

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
• 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>	(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	N.M.	<p>78.46 % (7682.00/9791.00)*100</p> <p>H: 78.46 (3949.00/5033.00)*100</p> <p>M: 78.46 (3733.00/4758.00)*100</p>	<p>91.53 % (16492.00/18018.00)*100</p> <p>H: 91.77 (8767.00/9553.00)*100</p> <p>M: 91.26 (7725.00/8465.00)*100</p>	<p>94.42 % (7034.00/7450.00)*100</p> <p>H: 94.68 (3773.00/3985.00)*100</p> <p>M: 94.11 (3261.00/3465.00)*100</p>	<p>97.00 % (16490.00/17000.00)*100</p> <p>H: 97.27 (8845.00/9093.00)*100</p> <p>M: 96.69 (7645.00/7907.00)*100</p>	<p>Formularios/Fichas Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	1	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> 2 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. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(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	83.66 % (2139929.00 /2557895.00)*100 H: 84.43 (1112906.00 /1318088.00)*100 M: 82.84 (1027023.00 /1239807.00)*100	86.30 % (2219833.00 /2572177.00)*100 H: 86.87 (1153300.00 /1327566.00)*100 M: 85.69 (1066533.00 /1244611.00)*100	88.98 % (2718793.00 /3055443.00)*100 H: 89.37 (1398158.00 /1564542.00)*100 M: 88.58 (1320635.00 /1490901.00)*100	88.98 % (1457653.00 /1638184.00)*100 H: 89.46 (750658.00/ 839133.00)* 100 M: 88.48 (706995.00/ 799051.00)* 100	90.00 % (2922238.00 /3246931.00)*100 H: 90.48 (1504886.00 /1663187.00)*100 M: 89.49 (1417352.00 /1583744.00)*100	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	2	2
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> 3 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. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(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	86.39 % (148804.00/ 172254.00)* 100 H: 86.43 (72851.00/8 4289.00)*10 0 M: 86.34 (75953.00/8 7965.00)*10 0	88.90 % (183427.00/ 206331.00)* 100 H: 89.05 (89739.00/1 00771.00)*1 00 M: 88.75 (93688.00/1 05560.00)*1 00	91.83 % (218444.00/ 237872.00)* 100 H: 91.68 (106185.00/ 115826.00)* 100 M: 91.98 (112259.00/ 122046.00)* 100	92.29 % (120948.00/ 131056.00)* 100 H: 92.62 (62639.00/6 7632.00)*10 0 M: 91.94 (58309.00/6 3424.00)*10 0	95.00 % (218500.00/ 230000.00)* 100 H: 94.64 (105339.00/ 111308.00)* 100 M: 95.34 (113161.00/ 118692.00)* 100	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	3	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el período t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el período t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en el período t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas	0.00 número	2.03 número (522.00/257 2177.00)*10 000.00	2.63 número (803.00/305 5443.00)*10 000.00	2.01 número (330.00/163 8184.00)*10 000.00	2.10 número (682.00/324 6931.00)*10 000.00	Base de Datos/Software Alternativamente: Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	4	4
•Registro Civil	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en el periodo t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en el periodo t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100	78 % (4735/6097) *100	82 % (4453/5446) *100	90 % (5236/5793) *100	99 % (2847/2889) *100	100 % (5817/5817) *100	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.	5	5
•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	N.M.	7.95 número (2520.00/31 70837.00)*1 0000.00	16.80 número (8806.00/52 40989.00)*1 0000.00	7.44 número (3198.00/42 98660.00)*1 0000.00	7.40 número (8300.00/11 216309.00)* 10000.00	Base de Datos/Software Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	6	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Registro de Vehículos Motorizados	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público hasta la aprobación en el sistema , respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 10 días hábiles 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	95.15 % (227475.00/239065.00)*100	89.70 % (313320.00/349310.00)*100	61.33 % (262865.00/428622.00)*100	90.45 % (200720.00/221919.00)*100	97.00 % (388000.00/400000.00)*100	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	7	7
•Registros Penales	<u>Calidad/Producto</u> 8 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. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	12.87 % (3145.00/24437.00)*100	77.20 % (21032.00/27244.00)*100	90.44 % (26536.00/29342.00)*100	95.34 % (13477.00/14136.00)*100	97.00 % (27857.00/28718.00)*100	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	8	8

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 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).

