



PLAN OPERATIVO ANUAL 2019

III TRIMESTRE

Unidad de Planificación
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

AUTORIZADO

F. _____



Lic. Federico Guillermo Guerrero Munguía
Presidente Registrador Nacional

Vo. Bo.

F. _____



Ing. Erick Alexis Saldaña Rodríguez
Director Ejecutivo

F. _____



Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Jefe de Planificación

INDICE

INTRODUCCION	2
1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RPN.	3
2. OBJETIVO DEL INFORME	4
3. RESULTADOS ALCANZADOS:	4
3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES	4
3.1 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	5
3.2 RESULTADOS DE CADA ÁREA	6
PRESIDENCIA	8
DIRECCIÓN EJECUTIVA	12
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	21
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	25
DIRECCIÓN DE INFORMATICA	36
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	40
DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	47
4. RECOMENDACIONES:	49
5. GLOSARIO:	50
6. ANEXOS	51

INTRODUCCION

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del **PLAN OPERATIVO 2019**, 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 Anual 2019 (POA2019).

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.

INTRODUCCIÓN

1. **PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNP.**



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

CONFIDENCIALIDAD	• Protección, seguridad y resguardo de identidades, fuentes y recursos para su uso adecuado.
INNOVACION	• Resolviendo problemas de manera no convencional y a la vanguardia de la tecnología.
LEALTAD	• Actuando con fidelidad en el manejo de la información y con respecto a toda persona.
SERVICIO	• Sirviendo a toda persona de forma amable y cordial en sus necesidades.
RESPONSABILIDAD	• Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de sus actos.
CONSTANCIA	• Determinación en lograr mejores resultados cada día de manera óptima en las metas institucionales.

2. OBJETIVO DEL INFORME

- Evaluar el cumplimiento de las actividades y metas del Plan Operativo Anual 2019 de las Direcciones y unidades correspondientes al trimestre.
- Identificar las actividades que presenten falta o problemas de ejecución, que incidan en el cumplimiento de metas de la institución.
- Proponer acciones oportunas para el normal desarrollo de las actividades establecidas.
- Poner en conocimiento de la Alta Dirección de la institución los resultados y recomendaciones de la evaluación realizada con el objetivo de tomar decisiones/o acciones correctivas.

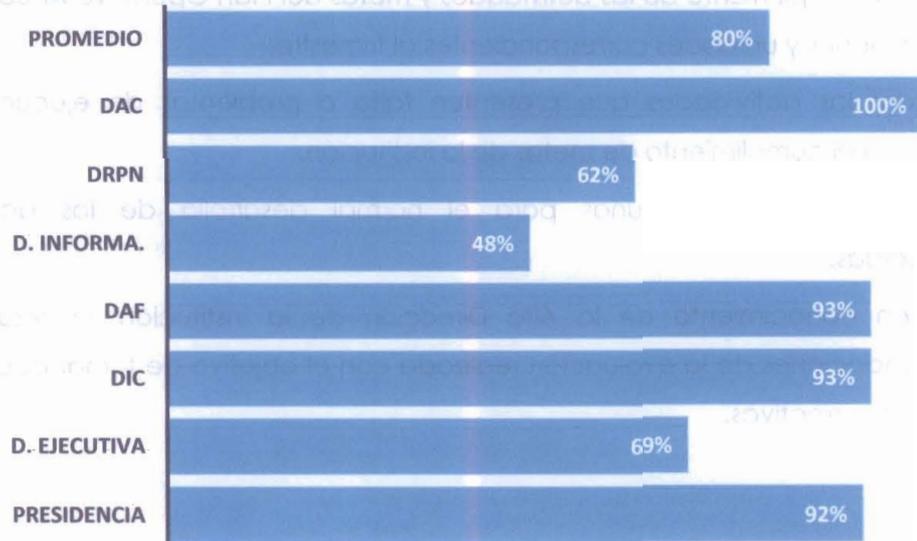
3. RESULTADOS ALCANZADOS

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

La presente gráfica representa un consolidado de los resultados obtenido por las direcciones: durante el presente trimestre..

