

D.N. ORD. N° 0125,

*1330*  
*MAR. 2010*  
*SGD E. 1139*

**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° 926, del 2010, que aprueba Convenio de Desempeño suscrito, conforme con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley N° 19.882.

**SANTIAGO, 18 MAR 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 26 de febrero de 2010, por el Señor Christian Behm Sepúlveda, Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación y don Juan Marcos González González, Director Regional de la IX Región de La Araucanía, cuyo período se comprende entre el 1° de febrero del 2010 y hasta el 31 de enero del 2013, y copia de la Resolución Exenta N° 926, de fecha 17 de marzo del 2010, que lo aprueba.

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

Saluda atentamente a usted,



*[Handwritten Signature]*  
**PATRICIO MIZÓN FRIEDEMANN**  
Director Nacional (S)

**A LA SEÑORA  
ROSSANA PÉREZ FUENTES  
DIRECTORA NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
PRESENTE**

*[Handwritten mark]*  
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](http://www.RegistroCivil.cl) // CALL CENTER 600 370 2000



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Ministerio de Justicia  
Servicio de Registro Civil  
e Identificación

APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DEL  
DIRECTOR REGIONAL DE LA IX REGIÓN DE LA  
ARAUCANÍA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **000926**

SANTIAGO, **17 MAR. 2010**

Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Lo dispuesto en los incisos 2°, 3° y 4° del artículo Sexagésimo Primero; en el artículo Sexagésimo Cuarto, de la Ley N° 19.882, de 2003, del Ministerio del Hacienda; en el Decreto N° 1.580, de 2006, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento que regula la Formulación y Funcionamiento de los Convenios de desempeño para los Altos Directivos Públicos; el artículo 14° del D.F.L. N° 29, del 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo; el artículo N° 7° letra c) de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio; 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:

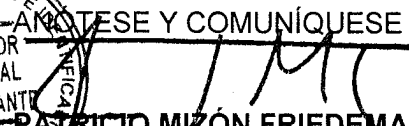
La Resolución N° 56, del 15 de febrero de 2010, que nombró a don Juan Marcos González González, Director Regional de la Región de La Araucanía, Cargo de Segundo Nivel Jerárquico, y

El artículo 9° del Decreto N° 1.580, de 2006, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento que regula la Formulación y Funcionamiento de Los Convenios de desempeño para los Altos Directivos Públicos, que establece que una vez suscrito el convenio, la autoridad correspondiente dictará la resolución que lo apruebe, debiendo enviar copia de éste a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su respectivo registro, dentro del plazo de 10 días.

Que, la personería del Director Nacional, don Christian Behm Sepúlveda, para representar al Servicio de Registro Civil e Identificación, consta en el Decreto N° 176, de fecha 13 de marzo de 2009, del Ministerio de Justicia, en su calidad de Director Nacional, en la forma establecida en artículo Quincuagésimo Séptimo de la Ley N° 19.882, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

APRÚEBASE el Convenio de Desempeño suscrito el 26 de febrero de 2010, entre el señor Christian Behm Sepúlveda, RUN N° 8.399.929-2, Director Nacional grado 1° C, del Servicio de Registro Civil e Identificación y don Juan Marcos González González, RUN N° 8.013.822-9, Director Regional grado 5° E.U.S., con desempeño en la Dirección Regional de la IX Región de La Araucanía, por el período comprendido entre el 1° de febrero de 2010 y hasta el 31 de febrero de 2013.

APRUEBESE Y COMUNÍQUESE  
  
**PATRICIO MIZÓN FRIEDEMANN**  
Director Nacional (S)

Lo que transcribo para su conocimiento.  
Saluda a Usted,

ACT. evg  
Dirección Nacional Servicio Civil  
Dirección Nacional SRCel  
Planificación y Control de Gestión SRCel  
Subdirección de Operaciones SRCel  
Interesada  
Personal (evg)

DIRECCIÓN DE DEPARTAMENTO  
DESARROLLO DE LAS PERSONAS (D)  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

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

SITIO WEB [www.RegistroCivil.cl](http://www.RegistroCivil.cl) // CALL CENTER 600 370 2000



## CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DIRECTOR REGIONAL – REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Juan Marcos González González
Cargo	Director Regional- Región de La Araucanía
Institución	Servicio de Registro Civil e Identificación
Fecha nombramiento	01 de febrero de 2010
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	01 de febrero de 2010 – 31 de enero de 2013

Fecha evaluación 1er año de gestión	31 de enero de 2011
Fecha evaluación 2do año de gestión	31 de enero de 2012
Fecha evaluación 3er año de gestión	31 de enero de 2013
Fecha evaluación final	31 de enero de 2013

## II.- Compromisos de Desempeño

Objetivo N° 1: Facilitar el conocimiento y acceso de los/as usuarios/as a los productos y servicios de la Institución. Ponderación: 30%						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios respecto de las programadas en el período <sup>1</sup> .	$\left( \frac{\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas a grupos prioritarios en el año t}}{\text{Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas para grupos prioritarios en el año t}} \right) * 100$	100 %	100 %	100 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Módulo Estadísticas para la Gestión o repositorios institucionales similares<sup>2</sup>.</li> <li>- Resolución Exenta que establece el programa anual, que incluye la definición de los grupos prioritarios para estas atenciones y el número programadas para el año.</li> </ul>	<p>No existen modificaciones a los presupuestos asignados para la ejecución del programa de cédulas en terreno.</p>

<sup>1</sup> La programación considera para el periodo 2010 – 2011 la atención de al menos 800 solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno, focalizadas en grupos prioritarios de la población, como: adultos mayores, preescolares, discapacitados, población rural, Chile solidario, pueblos originarios, población penal entre otros; esta cantidad es coincidente con el programa del año 2011 en cuanto a totales. Para los periodos siguientes se usará similar criterio.

<sup>2</sup> El Módulo Estadísticas para la Gestión, es un almacén de datos para el manejo y uso de la información, cuya función primordial es servir de base para el análisis y toma de decisiones.

Índice de satisfacción neta	(N° de usuarios encuestados que se manifiestan satisfechos – N° de usuarios encuestados que se manifiestan insatisfechos) / (N° total de encuestados con respuesta válida)*100	90% <sup>3</sup>	10%	-	-	-	Evaluación efectuada por entidad externa.	Que la metodología de la encuesta entregue resultados desagregados y permita aislar los factores vinculados a la gestión regional.
Crecimiento del índice de satisfacción neta. <sup>4</sup>	(Índice de satisfacción neta año t - Índice de satisfacción neta año t-1)	-	-	Variable conforme a tabla del anexo 1	10%	Variable conforme a tabla del anexo 1	Evaluación efectuada por entidad externa.	Que la metodología de la encuesta entregue resultados desagregados y permita aislar los factores vinculados a la gestión regional.

<sup>3</sup> Para determinar el cumplimiento de este compromiso, sólo serán consideradas aquellas variables que se encuentren dentro del alcance de la gestión del directivo. La meta propuesta corresponde al resultado obtenido en la medición institucional practicada a fines de 2009. Para los efectos del presente instrumento es sólo referencial, a la espera de conocer el detalle de los resultados de cada una de las variables que componen el Índice de Satisfacción. Los detalles de la medición estarán disponibles para su análisis a fines de Febrero de 2010.

<sup>4</sup> 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.

