

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Documentos y servicios de Identificación	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100</p>	0.00 %	N.M.	78.46 % (7682.00/ 9791.00)* 100	90.39 % (5878.00/6 503.00)*10 0	90.62 % (11577.00/ 12776.00)* 100	94.00 % (12130.00 /12904.00)*100	10%	<p>Formularios/Fichas Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	1	1
•Documentos y servicios de Identificación	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad solicitadas, en el período t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el período t/Total de Cédulas de Identidad solicitadas, en el período t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad</p>	0.00 núm ero	N.M.	2.03 núm ero (522.00/2 572177.0 0)*10000. 00	2.12 núm ero (327.00/15 41571.00)* 10000.00	2.29 núm ero (613.00/26 75856.00)* 10000.00	2.10 número (564.00/2 687079.0 0)*10000. 00	5%	<p>Base de Datos/Software Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	2	2

<p>•Documentos y servicios de Identificación</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>solicitadas</p> <p>(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100</p>	<p>0.00 %</p> <p>H: 0.00</p> <p>M: 0.00</p>	<p>83.66 % (2139929.00/2557895.00)*100</p> <p>H: 84.43 (1112906.00/1318088.00)*100</p> <p>M: 82.84 (1027023.00/1239807.00)*100</p>	<p>86.30 % (2219833.00/2572177.00)*100</p> <p>H: 86.87 (1153300.00/1327566.00)*100</p> <p>M: 85.69 (1066533.00/1244611.00)*100</p>	<p>86.98 % (1340906.00/1541572.00)*100</p> <p>H: 87.56 (697183.00/796262.00)*100</p> <p>M: 86.37 (643723.00/745310.00)*100</p>	<p>86.93 % (2326122.00/2675856.00)*100</p> <p>H: 86.93 (1196662.00/1376581.00)*100</p> <p>M: 86.93 (1129459.00/1299274.00)*100</p>	<p>90.00 % (2418371.00/2687079.00)*100</p> <p>H: 90.57 (1252052.00/1382355.00)*100</p> <p>M: 89.39 (1166319.00/1304724.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p>Base de Datos/Software e Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
<p>•Documentos y servicios de Identificación</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Pasaportes tramitados en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100</p>	<p>0.00 %</p> <p>H: 0.00</p> <p>M: 0.00</p>	<p>86.39 % (148804.00/172254.00)*100</p> <p>H: 86.43 (72851.00/84289.00)*100</p> <p>M: 86.34 (75953.00/87965.00)*100</p>	<p>88.90 % (183427.00/206331.00)*100</p> <p>H: 89.05 (89739.00/100771.00)*100</p> <p>M: 88.75 (93688.00/105560.00)*100</p>	<p>91.84 % (118842.00/129406.00)*100</p> <p>H: 91.76 (57446.00/62606.00)*100</p> <p>M: 91.91 (61396.00/66800.00)*100</p>	<p>91.78 % (200531.00/218495.00)*100</p> <p>H: 91.78 (97309.00/106026.00)*100</p> <p>M: 91.78 (103222.00/112469.00)*100</p>	<p>95.00 % (216617.00/228018.00)*100</p> <p>H: 94.91 (105014.00/110647.00)*100</p> <p>M: 95.09 (111603.00/117371.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p>Base de Datos/Software e Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	<p>4</p>	<p>4</p>
<p>•Registro Civil</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos</p>	<p>(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en el periodo</p>	<p>0 %</p>	<p>78 % (4735/6097)*100</p>	<p>82 % (4453/5446)*100</p>	<p>93 % (2677/2877)*100</p>	<p>94 % (5712/6087)*100</p>	<p>95 % (5814/6120)*100</p>	<p>20%</p>	<p>Base de Datos/Software e Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de</p>	<p>5</p>	<p>5</p>

	inscritos en el periodo t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100								Posesiones Efectivas.		
•Registro Civil	<u>Calidad/Producto</u> 6 Tasa de Reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 Certificados Emitidos, en el período t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en el período t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en el período t)* por cada 10.000 Certificados emitidos	0.00 número	N.M.	7.95 número (2520.00/3170837.00)*1000 0.00	10.61 número (2093.00/1971807.00)*10000.00	11.11 número (4798.00/4318535.00)*10000.00	15.00 número (8101.00/5400982.00)*1000 0.00	5%	<u>Base de Datos/Software</u> e Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	6	6
•Registro Civil	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Porcentaje de Certificados Internet emitidos con respecto al total de Certificados emitidos del mismo tipo, por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de Certificados Internet emitidos en el año t/Total de Certificados emitidos del mismo tipo por el Servicio de Registro Civil e Identificación) *100	0.00 %	10.80 % (2316772.00/21458789.00)*100	13.96 % (3162979.00/22654576.00)*100	15.71 % (1950954.00/12420824.00)*100	16.26 % (4382018.00/26957922.00)*100	21.00 % (6242813.00/29727679.00)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Estadísticas Institucionales.	7	7
•Registro de Vehículos Motorizados	<u>Calidad/Producto</u> 8 Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la	(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 10 días hábiles	0.00 %	95.15 % (227475.00/239065.00)*100	89.70 % (313320.00/349310.00)*100	59.34 % (130091.00/219224.00)*100	75.80 % (287233.00/378948.00)*100	96.00 % (354230.00/368990.00)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Módulo de Estadísticas para la Gestión.	8	8