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES



Fuente: Plan Operativo anual 2019

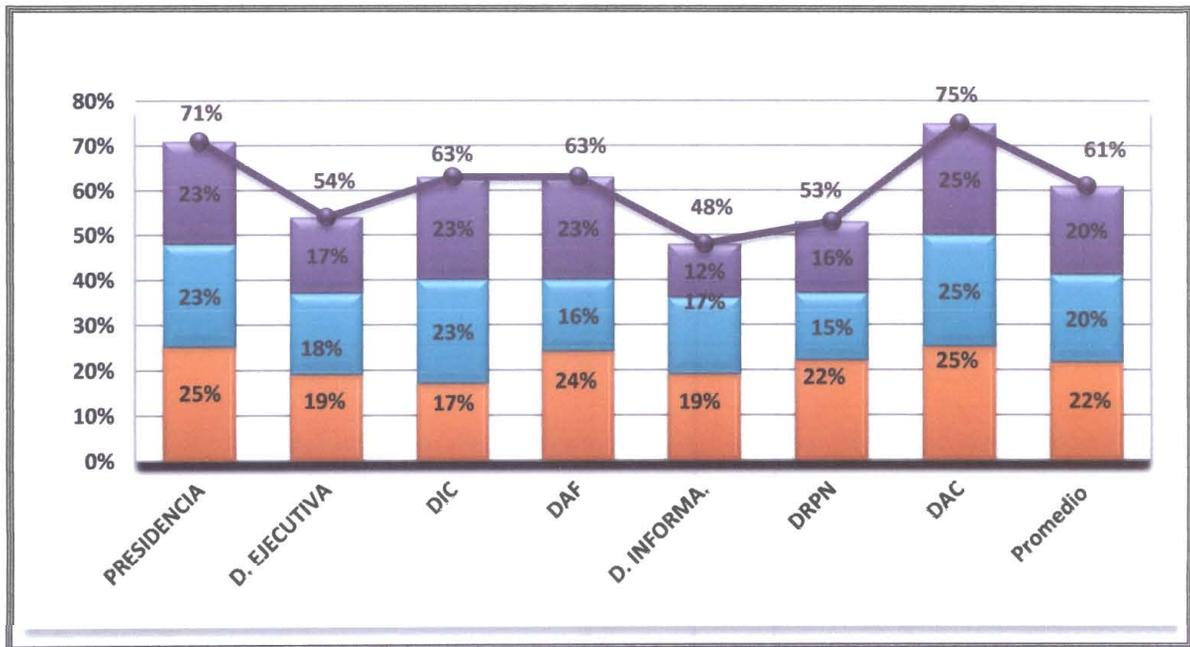
Durante el tercer trimestre del año, **el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 80%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL

A continuación, se presenta un resumen de forma gráfica del grado de avance del Plan Operativo Anual 2019 durante el presente trimestre de cada una de las direcciones y presidencia, a través de los promedios trimestrales de dicho periodo.

Cada uno de los 4 trimestres del Plan Operativo representa un 25% del promedio anual; hasta el presente trimestre el RNPN posee un grado de avance del **60%** de un máximo posible de 75%.

En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual. Por ejemplo, si Dirección Ejecutiva durante el primer trimestre obtuvo un promedio de 77% esto quiere decir que ha ejecutado un 19% de un máximo de 25% posible hasta el primer trimestre ($77\% \times 0.25 = 19\%$; durante el segundo trimestre obtuvo un promedio de 70% equivalente al 18% de un máximo de 25% ($70\% \times 0.25 = 18\%$), y en el tercero obtuvo 69%, equivalente a 17% del 25% probable ($69\% \times 0.25 = 17\%$) es decir que al tercer trimestre del año 2019 ha ejecutado un 54% del 75% posible ($19\% + 18\% + 17\%$)

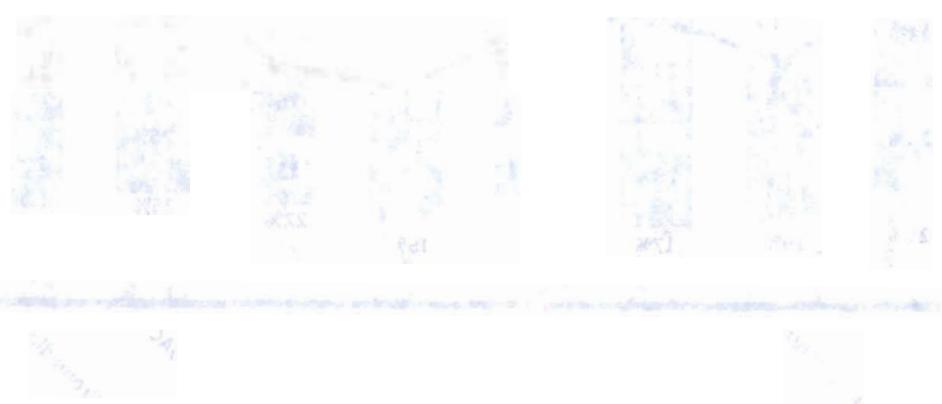


3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA

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. Si una actividad no está programada en un trimestre, no será señalada como falta de ejecución, pero se dejará constancia en el reporte.

UNIDAD	INDICADOR	UNIDAD	INDICADOR	UNIDAD	INDICADOR



Elaboración: [illegible]

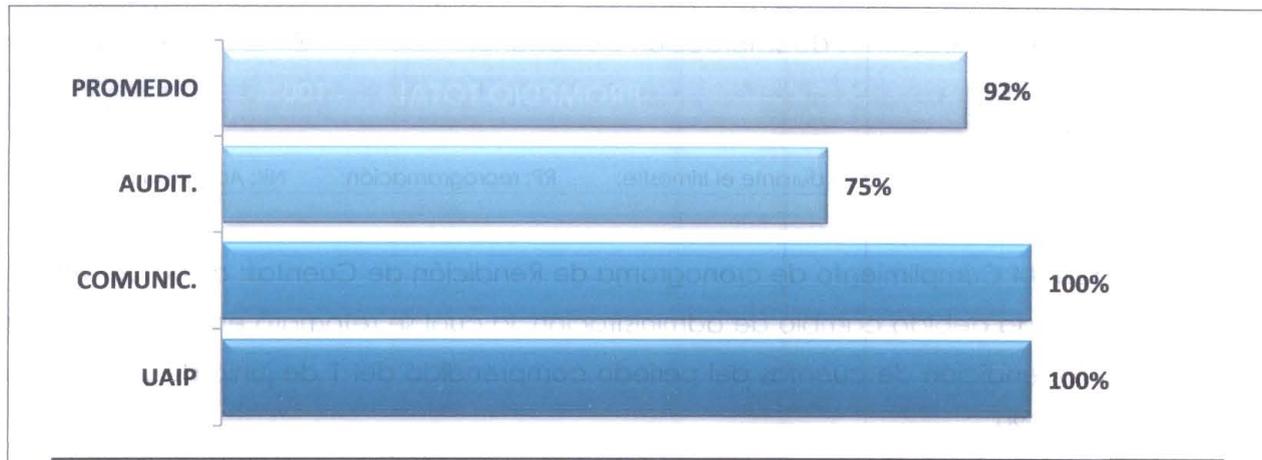
ELABORADO POR DE [illegible]