<p>Porcentaje de actividades realizadas respecto del total de actividades programadas para fortalecer la imagen institucional.</p>	<p>(Total ponderado de actividades realizadas para fortalecer la imagen institucional / Total ponderado de actividades programadas para fortalecer la imagen institucional)*100.</p>	<p><b>Etapa I:</b> Realizar un diagnóstico. 100% de las actividades programadas</p>	<p>10%</p>	<p><b>Etapa II:</b> Ejecución de las actividades determinadas en el diagnóstico. 100% de las actividades programadas</p>	<p>10%</p>	<p><b>Etapa III:</b> Evaluación de los resultados de la aplicación del programa de fortalecimiento 100% de las actividades programadas</p>	<p>10%</p>	<p><b>Etapa I:</b> Memorándum del directivo enviado a la Subdirección de Operaciones y Unidad de Planificación y Control de Gestión que adjunte Informe del diagnóstico elaborado por la Dirección Regional que contenga la definición de indicadores y un plan para fortalecer la imagen institucional de acuerdo a los resultados de la etapa de diagnóstico.  <b>Etapa II:</b> Memorándum del directivo enviado a la Subdirección de Operaciones y Unidad de Planificación y Control de Gestión que adjunte el informe de resultados de la implementación del plan con las mediciones, actas, listas de asistencia, convenios y demás documentación suscrita con terceros, copia electrónica de las apariciones en los medios si corresponde.  <b>Etapa III:</b> Memorándum del directivo enviado a la Subdirección de Operaciones y Unidad de Planificación y Control de Gestión que adjunte el Informe de evaluación elaborado por la Dirección Regional que contenga las mediciones y la definición de nuevas acciones,</p>	<p>Se hace entrega de lineamientos técnicos por parte del nivel central oportunamente. En un plazo no superior a los 10 días de suscrito el convenio.  Etapa II: Se deberá contar con presupuesto para implementar el programa de fortalecimiento de la imagen institucional<sup>5</sup></p>
--	--	---	------------	--	------------	--	------------	---	--

<sup>5</sup> En caso de no disponer de presupuesto adicional, las actividades a formular deberán ajustarse al presupuesto y recursos corrientes

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

**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
Porcentaje de posesiones efectivas inscritas dentro del plazo establecido <sup>6</sup> respecto del total de posesiones efectivas inscritas en el periodo.	$\left( \frac{\text{Total de posesiones efectivas inscritas en el plazo establecido en el año } t}{\text{Total de posesiones efectivas inscritas en el año } t} \right) * 100$	88%	91 %	93 %	Modulo de Estadísticas para la Gestión <sup>7</sup> .	La tasa de incremento anual de las solicitudes inscritas, no superará el 5%.

<sup>6</sup> El plazo es de 45 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta la inscripción en el registro de posesiones efectivas,

<sup>7</sup> El Módulo Estadísticas para la Gestión, es un almacén de datos para el manejo y uso de la información, cuya función primordial es servir de base para el análisis y toma de decisiones.

<p>Porcentaje de actividades realizadas respecto del total de actividades programadas para el aumento de la velocidad de atención<sup>8</sup> en los productos relacionados con Identificación, en la oficina de Temuco durante el periodo t.</p>	<p>(Total ponderado de actividades realizadas para el aumento de la velocidad de atención en los productos relacionados con Identificación, para los usuarios de la oficina de Temuco durante el periodo t / Total ponderado de actividades programadas para aumentar la velocidad de atención de los usuarios en la oficina de Temuco durante el periodo para el producto estratégico de identificación)*100.</p>	<p><b>Etapa I:</b> Realizar durante el periodo un diagnóstico de procesos y de la velocidad de atención.<sup>9</sup></p>	<p><b>Etapa II:</b> Implementar durante el periodo las acciones o medidas conducentes al aumento de la velocidad de atención y de las condiciones en la etapa anterior.</p>	<p>15%</p>	<p><b>Etapa III:</b> Incrementar en un 15% la velocidad de atención determinada en la situación base<sup>10</sup>.</p>	<p><b>Etapa I:</b> Informe de diagnóstico, que incluya al menos: -Metodología -Selección del o los procesos a intervenir - Mediciones y línea base -Propuesta de mejoras - Estimación de recursos necesarios y factibilidad - Potencial de replicabilidad en otras oficinas.</p> <p><b>Etapa II:</b> Programa de acciones o medidas a implementar durante el periodo.</p> <p>Mediciones, Actas, listas de asistencia, fotografías (antes y después)</p> <p><b>Etapa III:</b> Mediciones y estadísticas de los procesos</p>	<p>No existirán cambios del sistema desde el nivel central, que afecten negativamente la velocidad de atención.</p> <p>De implementarse un sistema de medición de tiempos en oficina, desde el nivel central, la Región se adaptará a dicho sistema.</p>
---	--	--	---	------------	--	--	--

8. Se usa la denominación "velocidad de atención" por su similitud con la magnitud física comúnmente conocida.

<sup>9</sup> La velocidad de atención de la oficina de Temuco durante el año previo será determinado a través de una medición en el horario Peak, esto es, entre las 11:00 y 13:00 hrs. de acuerdo a una muestra aleatoria de 45 días comprendidos entre febrero 2009 y enero 2010.

