

D.N. ORD. N° 0289 /

ANT. Artículo sesenta y dos de la Ley N° 19.882, sobre normas relativas al convenio de desempeño, segundo nivel jerárquico.

MAT. Remite Resolución Exenta N° 1420 del 2010, que aprueba Convenio de Desempeño suscrito, conforme con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N° 19.882.

SANTIAGO, 02 JUN 2010

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 62 de la Ley N° 19.882, vengo en remitir a usted convenio de desempeño suscrito el 23 de febrero de 2010, por el Señor Christian Behm Sepúlveda, Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación y doña Elena Victoria Yáñez Benavente, Subdirectora grado 3° E.U.S., con desempeño en la Subdirección de Operaciones, cuyo período se comprende entre el 1° de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2012, y copia de la Resolución Exenta N° 1908, de fecha 31 de mayo de 2010, que lo aprueba.

Lo anterior, para su conocimiento, registro y posterior evaluación de dicho Servicio.

Saluda atentamente a usted,




PATRICIO MIZÓN FRIEDEMANN
Director Nacional (S)

**A LA SEÑORA
PATRICIA IBAÑEZ CRINO
DIRECTORA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL (S)
PRESENTE**


ACT:evg
DISTRIBUCIÓN

La indicada

- c.c. Dirección Nacional
- c.c. DDP
- c.c. Planificación y Control de Gestión
- c.c. Personal (evg)

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DEPARTAMENTO DESARROLLO DE LAS PERSONAS – CATEDRAL 1772, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 782.2705

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Elena Victoria Yáñez Benavente
Cargo	Subdirectora de Operaciones
Institución	Servicio de Registro Civil e Identificación
Fecha nombramiento	01 de enero de 2010
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	01 de enero de 2010 – 31 de diciembre 2012

Fecha evaluación 1er año de gestión	31 de diciembre de 2010
Fecha evaluación 2do año de gestión	31 de diciembre de 2011
Fecha evaluación 3er año de gestión	31 de diciembre de 2012
Fecha evaluación final	31 de diciembre de 2012

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo N° 1: Fortalecer los procesos y procedimientos para el acceso a la información sobre la administración del Servicio (Ley de Transparencia).						
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 solicitudes de Transparencia Pasiva contestadas en un plazo menor o igual a 17 días hábiles ¹ .	(Total de solicitudes de Transparencia Pasiva contestadas en un plazo menor o igual a 17 días hábiles en el periodo t / Total de solicitudes de Transparencia Pasiva contestadas en el periodo t) *100	80%	85%	90%	10%	<p>Por ley estas solicitudes de información deben ser cursadas en 20 días hábiles más su prórroga (10 días hábiles adicionales como máximo).</p> <p>Las solicitudes no crecerán a una tasa mayor a 15% anual</p>

¹ Línea de base igual a un 69,23%, calculada en base a 117 solicitudes contestadas en el periodo comprendido desde la entrada en vigencia de la Ley, y el 10 de Septiembre de 2009.

<p>Porcentaje de reclamos y observaciones² recibidos y acogidas³ sobre información publicada por el Servicio en cumplimiento de la Ley de Transparencia.</p>	<p>(Número de reclamos y observaciones recibidos y acogidas sobre información publicada de transparencia activa en el periodo t/Número de documentos publicados en transparencia por el Servicio al inicio del periodo t) *100</p>	<p>Menos del 2%⁴</p>	<p>10%</p>	<p>Menos del 1.5%</p>	<p>10%</p>	<p>Menos del 1%</p>	<p>10%</p>	<p>Registro del encargado de Transparencia Activa. Notificaciones o requerimientos del Consejo de la Transparencia. Página de Transparencia Activa del Servicio.</p>	<p>No hay modificaciones relevantes en la documentación a publicar exigida.</p>
--	--	---------------------------------	------------	-----------------------	------------	---------------------	------------	--	---

² Se entenderá por observación cualquier comentario o consulta recibida que implique realizar una corrección o modificación
³ Se entenderá por acogida, cuando la observación o reclamo derive en una modificación de la publicación de Transparencia Activa por parte del Servicio.
⁴ Línea base abril a junio 2009: 0.88% proyección lineal anual=3.52%.