[illegible]

[illegible]



PRESIDENCIA



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

Las unidades que conforman Presidencia presentan una ejecución trimestral del **92%**.

❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Recopilación y publicación de la información oficiosa	100%	Calificación de 9.97
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	17 solicitudes recibidas y atendidas
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana.	100%	Capacitación "Generalidades Ley de Acceso a la Información Pública"
4	Cumplimiento de cronograma de Rendición de Cuentas	NR	Actividad no requerida
5	Recepción y seguimiento de quejas y avisos	100%	3 quejas y/o avisos
6	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas ante la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial.	100%	36 consultas evacuadas.

7	Elaborar y remitir índice de información reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública.	100%	Índice elaborado y remitido
8	Elaborar informe para Instituto de Acceso a la Información Pública	NP	Actividad no programada en el trimestre
9	Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana.	RP	Se reprograma
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

* Actividad #4 Cumplimiento de cronograma de Rendición de Cuentas: dicha actividad no será realizada debido cambio de administración, la cual se retomará en el año 2020 para realizar la rendición de cuentas del periodo comprendido del 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2020.

❖ UNIDAD DE COMUNICACIONES

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Cobertura a todo el quehacer del RNPN interna y externamente de la institución.	100%	268 eventos se les dio cobertura
2	Análisis de noticias relacionadas al RNPN. *	100%	15 noticias analizadas
3	Seguimiento, monitoreo y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación	100%	92 punteos de medios de 60 programados
4	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria.	100%	3 informes generados
5	Actualizar sitio web/redes sociales	100%	268 actualizaciones de 61 programadas
6	Recopilación de información de las direcciones y jefaturas para su revisión y observaciones previo a la elaboración de memoria de labores anual.	100%	1 recopilación efectuada
7	Elaboración y presentación de memoria de labores 2018	NP	No programado en el trimestre
8	Elaboración de Plan de Medios 2019.	NP	No programado en el trimestre
9	Seguimiento al Plan de Medios de Unidad de Comunicaciones.	100%	Seguimiento elaborado
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

❖ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Cumplimiento al Plan de Auditoría.	33%	
2	Verificación a proceso de cumplimiento de respuesta de quejas y avisos interpuesta por los ciudadanos	67%	2 informes de 3 programados.
3	Auditoría a la calidad de datos introducidos al sistema de registro de partidas.	RP	Se reprograma
4	Auditoria a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior.	100%	6 auditorias
5	Auditoria al Plan de Seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión de DUI	100%	6 informes
6	Elaborar Plan de trabajo 2020, presentarlo a la Corte de Cuentas de la República	NP	No programado en el trimestre
7	Requerimientos y solicitudes de auditorias especiales, requeridas por Presidencia y Dirección Ejecutiva.	NP	No programado en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		75%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

RP: reprogramación;