	<p>aprobación en el sistema , respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el año t/Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100</p>										
<p>●Registros Penales</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>9 Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas dentro del plazo de 14 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 14 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t)*100</p>	0.00 %	12.87 % (3145.00/ 24437.00) *100	77.20 % (21032.00 /27244.00))*100	90.42 % (13059.00/ 14443.00)* 100	90.54 % (28490.00/ 31467.00)* 100	92.00 % (30108.00 /32726.00))*100	20%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	9	9

Notas:

1 Se contabiliza todo tipo de reclamo efectuado por el público y en todos los canales de acceso, tanto presenciales (en oficinas), como virtuales.

El denominador considera todos los reclamos recibidos, con excepción de aquellos que se encuentren sin cerrar y dentro del plazo de 4 días hábiles, al momento de la medición. Esto debido a que en dichos casos no se puede calificar como cumplidos o no cumplidos.

2 Se considerará el total de los rechazos realizados por los Usuarios(as), al momento de la entrega de su correspondiente Cédula de Identidad en Oficina, a excepción de aquellos que se encuentren asociados a factores que no tengan relación con la calidad del documento en sí, o a la subjetividad del Usuario/a al momento de su entrega final, es decir, que correspondan a percepciones y/o argumentos basados en el punto de vista del Usuario/a influidos por sus intereses particulares, alejados de las normas y estándares de fabricación del producto, tanto internas como definidas a nivel internacional, principalmente, en los casos que el Usuario/a solicite cambiar su firma y/o fotografía, motivo por el que serán descontados de la medición del presente indicador. Tampoco se considerará en la medición de este indicador, las cédulas rechazadas que provengan de atenciones efectuadas por consulados, pues no corresponden a oficinas del Servicio.

3 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas.

Se consideran las atenciones realizadas en terreno, no obstante ellas tienen un tiempo de proceso mayor que las solicitudes normales (4 días, conforme a los resultados obtenidos a agosto de 2011).

4 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas.

Se consideran las atenciones realizadas en terreno, no obstante ellas tienen un tiempo de proceso mayor que las solicitudes normales (2 días, conforme a los resultados obtenidos a agosto de 2011).

5 Las solicitudes de inscripción llegan, directamente, al nivel central del Servicio desde las notarias de todo el país.

El plazo se cuenta desde el ingreso de las nóminas de testamentos (con su información suficiente y completa) al Subdepartamento de Posesiones Efectivas y hasta la inscripción en el registro correspondiente.

Del total de nóminas que llegan, aquellas que presenten datos incompletos serán devueltas a la Notaría respectiva para que se complete o enmiende la información. Éstas sólo se contabilizarán una vez que llegue la información completa y rectificadas.

Cabe señalar, que previo al ingreso en el Registro Nacional de Testamento, es necesario realizar una consulta a la Notaría, motivo por el que el plazo entre la consulta a la Notaría y el de su recepción no será considerado para efectos de la medición de este indicador de gestión.

6 La tasa de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, se calculará sobre una base de 10.000 Certificados.

El número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, en el numerador, considera aquellos que se hayan registrado a través de Buzón y Canal Internet, que se refieran a certificados emitidos por el canal virtual.

Se consideran todos los Certificados disponibles para su emisión a través de la Oficina Internet (independiente de su maduración), dentro de los cuales se consideran de: Nacimientos, Matrimonios, Vehículos, Defunciones, Antecedentes, Multas y Profesionales, de acuerdo a la información disponible en las Estadísticas Institucionales.

También, se considerarán todos los nuevos certificados emitidos por esta vía, así como aquellos con gratuidad, conforme a su disponibilidad.

7 Los certificados otorgados por Oficina Internet pueden ser on-line con firma electrónica avanzada o tradicionales (envío por correo). Los tipos de Certificados que se comparan son: a) Certificado de nacimiento corriente (todo trámite), para asignación familiar y para matrícula; b) Certificado de matrimonio corriente (todo trámite), completo (con subinscripciones) y para asignación familiar; c) Certificado de defunción corriente (todo trámite), para asignación familiar y con causa de muerte; d) Certificado de Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados; e) Certificado de Multas de Tránsito No Pagadas y f) Certificados de Profesionales. Se considerarán, para la medición, sólo estos certificados.