Objetivo N° 2 : Profundizar la coordinación con las Direcciones Regionales para facilitar el acceso a la información necesaria para la atención a usuarios del Servicio.
Ponderación: 10%

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 circulares e instrucciones referidas a procedimientos para la atención de los usuarios y la entrega de los productos del Servicio ingresados a una base de datos accesible a todos los funcionarios de oficinas. ⁵	(Total de circulares e instrucciones referidas a procedimientos para la atención de los usuarios y la entrega de los productos del Servicio ingresados a una base de datos en el periodo/ Total de Circulares e Instrucciones del mismo tipo vigentes)	50%	80%	100%	Base de datos. Listado de documentos incorporados.	Existe factibilidad técnica y económica para implementar la solución.

⁵ Considera circulares desde el año 2006

Objetivo N° 3: Facilitar el acceso de los usuarios a los productos del Servicio fortaleciendo el uso de medios de atención alternativos⁸.

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 incremento de la emisión de Certificados Internet respecto al año base ⁹ (año 0).	$\left(\frac{\text{Total de Certificados Internet emitidos por la Oficina Internet en el periodo t} / \text{Total de Certificados Internet emitidos por la Oficina Internet en el periodo t}_0}{100} \right) * 100$	5%	10%	15%	Estadística Institucional y/o Informes de la Oficina Internet.	Al menos se mantiene la disponibilidad de los medios de pago existente al inicio del periodo. Existen los recursos para la difusión del sitio Web a la ciudadanía
Tasa de variación de Contactos a Call Center.	$\left[\frac{\text{Total de contactos a Call Center el periodo t} / \text{Total de Contactos a Call Center en el periodo t-1}}{1} \right] * 100$	3%	4%	5%	Informes Call Center.	Existen los recursos para un plan de difusión del call Center

⁸ Distintos a las oficinas de atención presenciales.

⁹ El año de referencia o base corresponderá al periodo enero a diciembre 2009.

Objetivo N° 4 : Fortalecer las coordinaciones, procesos y procedimientos para la aplicación de la Ley N° 20.342 que establece una bonificación anual ligada a la calidad de la atención prestada a los usuarios del Servicio.
Ponderación: 25%

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Crecimiento del índice de satisfacción neta. ¹⁰	(Índice de satisfacción neta período t - Índice de satisfacción neta período t-1)	A lo menos mantener el resultado del índice 2009.	Variable conforme a tabla del anexo 1	Variable conforme a tabla del anexo 1	Evaluación efectuada por entidad externa.	Facilidad presupuestaria para introducir mejoras a la gestión institucional, considerando que el presupuesto de la institución, para destinar a Dotación, Remuneración, Inversiones, y Gastos relacionados Se aprueban los recursos necesarios para invertir en la mejora de la calidad de la atención.

¹⁰ El índice de satisfacción neta se mide como la diferencia entre el Porcentaje de Usuarios que efectúan una buena calificación menos el Porcentaje de Usuarios que efectúan una mala calificación. El grado de crecimiento del Índice de Satisfacción se efectuará anualmente en función del índice alcanzado el año anterior. Independiente de la tabla indicada del anexo, se considerará como aceptable un resultado mayor o igual a 85%.

Objetivo: N° 5 Coordinar acciones orientadas al mejoramiento de los climas laborales en regiones, potenciando las instancias de participación de los funcionarios(as) y propiciando las buenas relaciones laborales.

Ponderación: 25%

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Porcentaje de etapas cumplidas para fortalecer y coordinar en regiones la generación de acciones consolidadas de participación funcionaria.</p>	<p>Etapas 1 (Total de regiones que cumplen con la realización sesiones de la mesa de trabajo regional para el año t) / Total de regiones con sesiones programadas de la mesa de trabajo regional para el año t) * 100</p> <p>Etapas 2 (Total de regiones con acuerdos de la mesa de trabajo regional implementados en el año t) / Total de regiones con acuerdos programados a implementar en el año t)</p>	<p>Etapas 1: Funcionamiento de mesas de trabajo en regiones de carácter permanente sobre la base del comité de mejoramiento que sesionen al menos trimestralmente. Meta :80%</p>	<p>Etapas 1 (50%) más: Etapas 2 (50%): Verificar que las regiones logren cumplir al menos el 70% de los acuerdos suscritos en la mesas de trabajo regionales para el año t.</p>	<p>Etapas 1 (30%) más: Etapas 2 (70%): Verificar que las regiones cumplan el 100% de los acuerdos suscritos en la mesas de trabajo regionales para el año t.</p>	<p>Actas de las mesas de trabajo regionales que contengan registro de acuerdos y compromisos suscritos. Actas de cumplimiento de acuerdos enviadas para registro de la Subdirección de Operaciones.</p>	<p>La contraparte asiste a las citaciones.</p>