NR: Actividad No Requerida

NPM: no es posible medir

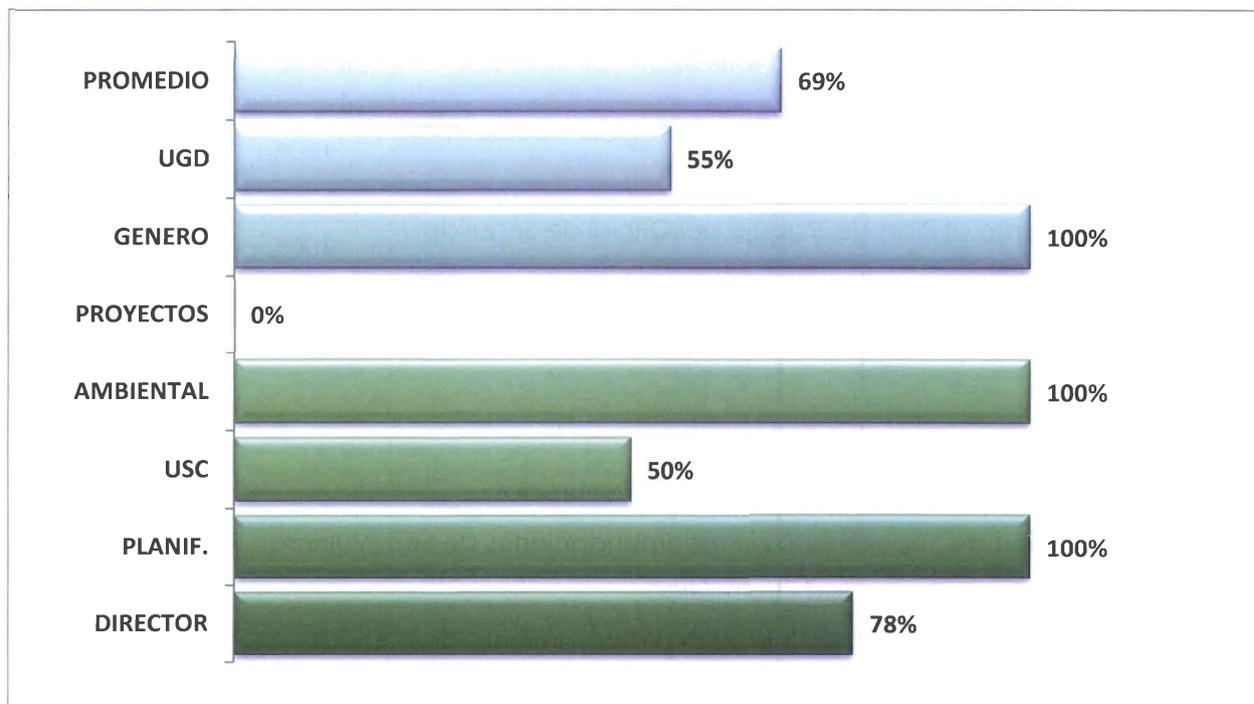
* Actividad #1. Cumplimiento al Plan de Auditoría. De las 3 auditorias reportadas solamente se ha considerado "**Arqueo de cupones de combustibles**", ya que en el caso de la auditora da la unidad de Procesamiento de Partidas el informe es preliminar, y en el de la unidad Jurídica Registral reporta un informe remitido, pero también se expresa estar en proceso.

* Actividad #4 Auditoria a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior: se realizaron los siguientes informes:

Facturación de Producción

FACTURACIÓN	ABR/10	MAY/19	JUN/19	TOTAL
DUI _ Nacional	1	1	1	3
DUI _ Exterior	1	1	1	3
TOTAL	2	2	2	6

DIRECCION EJECUTIVA



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

La Dirección Ejecutiva posee un promedio de ejecución trimestral de **69%**

❖ DIRECTOR EJECUTIVO

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión semanal con directores.	73%	8 reuniones realizadas de 11 programadas
2	Reunión quincenal con jefes de unidad Dirección Ejecutiva.	50%	3 reuniones realizadas de 6 programadas
3	Reunión quincenal con jefes de unidad Presidencia.	0%	
4	Seguimiento al contrato "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y entrega del	100%	3 reuniones asistidas de

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
	Documento Único de Identidad"		3 programadas
5	Participación y seguimiento en comisiones nombradas*	100%	6 participaciones en 5 comisiones
6	Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RNPN para visto bueno.	100%	6 documentos revisados
7	Revisión y visto bueno Plan Estratégico Institucional, POA institucional	100%	seguimiento II trimestre POA y I semestre PEI
8	Seguimiento al Plan de Trabajo del Oficial de Seguridad Informática	100%	2 informes.
PROMEDIO TOTAL		78%	

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

* Actividad #5 Participación en comisiones nombradas:

- 1) Comisión de Seguimiento de recomendaciones de Sec. Vulnerabilidad (2 reuniones)-
- 2) Comisión de Seguridad Informática.
- 3) Mesa de Trabajo de la Unidad de Procesamiento de Partidas
- 4) Contingencias de Equipo Tecnológico.
- 5) Casos Reportados en diversos trámites durante Emisión del DUI en el Exterior.

* Actividad #6 Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RNPN para visto bueno.: Se revisaron los siguientes documentos:

- 1) Política para la aplicación de descuentos por créditos personales e hipotecarios.
- 2) Plan de Trabajo para medición de la percepción de la satisfacción del usuario.
- 3) Política y Procedimiento de fondo Circulante de Caja Chica del RNPN.
- 4) Modificación al Sistema de Citas
- 5) Perfil del Coordinador de Personalización
- 6) Perfil del jefe de la Unidad de Control de Calidad

❖ **UNIDAD DE PLANIFICACION**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA	NR	Actividad no requerida por las áreas
2	Revisión y consolidación de Plan Operativo Institucional 2020 RNPN	NP	No programada en el trimestre
3	Aprobación Plan Operativo Anual 2020 RNPN.	NP	No programada en el trimestre
4	Seguimiento periódico de plan Operativo Anual.	RP	Se reprograma para el mes de octubre
5	Asesorías a directores sobre seguimiento PEI.	NP	No programada en el trimestre
6	Seguimiento Plan Estratégico.	100%	I semestre PEI 2019
7	Actualización de manuales de organización y funciones	NP	No programada en el trimestre
8	Actividades asignadas por autoridades RNPN.	100%	10 reuniones.
9	Presentación de resultados trimestrales POA	RP	Se reprograma para IV trimestre
10	Presentación de Resultados PEI	RP	Se reprograma IV trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

