nacional y potenciar la descentralización de la gestión programadas para el año } t) * 100.$						
Nombre de la meta	Cumplir el 100% de las actividades del plan de trabajo para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios a nivel nacional y potenciar la descentralización de la gestión.						
Descripción	Desarrollar en base a la información de diagnóstico, coordinaciones y acciones con las distintas áreas del Servicio, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios a nivel nacional y potenciar la descentralización de la gestión.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	20%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Actividades anual, aprobado por el Director Nacional. Informe final de Evaluación de las actividades realizadas, aprobado por el Director Nacional 						
Fuentes de Información	Informes generados en el Nivel Central. Informe de resultados del estudio de satisfacción neta de usuarios (ISN) del año 2019, encargado por la Subsecretaría de Justicia.						
Nota Técnica	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual, derivándose de ello acciones de mejora.						

	<p>Además, se incorporará trabajo en fortalecer la interacción y descentralización con las direcciones regionales, particularmente en los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes 31 de marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución estimadas para cada una de ellas. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	20%
		Denominador	7 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo Responsable	Región de Arica y Parinacota		
Teléfono	58-25-72401	Director Regional	Email
			wmunoz@registrocivil.gob.cl
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo			
1. Territorial	X	Nacional	Regional
2. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo
3. Mixto			Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	(Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t/Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t)*100						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	2.000	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	2.000				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	162,55%	Numerador	3.251	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	2.000				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t / Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t / Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan. Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual. Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema. La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador Denominador	7 actividades 7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo Responsable: **Región de Tarapacá**
 Directora Regional
 Teléfono: 57-25-10901 Email: emoreno@registrocivil.gob.cl
 Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

4. Territorial X Nacional Regional Provincial
 5. Funcional Funciones Estratégicas Funciones de Apoyo
 6. Mixto

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador Denominador	1.000 1.000	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	198,50%	Numerador Denominador	1.985 1.000	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t / Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t / Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual		
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.								
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región								
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.								
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.								
	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.								
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.								
	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso								
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Denominador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica								

Nombre Equipo o Unidad de trabajo: **Región de Antofagasta**

Responsable: Directora Regional (S)

Teléfono: 55-24-17901 Email: aforesa@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

7. Territorial	X	Nacional	Regional	Provincial
8. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo	
9. Mixto				

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.								
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$								
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.								
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas								
Meta 2020	100%	Numerador	1.598	Denominador	1.598	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual		
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que estableció el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.								
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.								
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.								
Resultado efectivo 2020	165,58%	Numerador	2.646	Denominador	1.598	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica								

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t / Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t / Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual		
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.								
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región								
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.								
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.								
	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.								
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.								
	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso								
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Denominador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica								

Nombre Equipo o Unidad de trabajo: **Región de Atacama**
 Responsable: Directora Regional
 Teléfono: 52-25-43002 Email: lcepeda@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

10. Territorial	X	Nacional	Regional	Provincial
11. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo	
12. Mixto				

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.								
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$								
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.								
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas								
Meta 2020	100%	Numerador	965	Denominador	965	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual		
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.								
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.								
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.								
Resultado efectivo 2020	180,62%	Numerador	1.743	Denominador	965	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica								

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t / Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	(Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t / Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t) *100.						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual		
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.								
Fuentes de Información	Reportes e informes confeccionados por la región								
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.								
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.								
	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.								
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.								
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso								
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Denominador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica								

Nombre Equipo o Unidad de trabajo	Región de Coquimbo		
Responsable	Director Regional		
Teléfono	51-26-74915	Email	avillagr@registrocivil.gob.cl
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo			
13. Territorial	X	Nacional	Regional
14. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo
15. Mixto			Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.								
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$								
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.								
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas								
Meta 2020	100%	Numerador	509	Denominador	509	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual		
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.								
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.								
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.								
Resultado efectivo 2020	345,78%	Numerador	1.760	Denominador	509	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica								

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año } t / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año } t) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios. Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.						
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.						
	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.						
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo: **Región de Valparaíso**
 Responsable: Director Regional
 Teléfono: 32-21-89301 Email: omoralem@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

16. Territorial Nacional Regional Provincial
 17. Funcional Funciones Estratégicas Funciones de Apoyo
 18. Mixto

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movillización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador 1.931	Denominador 1.931	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	227,86%	Numerador 4.400	Denominador 1.931	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año } t / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año } t) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios. Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				

100

DIRECCIÓN NACIONAL

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown Torre 4, Piso 21, Santiago.
Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.						
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.						
	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.						
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						
	Denominador	7 actividades					

Nombre Equipo o Unidad de trabajo
Responsable
Teléfono 2281-14301

Región de Metropolitana de Santiago

Director Regional

Email rivas@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

19. Territorial X
20. Funcional
21. Mixto

Nacional
Funciones Estratégicas

Regional
Funciones de Apoyo

Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	6.276	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	6.276				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	142,53%	Numerador	8.945	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	6.276				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	- Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional.						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Reforzamiento de la difusión interna. Difusión externa a nivel local. Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. Medición de los tiempos de tramitación. 						

Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.</p>						
	Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 8 actividades	Denominador 8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$\left(\frac{\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}}{\text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}} \right) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Índices de satisfacción neta de usuarios/as. Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. Innovación regional. Programa de Mejoramiento de la Gestión. Compromisos de Desempeño Colectivo. Difusión del Servicio. Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Nota Técnica	Reportes e Informes confeccionados por la región						
	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.						
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.						
Supuestos	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.						
	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo	Región de Libertador General Bernardo O'Higgins		
Responsable	Directora Regional		
Teléfono	72-29-77001	Email	pmiddlet@registrocivil.gob.cl
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo			
22. Territorial	X	Nacional	Regional
23. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo
24. Mixto			Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	885	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	885				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	239,77%	Numerador	2.122	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	885				
Causa Incumplimiento	No Aplica						
Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	- Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional.						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes: • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación.						

Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.</p>						
	Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Índices de satisfacción neta de usuarios/as. Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. Innovación regional. Programa de Mejoramiento de la Gestión. Compromisos de Desempeño Colectivo. Difusión del Servicio. Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Denominador	7 actividades	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	<p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p> <p>Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.</p> <p>Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.</p> <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso</p>						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo
Responsable
Teléfono 71-25-34850

Región de Maule

Directora Regional

Email

sgonzalc@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

25. Territorial
26. Funcional
27. Mixto

X

Nacional
Funciones Estratégicas

Regional
Funciones de Apoyo

Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	1.205	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	1.205				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	180,75%	Numerador	2.178	Unidad de Medida	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido
		Denominador	1.205				35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. 						

106

DIRECCIÓN NACIONAL

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown Torre 4, Piso 21, Santiago.
Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t} / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Índices de satisfacción neta de usuarios/as. Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. Innovación regional. Programa de Mejoramiento de la Gestión. Compromisos de Desempeño Colectivo. Difusión del Servicio. Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Denominador	7 actividades	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	<p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p> <p>Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.</p> <p>Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.</p> <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo
Responsable
Teléfono 42-28-36330

Región de Ñuble

Director Regional

Email cvillane@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

28. Territorial
29. Funcional
30. Mixto

X

Nacional
Funciones Estratégicas

Regional
Funciones de Apoyo

Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	276	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	276				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	203,62%	Numerador	562	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	276				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Reforzamiento de la difusión interna. Difusión externa a nivel local. Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. Medición de los tiempos de tramitación. Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). 						

Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.</p>						
	Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 8 actividades	Denominador 8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Índices de satisfacción neta de usuarios/as. Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. Innovación regional. Programa de Mejoramiento de la Gestión. Compromisos de Desempeño Colectivo. Difusión del Servicio. Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	<p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p> <p>Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.</p> <p>Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.</p> <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso</p>						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo Responsable	Región de Biobío		
Teléfono	41-21-84501	Director Regional	Email
			csanmart@registrocivil.gob.cl
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo			
31. Territorial	X	Nacional	Regional
32. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo
33. Mixto			Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	1.500	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	1.500				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	112,0%	Numerador	1.680	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	1.500				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	- Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional.						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Reforzamiento de la difusión interna. Difusión externa a nivel local. Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. Medición de los tiempos de tramitación. Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). 						

	<ul style="list-style-type: none"> Generación de propuestas de mejora. 					
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.					
	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.					
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 8 actividades	Denominador 8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido 30%
Causa Incumplimiento	No Aplica					

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t} / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.						
	Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> Índices de satisfacción neta de usuarios/as. Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. Innovación regional. Programa de Mejoramiento de la Gestión. Compromisos de Desempeño Colectivo. Difusión del Servicio. Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.- Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Nota Técnica	Reportes e Informes confeccionados por la región						
	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.						
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.						
Supuestos	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.						
	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador 7 actividades	Denominador 7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo	Región de La Araucanía		
Responsable	Director Regional	Email	jfuentes@registrocivil.gob.cl
Teléfono	45-26-58500		
34. Territorial	X	Nacional	Regional
35. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo
36. Mixto			Provincial

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	510	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	510				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	398,24%	Numerador	2.031	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	510				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	- Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional.						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. 						

Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t} / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Índices de satisfacción neta de usuarios/as. Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. Innovación regional. Programa de Mejoramiento de la Gestión. Compromisos de Desempeño Colectivo. Difusión del Servicio. Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
Dimensión	Eficacia	Denominador	7 actividades	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Nota Técnica	Reportes e Informes confeccionados por la región						
	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.						
	Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.						
	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.						
Supuestos	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo
 Responsable
 Teléfono 63-26-72501
Región de Los Ríos
 Directora Regional (S)
 Email ncamino@registrocivil.gob.cl

37. Territorial X
 38. Funcional
 39. Mixto

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

Nacional Regional Provincial
 Funciones Estratégicas Funciones de Apoyo

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	500	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	500				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	168,80%	Numerador	844	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	500				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	- Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional.						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						

Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. 						
Supuestos	<p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p> <p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.</p>						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	<p>Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.</p>						
Fórmula de cálculo	<p>$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año } t) * 100.$</p>						
Nombre de la Meta	<p>Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.</p>						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<p>1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.</p>						
Fuentes de Información	<p>Reportes e Informes confeccionados por la región</p>						
Nota Técnica	<p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p> <p>Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.</p> <p>Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.</p> <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	<p>Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso</p>						
	100%	Numerador	7 actividades		100%		35%

Resultado efectivo 2020		Denominador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento		Ponderador Obtenido	
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo
 Responsable
 Teléfono 65-27-74202

Región de Los Lagos
 Directora Regional
 Email coyarzo@registrocivil.gob.cl

Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo

40. Territorial	X	Nacional	Regional	Provincial
41. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo	
42. Mixto				

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.							
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$							
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.							
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas							
Meta 2020	100%	Numerador	1.300	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%	
		Denominador	1.300					
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual	
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.							
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.							
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.							
Resultado efectivo 2020	132,08%	Numerador	1.717	Unidad de Medida	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	1.300					
Causa Incumplimiento	No Aplica							

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	- Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional.						

Fuentes de Información	Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional.						
	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$\left(\frac{\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}}{\text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}} \right) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	<p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p> <p>Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.</p> <p>Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.</p> <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						

Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campos						
Responsable	Director Regional (S)						
Teléfono	67-25-82335	Email	dcarrill@registrocivil.gob.cl				
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo							
43. Territorial	X	Nacional	Regional	Provincial			
44. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo				
45. Mixto							

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	423	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	423				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	129,79%	Numerador	549	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	423				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual

Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$\left(\frac{\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}}{\text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}} \right) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	<p>El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan.</p> <p>Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.</p> <p>Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.</p>						

	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre Equipo o Unidad de trabajo Responsable	Región de Magallanes y la Antártica Chilena					
Teléfono	61-27-22620	Director Regional	Email mpenaylc@registrocivil.gob.cl			
Parámetros de Definición del Equipo o Unidad de Trabajo						
46. Territorial	X	Nacional	Regional	Provincial		
47. Funcional		Funciones Estratégicas	Funciones de Apoyo			
48. Mixto						

Nombre del Indicador 1	Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t} / \text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del programa focalizado de atenciones de Cédulas de Identidad en terreno.						
Descripción de la Meta	Dar atención especial a grupos prioritarios de la población, tales como: adultos mayores, preescolares, personas discapacitados, habitantes de zonas rurales, personas extranjeras, entre otros, lo anterior mencionado se realizará mediante la movilización de recursos que permitan acercar el Servicio a estas personas						
Meta 2020	100%	Numerador	512	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	512				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Módulo Estadísticas para la Gestión o registro manual a cargo de la Dirección Regional. 2.-Resolución Exenta que establece el programa Anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones.						
Nota Técnica	1.-Estas atenciones podrán ser efectuadas en oficina usando estaciones de terreno, cuando ello lo amerite, para resolver necesidades de descongestión, permitiendo mejorar la atención de los usuarios, previa autorización expresa de la Subdirección de Operaciones.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	120,70%	Numerador	618	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	512				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 2	Porcentaje de las actividades programadas para cumplir el Plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t} / \text{Total actividades programadas para cumplir el Plan de instalación y evaluación inicial de la nueva Ley de Identidad de Género, en el año t}) * 100$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% del plan de evaluación de implementación de la nueva Ley de Identidad de Género.						
Descripción de la Meta	Desarrollar un conjunto de actividades para asegurar a nivel regional una correcta instalación de los procesos asociados a la nueva Ley de Identidad de Género y evaluar su funcionamiento inicial. Se espera asimismo desarrollar mediciones acerca de la demanda de estos servicios, sus características y tiempos de tramitación asociados.						
Meta 2020	100%	Numerador	10 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	30%
		Denominador	10 actividades				

Dimensión	Eficacia	Ámbito	Proceso	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan para implementar la nueva ley de identidad de Género aprobado por el/la Directora/a Regional. - Informe de ejecución que incluirá conclusiones e información tanto cualitativa como cuantitativa, el que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Dirección Nacional. 						
Fuentes de Información	Informes confeccionados por la Dirección Regional.						
Nota Técnica	<p>El plan deberá contener al menos dentro de sus actividades las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento de la difusión interna. • Difusión externa a nivel local. • Recopilar información para la medición y caracterización de la demanda atendida. • Medición de los tiempos de tramitación. • Medición de impactos a través de análisis de los contactos recibidos (consultas, felicitaciones, sugerencias, reclamos). • Generación de propuestas de mejora. <p>La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.</p>						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso.						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	8 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	30%
		Denominador	8 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

Nombre del Indicador 3	Porcentaje de actividades realizadas, versus las programadas para cumplir el plan de actividades de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t.						
Fórmula de cálculo	$(\text{Total de actividades realizadas del Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t} / \text{Total actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión, en el año t}) * 100.$						
Nombre de la Meta	Cumplir el 100% de las actividades programadas Plan de actividades programadas de alineamiento estratégico para la mejora de la atención a usuarios y la descentralización de procesos de gestión.						
Descripción de la Meta	<p>Desarrollar en base a información de diagnóstico, coordinaciones internas a nivel regional, que se orienten a sustentar los resultados alcanzados en las mediciones anuales de satisfacción de usuarios.</p> <p>Además, se incorporaría trabajo en fortalecer la interacción con las direcciones regionales, particularmente para la descentralización de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índices de satisfacción neta de usuarios/as. • Formulación y seguimiento de Asignación de Productividad. • Innovación regional. • Programa de Mejoramiento de la Gestión. • Compromisos de Desempeño Colectivo. • Difusión del Servicio. • Seguridad de la Información. 						
Meta 2020	100%	Numerador	7 actividades	Unidad de Medida	Porcentaje	Ponderador	35%
		Denominador	7 actividades				
Dimensión	Eficacia	Ámbito	Resultado	Plazo de Aplicación	01/01/2020 al 31/12/2020	Periodicidad de la Medición	Anual
Medios de Verificación	1.-Plan de Actividades Regional anual, aprobado por el Nivel Central. 2.- Informe Anual de Ejecución del Plan de Actividades aprobado por el Nivel Central.						
Fuentes de Información	Reportes e Informes confeccionados por la región						
Nota Técnica	El programa de trabajo se encontrará formalizado antes del 31 de Marzo 2020 y deberá contener las actividades y fechas de ejecución. Todas las actividades que se definan tendrán la misma ponderación en el plan. Se tomará como base de diagnóstico, los resultados expresados en el estudio anual de satisfacción de usuarios del Servicio, que es realizado por encargo de la Subsecretaría de Justicia en forma anual.						

	Las regiones participarán en la gestión de algunos de los instrumentos de gestión y temáticas, previo acuerdo con el nivel central, pasando a integrar una comisión. Posteriormente se desarrollarán trabajos de las comisiones regionales dedicadas a cada tema.						
	La cifra de 10 actividades es una estimación. La cifra definitiva de actividades quedará sancionada en el respectivo plan aprobado con plazo a marzo del 2020.						
Supuestos	Inexistencia de catástrofes naturales, modificaciones presupuestarias, cambios de legislación u otra situación de fuerza mayor que impida el desarrollo normal del compromiso						
Resultado efectivo 2020	100%	Numerador	7 actividades	Porcentaje Cumplimiento	100%	Ponderador Obtenido	35%
		Denominador	7 actividades				
Causa Incumplimiento	No Aplica						

ANÓTESE



SERGIO MIERZEJEWSKI LAFFERTE
Director Nacional (S)



DIRECCIÓN NACIONAL

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown Torre 4, Piso 21, Santiago
Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