<p>Porcentaje de etapas ejecutadas para coordinar las acciones para el mejoramiento de la percepción del Clima Laboral en Regiones.</p>	<p>Etapa 1 (Total ponderado de actividades realizadas para la generación de acciones de mejoramiento del Clima laboral en regiones en el año t / Total ponderado de actividades programadas para la generación de acciones de mejora de Clima laboral en regiones en el año t)*100</p> <p>Etapa 2 y 3 (Índice de clima laboral año t / Índice de clima laboral año t-1)*100</p>	<p>Etapa 1 Generar y cumplir un plan de acción, considerando los resultados del diagnóstico inicial. Meta: 100% de lo programado.</p>	<p>15%</p>	<p>Etapa 2 Mejorar en un 2% los resultados del año base.</p>	<p>15%</p>	<p>Etapa 3 Mejorar en un 5% los resultados del año base.</p>	<p>15%</p>	<p>Plan de acción que incluya programa de actividades a realizar. Encuesta de Diagnóstico y resultados realizados por una entidad distinta de la Dirección Regional. Informe del Subdirector de Operaciones dirigido al Director Nacional con el análisis de los resultados y la generación de planes de acción.</p>	<p>Se cuenta con los recursos necesarios para la aplicación de las encuestas. Se cuenta con el resultado de un estudio de evaluación de clima elaborado por un ente externo.</p>
---	---	---	------------	---	------------	---	------------	--	---



Elena Yáñez Benavente
Subdirectora de Operaciones



Christian Behm Sepúlveda
Director Nacional

[Handwritten signature]

Santiago, 25 de MAY de 2010

¹¹ La encuesta será diseñada y aplicada por una entidad externa o una unidad del nivel central, en este caso de preferencia el Departamento de Desarrollo de las Personas

Anexo 1: Grado de crecimiento del Índice de Satisfacción Neta

Índice de Satisfacción Neta	Exigencia de crecimiento del índice
Bajo 40% de nivel de satisfacción neta de los usuarios	3% Anual
Entre 40% y menos de 60% de nivel de satisfacción neta de los usuarios	2% Anual
Entre 60% y menos de 65% de nivel de satisfacción neta de los usuarios	1,5 % Anual
Entre 65% y más de nivel de satisfacción neta de los usuarios	0,5 % Anual

Anexo nº 2: Calendario de reportes de avances parciales.

Periodo	Meses comprendidos	Plazo para informar
Año 1	Enero - marzo 2010	Abril de 2010
	Abril- junio de 2010	julio de 2010
	Julio- septiembre de 2010	Octubre de 2010
	Octubre - diciembre de 2010	Enero de 2011
Año 2	Enero - marzo 2011	Abril de 2011
	Abril- junio de 2011	Julio de 2011
	Julio- septiembre de 2011	Octubre de 2011
	Octubre - diciembre de 2011	Enero de 2012
Año 3	Enero - marzo 2012	Abril de 2012
	Abril- junio de 2012	Julio de 2012
	Julio- septiembre de 2012	Septiembre de 2012
	Octubre - diciembre de 2010	Diciembre 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.

Se propone la medición de periodos trimestrales a partir de la fecha de suscripción del convenio, las fechas señaladas están conforme al supuesto que el convenio se firma al cumplirse el plazo de tres meses que señala el reglamento.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE JUSTICIA
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL
E IDENTIFICACIÓN
DIRECCIÓN NACIONAL

OK 01.02.10

NOMBRA A FUNCIONARIA QUE INDICA EN EL CARGO DE SEGUNDO NIVEL JERÁRQUICO, SUBDIRECTORA DE OPERACIONES, DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.