❖ **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 memorandos remitidos
2	Supervisar ejecución de los contratos vigentes en el RNPN.	67%	Informes de 3 meses del primer trimestre.
3	Reunión con Administradores de Contrato y órdenes de	0%	

	compra.		
4	Revisión, elaboración o modificación de procedimientos de la unidad	RP	Se reprograma
5	Informe de reuniones de Comisión de Seguimiento (personal, RNPN),	33%	1 reunión de 3 programadas
PROMEDIO TOTAL		50%	

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

UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Logística, coordinación y participación en eventos, que requieran la figura institucional.	100%	12 atenciones a reuniones de Junta Directiva
2	Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable.	RP	Se reprograma
3	Jornadas de educación ambiental	RP	Se reprograma
4	Celebración de fechas conmemorativas nacionales e institución	100%	1 conmemoración mes de la independencia 3 jornadas de recolección material reciclable en oficinas según programación
5	Prácticas de reciclaje institucional	100%	
6	Verificación y concientización de cumplimiento de política institucional, verificando 5 unidades al azar	RP	Se reprograma
7	Informar al MARN como miembros del SINAMA	NR	Actividad no requerida en el trimestre.
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

❖ UNIDAD DE PROYECTOS

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN		
1	Realización de talleres para identificación de proyectos, sistematización y presentación de resultados.	0%		
2	Realizar actualización y visita a cooperantes*	NR	Actividad requerida	no
3	Gestiones de financiamiento con cooperantes para propuestas aprobadas por autoridades del RNPN*	NR	Actividad requerida	no
4	Revisión y actualización de procedimientos y perfiles de la unidad	RP	Se reprograma	
5	Formulación de perfiles de proyectos de cooperación para el RNPN.	0%		
PROMEDIO TOTAL		0%		

En hoja de instrucción de Dirección ejecutiva 506/2019 se instruyó a la Jefatura de Proyectos que todo lo relativo a cooperación externa sea transferido a la Licenciada Linda Amaya, por lo que las actividades 2 y 3 no serán ejecutadas por la unidad de Proyectos, por lo tanto, serán reportadas como no requeridas en el presente informe.

* Actividad #5 Formulación de perfiles de proyectos de cooperación para el RNPN: reporta la elaboración de 3 perfiles, los cuales no corresponden a proyectos de cooperación, por lo tanto, no son considerados como parte de la ejecución de la actividad:

- 1) Primer avance de propuesta de creación de un departamento de capacitaciones y recopilación de jurisprudencia.
- 2) Propuesta de Mejora de procesos de reciclaje
- 3) Iniciativa de apoyo a torneo de futbol "La Amistad".

UNIDAD DE GENERO

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Diagnóstico de género	NP	Actividad no programada en el trimestre
2	Elaboración de matriz de Plan de acción	100%	UG-99/2019
3	Definición de los alcances de la Política institucional de Igualdad entre los géneros	100%	UG-112/2019
4	Indicación de las líneas de Acción de la Política Institucional de Igualdad entre los géneros.	100%	UG-112/2019
5	Definición de la estructura del marco normativo de la Política de Igualdad entre los Géneros	100%	UG-112/2019
6	Desarrollo de la política de Igualdad entre los Géneros	RP	Actividad se reprograma
7	Desarrollo del Plan Operativo de la política de Igualdad entre los Géneros	RP	Actividad se reprograma
8	Presentación de la política de Igualdad entre los Géneros	RP	Actividad se reprograma
9	Atender consultas relacionadas a temas de discriminación y violencia	100%	5 consultas atendidas
10	Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal a través de la Escuela para la Igualdad sustantiva	100%	7 participaciones
11	Eventos conmemorativos	NR	Actividad no requerida
12	Generación de documentos normativos*	NP	Actividad no programada en el trimestre
13	Otras actividades que asigne Junta Directiva, Presidencia y Dirección Ejecutiva.	100%	2 actividades
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

* Actividad #13 Otras actividades que asigne Junta Directiva, Presidencia y Dirección Ejecutiva: se solicitó colaboración en 2 actividades:

- 1) Proceso de Selección de Jefe Unidad Ambiental, aplicando pruebas psicológicas
- 2) Jornada de capacitación de Ley de Delitos Informáticos y conexos desde la perspectiva de género.

❖ UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Seguimiento al Plan de Trabajo para incorporación del SIGDA al PEI	0%	
2	Elaboración de normativa o lineamientos institucionales para la Gestión Documental.	0%	
3	Asesorías en gestiones documentales	100%	3 asesorías brindadas
4	Capacitaciones en gestión documental	50%	1 capacitaciones realizadas de 2 programadas.
5	Inspección a los archivos de gestión.	0%	
PROMEDIO TOTAL		30%	

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

○ DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RNPN	100%	1,251 documentos solicitados y facilitados
2	Procesar actas de producción de DUI nacional y del exterior.	100%	1,578 actas procesadas de 1,116 recibidas
3	Procesar DUIs anulados para ser enviados a destrucción	RP	Se reprograma hasta nuevo aviso.
4	Separar expedientes de fechas a rangos y disminución de rangos	55%	206,500 expedientes