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 (2 días más).

4 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.

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 Notaria, motivo por el que el plazo entre la consulta a la Notaria 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 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.

8 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 existirán factores que afecten en forma significativa la demanda del producto durante el transcurso del periodo de medición. Se considera un volumen máximo de 18.000 reclamos anuales. No habrá cambios en la legislación aplicable. No se crearán programas especiales de Gobierno que involucren solicitudes masivas o modificaciones. No paralizará Correos, ni 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, solicitadas por el usuario. No ocurrencia de catástrofes. Así también, no se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador.

2 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda. Se considera un volumen máximo de 3.3 millones de solicitudes tramitadas anuales. No habrá programas especiales o leyes que involucren solicitudes masivas o modificaciones al proceso. No existirá paralización de Correos. 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. No ocurrencia de catástrofes. No se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador. Los cambios con SONDA informados por Of N°572 de 18/10/10, no tendrán efectos sobre el proceso, manteniéndose los plazos de fabricación actuales. Las empresas proveedoras SONDA y MORPHO no incumplirán unilateralmente sus obligaciones contractuales, en particular en el periodo de cambio de proveedor.

3 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda. Se considera un volumen máximo de 240.000 solicitudes tramitadas anuales. No habrá programas especiales o leyes que involucren solicitudes masivas o modificaciones al proceso. No existirá paralización de Correos. 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. No ocurrencia de catástrofes. No se realizarán reducciones

de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador. Los cambios con SONDA informados por Of N°572 de 18/10/10, no tendrán efectos sobre el proceso, manteniéndose los plazos de fabricación actuales. Las empresas proveedoras SONDA y MORPHO no incumplirán unilateralmente sus obligaciones contractuales, en particular en el periodo de cambio de proveedor.

4 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda. Se considera un volumen máximo de 3.3 millones de solicitudes tramitadas anuales. No habrá programas especiales o leyes que involucren solicitudes masivas o modificaciones al proceso. No existirá paralización de Correos. 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. No ocurrirá de catástrofes. No se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador. Los cambios con SONDA informados por Of N°572 de 18/10/10, no tendrán efectos sobre el proceso, manteniéndose los plazos de fabricación actuales. Las empresas proveedoras SONDA y MORPHO no incumplirán unilateralmente sus obligaciones contractuales, en particular en el periodo de cambio de proveedor.

5 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda del producto durante el transcurso del periodo de medición. Se considera un volumen máximo de 7.000 solicitudes anuales. No ocurrirá de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador. Así también, no se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador.

6 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda del producto durante el transcurso del periodo de medición, considerando que la demanda de compras y servicios en la Oficina Internet, no superará los 16 millones 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 ocurrirá 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. Así también, no se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador.

7 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda del producto durante el transcurso del periodo de medición. Se considera un volumen máximo de 416.000 primeras inscripciones. 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 ocurrirá de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador. No ocurrirá de catástrofes. Así también, no se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador.

8 No existirán factores que afecten en forma significativa la demanda del producto durante el transcurso del periodo de medición. Se considera un volumen máximo de 35.000 solicitudes anuales. No existirán cambios en la legislación aplicable a este producto. No ocurrirá de catástrofes naturales que por sus efectos influyan en el normal funcionamiento del Servicio, afectando por ende, los procesos asociados al indicador. No ocurrirá de catástrofes. Así también, no se realizarán reducciones de presupuesto externas al Servicio que incidan en el indicador.