

INDICE

INTRODUCCION..... 2

1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN. 3

2. EJECUCIÓN..... 4

3. RESULTADOS ALCANZADOS: 5

3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES 5

3.2 RESULTADOS DE CADA ÁREA..... 6

 PRESIDENCIA 7

 DIRECCION EJECUTIVA 12

 DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA..... 20

 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 26

 DIRECCIÓN DE INFORMATICA 37

 DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES..... 41

 DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 49

4. CONSOLIDADO ANUAL..... 54

5. RECOMENDACIONES:..... 58

6. GLOSARIO: 60

7. ANEXOS..... 61

INTRODUCCION

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del PLAN OPERATIVO 2017, la cual se enmarca en el proceso de Control de Gestión desarrollado por la Unidad de Planificación.

El proceso de Control de Gestión consiste en dar seguimiento a los planes de cada Unidad Organizativa en periodos trimestrales y anual, a través de medir sus resultados y metas preestablecidas, lo que sirve de insumos para dar el seguimiento al Plan Operativo 2017 (POA-2017).

El seguimiento de los planes operativos tiene como base legal el artículo 57 de las Normas Técnicas de Control Interno del RNP, el cual establece que: La Presidencia, Directores y Jefes de Unidad del Registro Nacional de las Personas Naturales, monitorearán las actividades de control establecidas en los informes de seguimiento del Plan Operativo Anual, el cual servirá para realizar mediciones y comparaciones previo y durante la ejecución de las operaciones, a fin de comprobar que el Sistema de Control Interno funcione efectivamente de manera integrada.

En los anexos se adjuntan la ejecución de los POA de cada una de las unidades, con su programación mensual y los resultados obtenidos.

1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN.

A. MISIÓN

“Ser la institución que vela por la plena identidad e identificación de las personas naturales y que administra los sistemas de Registro Nacional de las Personas Naturales y el Registro de Documento Único de Identidad con el fin de identificar fehacientemente a la población salvadoreña dando certeza oficial de los hechos y actos jurídicos relacionados a la identidad y seguridad en el resguardo y manejo de la información.”

B. VISIÓN

“Constituirse como la institución única en el manejo integral de la administración, sistematización, resguardo de la identidad e identificación de las personas naturales de El Salvador; consolidándose como una institución de vanguardia, proveyendo servicios eficientes a los usuarios y contando con tecnología de punta en lo relativo a seguridad de la información.”

C. VALORES

1) CONFIDENCIALIDAD

Protección, seguridad y resguardo de identidades, funestes y recursos para su uso adecuado.

2) INNOVACION

Resolviendo problemas de manera no convencional y a la vanguardia de la tecnología.

3) LEALTAD

Actuando con fidelidad en el manejo de la información y con respeto a toda persona.

4) SERVICIO

Sirviendo a toda persona de forma amable y cordial en sus necesidades.

5) RESPONSABILIDAD

Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de sus actos.

6) CONSTANCIA

Determinación en lograr mejores resultados cada día de manera óptima en las metas institucionales.

2. EJECUCIÓN

OBJETIVOS CORTO Y MEDIANO PLAZO (2017)

- Continuar con el control y supervisión de los trámites de primera vez, reposición, modificación, rectificación del DUI a nivel nacional e internacional.
- Verificar que el DUI que se emite a las personas naturales sea suficiente para identificarla fehacientemente en todo acto público y privado.
- Continuar con la asesoría de los ciudadanos cuando pretendan obtener el DUI y que la documentación que se presente cumpla con los requisitos legales establecidos.
- Realizar el proceso de destrucción de DUI.
- Continuar facilitando la información a solicitudes de la PNC, FGR o de autoridad judicial para la investigación de hechos delictivos y con instituciones que por convenio se les brinda información.
- Elaborar manuales de procesos, políticas, instructivos.
- Promover la atención de población vulnerable a través de los servicios que brinda la Institución.
- Promover la cultura de transparencia y participación ciudadana.

3. RESULTADOS ALCANZADOS:

La descripción de los resultados obtenidos se muestra en forma de un gráfico resumen por Dirección, conteniendo los resultados por cada una de las unidades que la conforman.

3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES

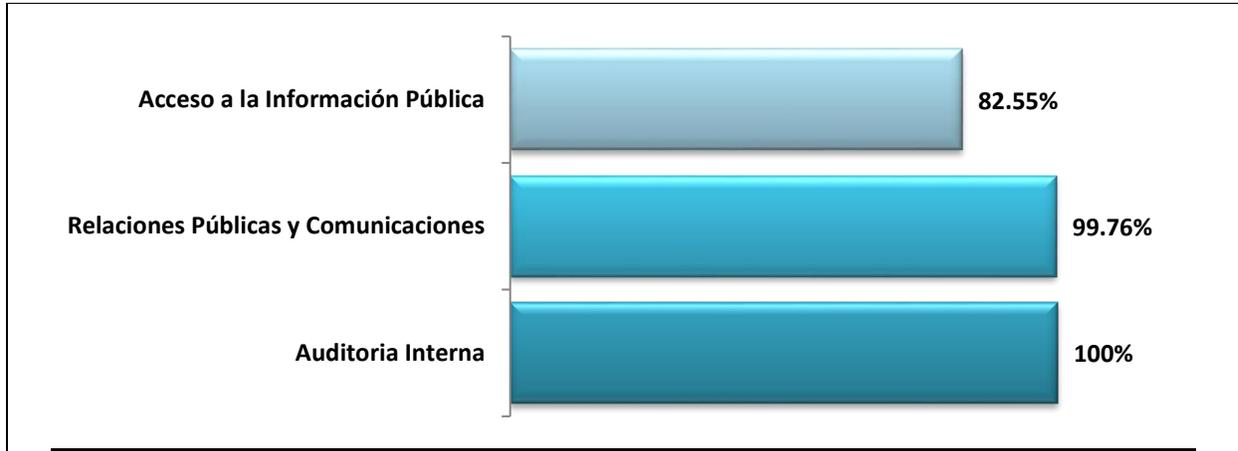


Durante el cuarto trimestre del año, **el RPN tuvo una ejecución trimestral del 91.82%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

3.2 RESULTADOS DE CADA ÁREA

A continuación, se presenta de forma gráfica el grado de cumplimiento trimestral del Plan Operativo Anual por cada una de las Direcciones y Presidencia del RNPN. El detalle de las actividades, programación, indicadores, medio de verificación y responsable, se encuentra en los anexos las matrices de seguimiento de cada unidad. Cabe señalar que los porcentajes representan el grado de cumplimientos de las metas del período, por ejemplo: si en el porcentaje de ejecución es un 40%, significa que se ha ejecutado únicamente un 40% las metas proyectadas para el dicho trimestre, en el caso del cuarto trimestre se presentará el consolidado de todo el año. Si una actividad no está programada en un trimestre, no será señalada como falta de ejecución, pero se dejará constancia en el reporte.

PRESIDENCIA



Las unidades que conforman Presidencia presentan una ejecución trimestral del **94.10%** durante el cuarto trimestre.

❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Recopilación y publicación de la información Oficiosa	95.30 %	Nota 9.53
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	38 solicitudes
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana*	100%	2 capacitaciones
4	Coordinar la realización de audiencia de Rendición de Cuentas	NP	
5	Elaborar informe sobre gestión de quejas y avisos e informar a las unidades relacionadas.	100%	8 quejas y/o avisos

6	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial.	100%	37 consultas
7	Elaborar y remitir índice de información reservada al Instituto de Acceso a la Información pública	NP	
8	Elaborar informes a solicitud del Instituto de Acceso a la Información Pública	NP	
9	Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana	0%	
PROMEDIO TOTAL		82.55%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 3 Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana: se realizaron 2 capacitaciones:

- ✓ Procedimiento de quejas y avisos, 15 de diciembre de 2017
- ✓ Plataforma del nuevo Sistema de Atención Ciudadana (SAC), 22 de diciembre,

*Actividad 5: Elaborar informe sobre gestión de quejas y avisos e informar a las unidades relacionadas, del período comprendido del 1 de octubre al 22 de diciembre, se recibieron un total de 8 quejas, relacionadas con las siguientes dependencias:

Lugar de la queja	cantidad	Porcentaje
Oficinas Centrales RNPN	4	50%
Centros de Servicio Nacionales y exterior	4	50%
TOTAL	8	100%

*Actividad 6: Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial. A continuación, se presenta resumen de consultas:

Mes	Teléfono	Presencial	Correo
octubre	10	0	0
noviembre	19	0	0
diciembre	6	2	0
Total	35	2	0

❖ UNIDAD DE COMUNICACIONES

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar cobertura a conferencias y otros eventos del RNPN.	100%	120 coberturas
2	Monitoreo y seguimiento de noticias relacionadas al RNPN	100%	2 noticias
3	Monitoreo y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación	98.33%	59 monitoreos de 60 programadas
4	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria.	100%	3 informes de 1 programado
5	Actualizar sitio web/redes sociales	100%	121 actualizaciones
6	Elaboración de memoria de labores	NP	
7	Elaboración de informe de período cuatrimestral previo a la elaboración de memoria de labores anual 2017	100%	1 informe memo UC-01/2018
8	Elaboración de Plan de Medios,	NP	
9	Seguimiento al Plan de medios de unidad de Comunicaciones	100%	1 informe UC-119/2017
	PROMEDIO TOTAL	99.76%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Auditoría financiera, el grado de razonabilidad a las cifras de los estados financieros.	100%	5 auditorías.

2	Realizar auditoría de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNPN.	100%	2 auditorías.
3	Auditoría a la recolección, fiabilidad y calidad de datos introducidos al sistema de registro de partidas, recolección, así como a servicios técnicos proporcionados por el RNPN.	NP	
4	Auditoría a los procesos de pago a empresa concesionaria.	100%	4 auditorías
5	Auditoría al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión del DUI.	100%	3 auditorías
6	Elaborar el Plan Anual de trabajo año 2018 presentarlo a Corte de Cuentas de la República	NP	
7	Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridos por Presidencia, Dirección Ejecutiva. *	100%	2 actividades
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad 1 Auditoría financiera, el grado de razonabilidad a las cifras de los estados financieros.: se remitió durante el periodo los informes de resultados de las siguientes auditorías

- 1) Informe de Auditoría Especial Departamento de Transporte.
- 2) Informe de auditoría Especial a las actividades del Departamento de Activo Fijo
- 3) Informe de Auditoría Especial del Departamento de Presupuesto.
- 4) Informe de Auditoría Especial al uso de vehículos nacionales en periodo vacacional
- 5) Informe de arquezos de caja chica y cupones de combustible.

*Actividad 2 Realizar auditoría de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNPN., resultado de auditorías a las siguientes unidades:

- 1) Unidad de Acceso a la Información Pública
- 2) Unidad de Proyectos.