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Revisar producción expediente de producción nacional.	98%	procesados de 378,125 programados 215,286 expedientes revisados de 218,823 producidos
6	Elaboración de procedimientos del DADR	RP	Se reprograma para el IV trimestre 2,235 expedientes escaneados de 5,500 programadas
7	Digitalización de expedientes físicos.	41%	
PROMEDIO TOTAL		79%	

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

DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de normativa para el funcionamiento del Archivo Central.	RP	Se reprograma para el siguiente trimestre
2	Elaboración de guía para transferencias documentales	RP	Se reprograma para el siguiente trimestre
3	Elaboración de normativa para la preservación y conservación documental.	RP	Se reprograma para el siguiente trimestre
4	Elaboración de procedimiento para transferencias documentales	RP	Se reprograma para el siguiente trimestre
5	Asesorías sobre procesos de transferencias documentales.	100%	6 asesorías
PROMEDIO TOTAL		NPM	

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

Las actividades 1, 2 y 4 se reprogramaron para el IV trimestre, ya que se encuentran en proceso de revisión en la Dirección de Calidad.

La actividad 3 se encuentra en revisión por el Oficial de Gestión Documental.
Por lo tanto, las actividades 1, 2, 3 y 4 se reprograman para el IV trimestre.

El promedio de la Unidad de Gestión Documental y Archivo no está contemplado el Archivo Central por tercer trimestre consecutivo, ya que no es posible medir su porcentaje de ejecución debido a que de 5 actividades programadas solamente 1 presenta ejecución y 4 reprogramaciones.

La unidad de Gestión Documental y Archivos posee un promedio de ejecución del 55% durante el presente trimestre

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 69% de las metas establecidas en el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

La Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución trimestral **93%**.

❖ DIRECTORA DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión mensual con jefaturas de la dirección.	100%	3 reuniones según programación
2	Asistencia a reuniones periódicas y remisión de informes de mesa de renovación masiva.	NR	Actividad no requerida en el trimestre
3	Respuesta a solicitudes de Junta de Vigilancia Electoral realizadas por Presidencia a la DIC.	100%	3 respuestas brindadas según solicitud de JVE.
4	Servicio de DUI a domicilio	100%	107 trámites efectuados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Participación en comisiones nombrada	100%	9 participaciones en comisiones
6	Seguimiento a quejas y denuncias de usuarios a los servicios que brinda la DIC	100%	1 solicitud atendida.
7	Solicitudes subsidiarias de DUI en el Exterior, revocatorias, oficios.	100%	165 solicitudes resueltas,
8	Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación.	NR	Actividad no requerida.
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Informe mensual del proceso de emisión del DUI a Junta Directiva	100%	3 informes a J. D.
2	Capacitaciones	100%	3 capacitaciones
3	Quejas y denuncias	100%	2 memorandos de informe
4	Recursos de revocatorias	100%	4 revocatoria solicitada y resuelta.
5	Asistencia ciudadanos en centro de atención al migrante.	100%	3 informes mensuales presentados
6	Reunión de trabajo con supervisores	100%	3 reuniones de 3 programadas
7	Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.	100%	5 ferias de identidad
8	Seguimiento a producción y logística en centros de servicio en período de renovación masiva	NP	No programada en el trimestre
9	Visitas a los centros de servicio	87%	13 visitas de 15 programadas
10	Elaboración y/o modificación de manuales, procedimientos, instructivos, etc.	0%	
PROMEDIO TOTAL		87%	

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

* Actividad #7 Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.: se participó en 5 ferias de identidad:

- 1) Feria de Identidad Santiago Nonualco.
- 2) Feria de Identidad Nejapa
- 3) Feria de Identidad San Simón.
- 4) Feria de Identidad Tutultepeque, Nejapa
- 5) Feria de Identidad El Carmen.

❖ **UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Emisión de certificación de imagen y datos de DUI	100%	16,470 certificaciones
2	Gestionar el secuestro de expedientes físicos	100%	114 expedientes secuestrados
3	Extender certificaciones de expediente	100%	40 certificaciones
4	Facilitar el escaneo de expedientes	100%	39 expedientes escaneados
5	Gestionar para recuperación de expedientes secuestrados.	100%	21 expedientes recuperados
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Envío de DUIs al exterior por parte del RNPN	100%	22,009 enviados
2	Control de inventario de DUIs	NPM	No es posible medir
3	Videoconferencia de supervisores regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio (donde hay)	91%	87 participaciones de los centros de servicio de 96 programadas

4	Realizar videoconferencia entre los supervisores regionales y coordinador de la unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior.	67%	4 videoconferencias de 6 programadas
5	Realizar capacitación técnica a los asistentes administrativos.	100%	1 capacitación
6	Supervisar la producción de cada asistente administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada trámite	67%	Falta informe de septiembre.
PROMEDIO TOTAL		85%	

* Actividad #2: Control de inventario de DUI:

