

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
● Documentos de Identificación - Cédula de Identidad	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno realizadas respecto de las programadas en el período t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno en el período t/Total de solicitudes de Cédulas de Identidad en terreno programadas en el período t)*100)	s.i.	n.c.	106 %	101 %	92 %	SI	110%	8%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para Gestión Reportes/Informes Resolución Exenta que establece programa Anual	
● Documentos de Identificación - Cédula de Identidad	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 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 período t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 11 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el periodo t /Total de cédulas de identidad tramitadas en el período t)*100)	s.i.	s.i.	93.5 %	93.7 %	86.0 %	SI	109%	10%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para Gestión	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Documentos de Identificación</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Pasaporte</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 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 período t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 6 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el período t/Total de pasaportes tramitados en el período t)*100)</p>	s.i.	s.i.	97.6 %	96.5 %	90.0 %	SI	107%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	
<p>•Registro Civil</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <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 período t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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 período t/Total de Posesiones efectivas inscritas en el período t)*100)</p>	92 %	87 %	88 %	91 %	82 %	SI	111%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Registro Civil
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Otorgamiento e Inscripción en Registro de Posesiones Efectivas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Posesiones Efectivas terminadas respecto del total de Posesiones Efectivas solicitadas del período t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Posesiones efectivas terminadas del período t/Total de Posesiones efectivas solicitadas en el período t)*100)</p>	s.i.	s.i.	83 %	87 %	70 %	SI	125%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para Gestión y/o Estadística Institucional.</p>	1
<p>●Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el período t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 17 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el período t/Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el período t)*100)</p>	s.i.	s.i.	99.0 %	98.3 %	85.0 %	SI	116%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Registros Penales
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Inscripción en Registro General de Condenas</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles contados 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, re</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas dentro del plazo de 25 días hábiles contados 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 pe/Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el período t)*100)</p>	87 %	89 %	84 %	90 %	80 %	SI	113%	10%	<p>Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para Gestión</p>	
<p>●Registros Especiales
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Inscripción en Registro Especiales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles respecto del Total de resoluciones judiciales ingresadas a la base de datos en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos dentro del plazo de 12 días hábiles en el periodo t /Total de resoluciones judiciales del Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados ingresadas a la base de datos en el período t)*100)</p>	s.i.	s.i.	99.4 %	96.7 %	95.0 %	SI	102%	10%	<p>Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de Identificación
&nbsp;&nbsp; - Cédula de Identidad • Documentos de Identificación
&nbsp;&nbsp; - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio • Registros Penales
&nbsp;&nbsp; - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio 	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía, respecto del total de Informes de ve</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados dentro del plazo de 4 horas contadas desde el ingreso de la solicitud del Fiscal y hasta el despacho del informe a la Fiscalía en el periodo t /Total de Informes de verificación de identidad a petición de Fiscalías, realizados en el período t) *100)</p>	s.i.	s.i.	100.0 %	98.8 %	92.0 %	SI	107%	10%	Reportes/Informes Informes Peritos Dactiloscópicos	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registro Civil
&nbsp;&nbsp; - Certificados Internet de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp; - Certificados Internet del Registro de Vehículos Motorizados</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales del mismo tipo emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el periodo t)*100)</p>	3.69 %	8.05 %	10.59 %	9.84 %	3.00 %	SI	328%	6%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Estadística Institucional</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp; - Certificados del Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>•Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp; - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p> <p>•Registros Especiales
&nbsp;&nbsp; - Solicitud de Certificados de Registro Especiales</p> <p>•Registros Especiales
&nbsp;&nbsp; - Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por Municipios con convenios de conectividad con respecto al total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificaci</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por las Municipalidades con convenios de conectividad en el período t /Total de certificados de conductores y vehículos motorizados emitidos por el SRCeI en el período t)*100)</p>	19 %	36 %	37 %	38 %	37 %	SI	104%	10%	<p>Base de Datos/Software Estadística Institucional Intranet</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Institucional	<i>Calidad/Producto</i> Porcentaje de usuarios que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio respecto al total usuarios encuestados Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de usuarios satisfechos que califican con nota entre 6 y 7 al Servicio año t/Total usuarios encuestados con respuesta válida año t)*100)	67.5 %	67.1 %	64.6 %	59.7 %	67.0 %	NO	89%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Encuestas de Satisfacción a usuarios	3

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	94%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	94%

Notas:

1.-El sobre cumplimiento obtenido se debe a que, al tratarse de un indicador nuevo, se realizaron esfuerzos para prevenir incumplimientos, los que redundaron en que los logros obtenidos durante este período superaran lo esperado. En el proceso de formulación 2009 se consideró este efecto para corregirlo

2.-A mediados del año 2007 se conoció que el contrato que existía con Telefónica para utilizar como medio de pago la Tarjeta Línea Propia (TLP), cesaría a fines de ese año. Un 72% de las ventas de certificados por Internet se concretaba utilizando este medio de pago, situación que llevó a pronosticar una disminución significativa en la demanda de este producto para el 2008. Pero, poco antes de finalizar el año 2007, se logró un convenio con la Tesorería General de la República, que permitió aumentar significativamente las posibilidades de pago para los usuarios(as), pudiendo acceder a realizar transacciones cancelando directamente con cargo a la cuenta corriente, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de crédito de tiendas comerciales, supermercados, entre otros, lo que compensó la situación inicial, generando el sobre cumplimiento del indicador.

3.-El incumplimiento de este indicador se explica, porque los usuarios (as) están siendo cada vez más exigentes respecto a los productos que reciben de esta institución, lo que implica que sus expectativas son también más altas. A ello se sumaron las situaciones mediáticas que desfavorecieron la imagen de la institución durante el 2008, como el cambio de Directivos en marzo y movilizaciones de funcionarios del Servicio y de todo el sector público (septiembre y octubre).