* Actividad 4 Auditoría a los procesos de pago a empresa concesionaria:

Auditoría de emisión de DUI, tarjetas base y consumibles

EMISION DE DUI	MESES AUDITADOS	TOTAL DE AUDITORIAS
Emisión de DUI Nacional	Agosto 2017	1
Tarjetas base y Consumibles	Septiembre, octubre, noviembre 2017	3
TOTAL		4

*Actividad 5: Auditoría al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de

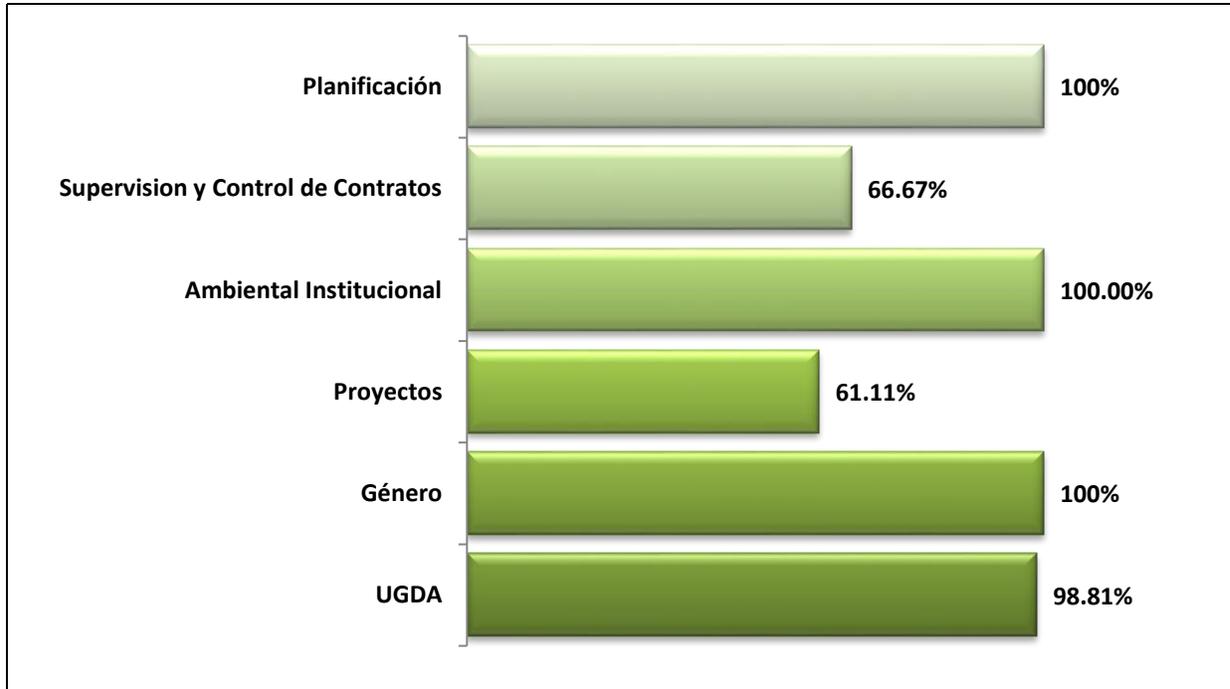
Auditoría	Número de memorandos
Proceso de Obsolescencia	233/2017, 235/2017, 262/2017, 263/2017, 269/2017.
Verificación al cumplimiento de tiempo en proceso de Registro, Emisión y Entrega de DUI	257/2017, 260/2017,
Verificación al cumplimiento del proceso de Registro, Emisión y Entrega de DUI	262/2017, 283/2017

*Actividad 7: Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridos por Presidencia, Dirección Ejecutiva.

- 1) Verificación de informe de avisos y quejas
- 2) Verificación al proceso de pesado de material reciclable

Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RPNP de 94.10% de las metas establecidas para cuarto trimestre del año 2017

DIRECCION EJECUTIVA



La Dirección Ejecutiva posee un promedio de ejecución trimestral de **87.77%**.

❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA	100%	24 asesorías
2	Elaboración Plan Operativo institucional 2017.	NP	
3	Aprobación Plan Operativo Anual 2017 RNPN.	NP	
4	Seguimiento periódico de plan Operativo Anual.	100%	III trimestre 2017
5	Asesorías a directores sobre seguimiento PEI.	100%	1 asesoría

6	Seguimiento Plan Estratégico.	100%	I semestre
7	Revisión y/o actualización de manuales de organización y funciones o perfiles de puesto.	NR	Elaboró perfil Técnico Control de Calidad del DUI
8	Reporte de avance de ejecución presupuestaria.	RP	
9	Actividades asignadas por autoridades RNPN.*	100%	3 asignaciones
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Actividad 9: Actividades asignadas por autoridades RNPN.:

- i. Normas Técnicas de Control Interno (Matrices de Riesgo)
- ii. Elaboración Informe de Logros del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén
- iii. Curso Elaboración de Clima Organizacional en ISSS.

❖ **UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE CONTRATOS.**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe mensual para verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales de la Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI	100%	3 actas de comisión de Seguimiento de contrato.
2	Supervisar ejecución y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN.*	33.33%	1 informe de 3 programados
3	Verificación de cumplimiento de acciones correctivas en el caso que existan incumplimientos a lo pactado contractualmente.	NR	
4	Informe de Cumplimiento de los compromisos contractuales al cierre de los contratos.	NR	
PROMEDIO TOTAL		66.67%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ **UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional.	100%	13 participaciones
2	Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable.	100%	2 actividades
3	Capacitar a los asistentes sobre medidas para el cuidado del medio ambiente y practicas amigable	100%	2 capacitaciones
4	Decoración institucional de celebraciones nacionales e institucionales.	100%	Decoración navideña
5	Revisión y monitoreo de cumplimiento de normas ambientales en cada dirección y jefatura.	100%	5 unidades y/o departamentos.
6	Campaña de concientización y verificación de cumplimiento de política ambiental institucional.	100%	
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 1: Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional. Se tuvo participación en 13 actividades.

Actividad	Cantidad de Participaciones
Asistencia a Festivales para el Buen vivir	4
Atención y logística durante capacitación sobre "Ley del Servicio Civil"	4
Atención y Logística de Cine Fórum	2
Inicio de Gestiones de Sorteo Conmemorativo de la LNB en noviembre	2
Logística y coordinación de II feria de Emprendedores	1
TOTAL	13

* Actividad 2: Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable.

2 acciones de concientización durante el mes de noviembre:

- ✓ Concientización de ahorro energético en equipos de aire acondicionado
- ✓ Concientización sobre el uso adecuada del agua envasada y utensilios desechables.

*Actividad 5 Revisión y monitoreo de cumplimiento de normas ambientales en cada dirección y jefatura. Se realizó verificación a 5 areas por medio de una encuesta:

- ✓ Unidad de Comunicaciones
- ✓ Departamento de Tesorería
- ✓ Unidad de Administración de Base de Datos
- ✓ Dirección de Identificación Ciudadana
- ✓ Unidad de Procesamiento de Partidas

❖ **UNIDAD DE PROYECTOS**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de talleres con directores para generar propuestas de cooperación.	50%	
2	Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidades y niveles de cooperación para el RNPN*	100%	
3	Análisis y gestión de aprobación de perfiles de cooperación. *	NP	
4	Gestión de financiamiento de propuestas de cooperación aprobados*	NR	No requerida debido a que no hay ningún proyecto aprobado
5	Seguimiento a proyectos en ejecución.	33.33%	1 informes de 3 programados
	PROMEDIO TOTAL	61.11%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 1 Elaboración de talleres con directores para generar propuestas de cooperación: se ha realizado un taller denominado “Metodología para el Desarrollo de Proyectos”, pero aún falta las propuestas de proyectos generadas por los directores.

*Actividad 2: Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidades y niveles de cooperación para el RNPN: esta actividad no estaba programada para el presente trimestre, sin embargo, se gestionó contacto en 2 instituciones:

- a. Dirección General de Cooperación para el Desarrollo, del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- b. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD

❖ UNIDAD DE GENERO

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de propuesta de Plan de Trabajo de Diagnóstico Institucional de Género	RP	
2	Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal en el enfoque de género.	NR	Finalizado el periodo de capacitaciones en ISDEMU.
3	Eventos conmemorativos	100%	2 eventos
4	Conformación de Comisión institucional de Igualdad Sustantiva.	RP	
5	Brindar asesoría y referencia antes situaciones de discriminación y violencia. Se le brindará seguimiento a la persona denunciante.	100%	1 asesoría
6	Campañas contra el cáncer y feria de mujeres emprendedoras.	100%	3 eventos
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ **UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de normativa institucional para la gestión documental.	NP	
2	Elaboración del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión.	NP	
3	Implementación del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión. *	100%	3 capacitaciones
4	Supervisión e inducción a jefaturas de departamentos *	NP	
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Actividad 3: Implementación del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión. Se realizaron 3 capacitaciones para responsables de Archivos de Gestión para la Ejecución del Proceso de Identificación y Calificación Documental.

MES	FECHA	AREAS CAPACITADAS
OCTUBRE	2/10/2017	Dirección de Identificación Ciudadana Dirección de Informática Unidad Jurídica Registral
noviembre	06/11/17	Unidad de Acceso a la Información Pública Unidad de Gestión Documental y Archivo
diciembre	13/12/17	Unidad de Administración de Base de Datos Asesoría Jurídica

○ **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RNPN	99.81%	1,062 documentos facilitados
2	Procesamiento de actas de producción de DUI	100%	1,798 actas procesadas de

	nacional y del exterior.		1,338 recibidas
3	Procesar los DUIs anulados para ser enviados a destrucción.	100%	146,000 DUIs procesados de 126,000 recibidos o extraídos.
4	Separar expedientes de fechas a rangos.	78.76%	428,825 exp. procesados de 544,500 programados
5	Conservación documental: cambio de cajas.	100%	550 cajas cambiadas de 550 programadas
6	Conservación documental: limpieza de cajas.	100%	1,100 cajas limpiadas y 500 cambiadas
PROMEDIO TOTAL		96.43%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

○ **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración especificaciones técnicas para proyecto construcción perímetro Archivo Central.	NP	
2	Elaboración del perfil para proyecto construcción perímetro Archivo Central.	NP	
3	Gestión para autorización y licitación de la construcción de perímetro Archivo Central.	NP	
4	Inducción personal destacada en Archivo Central.	NP	
5	Desarrollar tratamientos archivísticos (identificación y clasificación documental) con la elaboración de instrumentos archivísticos.*	100%	4 instrumentos utilizados mensualmente
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

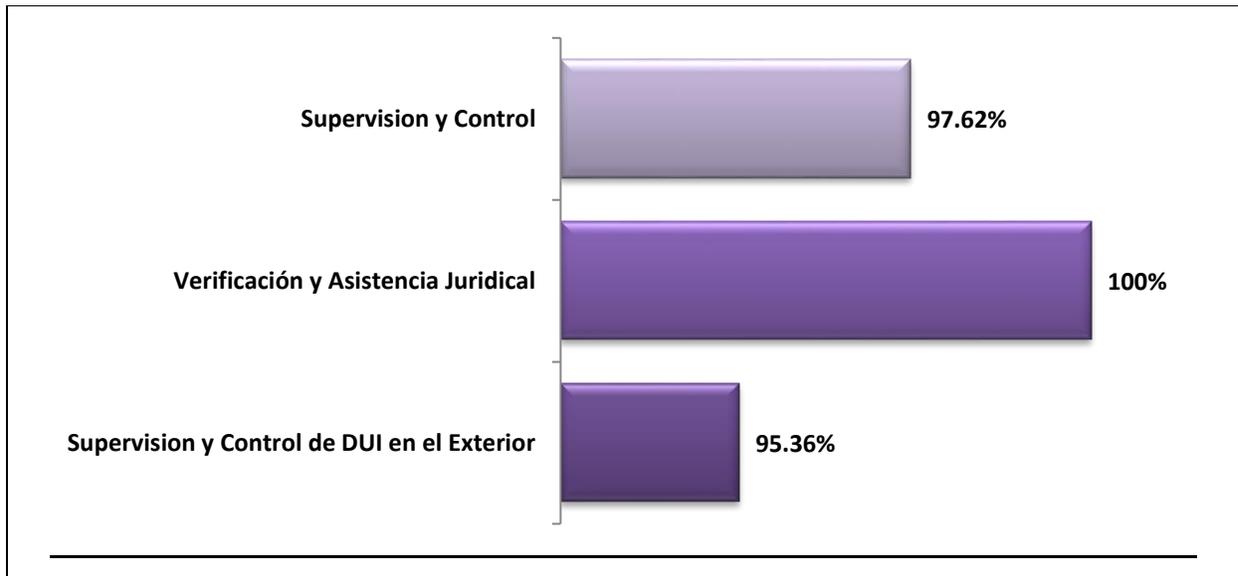
*Actividad 5 Desarrollar tratamientos archivísticos (identificación y clasificación documental) con la elaboración de instrumentos archivísticos:

INSTRUMENTO ARCHIVISTICO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Índice Legislativo	UJR	UAIP	D.INF.
Índice de Organismos	UJR	UAIP	D.INF.
Repertorio de Funciones y tipos documentales	UJR	UAIP	D.INF.
Cuadro de Clasificación documental	UJR	UAIP	D.INF.

La unidad de Gestión Documental y Archivos posee un promedio de ejecución del 98.81% durante el cuarto trimestre.

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 87.77% de las metas establecidas en el cuarto trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



La Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución trimestral 97.66%.

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe mensual del proceso de emisión del DUI a Junta Directiva	100%	3 informes presentados de 3 programados
2	Capacitaciones	100%	1 capacitación
3	Quejas y denuncias	100%	3
4	Coordinación con Mühlbauer	100%	16 incidentes resueltos vía correo electrónico
5	Revocatorias	NR	

6	Monitoreo medición satisfacción usuarios	NR	
7	Reunión de trabajo con los supervisores.	83.33%	5 reuniones de 6 programadas
8	Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.	100%	5 Festivales del Buen Vivir
9	Opiniones jurídicas relacionadas a las funciones de la DIC.	100%	1 opinión emitida
PROMEDIO TOTAL		97.62%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ **UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar respuesta a solicitudes de certificación de imagen y datos de DUI	100%	17, 272 solicitudes evacuadas
2	Gestionar el secuestro de expedientes físicos a las instituciones que estén autorizadas.	100%	48 expedientes secuestrados
3	Extender certificaciones de expedientes requeridas física o digital de manera parcial o completa.	100%	18 certificaciones expedidas
4	Facilitar el escaneo de expedientes a las instituciones que establece la Ley o un convenio.	100%	40 expedientes escaneados
5	Validación de DUI (convenio BCR)	100%	8 Duis validados
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ **UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE DUI EN EL EXTERIOR.**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Gestionar el mantenimiento preventivo en los equipos en el exterior y materiales utilitarios de oficina*	100%	Memo DIC-1523/2017
2	Envío de DUI al exterior por parte del RNPN	97.49%	Enviados 22,688 dui de 23,271 producidos
3	Calidad de enrolamiento de ciudadanos	96.70%	455 inconsistencias de 13,781 enrolamientos
4	Control de inventario de DUI*	90%	
5	Gestionar apoyo de Soporte Técnico, Jurídico y administrativo	100%	72 solicitudes gestionadas.
6	Reunión de supervisores Regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio	83.33%	10 reuniones de 12 programadas
7	Realizar videoconferencias entre los supervisores regionales y jefe de Unidad de Supervisión y Control de Dui en el Exterior	100%	3 videoconferencia realizadas de 3 programadas
8	Realizar capacitaciones a los asistentes administrativos, sobre relaciones interpersonales y atención a público, etc.	NP	
9	Seguimiento al Plan de Difusión, publicidad sobre la importancia del DUI en el exterior	NA	
10	Seguimiento al procedimiento de cuadro diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos. *	NA	
PROMEDIO TOTAL		95.36%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 3: Calidad de enrolamiento de ciudadanos:

Consulado	Total de enrolamientos	Cantidad de Inconsistencia	% enrolamientos con inconsistencia (Inconsistencia / enrolamiento) x100%	% inconsistencia General (Inconsistencia / 455) x100%
Atlanta	434	50	11.52%	10.99%
Boston	541	13	2.40%	2.86%
Chicago	252	8	3.17%	1.76%
Dallas	1,009	8	0.79%	1.76%
Doral	407	6	1.47%	1.32%
Elizabeth	603	6	1.00%	1.32%
Houston	1,541	50	3.24%	10.99%
Las Vegas	272	4	1.47%	0.88%
Long Island	1,271	12	0.94%	2.64%
Los Angeles	2,497	72	2.88%	15.82%
New York	545	12	FALSO	2.64%
San Francisco	1,372	104	7.58%	22.86%
Seattle	176	6	3.41%	1.32%
Silver Spring	1,361	48	3.53%	10.55%
Toronto	48	15	31.25%	3.30%
Woodbridge	1,452	41	2.82%	9.01%
TOTAL	13,781	455	3.30%	100%

De los 16 Centros de Servicio en el exterior, durante cuarto trimestre se reporta un total de 455 inconsistencias de un total 13,781 enrolamientos efectuados, equivalente a un 3.30% del total de enrolados.

El análisis del cuadro anterior es el siguiente:

- a) % enrolamientos con inconsistencia: lo que equivale al porcentaje de inconsistencias en el enrolamiento de trámites en cada centro de servicio.
 - b) % inconsistencia General: relación porcentual de inconsistencia de cada centro de servicio con el total de inconsistencias en el exterior.
- a) % enrolamientos con inconsistencia:** en este aspecto, la sede de Toronto presenta el mayor porcentaje de incidencias en relación a los enrolamientos realizados en el

período 31.25% (15 inconsistencias de 48), mientras que la sede de Dallas presenta el menor porcentaje de incidencias 0.79% (8 inconsistencias de 1,009).

- b) % inconsistencia General** el total de inconsistencias en el exterior es de 455, la Sede de San Francisco presenta el mayor porcentaje de incidencias con un total de 22.86% (104 de 1,372) y la sede de Las Vegas presenta el menor porcentaje 0.88% (4 inconsistencias de 272).

*Actividad 4: Control de inventario de DUI, dicha actividad es realizada el último día hábil del mes, una vez hecho el cierre; los Asistentes Administrativos realizan una captura de pantalla del sistema de inventario de DUI, el cual es confrontado con el inventario físico en el Centro de Servicio. Dicha actividad ha sido realizada durante el último trimestre del año.

Los meses de octubre y noviembre existía mayor inventario en sistema, pasando de una diferencia de 974 a 1,415 de octubre a noviembre; en el mes de diciembre el inventario físico fue mayor que el inventario en sistema (2,107), por lo cual se hace necesario hacer una cuadratura exhaustiva mediante auditoría a fin de determinar la razón de dichas diferencias, y a partir de allí empezar un nuevo conteo de inventario que aporte mayor precisión a los datos, ya que en los 2 primeros meses había un faltante de DUI en el sistema y en diciembre sobrantes.

MES	Inventario en sistema (IS)	Inventario físico (IF)	Diferencia de inventarios (IS-IF)	% de exactitud de inventarios (IF/IS)* 100%	desfase de inventarios
Octubre	25,546	24,572	974	96%	4%
Noviembre	16,680	15,265	1,415	92%	8%
Diciembre	9,513	11,620	2,107	122%	22%

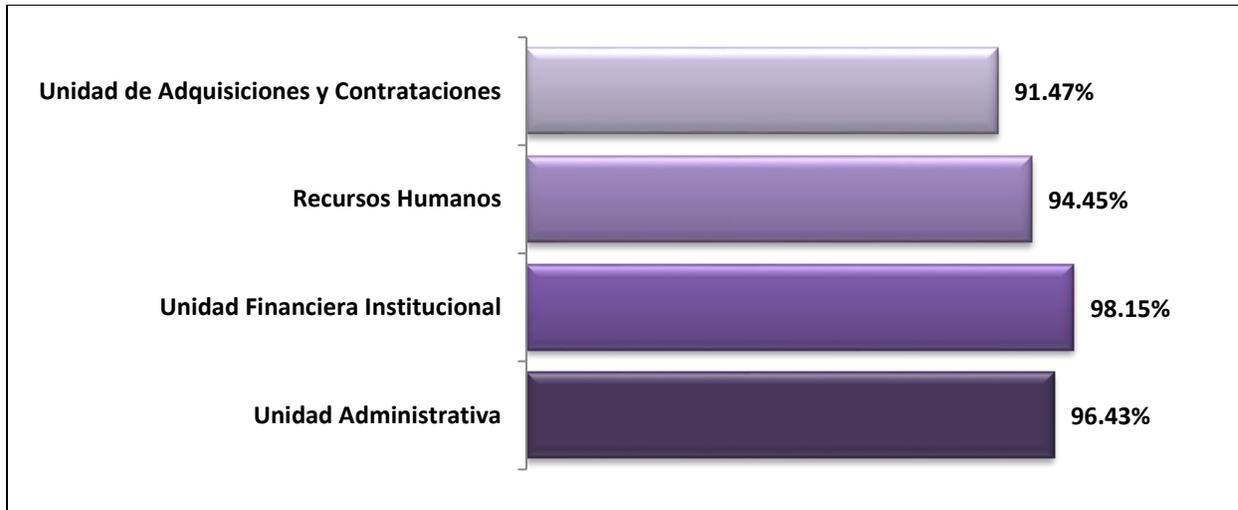
* Actividad 9: Seguimiento al Plan de Difusión, publicidad sobre la importancia del DUI en el exterior. Esta actividad no se encuentra en ejecución, ya que aún no se encuentra aprobado, por lo cual no es promediado en el presente trimestre, pero se están llevando a cabo acciones por parte algunos de los Asistentes Administrativos, quienes han tenido

participación en radios locales donde se les ha dado espacio para hablar acerca de la importancia del DUI.

*Actividad 10: Seguimiento al procedimiento de cuadro diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos. La actividad no se ha ejecutado, se han realizado, gestiones con Cancillería para la aprobación del procedimiento, mediante memorandos DIC-175/2017; DIC279/2017 y DIC-306/2017, por lo cual no se ha considerado promediar la actividad,

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 97.66% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



La Dirección de Administración y Finanzas posee una ejecución trimestral de **95.13%**,

❖ LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Remisión del plan de compras al Ministerio de Hacienda	NP	
2	Ejecución del plan de compras	57.35%	\$179,216.17 ejecutado de \$312,494.59 programado
3	Preparar y remitir informe de compras a la Presidencia Institucional y a la UNAC	100%	Memorando UACI-12/2018
4	Elaboración de plan de compra anual 2018	RP	

5	Informe mensual sobre nuevas adquisiciones y/o contrataciones	100%	3 informes remitidos según programado
6	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	100%	3 informes remitidos según programado
7	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas	100%	3 informes remitidos según programado
PROMEDIO TOTAL		91.47%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ **UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS:**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados)	100%	23 planillas elaboradas de 9 programadas
2	Control de asistencia y permisos de los empleados.	100%	9 controles
3	Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicios, certificaciones y diferentes notas al personal.	100%	20 constancias emitidas
4	Elaboración de contratos de personal.	100%	2 contrato elaborado
5	Gestionar devolución de subsidio ISSS	100%	3 subsidio generado y tramitado
6	Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.	100%	4 proceso de reclutamiento realizado.
7	Actualización de base del banco de datos de aspirantes.	100%	116 actualizaciones
8	Gestión de provisión de personal por medio de horas sociales.	NR	NR
9	Dotación de uniformes a empleados	NP	

10	Ejecución de plan de Capacitaciones. *	0%	
11	Elaborar Plan de Capacitaciones para el personal del RNPN.	100%	Remitido a presidencia RRHH-925/2017
PROMEDIO TOTAL		88.89%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 10: Ejecución de Plan de Capacitaciones, aunque no se cuenta con un Plan de Capacitaciones, el personal del RNPN ha participado en diferentes cursos, diplomados o capacitaciones, algunos han sido gestionados por la unidad de Recursos Humanos y otros por medio de las unidades, pero al no contar con un Plan de Capacitaciones, el porcentaje de ejecución es 0%. A continuación, se detallan las capacitaciones recibidas por personal del RNPN:

✚ Capacitaciones Gestionadas por RRHH:

- 1) Ley del Servicio Civil
- 2) Papeles de Trabajo
- 3) Toma de Inventario Físico
- 4) Servicio al Cliente y etiqueta.
- 5) Tablas dinámicas en Excel
- 6) Contabilidad para no contadores.
- 7) Contabilidad Gubernamental
- 8) Resolución de conflictos en las compras y contrataciones Públicas

✚ Capacitaciones Gestionadas por las unidades:

- 1) Curso de Derechos humanos y Diversidad Sexual

○ **CLINICA EMPRESARIAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender a personal del RNPN con problemas de salud.	100%	360 pacientes atendidos
2	Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS	100%	3 informes presentados

3	Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud. *	100%	6 actividades
4	Visitas de inspección para identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades epidemiológicas.	100%	1 visita realizada
5	Elaborar informes institucionales sobre aspectos relacionados a la salud de los trabajadores.	100%	3 informes elaborados
PROMEDIO TOTAL		100%	

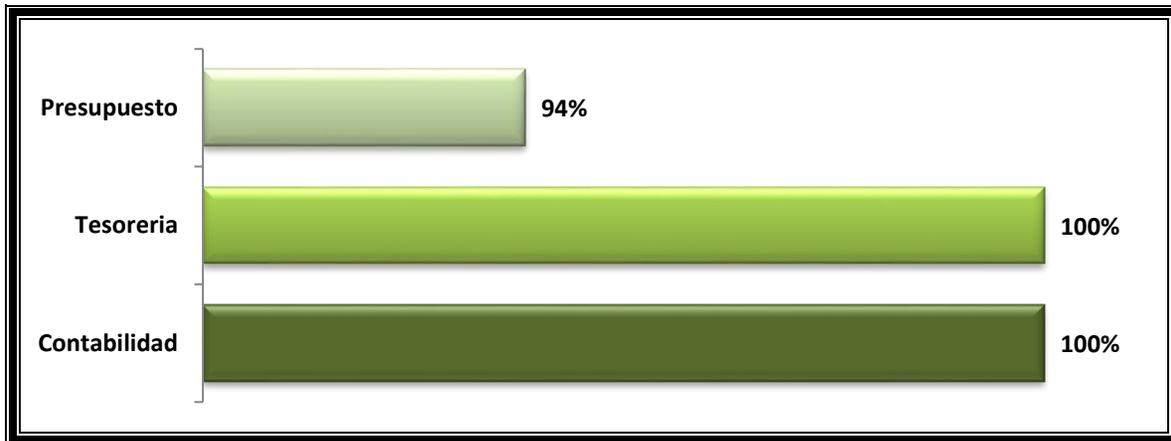
NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 3: Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud, se realizaron 6 jornadas:

- 1) Charla Cáncer de mama.
- 2) Charla Salud bucal en adultos
- 3) Charla Presbicia.
- 4) Charlas enfermedades comunes.
- 5) Charla pie diabético.
- 6) Charla VIH

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 94.45% para el cuarto trimestre del año 2017.

❖ UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL



○ DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de la programación de la ejecución presupuestaria en el SAFI.	NP	
2	Elaboración de modificaciones de PEP	100%	62 modificaciones PEP
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	745 compromisos presupuestarios
4	Control de Avance de Ejecución Presupuestaria.	66.67%	2 controles de 3 programados
5	Actualización de control de consumo de servicios básicos.	100%	
6	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria.	NP	
7	Devoluciones PEP	100%	34 devoluciones PEP
8	Elaboración de informe de control de pagos a la empresa concesionaria.	100%	4 informes de control de pago
	PROMEDIO TOTAL	94.45%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

o DEPARTAMENTO DE TESORERIA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Registro y recepción de ingresos para pago y generación de saldos bancarios	100%	9 transferencias hechas según requerimientos.
2	Registro y verificación de las obligaciones por pagar en SAFI.*	100%	632 documentos revisados.
3	Emisión de quedan y comprobantes de retención de IVA a proveedores	100%	✓ 88 Quedan. ✓ 140 retenciones de IVA
4	Pago a proveedores de bienes y servicios.	100%	167 notas de cargo
5	Pago de salarios	100%	39 notas de abono a empleados
6	Pago por descuento en planillas de salarios	100%	217 planillas de descuento
7	Elaboración de informe mensual para pago de retenciones IVA y Renta.	100%	6 informes pagados
8	Elaboración de constancias de salarios.	100%	119 constancias elaboradas y entregadas.
9	Consolidado mensual para elaboración informe anual renta/empleados	100%	12 archivos digitales
10	Elaboración de constancias de retención anual de renta.	NP	
11	Elaboración de reportes auxiliares	100%	18 reportes emitidos
12	Control/ ejecución presupuestaria 2016 y deuda de ejercicios anteriores.	100%	6 compromisos presupuestarios pagados
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

RP: reprogramación;

NR: Actividad No Requerida

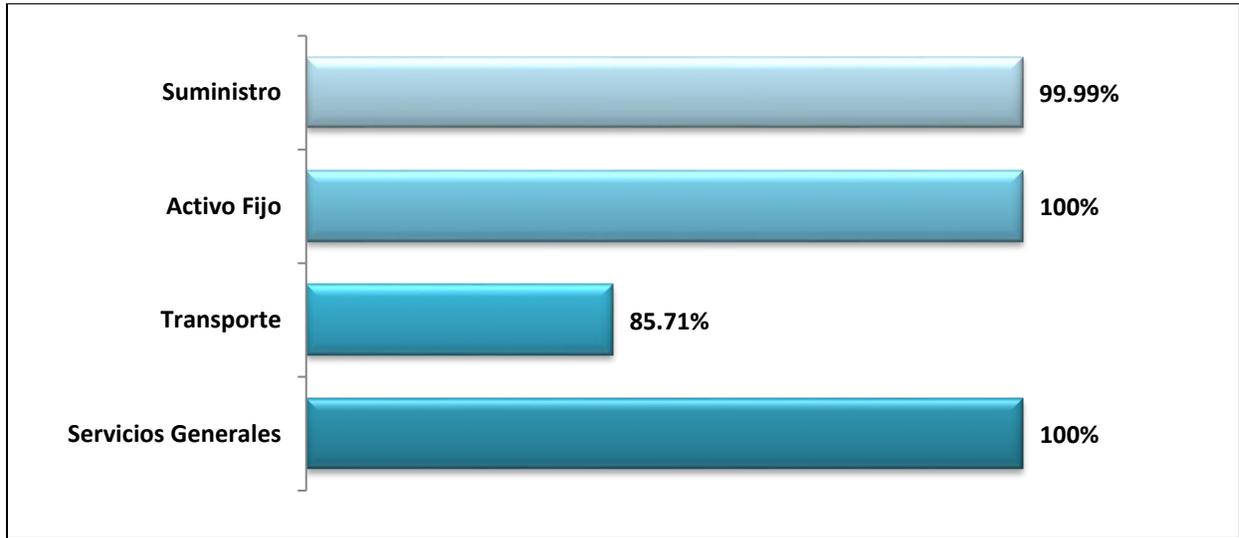
o **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar cierre contable anual del 2016, generando los estados financieros.	NP	
2	Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios.	100%	445 partidas de diario elaboradas.
3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromiso presupuestario.	100%	808 partidas de diario pagado
4	Elaborar Estados Financieros los primeros 10 días de cada mes.	100%	3 estados Financieros elaborados
5	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes suministros	100%	3 comprobantes
6	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes (combustible)	100%	3 comprobantes de entrega de bienes.
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 98.15% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2017.

❖ **UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.**



○ **DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar inventario físico (mensual) de bodega	100%	3 inventarios realizados
2	Cuadrar inventario final con contabilidad*	99.99%	
3	Elaborar requerimiento de compras	100%	1 requerimiento
4	Elaborar acta de recepción de bienes	100%	2 actas de recepción de bienes y servicios.
5	Dar salida a los bienes solicitados por las Direcciones y unidades, dar salida a los cupones de combustible dentro del sistema informático, dar salida física a lo requerido	100%	197 comprobantes de entregas de bienes
6	Remitir comprobantes de entrega de bienes y recepción de compra al departamento de contabilidad y unidad de auditoría	100%	213 comprobantes de entrega de bienes

7	Ingresar al sistema informático de bodega las compras adquiridas	100%	21 facturas de compra ingresadas.
PROMEDIO TOTAL		99.99%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 2: Cuadrar inventario final con contabilidad esta actividad se realiza en conjunto con el Departamento de Contabilidad, al final del tercer trimestre esta actividad presenta un cuadro del 99.99%, con una diferencia promedio entre cantidad en sistema y cantidad en existencia de \$9.28. Según detalle a continuación:

Mes	Saldo Contable	Saldo Bodega	Diferencia	% de cuadro
octubre	\$115,169.47	\$115,169.49	\$ 0.02	99.99%
noviembre	\$115,002.10	\$115,002.63	\$ 0.53	99.99%
diciembre	\$ 109,181.91	\$ 109,181.98	\$ 0.07	99.99%
PROMEDIO	\$113,117.83	\$113,118.03	\$0.20	99.99%

o **DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Realizar proceso de inventario del activo del RNPN en un 100%.	100%	
2	Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos.	100%	264 asignaciones realizadas
3	Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	66 descargos realizados
4	Realizar proceso de descargo de bienes inservibles y obsoletos*	RP	
5	Elaboración de actas de recepción en concepto de recepción, registro y codificación del activo fijo comprado que ingresa a bodega	100%	26 comprobantes de recepción elaboradas

6	Proceso de donaciones	100%	6 donaciones
7	Reordenamiento de bodegas	100%	
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad 4 Realizar proceso de descargo de bienes inservibles y obsoletos: se reprograma para el I trimestre 2018. Se encuentra ya conformada y nombrada por Junta Directiva la Comisión para descargar el activo Fijo y de las cuentas contables de los bienes fuera de uso, según consta en acta de junta directiva número 968, punto 9 de fecha 30 de noviembre de 2017.

*Actividad 6: Proceso de donaciones. En el marco del Proyecto BID, para la modernización de los Sistemas de Registro del Estado Familiar se realizó la donación de equipo informático a las municipalidades de:

- ✓ San Buenaventura, Departamento de Usulután
- ✓ San Marcos, Departamento de San Salvador.
- ✓ Quelepa, Departamento de San Miguel.
- ✓ Tejutla, Departamento de Chalatenango.
- ✓ Nahuizalco, Departamento de Sonsonate.
- ✓ El Divisadero, Departamento de Morazán

○ **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos	100%	1 informe trimestral
2	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	12 programaciones
3	Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas	100%	2,250 mision es cubierta

4	Mantener actualizada la documentación de cada vehículo para que pueda circular dentro de lo establecido por la ley	100%	26 vehículos refrendados
5	Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos*	66.67	2 informes de 3 programados
6	Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales	100%	
7	Proceso de liquidación de actas de combustible	33.33%	
PROMEDIO TOTAL		85.71%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

o **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

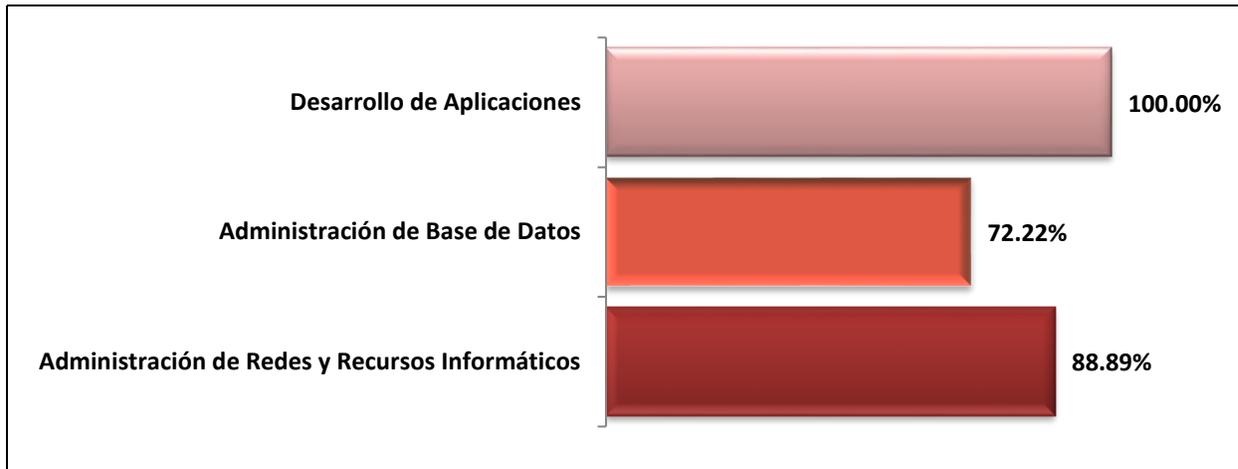
	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Mantenimiento correctivo en base a demanda	100%	141 acciones de mantenimiento
2	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	10 contratos
3	Actividad de limpieza de zonas verdes	100%	4 limpiezas en zona verde
4	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería	100%	11 mantenimientos realizados
5	Actividades de limpieza en oficinas	100%	528 actividades de limpieza.
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 96.43% de las metas establecidas durante el cuarto trimestre del año 2017.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración y Finanzas posee un 95.13% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



La Dirección de Informática presenta una ejecución trimestral de 87.04%.