RESOLUCIÓN N° 000011

Santiago, 26 ENE. 2010
Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 12, 13, 14 del D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; los artículos quincuagésimo séptimo, quincuagésimo octavo, quincuagésimo noveno, y sexagésimo quinto, de la Ley N° 19.882; el Decreto N° 43, de 2007, del Ministerio de Hacienda, que incorpora al Sistema de Alta Dirección Pública al Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N° 19.191, que fija las plantas del personal del Servicio de Registro Civil e Identificación; las facultades que me otorga la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación y la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

El cargo vacante de la Planta de Directivos, de Subdirector, grado 3° de la Escala Única de Sueldos.

El D.N. ORD. N° 490, del 20 de julio de 2009, de la Dirección Nacional de este Servicio, que solicitó declarar desierto concurso de Alta Dirección Pública del cargo de Subdirector/a de Operaciones del Servicio de Registro Civil e Identificación, y solicito iniciar un nuevo proceso para concursar el cargo antes señalado.

La Publicación en el Diario Oficial, el 3 de septiembre de 2009, y en El Mercurio, el día 30 de agosto de 2009, que invita a postular al cargo mencionado.

La nómina de candidatas elegibles, del Comité de Selección, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, presentada al Jefe Superior del Servicio.

El D.N. ORD. N° 777, del 7 de diciembre de 2009, de la Dirección Nacional de este Servicio, que informa a la Dirección Nacional del Servicio Civil que fue nombrada en el cargo doña Elena Victoria Yáñez Benavente, a contar del 1° de enero de 2010.

El Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda N° 300, del 16 de marzo del 2009, que fija en 42% la asignación de Alta Dirección Pública a que tendrá derecho el cargo de Subdirector/a de Operaciones, del Servicio de Registro Civil e Identificación, correspondiente al segundo nivel jerárquico, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **NÓMBRASE**, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, a doña Elena Victoria Yáñez Benavente, Ingeniero Comercial, RUN N° 8.227.011-6, en calidad de titular del cargo de Subdirectora grado 3° de la Escala Única de Sueldos, a contar del 1° de enero de 2010, con desempeño en la Subdirección de Operaciones.

2. La permanencia en este cargo, de segundo nivel jerárquico, será por un período de tres años. El Jefe Superior podrá renovarlo fundadamente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño.

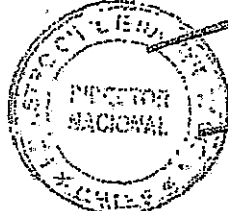

La renovación o término del período de nombramiento deberá hacerse con noventa (90) días de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de proceso de selección.

3. Doña Elena Victoria Yáñez Benavente, tendrá derecho a percibir los beneficios establecidos en el Estatuto Administrativo que correspondan. Asimismo tendrá derecho a una asignación de Alta Dirección Pública, en conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.882, cuyo porcentaje ascenderá al 42% de las remuneraciones brutas de carácter permanente que perciba como funcionario. Lo anterior, conforme así se señala en el Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda N° 300, del 16 de marzo del 2009.

4. Cárquese el gasto que representa este nombramiento al Presupuesto Corriente en Moneda Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, con la siguiente Imputación: 10/02/01/21/01/001.


5. Declárese que la dotación efectiva del Servicio incluyendo este nombramiento, asciende a 2.934 funcionarios, siendo la máxima autorizada de 2.961.

TÓMESE RAZÓN Y COMUNÍQUESE



CHRISTIAN BEHM SEPÚLVEDA
Director Nacional

Lo que transcribo para su conocimiento.
Saluda a Ud.,

ACT. evg
Distribución:
Contraloría General de la República (3)
Dirección Nacional Servicio Civil
Dirección Nacional SRCel
Auditoría Interna
Unidad Gestión de la Calidad
Planificación y Control de Gestión
Personal
Remuneraciones
Bienestar
Interesada
Subdirección de Operaciones
Directores Regionales


JEFE DEPARTAMENTO
DESARROLLO DE LAS PERSONAS (S)
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN