



## CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DIRECTORA REGIONAL – REGIÓN DE LOS LAGOS

### I. ANTECEDENTES GENERALES

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Nombre                         | Rosanna Derliz Silva Andrade                |
| Cargo                          | Directora Regional- Región de Los Lagos     |
| Institución                    | Servicio de Registro Civil e Identificación |
| Fecha nombramiento             | 1 de marzo de 2009                          |
| Dependencia directa del cargo  | Director Nacional                           |
| Período de desempeño del cargo | 1 de marzo de 2009 – 29 febrero de 2012     |

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Fecha evaluación 1er año de gestión | 28/02/2010 |
| Fecha evaluación 2do año de gestión | 28/02/2011 |
| Fecha evaluación 3er año de gestión | 29/02/2012 |
| Fecha evaluación final              | 29/02/2012 |

## II. DE DESEMPEÑO

**Objetivo Nº 1: Facilitar el conocimiento y acceso de los/as usuarios/as a los productos y servicios de la Institución**

**Ponderación : 35%**

### Indicadores

| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1  | Meta/<br>Ponderador<br>año 2   | Meta/<br>Ponderador<br>año 3   | Medios de Verificación  | Supuestos   |
|---|---|---|--|--|---|---|
| Porcentaje de cédulas tramitadas, solicitadas en terreno respecto del total tramitado durante el periodo                    | $\frac{\text{Total de cédulas tramitadas, solicitadas en terreno en el periodo}}{\text{Total de solicitudes de cédulas tramitadas en el periodo}} * 100.$   | 2.2 %<br>15 %   | 2.3 %<br>15 %  | 2.4 %<br>15 %  | Modulo de Estadísticas para la Gestión.   | No existen modificaciones a los presupuestos asignados para la ejecución del programa de cédulas en terreno.  |
| Porcentaje de usuarios encuestados que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio respecto al total usuarios encuestados.   | $\frac{\text{Total de usuarios encuestados que califican al servicio con nota entre 6 y 7}}{\text{Total de usuarios encuestados}} * 100$  | 59 %<br>10 %  | 60 %<br>10 %   | 62 %<br>10 %   | Reportes o Informes de la Subdirección de Operaciones   | El Servicio dispondrá la realización de a lo menos una encuesta sobre la calidad de servicio en el periodo.<br>La metodología de aplicación no sufrirá modificaciones de importancia.<br>El cambio de Oficina en Puerto Montt a nuevas dependencias, apartadas del centro de la ciudad, no afectarán negativamente las evaluaciones, como producto de las dificultades de acceso a las nuevas dependencias. |
| Porcentaje de actividades realizadas respecto del total de actividades programadas para fortalecer la imagen institucional. | $\frac{\text{Total ponderado de actividades realizadas para fortalecer la imagen institucional}}{\text{Total ponderado de actividades programadas para fortalecer la imagen institucional}} * 100.$ | <b>Etapas I:</b><br>Realizar un diagnóstico.<br>100% de las actividades programadas | <b>Etapas II:</b><br>Ejecución de las actividades determinadas en el diagnóstico.<br>100% de las actividades programadas | <b>Etapas III:</b><br>Evaluación de los resultados de la aplicación del programa de fortalecimiento<br>100% de las actividades programadas | <b>Etapas I:</b> Informe de diagnóstico elaborado por la Dirección Regional y enviado a la Subdirección de Operaciones y Unidad de Planificación y Control de Gestión, que contenga la definición de indicadores. | La región cuenta con la asesoría técnica del nivel central.   |

**Etapa II:** Programa de actividades informado a Unidad de planificación y control de gestión y Subdirección de operaciones al comienzo del periodo.

Mediciones, actas, listas de asistencia, convenios y demás documentación suscrita con terceros, copia electrónica de las apariciones en los medios si corresponde.

**Etapa III:** Informe de evaluación elaborado por la Dirección Regional que contenga las mediciones y la definición de nuevas acciones, enviado a Subdirección de Operaciones y Unidad de Planificación y Control de Gestión.

Informe de ejecución de nuevas acciones informado a Subdirección de Operaciones y Unidad de Planificación y Control de Gestión incluyendo: Actas, listas de asistencia, convenios y demás documentación suscrita con terceros, copia electrónica de las apariciones en los medios si corresponde.