❖ DESARROLLO DE APLICACIONES:

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Desarrollar interconexión del sistema SPP con sistema SREFv2, SREFv3 histórico y módulo de gestión de defunciones.	NP	
2	Desarrollar reestructuración del Sistema SREF e implementación en municipalidad piloto	100%	25 actividades realizadas
3	Mantenimiento y soporte sobre aplicaciones en producción del RNPN.	100%	67 solicitudes atendidas de 67 solicitadas
4	Implementación y/o mantenimientos sobre convenios interinstitucionales.	NR	

5	Monitoreo de aplicaciones en producción.	100%	99% de servicio de 95% programado
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

La actividad 1 y 2 no es posible verificar el nivel de cumplimiento de la actividad, debido a que no se cuenta con una programación de actividades del año, por lo que se solicita que se envíe dicha calendarización debidamente autorizada por el director del área

❖ **UNIDAD DE ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS.**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender incidencias y correcciones generadas de DUICENTROS, Consulados, alcaldías (SREF) y/o resoluciones jurídicas	NR	
2	Generar Estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas.	100%	92 estadísticas generadas
3	Asistencia a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos.	100%	15 solicitudes subsanadas
4	Proceso de monitoreo y optimización del rendimiento de las bases de datos (revisión de consultas, procedimientos almacenados, tareas programadas, creación de índices).	33.33%	3 procesos realizados de 9 programados
5	Verificación a la consistencia de los datos contenidos en los sistemas de partidas y sistema de DUI (validaciones de posibles DUIs duplicados, validación de DUIs sin imagen de partida, validación folios, etc).	100%	6 procesos realizados de 6 programados
6	Realizar procedimiento de administración de la Base de Datos (creación de usuarios, creación de tablas y esquemas, actualización de diccionario de datos	100%	5 procedimientos realizados de 5 solicitados

	mantenimiento y actualización del software de base de datos).		
7	Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad.	NP	
8	Atender recomendaciones generadas de informes de auditoría realizada a la administración de la Base de Datos del RNPN.	0%	
PROMEDIO TOTAL		72.22%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ **UNIDAD DE ADMINISTRACION DE REDES Y RECURSOS INFORMATICOS**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Proporcionar mantenimiento preventivo de hardware y diagnóstico mediante herramientas de software para verificar el buen funcionamiento de los equipos en Data Center.	100%	247 mantenimientos de 196 programados
2	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software de oficina.	100%	399 solicitudes recibidas y evacuadas.
3	Mantener un inventario físico de hardware y software de la institución.	100%	1 inventario
4	Ejecutar plan de respaldo a servidores de comunicación del RNPN.	100%	3 respaldos realizados
5	Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios.	100%	29 procesos
6	Verificación del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches)*	100%	3 informes
7	Monitoreo de servicios de red y servidores.	100%	3 informes monitoreos
8	Seguimiento a observaciones de Corte de Cuentas.	0%	

9	Revisión de manuales de procedimientos de la unidad.	100%	Revisión 1 manual
PROMEDIO TOTAL		88. 89%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 5: Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios., se ha realizado 3 procesos, dando como resultado:

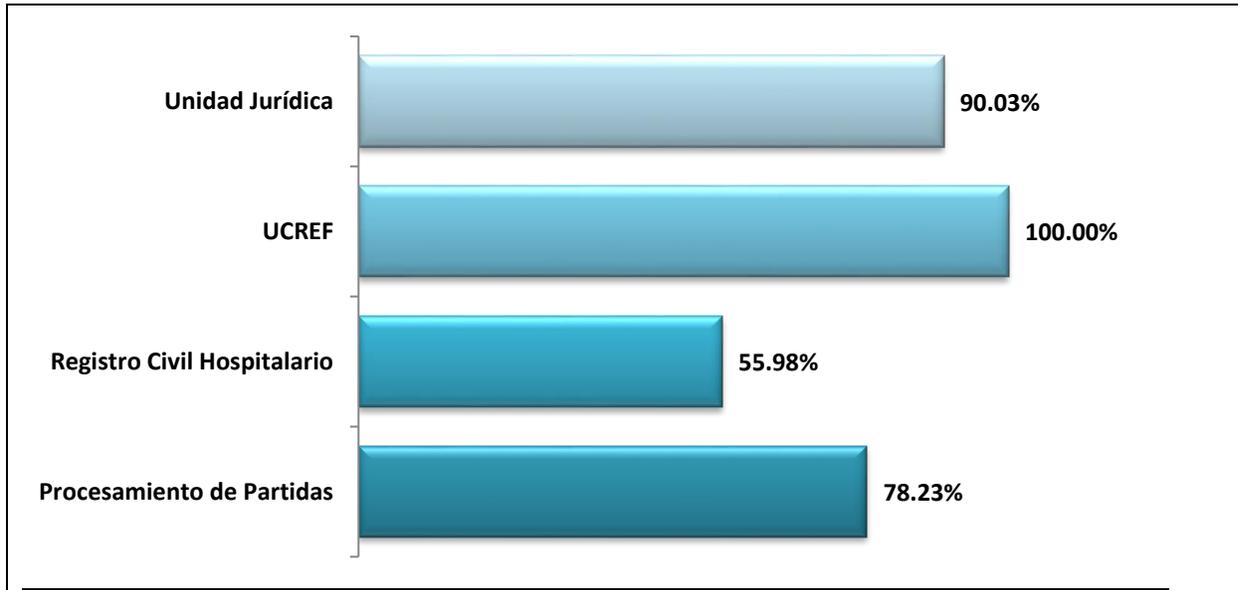
Actividad	Cantidad
Restablecimiento (contraseña correo)	12
Restablecimiento (contraseña dominio)	14
Restablecimiento (cuenta correo)	2
Creación (cuenta dominio)	0
Creación (cuenta internet)	1
TOTAL	29

*Actividad 6: Verificación del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches): en esta actividad presenta 1 informe mensual donde especifica los monitoreos realizados.

Actividad	Unidad/Departamento
Mantenimiento Switch y Ordenamiento de Cableado estructurado	Archivo Registral
	Comunicaciones
	DUI Domicilio
	DAF
	Presidencia Adjunta
	UCREF
	DUI Exterior

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 87.04% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



La Dirección de Registro de Personas Naturales, posee una ejecución trimestral de **81.06%** de las metas establecidas.

❖ **UNIDAD JURIDICA REGISTRAL:**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar resoluciones jurídicas para la obtención del DUI en cualquiera de sus trámites.	100%	312 resoluciones emitidas
2	Realizar procesos de análisis y asesoría jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus trámites.	100%	15 asesorías.
3	Búsqueda y certificación de constancias de DUI.	100%	1,901 certificaciones de

			DUI
4	Búsqueda y certificación de constancias de partidas	100%	3,095 certificaciones de partidas
5	Elaboración de opiniones jurídicas	100%	68 opiniones emitidas.
6	Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo electrónico)	100%	105 consultas atendidas
7	Capacitaciones sobre legislación aplicable al REF	87.5%	21 personas capacitadas de 24 programadas.
8	Elaboración de resolución de evacuación de audiencia de diligencia de establecimiento subsidiario de Estado Familiar	100%	220 resoluciones de evacuación de audiencia.
PROMEDIO TOTAL		98.44%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

o **DEPARTAMENTO JURIDICO DUI EN EL EXTERIOR:**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Reducir el porcentaje de trámites que son revisados fuera de tiempo	66.54%	6,651 trámites revisados en menos de 4 días de un total de 9,996
2	Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas*	NPM	
3	Reducir el porcentaje de análisis jurídico que se realizan fuera de tiempo establecido, con el fin de subsanar las inconsistencias de los trámites suspendidos.	78.28%	926 trámites evacuados en menos de 9 días de un total de 1,183.
4	Proporcionar atenciones jurídicas a ciudadanos en las instalaciones del RNPN.	100%	75 ciudadanos atendidos en las

			instalaciones del RPNP.
PROMEDIO TOTAL		81.61%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 90.03% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2017.-

❖ **UNIDAD COORDINADORA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Avales entrega de formularios para registro de nacimiento y defunción	100%	2 formularios entregados; 17 visitas
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación*	100%	34 participaciones
3	Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF)*	100%	-Asesorías: 256 -Asentamiento Tardío: 13 -casos resueltos 44
4	Gestión, implementación y seguimiento de convenios, contratos y donaciones. *	100%	5 donaciones y seguimiento a 3 convenios
5	Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación. *	NR	
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 2: Empoderamiento al derecho de identidad e identificación, se realizaron las siguientes participaciones:

	Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
1	Feria de Identidad	Ahuachapán, Ahuachapán	3
		Ilopango, San Salvador	
		Ciudad Mujer, Berlín, Usulután	
2	Gabinetes Móviles	Cantón el Tablón, Osicala, Usulután	2
		Delicias de Concepción, Morazán	
3	Festivales para el Buen Vivir.	Santa Ana, Santa Ana	4
		Puerto de la Libertad, La Libertad	
		San Salvador, San Salvador (2)	
4	Política de Participación Ciudadana	Diferentes participaciones	4
5	Mesa Técnica Interinstitucional “Concejo Latinoamericano y del Caribe del Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales”	Guatemala, Guatemala	2
6	Red de Atención Compartida San Vicente	San Vicente y	2
		Centro de Convenciones Los Laureles.	
7	Participación de formación de Comité Local de Derecho	Santa Ana	2
		Chalatenango	
8	Sesión de Trabajo Objetivos de Desarrollo sostenible 16	CAPRES	1
9	Presentación de la Estrategia Nacional de Coordinación de la RAC	Círculo Militar	1
10	Centro de Atención al Migrante (CAIM)	CAIM	2
11	Gestión de Cooperación con BID para la emisión del documento para la niñez y adolescencia en zonas fronterizas	BID	4
12	Concejo Nacional para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante y su Familia	CONMIGRANTES	7
		TOTAL	34

*Actividad 3: Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF): se hizo un total de 256 asesorías y 13 resoluciones de casos de asentamiento tardío:

ASESORIA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ferías de Identidad	37	54	91
Gabinetes Móviles	19	31	50
Festivales de Buen Vivir	51	64	115
total	107	149	256

ASENTAMIENTO TARDIO	NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
octubre	2	3	5
noviembre	4	3	7
diciembre	0	1	1
TOTAL	6	7	13

*Actividad 4: Gestión, implementación y seguimiento de convenios, contratos y donaciones:

Estatus	Nombre del Documento	Fecha
Seguimiento	Convenio de Cooperación del Ministerio de Hacienda	Noviembre
	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RNPN y el INPEP	Noviembre
	Convenio ISSS	Noviembre
Donaciones	Alcaldía San Buenaventura, Usulután	12/10/17
	Alcaldía de Quelepa, San Miguel	24/10/17
	Alcaldía de Tejutla, Chalatenango	9/11/17
	Alcaldía, El Divisadero, Morazán	16/11/17
	Alcaldía San Antonio la Cruz, Chalatenango	12/12/17

*Actividad 5: Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación: la UCREF colabora en la elaboración de diversas leyes, las cuales se encuentran en la etapa de elaboración o por diversos motivos aún no han sido aprobadas, las cuales son:

- ✓ Recopilación de Leyes Relativas al Derecho de Identidad e Identificación aplicables a la Personas Afectadas por la Sentencia de la Haya de 1992
- ✓ DUI desde el Nacimiento.
- ✓ Código Único Administrativo
- ✓ Firma Electrónica

❖ **UNIDAD REGISTRO CIVIL HOSPITALARIO:**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Fichas médicas completas conforme a documentos presentados por informantes	100%	11,177 fichas completadas de un total de 11,177 recién nacidos
2	Capturas de información de recién nacidos revisados por URCH y posteriormente remitir al REF correspondiente.	54.70%	6,114 fichas remitidas al REF correspondiente de 11,177 fichas de recién nacidos.
3	Verificación y revisión de inscripción de las capturas realizadas en las alcaldías correspondientes. *	0%	No presenta ejecución de la actividad.
4	Visitas de supervisión y seguimiento a oficinas de Registro Civil Hospitalario.	69.23%	45 visitas realizadas de 65 programadas
	PROMEDIO TOTAL	55.98%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 3: Verificación y revisión de inscripción de las capturas realizadas en las alcaldías correspondientes. *, se recomienda presentar justificación por el no cumplimiento de la actividad.