<sup>10</sup> La meta consiste en llegar a un promedio solicitudes despachadas por hora que se determinará a partir de la línea base.

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

**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
Porcentaje de actividades realizadas versus las programadas para crear una mesa de trabajo regional de carácter permanente con la participación de funcionarios y cumplir con los acuerdos adoptados	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 1</b> (Total de sesiones realizadas de la mesa de trabajo regional para el año t/ Total de sesiones programadas de la mesa de trabajo regional para el año t)*100</p> <p><b>Etapas 2</b> (Total de acuerdos de la mesa de trabajo regional implementados en el año t / Total de acuerdos programados a implementar en el año t)</p>	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 1:</b> Crear una mesa de trabajo regional de carácter permanente con la participación de funcionarios sobre la base del comité de mejoramiento que sesione al menos trimestralmente.  Meta: 100% de lo programado.</p>	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 1</b> (50%) más: <b>Etapas 2</b> (50%): Cumplir el 70% de los acuerdos suscritos en la mesa de trabajo regional para el año t.</p>	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 1</b> (30%) más: <b>Etapas 2</b> (70%): Cumplir el 100% de los acuerdos suscritos en la mesa de trabajo regional para el año t.</p>	<p>Actas de reuniones enviadas para registro de SDO que contengan los acuerdos de compromisos suscritos.</p> <p>Actas de cumplimiento de acuerdos enviadas para registro de SDO.</p>	Asistencia de la contraparte.
Porcentaje de actividades realizadas versus las programadas para mejorar la percepción del Clima Laboral en la Región.	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 1</b> (Total ponderado de actividades realizadas para la generación de un diagnóstico para el año t/ Total ponderado de actividades programadas para la generación de un diagnóstico para el año t)*100</p> <p><b>Etapas 2 y 3</b> (Índice de clima laboral año t / Índice de clima laboral año t-1)*100</p>	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 1</b> Aplicación de encuesta de diagnóstico para determinar línea base<sup>11</sup>, análisis de los resultados y generación de un plan de acción.  Meta: 100% de lo programado.</p>	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 2</b> Mejorar en un 2% los resultados del año base.<sup>12</sup></p>	<p><b>Etapas</b></p> <p><b>Etapas 3</b> Mejorar en un 5% los resultados del año base.</p>	<p>Encuesta de Diagnóstico y resultados realizados por una entidad distinta de la Dirección Regional.</p> <p>Informe del Director Regional dirigido a la Subdirección de Operaciones con el análisis de los resultados y la generación de un plan de acción.</p>	Disponibilidad presupuestaria de la Dirección Nacional para la aplicación del estudio. <sup>13</sup>

<sup>11</sup> 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

<sup>12</sup> Podrá establecerse alternativamente un porcentaje mínimo de cumplimiento, previa asesoría de quien diseñe el instrumento de medición y el índice respectivo.

<sup>13</sup> Por otra parte, las variables que digan relación con condiciones de infraestructura y/o equipamiento quedarán aisladas de la medición del índice, en caso de no haber existido la disponibilidad presupuestaria necesaria para su mejora

**Objetivo: N° 4 Fortalecer las competencias transversales definidas por el Servicio en los/as funcionarios/as de la Región de La Araucanía**

**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 funcionarios/as capacitados/as en competencias transversales definidas en el Plan Anual de Capacitación durante el periodo respecto del total de funcionarios de la Región.	(Total de funcionarios/as capacitados/as en competencias transversales definidas en el Plan Anual de Capacitación en el año t/ Total de Funcionarios/as de la Región en el año t <sup>14</sup> ) *100.	20%	35%	40%	10%	Resolución que aprueba el Plan Anual de Capacitación. Documento formal del Programa de Capacitación Regional, aprobado por el directivo. Fichas SISPUBLI. Temáticas definidas por el Departamento de Desarrollo de las Personas <sup>15</sup> Memorándum del Jefe Departamento de Desarrollo de las Personas, que adjunte el Informe de Dotación del personal.	Los eventuales ajustes presupuestarios no afectarán la ejecución de las actividades programadas.