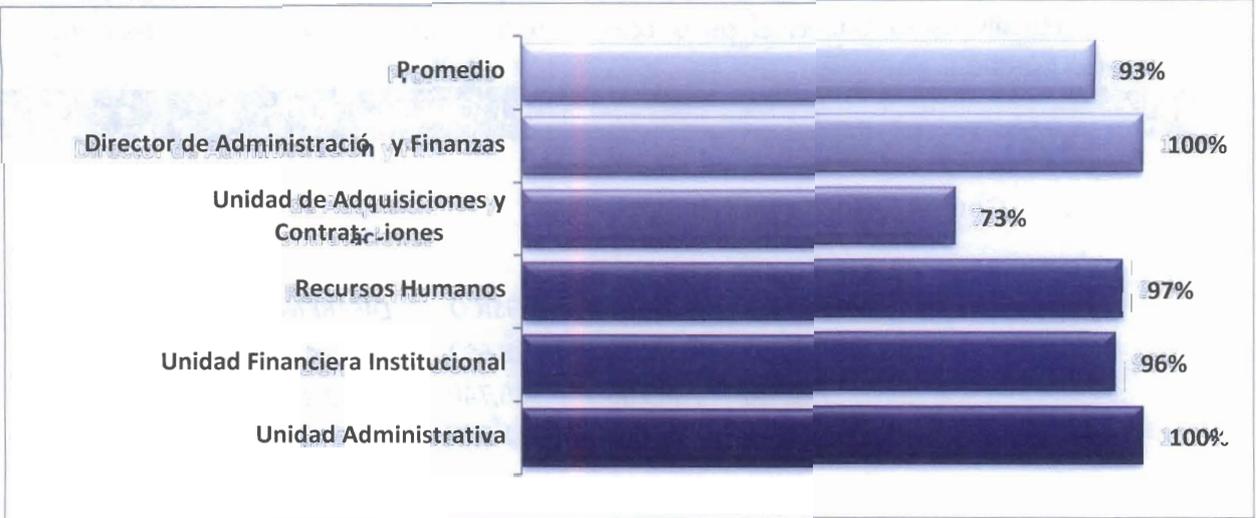
MES	SISTEMA	FISICO	DIFERENCIA
Julio	39,610	38,592	1,018
Agosto	38,260	36,740	1,520
Septiembre	31,604	31,237	367

Llama la atención que del mes de julio a agosto, la cantidad de DUIs sea menor tanto en sistema como en físico, pero en la diferencias de inventario es mayor en casi el 50%, por lo cual se reitera lo expresado en recomendaciones anteriores, sobre la necesidad de realizar un arqueo independiente, a fin de constatar las cantidades reportadas, ya que lo que se hace es un conteo no un control de inventarios, que determinen qué DUIs son los que faltan, cuales están de más, lo cual no genera certeza de las cifras, por lo cual no es posible medir el porcentaje de ejecución de esta actividad.

En las actividades 3 y 4 se debe replantear dichas actividades, a fin de tener una agenda de trabajo, ya que al leer las actas de dichas reuniones, se identifica la falta de objetivos, problemáticas y resultados, seguimiento a planes de trabajo, acuerdos, etc.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 93% de las metas establecidas para el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

La Dirección de Administración y Finanzas posee una ejecución trimestral de 93%.

❖ DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión mensual con jefaturas de la dirección	100%	3 reuniones realizadas
2	Solicitud de recursos propios a la Dirección General de Tesorería del M.H.*	100%	6 solicitudes realizadas de 3 programadas
3	Elaboración de requerimiento de recursos de Fondo General del Tribunal Supremo Electoral	100%	11 solicitudes realizadas de 3 programadas
4	Participación en comisiones nombrada*	100%	3 participaciones según convocatoria
5	Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación.	100%	1 manual

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
6	Solicitud de autorización de PEP, reprogramaciones y ajustes presupuestario a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.	100%	6 solicitudes generadas
7	Remisión de los cierres contables mensuales a la DGCG	100%	3 cierres remitidos firmados
8	Remisión del Proyecto de Presupuesto Institucional a la Dirección General de Presupuesto (DGP)	100%	N-PRE-223/2019
9	Autorización de requisición de bienes de bodega solicitados por las unidades.	100%	45 autorizaciones
10	Autorización de asignaciones de bienes de activo fijo a las diferentes unidades.	100%	202 autorizaciones
11	Autorización de asignaciones presupuestarias en los procesos de compra.	100%	51 autorizaciones
12	Informe de trabajo a Presidencia y Dirección Ejecutiva.	100%	1 informe
13	Asignación de techos presupuestarios en COMPRASAL para la publicación de la PAAC 2019	NP	Actividad no programada en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

❖ **LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Publicación de plan de compras.	NP	No programada en el trimestre
2	Ejecución del plan de compras	63%	31 compras realizadas +
3	Preparar y remitir informe de compras a la Presidencia Institucional y a la UNAC	100%	Un informe elaborado
4	Elaboración de plan de compra anual 2020	NP	No programado en el trimestre
5	Informes mensuales sobre nuevas adquisiciones y/o contrataciones	67%	2 informes de 3 programados
6	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	67%	2 informes de 3 programados
7	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas	67%	2 informes de 3 programados
PROMEDIO TOTAL		73%	

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

* Actividad #2 ejecución del Plan de compras: se ha ejecutado \$714,003.51 durante el trimestre, teniendo una programación de \$1,129,740.00, equivalente al 63% de lo programado