❖ UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar. *	57.25%	304 visitas a alcaldías de 531 programadas.
2	Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador. *	100%	41,922 partidas con control de calidad de 28,154 programadas.
3	Realizar el proceso de revisar y cargar imágenes de partidas de nacimiento para digitar en el sistema.	92.40%	65,417 partidas digitadas de 70,800 programadas.
4	Revisión, carga para digitación y depurar lotes al sistema (partidas de defunción), cada lote de 50 partidas, 41 lotes al mes	100%	13,468 partidas digitadas de 6,088 programadas
5	Control de calidad a partidas de nacimiento digitadas.	67.72%	47,943 partidas digitadas de 70,800 programadas
6	DUI indexado para destrucción.	52.01%	73,648 DUIs indexados de 141,600 programados
7	Destrucción de DUI programadas	RP	
	PROMEDIO TOTAL	78.23%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 1 Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar:

Departamento	octubre	noviembre	diciembre	Total
Ahuachapán	3	5	3	11
Cabañas	9	2	4	15
Chalatenango	23	6	24	53
Cuscatlán	18	2	9	29
La Libertad	21	2	20	43
La Paz	7	6	8	21
La Unión	2	7	0	9
Morazán	3	9	0	12
San Miguel	1	14	0	15
San Salvador	7	11	4	22
San Vicente	12	1	6	19
Santa Ana	3	6	5	14
Sonsonate	8	13	4	25
Usulután	10	10	0	20
TOTAL	127	94	87	308

*Actividad 2: Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador.

Actas	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nacimiento	17,975	6,361	5,151	29,487
Defunción	6,989	3,090	2,356	12,435
TOTAL	24,964	9,451	7,507	41,922

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 81.06% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2017.

DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



La unidad de Control de Calidad posee un promedio de ejecución del **100%** durante el cuarto trimestre del año.

❖ UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender los requerimientos de asesorías sobre elaboración de documentos relacionados al SGC*	100%	31 requerimientos atendidos
2	Revisión y actualización de documentación de procedimientos y políticas del SGC del RNPN*	100%	21 actividades realizadas
3	Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad.	100%	1 recopilación
4	Coordinación de reuniones del Comité de Calidad.	100%	1 reunión, 14/12/17
5	Auditorias de Calidad.	RP	Se reprograma para IT. 2018
6	Identificación de Planes de Mejora.	NP	

7	Capacitaciones sobre el tema de Gestión de Calidad.	NP	
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad 1: Atender los requerimientos de asesorías sobre elaboración de documentos relacionados al SGC, ocho consultas a las cuales se les respondió por memorando y 31 requerimientos de asesorías.

LISTAS DE ASISTENCIA: REGISTRO DE ASESORÍAS

N°	FECHA	Dirigido a:	ASUNTO
1	5/10/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Intranet
2	10/10/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Intranet
3	17/10/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
4	18/10/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
5	18/10/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Gestión de Compras.
6	18/10/2017	Unidad Jurídica Registral	Intranet
7	19/10/2017	Unidad de Acceso a la Información Pública	Procedimiento Atención de Consulta, Quejas y Avisos
8	20/10/2017	Unidad de Planificación	Procedimiento Seguimiento Trimestral POA
9	20/10/2017	Unidad Jurídica Registral	Intranet
10	25/10/2017	Unidad de Proyectos	Procedimiento Formular Proyectos
11	26/10/2017	UGDA	Documentos de la Unidad y departamentos.
12	31/10/2017	Departamento Jurídico DUI Exterior	Documentos del Área
13	1/11/2017	UCREF	Procedimiento Atención en Centro de Atención Integral al Migrante
14	3/11/2017	DIC	Política Gestión y Uso de Token
15	6/11/2017	Departamento Jurídico DUI Exterior	Documentos del Área
16	10/11/2017	Varios	Política Gestión y Uso de Token
17	13/11/2017	Unidad de Procesamiento de Partidas	Documentos del Área
18	14/11/2017	Unidad de Recursos Humanos	Elaboración de Documentos
19	14/11/2017	Unidad de Acceso a la Información Pública	Medición de satisfacción al cliente
20	15/11/2017	Unidad de Acceso a la Información Pública	Revisión encuesta DUIEXT
21	15/11/2017	UACI	Procedimiento Gestión de Compras.
22	16/11/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Intranet
23	16/11/2017	UGDA	Política de Gestión Documental
24	4/12/2017	Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.

25	5/12/2017	Departamento de Transporte	Procedimiento Combustible
26	6/12/2017	Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos	Documentos del Área
27	6/12/2017	Unidad Jurídica Registral	Pr. Subsidiarios
28	7/12/2017	Unidad de Administración de Base de Datos	Pr. Transferencias
29	7/12/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Documentos del Área
30	7/12/2017	UGDA	Política de Gestión Documental
31	14/12/2017	UGDA	Política de Gestión Documental

*Actividad 2: Revisión y actualización de documentación de procedimientos y políticas del SGC del RNPN,

ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS ELABORADOS				
#	NOMBRE DE DOCUMENTO	UNIDAD	FECHA DE REVISION	FECHA DE ENTREGA DE OBSERVACIONES A UNIDAD
1	Procedimiento Gestión de Compras (Parte de contratación)	Asesoría Jurídica de Presidencia		18/10/2017
2	Procedimiento Atención y Seguimiento de Quejas y Avisos.	Unidad de Acceso a la Información Pública		19/10/2017
3	Procedimiento Proveer Información Registral Documental Relativa a Expedientes Ciudadanos.	Departamento de Archivo Documental Registral	23/10/2017	26/10/2017
4	Procedimiento Recibir, Revisar y Resguardar Actas de Producción.	Departamento de Archivo Documental Registral	23/10/2017	26/10/2017
5	Procedimiento Generar Unificación de Expedientes.	Departamento de Archivo Documental Registral	23/10/2017	26/10/2017
6	Procedimiento Formulación de Proyectos.	Unidad de Proyectos	24/10/2017	25/10/2017
7	Procedimiento para Gestionar Cita.	Departamento Jurídico DUI Exterior.	24/10/2017	31/10/2017
8	Procedimiento de Aprobación de Trámites.	Departamento Jurídico DUI Exterior.	24/10/2017	31/10/2017
9	Procedimiento Procesar Partidas de Defunción.	Unidad de Procesamiento de Partidas	30/10/2017	13/11/2017
10	Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software en Equipos Institucionales.	Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos	21/11/2017	6/12/2017
11	Procedimiento Realizar Respaldos de Información.	Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos	21/11/2017	6/12/2017
12	Procedimiento Verificar Diligencias de Estados Subsidiarios	Unidad Jurídica Registral	21/11/2017	6/12/2017
13	Procedimiento Gestión de Compras	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones	10/11/2017	15/11/2017

ELABORACION DE NUEVOS DOCUMENTOS				
#	NOMBRE DE DOCUMENTO	UNIDAD	FECHA DE REVISION	FECHA DE ENTREGA DE OBSERVACIONES A UNIDAD
14	Procedimiento para la Elaboración de Seguimiento Trimestral del Plan Operativo Anual.	Unidad de Planificación	12/9/2017	20/10/2017
15	Política Institucional de Gestión Documental.	Unidad de Gestión Documental y Archivos	23/10/2017	26/10/2017
16	Procedimiento Transferencias Documentales.	Departamento de Archivo Central	23/10/2017	26/10/2017
17	Procedimiento Gestión para Facilitar Servicios que se Prestan en las Oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales en el Centro de Atención Integral del Migrante.	Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar	30/10/2017	1/11/2017
18	Procedimiento para Solicitar Cambio de Contraseñas en Sistemas Informáticos.	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	13/11/2017	7/12/2017
19	Procedimiento Generar Transferencias Validación de Datos e Informes Estadísticos.	Unidad de Administración de Base de Datos	21/11/2017	7/12/2017
20	Procedimiento para Desbloqueo de TOKEN del DUI del Exterior	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	21/11/2017	7/12/2017
21	Procedimiento para la Entrega y Uso de Combustible	Departamento de Transporte	21/11/2017	5/12/2017

*Actividad 3: Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad. Se recopiló información referente a los servicios ofrecidos en la Unidad Jurídica Registral, el cual generó los siguientes resultados:



*Actividad 7: Capacitaciones sobre el tema de Gestión de Calidad.:

El día 13 de septiembre se realizó capacitación referente al Sistema de Gestión de Calidad y Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos, el cual fue impartido a personal de las unidades de Recursos Humanos, Clínica Empresarial, Comunicaciones y Unidad de Supervisión y Control.

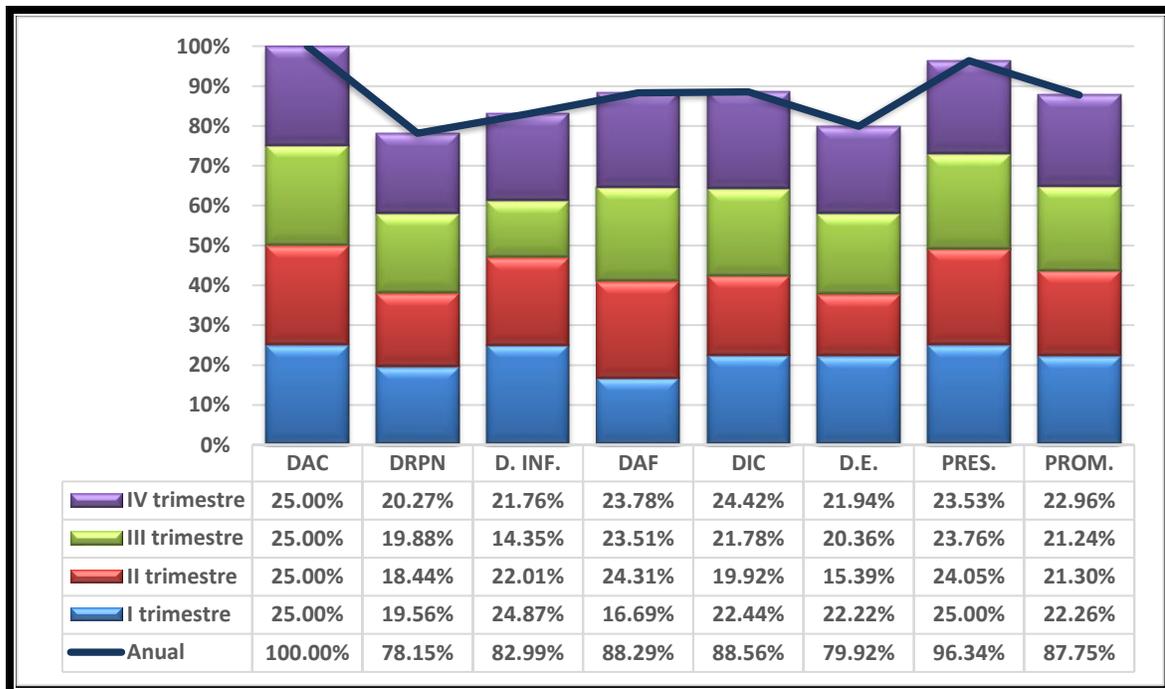
Como promedio de ejecución, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% para el cuarto trimestre del año 2017.

4. CONSOLIDADO ANUAL

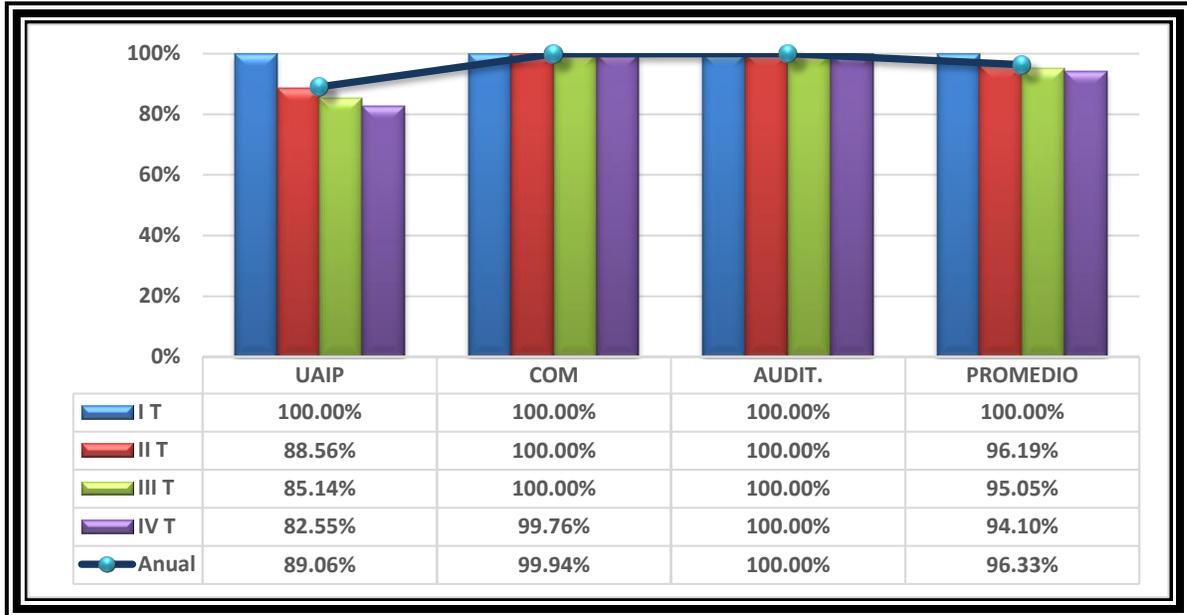
A continuación, se presenta un resumen de forma gráfica del comportamiento del Plan Operativo Anual 2017, en el cual se presenta por medio de colores los porcentajes trimestrales alcanzados durante cada período.

Cada uno de los 4 trimestres del Plan Operativo representa un 25% del promedio anual; al finalizar el año, el RNPN presenta una ejecución anual del **87.75%**.

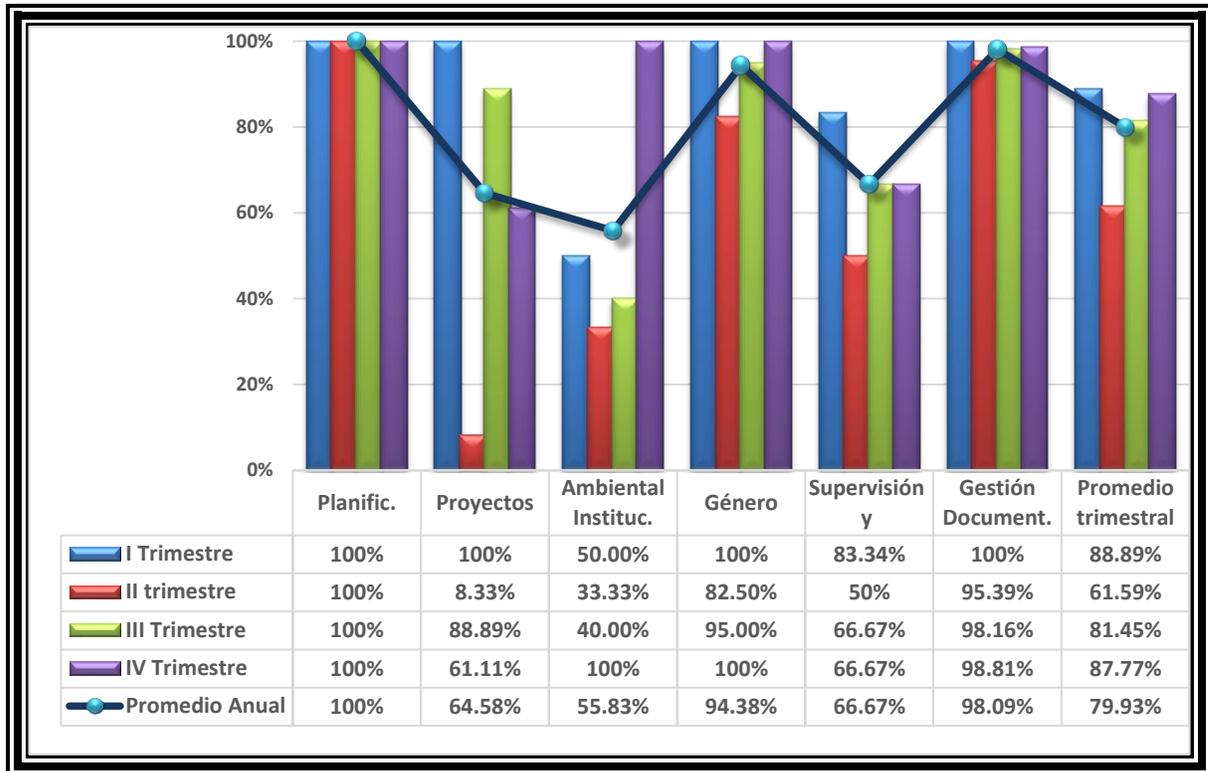
En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual. Por ejemplo, durante el primer trimestre la Dirección Ejecutiva obtuvo un promedio de $88.89\% \times 0.25 = 22.22\%$, en el segundo trimestre obtuvo un promedio $61.59\% \times 0.25 = 15.40\%$; es decir la Dirección Ejecutiva tiene un avance hasta el segundo trimestre del 37.62% ($22.22\% + 15.40\%$) y en el tercer trimestre obtuvo un promedio de $81.45\% \times 0.25 = 20.36\%$.