**Objetivo N° 2 : Optimizar los procesos de provisión de productos estratégicos en la Región de Los Lagos**

**Ponderación: 30%**

**Indicadores**

| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo   | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación                         | Supuestos  |
|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|--|
| <p>Porcentaje de posesiones efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas, respecto del total de posesiones efectivas inscritas en el periodo.</p> | <p>(Total de posesiones efectivas inscritas en el plazo de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas en el periodo / Total de posesiones efectivas inscritas en el periodo)<br/>t)*100</p> | <p>98 %</p>                  | <p>99 %</p>                  | <p>100 %</p>                 | <p>Modulo de Estadísticas para la Gestión.</p> | <p>El funcionamiento de la unidad responsable no será afectado por Rotación de personal. En el evento de producirse ésta, se contará con el apoyo del nivel central en el proceso de selección, inducción y continuidad operativa.</p> |

|   |  |   |             |  |             |  |             |   |  |
|---|--|---|-------------|--|-------------|--|-------------|---|--|
| <p>Porcentaje de actividades realizadas respecto del total de actividades programadas para la reducción de los tiempos de espera promedio en la atención de los usuarios en la oficina de Osorno para al menos uno de los siguientes productos estratégicos durante el periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Certificados</li> <li>• Vehículos</li> </ul> | <p>(Total ponderado de actividades realizadas para la reducción de los tiempos de espera promedio en la atención de los usuarios en la oficina de Osorno durante el periodo / Total ponderado de actividades programadas para la reducción de los tiempos de espera promedio en la atención de los usuarios en la oficina de Osorno durante el periodo)*100.</p> | <p><b>Etapa I:</b><br/>Realizar durante el periodo un diagnóstico o procesos y tiempos de espera.<sup>1</sup></p> | <p>20 %</p> | <p><b>Etapa II:</b><br/>Implementar durante el periodo acciones o medidas conducidas a la reducción de tiempos definidos en la etapa anterior.</p> | <p>20 %</p> | <p><b>Etapa III:</b><br/>Reducción en al menos un 20% de los tiempos promedio de espera en oficina procesos seleccionados.</p> | <p>20 %</p> | <p><b>Etapa I:</b><br/>Informe de diagnóstico, que incluya al menos:<br/>-Metodología<br/>-Selección del o los procesos a intervenir<br/>- Mediciones y línea base<br/>-Propuesta de mejoras<br/>- Estimación de recursos necesarios y factibilidad<br/>- Potencial de replicabilidad en otras oficinas.<br/><b>Etapa II:</b><br/>Programa de acciones o medidas a implementar durante el periodo.<br/>Mediciones, Actas, listas de asistencia, fotografías (antes y después)<br/><b>Etapa III:</b><br/>Mediciones y estadísticas de los procesos</p> | <p>No existirán cambios del sistema desde el nivel central, que afecten negativamente los tiempos de espera.<br/>De implementarse un sistema de medición de tiempos en oficina, desde el nivel central, la Región se adaptará a dicho sistema.</p> |
|---|--|---|-------------|--|-------------|--|-------------|---|--|

<sup>1</sup> Si el diagnóstico es realizado tempranamente, las actividades podrán comenzar a ser ejecutadas inclusive desde el año 2009.

**Objetivo: N° 3 Fortalecer las competencias transversales definidas por el Servicio en los/as funcionarios/as de la Región de Los Lagos**

**Ponderación: 15%**

| Indicadores  |  |                              |                              |                              |  |   |
|--|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|---|
| Nombre del Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación   | Supuestos   |
| Porcentaje de actividades en materias de competencias transversales incorporadas en el Plan Anual de Capacitación de la Región de Los Lagos respecto del total actividades incorporadas en el Plan Anual de Capacitación 2010. | (Total de actividades incorporadas en el plan anual de capacitación 2010 para la Región de Los Lagos/ Total de actividades que componen el Plan anual de capacitación de la Región de Los Lagos)*100 | >= 10 %<br>15%               | -                            | -                            | Programa de actividades.<br>Propuesta de materias para ser incorporadas en el PAC.<br>Programa Anual de Capacitación   | El Programa de Capacitación anual cuenta con presupuesto asignado para actividades de capacitación relacionadas con competencias transversales.<br>Los eventuales ajustes presupuestarios no afectarán la ejecución de las actividades programadas  |
| Porcentaje de funcionarios/as capacitados/as en competencias transversales definidas en el Plan Anual de Capacitación durante el período respecto del total de funcionarios de la Región.                                      | (Total de funcionarios/as capacitados/as en competencias transversales definidas en el Plan Anual de Capacitación durante el período/ Total de Funcionarios/as de la Región en el período)*100.      | 35%                          | 15%                          | 40%                          | Plan Anual de Capacitación.<br>Programa de Capacitación Regional.<br>Fichas SISPUBLI.<br>Temáticas definidas por el Departamento de Desarrollo de las Personas <sup>2</sup><br>Informe de Dotación del Departamento de Desarrollo de las Personas. | El Programa de Capacitación anual cuenta con presupuesto asignado para actividades de capacitación relacionadas con competencias transversales.<br>Los eventuales ajustes presupuestarios no afectarán la ejecución de las actividades programadas. |

<sup>2</sup> Las temáticas que se entenderán dentro del concepto de Competencias Transversales son definidas anualmente por el Departamento de Desarrollo de las Personas.

**Objetivo: N° 4 Optimizar el uso de recursos financieros, físicos y humanos de la Dirección Regional**

**Ponderación: 20%**

**Indicadores**

| Nombre del Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Meta/ Ponderador año 1 | Meta/ Ponderador año 2 | Meta/ Ponderador año 3 | Medios de Verificación                                   | Supuestos |
|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|--|-----------|
| Porcentaje de subsidios por licencias médicas recuperadas respecto del monto total estimado a recuperar en el periodo. | $\left( \frac{\text{Total de subsidios por licencias médicas recuperadas}}{\text{Total estimado de licencias médicas a recuperar}} \right) * 100$ | 72 %                   | 75 %                   | 78 %                   | Reporte del Sistema de información para la gestión (SIG) |           |

|   |   |   |                    |  |                   |   |                    |   |  |
|---|---|---|--------------------|--|-------------------|---|--------------------|---|--|
| <p>Porcentaje de cumplimiento de la etapa comprometida para formar una cartera de proyectos regional, respecto del avance programado por etapa.</p> | <p>(Avance total de la etapa de formación de la cartera de proyectos regional en el periodo / avance programado de la formación de la cartera de proyectos regional en el periodo) *100</p> | <p><b>100%</b><br/><b>Etapas I:<sup>3</sup></b><br/>Presentar durante el periodo al FNDR 2 proyectos nuevos, ó conseguir algunos de los siguientes resultados en el periodo tri-anual:<br/>1 Proy. Financiado Proyecto RS.<br/>1 Proy. Priorizado por el Seremi de Justicia</p> | <p><b>10 %</b></p> | <p><b>100%</b><br/><b>Etapas II:</b><br/>Presentar durante el periodo al FNDR 1 proyecto nuevo (40%), y además conseguir al menos una de las 3 condiciones siguientes para el periodo tri-anual (60%):<br/>1 Proy. RS financiado<br/>1 Proy. Priorizado por el Seremi de Justicia.</p> | <p><b>10%</b></p> | <p><b>100%</b><br/><b>Etapas III:</b><br/>Presentar durante el periodo al FNDR 1 proyecto nuevo (30%), y lograr al menos uno de los 3 siguientes estados en el periodo tri-anual (70%):<br/>1 Proy. Financiado o 2 Proy. RS o 2 Priorizados por el Seremi de Justicia</p> | <p><b>10 %</b></p> | <p>Ficha EBI del Sistema Nacional de Inversiones<br/>Documentos oficiales emitidos por el Seremi de Justicia o el Gobierno Regional</p> | <p>Contar con información y apoyo técnico del nivel central<br/>Que los proyectos presentados sean analizados técnicamente por la SERPLAC.<br/>Que exista apoyo por parte del SEREMI para la priorización del o los proyectos.<br/>Coherencia con el marco presupuestario del Gobierno Regional.</p> |
|---|---|---|--------------------|--|-------------------|---|--------------------|---|--|



**Rosanna Derliz Silva Andrade**  
Directora Regional - Región de Los Lagos



**Christian Behm Sepúlveda**  
Director Nacional

**Santiago, 1 de junio de 2009**

<sup>3</sup> FNDR: Fondo Nacional de Desarrollo Regional. MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Coordinación. RS: Proyecto recomendado técnicamente.



**Anexo N° 1**

Calendario de reportes de avances parciales.

| <b>Periodo</b> | <b>Meses comprendidos</b>      | <b>Plazo para informar</b> |
|----------------|--------------------------------|----------------------------|
| Año 1          | Julio - septiembre 2009        | Octubre de 2009            |
|                | Octubre- diciembre de 2009     | Enero de 2010              |
|                | Enero - marzo de 2010          | Abril de 2010              |
| Año 2          | Abril - junio de 2010          | Julio de 2010              |
|                | Julio - septiembre 2010        | Octubre de 2010            |
|                | Septiembre - diciembre de 2010 | Enero de 2011              |
|                | Enero - marzo de 2011          | Abril de 2011              |
| Año 3          | Abril - junio de 2011          | Julio de 2011              |
|                | Julio - septiembre de 2011     | Octubre de 2011            |
|                | Octubre - diciembre de 2011    | Enero de 2012              |
|                | Enero - marzo de 2012          | Marzo de 2012              |

La información correspondiente a los reportes de avance, deberán ser ingresados al Cuadro de Mando Integral (CMI) de acuerdo a las instrucciones y formatos proporcionados por la Unidad de Planificación y Control de Gestión.