No se consideran, los Certificados de Antecedentes por Internet, debido a que fueron implementados en Septiembre del año 2010, requieren del uso de claves y se considera que su maduración demorará 2 años.

Respecto del total de Certificados emitidos, no se consideran aquellos emitidos manualmente, considerando el bajo volumen que representa respecto del total, siendo al mes de agosto de 2011 del orden del 0,37%, así como también, por no ser factible técnicamente procesar rápidamente esta información en nuestras bases de datos.

8 La medición del presente indicador de gestión, contempla sólo las solicitudes de primera inscripción.

Esto comprende las solicitudes de primera inscripción tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener un certificado.

9 El plazo comprometido en el indicador, no constituye un plazo legal, sino que fue establecido internamente por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las recibidas en todas las regiones.

Supuesto Meta:

- 1 No existen modificaciones a la normativa vigente en la materia.
 - Las condiciones de demanda son estables y el volumen de los reclamos no supera los 14 mil en el año.
 - La estructura de la demanda de los reclamos se mantiene relativamente constante, estando compuesta en al menos en un 64% por reclamos de mero trámite.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador.
- 2 La demanda de Cédulas de Identidad medida en volumen procesado no superará 2.8 millones de solicitudes anuales.
 - No existen modificaciones a la normativa vigente en la materia.
 - No se crearán programas especiales de Gobierno o leyes específicas que involucren solicitudes masivas de Cédulas de Identidad de algún sector de la población.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador
 - Los cambios contractuales con el proveedor externo (SONDA) informados mediante oficio del Servicio N° 572 del 18 de octubre de 2010, no tendrán efectos sobre el proceso productivo de las Cédulas de Identidad y su calidad de fabricación. -
- 3 La demanda (volumen procesado) no superará 2.8 millones de solicitudes anuales, ni 810.000 solicitudes en alguno de los trimestres, ni 426.000 solicitudes anuales de Primeras Filiaciones. No se crearán programas especiales de Gobierno o leyes específicas que involucren solicitudes masivas de la población o que impliquen modificaciones al proceso que afecten los plazos. No existirá paralización del servicio de correos durante el periodo. No se producirán otros problemas relacionados al despacho de los documentos por externos: retraso de vuelos, accidentes aéreos, robos, destrucción, extravío, entre otros, ni reenvíos de documentos entre oficinas, solicitados por el usuario. Los cambios contractuales con SONDA informados en Oficio N° 572 del 18/10/2010, no tendrán efectos en el proceso del producto, manteniéndose los plazos de fabricación actual. No ocurrencia de catástrofes naturales que influyan en el normal funcionamiento del Servicio.
- 4 La demanda (volumen procesado) no superará las 240 mil solicitudes anuales, ni la cantidad de Primeras Filiaciones superará las 6.600 solicitudes anuales. No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto. No se crearán programas especiales de Gobierno o leyes específicas que involucren solicitudes masivas de algún sector de la población o que impliquen modificaciones al proceso que afecten los plazos. No existirá paralización del servicio de correos (valija) durante el periodo. No se producirán otros problemas relacionados al despacho de los documentos realizada por externos: retraso de vuelos, accidentes aéreos, robos, destrucción, extravío, entre otros, ni reenvíos de documentos entre oficinas, solicitados por el usuario. Los cambios contractuales con el proveedor SONDA informados por Oficio N°572 del 18/10/2010, no tendrán efectos sobre el proceso de este producto, manteniéndose los plazos de fabricación actuales. No ocurrencia de catástrofes naturales.
- 5 La meta supone que el volumen procesado no superará a un máximo de 1.800 solicitudes trimestrales y 7 mil solicitudes en el año.
 - Un escenario de mayor carga de trabajo derivada de una mayor demanda, podría afectar el rendimiento del proceso.
 - No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador.
- 6 La demanda de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, no superará 11.000 solicitudes anuales.
 - Las condiciones de los medios de pago para adquirir Certificados por Internet, no serán cambiadas unilateralmente por parte de los proveedores de dicho servicio.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador
 - La disponibilidad de los medios de pago no variará respecto de su operatividad.
- 7 Las condiciones de los medios de pago para adquirir Certificados por Internet, no serán cambiadas unilateralmente por parte de los proveedores de dicho servicio.
 - La disponibilidad de los medios de pago vía Internet, no variará respecto de su operatividad.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador.
- 8 La demanda medida en volumen procesado, no superará 416.000 solicitudes de primera inscripción anuales. No existirán cambios en la legislación y/o normativa aplicable a este producto. No existirá un comportamiento anormal de los grandes usuarios, en este caso las empresas automotoras, que afecten la operatividad y rendimiento del proceso.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador.
- 9 La demanda medida en volumen procesado no superará 35 mil solicitudes anuales.
 - No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto.
 - No ocurrencia de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador.