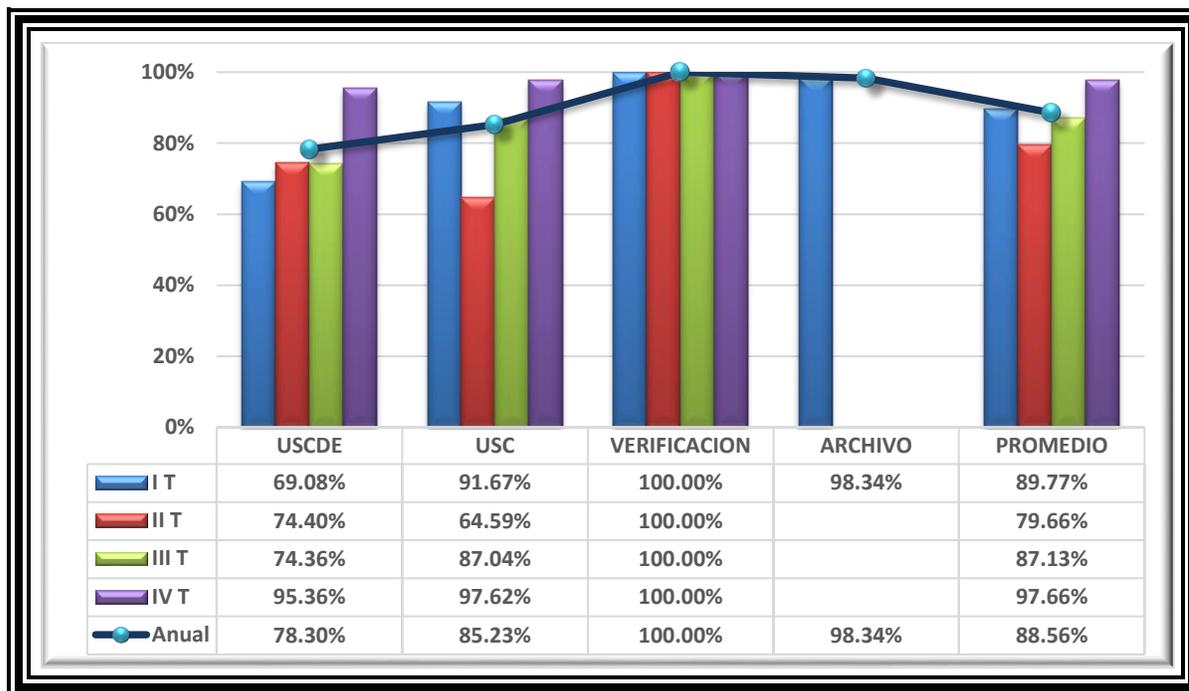
PRESIDENCIA



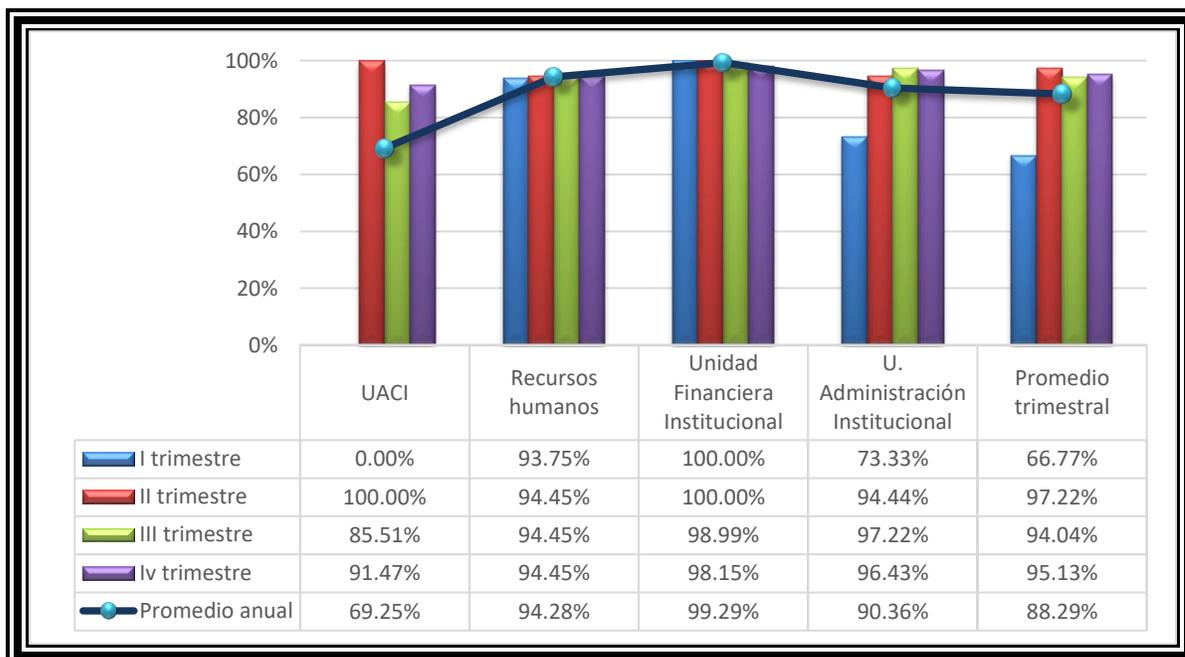
DIRECCION EJECUTIVA



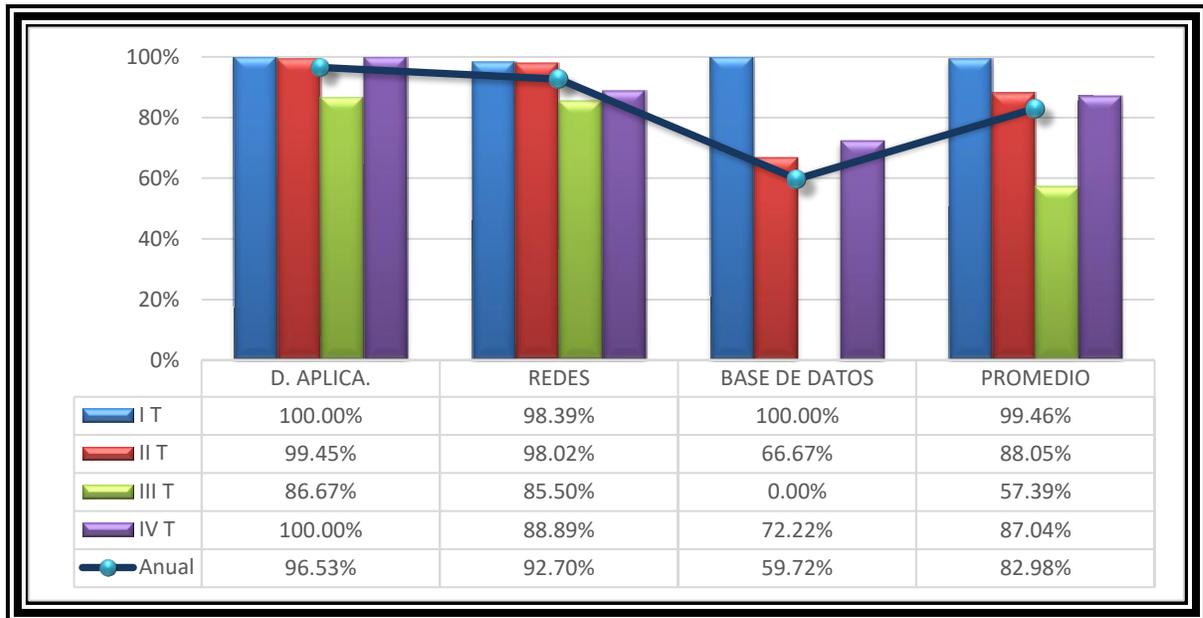
DIRECCION DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



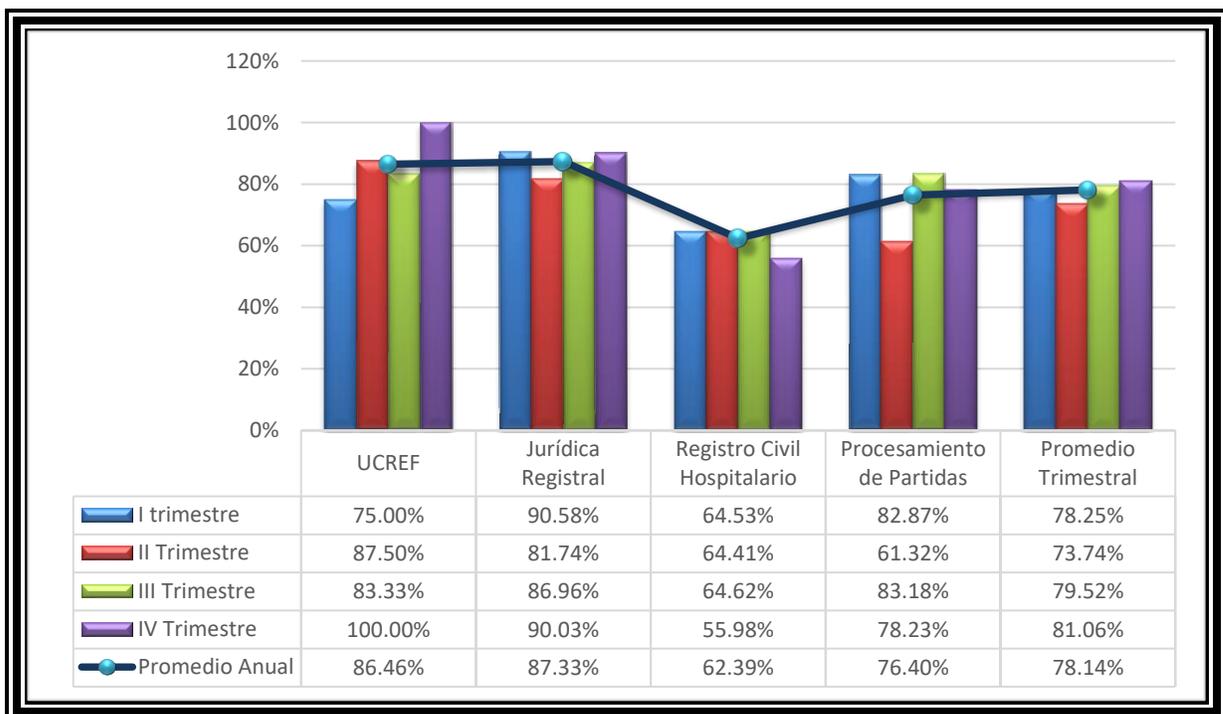
DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



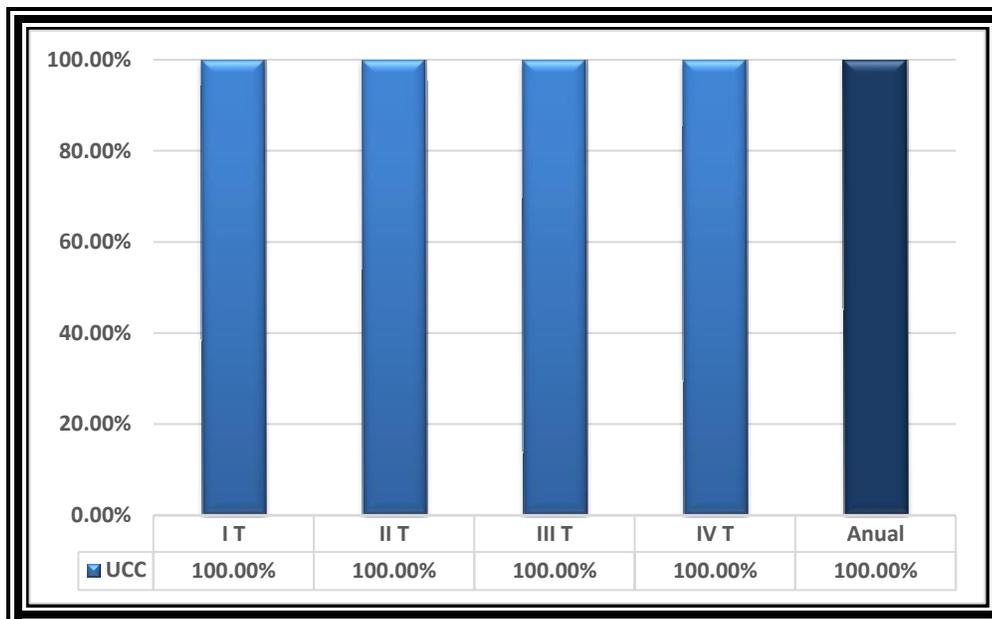
DIRECCION DE INFORMATICA



DIRECCION DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



5. RECOMENDACIONES:

- i. Se recomienda a la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior, un juste al control de inventario, y posteriormente elaborar un procedimiento de Control de Inventario, a fin de lograr que los inventarios físicos y en sistemas coincidan en un 100%.
- ii. Establecer de ser posible mediante sistema, una manera para poder monitorear de manera individual las incidencias de todos los Asistentes Administrativos en los Consulados, a fin de poder determinar no solo el tipo de incidencia más común. Sino el operador que más errores genera, a fin de poder establecer la causa de esto y la manera de contrarrestarlo, y así minimizar el porcentaje de incidencias en los trámites.
- iii. La actividad 2 del Departamento Jurídico de DUI en el Exterior Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas, durante el periodo 2017 no fue posible medir dicha actividad, por lo que se recomienda replantearla en el POA 2018 o buscar el mecanismo para poder darle seguimiento a dicha actividad.

- iv. La Actividad 10 de la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior: "Seguimiento al procedimiento de cuadro diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos", verificar si es procedente eliminarla del POA 2017 ya que aún no hay repuesta de Cancillería, lo que genera que dicha actividad presente 0% de ejecución por motivos ajenos a la unidad y al RNPN.
- v. Los directores en su revisión deben hacer un análisis que deje constancia de que los seguimientos remitidos fueron revisados y no solamente firmados, haciendo comentarios o aclaraciones de ser necesario en el memorando de remisión, ya que de esta manera se utiliza como retroalimentación de las actividades de sus unidades y/o departamentos.
- vi. Ser minucioso en el llenado de la matriz de seguimiento, verificando que las cantidades reportadas concuerden con el indicador establecido y que dichos datos sean completamente visibles al momento de presentar el reporte impreso.
- vii. Los anexos deben ser presentados de forma ordenada, especificando la actividad a la cual corresponde algunas unidades ya lo presentan y esto facilita la verificación.
- viii. Se sugiere a aquellos jefes de unidades que no presentan resumen de las actividades o descripción del mismo que complementen la información presentada, lo hagan, ya que de esta manera se vuelve más comprensible cada actividad y su evaluación.
- ix. Se sugiere a la Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar formular indicadores que posibiliten la medición de las actividades.
- x. Se sugiere a la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones presentar un cronograma de sistemas a desarrollar.

6. GLOSARIO:

BCR	Banco Central de Reserva, 24	Policía Nacional Civil, 4
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, 48	POA
DUI.	Documento Único de Identidad, 4, 11, 45	Plan Operativo Anual, 2, 14
FGR	Fiscalía General de la República, 4	RNPN
IIIESFORD	Instituto Especializado de Educación Superior para la Formación Diplomática., 20	Registro Nacional de las Personas Naturales, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 31, 37, 41, 43, 46, 54, 58
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, 19	SAFI
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social, 30, 32	Sistema Administrativo Financiero Integrado, 33, 34, 35
IVA	Impuesto al Valor Agregado, 34	SREF
PEP	Programación de Ejecución Presupuestaria, 33	Sistema de Registro del Estado Familiar, 41
PNC		UAIP
		Unidad de Acceso a la Información Pública, 9
		UCREF
		Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar, 47, 49
		UNAC
		Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, 29
		URCH
		Unidad de Registro Civil Hospitalario, 50

7. ANEXOS

POAS Y SUS INFORMES DE VERIFICACION:

1. Presidencia
 - a. Acceso a la información pública.
 - b. Relaciones publicas y comunicaciones
 - c. Auditoria interna
2. Dirección Ejecutiva
 - a. Planificación
 - b. Supervisión y control de contratos
 - c. Ambiental institucional
 - d. Unidad de Proyectos.
 - e. Unidad de Género
 - f. Unidad de Gestión Documental y Archivos
 - f.i. Departamento de Archivo Documental Registral
 - f.ii. Departamento de Archivo Central.
3. Dirección de Identificación Ciudadana.
 - a. Supervisión y control
 - b. Verificación y asistencia judicial
 - c. Supervisión y control de DUI en el exterior
 - d. Archivo institucional
4. Dirección de Administración y Finanzas
 - a. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
 - b. Unidad de Recursos humanos
 - b.i. Clínica Empresarial

- c. Unidad Financiera Institucional
 - c.i. Departamento de presupuesto
 - c.ii. Departamento de tesorería
 - c.iii. Departamento de Contabilidad
- d. Unidad Administrativa Institucional
 - d.i. Departamento de suministros
 - d.ii. Departamento de activo fijo
 - d.iii. Departamento de transporte
- 5. Dirección de informática
 - a. Desarrollo de aplicaciones
 - b. Administración de base de datos
 - c. Administración de redes y recursos informáticos
- 6. Dirección de registro de personas naturales
 - a. Jurídica registral
 - a.i. Departamento jurídico de DUI en el exterior
 - b. Coordinadora de los registros del estado familiar
 - c. Registro civil hospitalario
 - d. Procesamiento de partidas
 - d.i. Recolección de partidas
- 7. Dirección de Aseguramiento de calidad
 - a. Control de calidad
- 8. Dirección de Identificación Ciudadana (I trimestre).
 - a. Supervisión y control
 - b. Verificación y asistencia judicial
 - c. Supervisión y control de DUI en el exterior