<sup>14</sup> El total de funcionarios corresponde a la dotación de la región al 31 de diciembre del año anterior al de ejecución de la meta.

<sup>15</sup> Las temáticas que se entenderán dentro del concepto de Competencias Transversales son definidas anualmente por el Departamento de Desarrollo de las Personas.

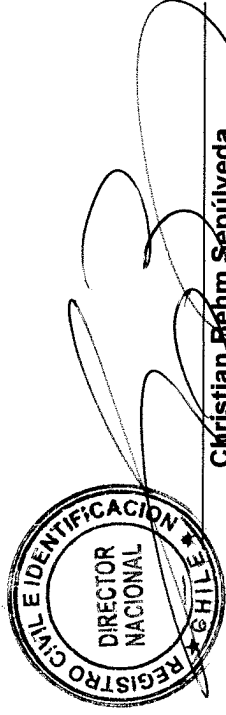
**Objetivo: N° 5 Optimizar el uso de recursos financieros, físicos y humanos de la Dirección Regional**  
**Ponderación: 10%**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/Ponderador año 1	Meta/Ponderador año 2	Meta/Ponderador año 3		
Porcentaje de subsidios por licencias medicas recuperadas respecto del monto total estimado a recuperar en el periodo.  Recuperación 2008: 68 % Recuperación 2009: 84%	$(\text{Total de subsidios por licencias medicas recuperadas en el año } i / \text{Total estimado de licencias medicas a recuperar en el año } i) * 100$	85%	5%	87%	5%	El total devengado en los últimos dos meses de cada año no supera el 10% del total de licencias presentadas en el año.
Porcentaje de cumplimiento de la etapa comprometida para formar una cartera de proyectos regional, respecto del avance programado por etapa.	$(\text{Avance total de la etapa de formación de la cartera de proyectos regional en el periodo } / \text{avance programado de formación de la cartera de proyectos regional en el periodo}) * 100$	Etapa I: <sup>16</sup> Presentar durante el periodo al FNDR 2 proyectos nuevos, ó seguir algunos de los siguientes resultados en el periodo tri anual: 1 Proy. Financiado RS. 1 Proyecto RS. 1 Proy. Priorizado por el Seremi de Justicia	5%	Etapa II: 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%): 1 Proy. RS financiado 1 Proy. Priorizado por el Seremi de Justicia	5%	Contar con información y apoyo técnico del nivel central  Que los proyectos presentados sean analizados técnicamente por la SERPLAC.  Que exista apoyo por parte del SEREMI para la priorización del o los proyectos.  Coherencia con el marco presupuestario del Gobierno Regional.

<sup>16</sup> FNDR: Fondo Nacional de Desarrollo Regional. MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Coordinación. RS: Proyecto recomendado técnicamente.



**Juan Marcos González González**  
**Director Regional - Región de La Araucanía**



**Christian Behm Sepúlveda**  
**Director Nacional**


Santiago, 26 FEB. 2010

**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	Mayo 2010 - julio	Agosto 2010
	Agosto- Octubre	Noviembre 2010
	Noviembre-enero 2011	Febrero 2011
Año 2	Febrero 2011-abril	Mayo 2011
	Mayo-julio	Agosto 2011
	Agosto- Octubre	Noviembre 2011
Año 3	Noviembre-enero 2012	Febrero 2012
	Febrero 2012-abril	Mayo 2012
	Mayo-julio	Agosto 2012
	Agosto- Octubre	Noviembre 2012
	Noviembre-enero 2013	Enero 2013

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.

### 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
Año 2	Octubre – diciembre de 2010	Enero de 2011
	Enero - marzo 2011	Abril de 2011
	Abril- junio de 2011	Julio de 2011
Año 3	Julio- septiembre de 2011	Octubre de 2011
	Octubre – diciembre de 2011	Enero de 2012
	Enero - marzo 2012	Abril de 2012
	Abril- junio de 2012	Julio de 2012
	Julio- septiembre de 2012	Septiembre 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.