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados)	100%	25 planillas elaboradas de 9 programadas
2	Elaboración de control de asistencia y permisos de los empleados.	100%	28 controles de asistencia de 9 programadas
3	Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicios, certificaciones y diferentes notas al personal.	100%	24 constancias solicitadas y entregadas.
4	Elaboración de acuerdos de personal.	100%	105 acuerdos elaborados
5	Gestionar devolución de subsidio al ISSS.	67%	2 gestiones de 3 programadas
6	Gestionar el proceso de evaluación del desempeño anual.	RP	En proceso de elaboración
7	Proceso de dotación de uniforme a empleados	NP	No programada en trimestre
8	Elaboración del Plan de Capacitaciones para el personal del RNPN para el año 2020.	NP	No programada en trimestre
9	Actualización de perfiles de puesto.	RP	Se reprograma
PROMEDIO TOTAL		93%	

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

* Actividad #1 Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados), denota una ineficiencia en dicha actividad, debido a la gran cantidad de planillas complementarias que se elaboran, se debe identificar la razón de esto y trabajar en la búsqueda de una solución.

* Actividad 4 Elaboración de acuerdos de personal. Se generó un total de 105 acuerdos:

#	Tipo de Acuerdo	Jul.	Ago.	Sept.	Total
1	Acuerdo de cambio de horario de almuerzo	1			1
2	Acuerdo de nombramiento	15	7	4	26
3	Acuerdo de reestructuración de plaza	5	2	1	8
4	Acuerdo de licencia con goce de sueldo por enfermedad	2	9	6	17
5	Acuerdo de incapacidad por alumbramiento	1			1
6	Acuerdo de licencia con goce de sueldo	1			1
7	Acuerdo de permiso de estudio	5	1		6
8	Acuerdo de licencia sin goce de sueldo	1		3	4
9	Acuerdo de exoneración de marcación	1			1
10	Acuerdo de traslado	8	2	1	11
11	Acuerdo de vacaciones anuales de personal de vigilancia	1	1		2
12	Acuerdo de nombramiento eventual		1		1
13	Acuerdo de permiso por matrimonio		2		2
14	Acuerdo de interinato		2	4	6
15	Acuerdo de permiso especial por enfermedad		3	1	4
16	Acuerdo por renuncia voluntaria		3	1	4
17	Acuerdo de pago de prestación económica por renuncia		2	1	3
18	Acuerdo de permiso por lactancia materna		1	2	3
19	Acuerdo de incapacidad por maternidad		2		2
20	Acuerdo de licencia con goce de sueldo por enfermedad de parientes cercanos			1	1
	Acuerdo cambio de personal en planilla de salario			1	1
	TOTAL	41	38	26	105

CLINICA EMPRESARIAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender a personal del RNPN con problemas de salud.	100%	508 consultas de 400 programadas
2	Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (consultas, perfil epidemiológico, incapacidad)	100%	7 informes de 6 programadas
3	Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud.	100%	13 jornadas de 5 programadas
4	Visitas de inspección para identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades prevenibles.	100%	1 inspección realizada según programación
PROMEDIO TOTAL		100%	

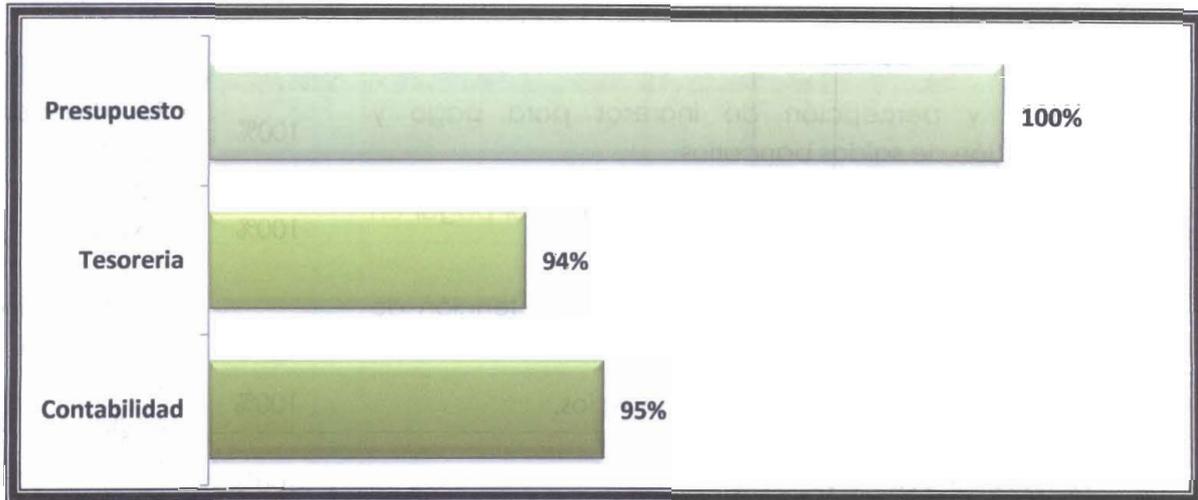
NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

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

TEMA		Jul.	Ago.	Sep.	TOTAL
1	Feria de Salud "Ejercitemos el cuerpo para nutrir la Vida"	1			1
2	Jornada de nutrición	1	1	1	3
3	Post consejería Pruebas de VIH		1		1
4	Charla Beneficios de lactancia materna		1		1
5	Charla Prevención de Dengue		1		1
6	Jornada de eliminación de criadero de zancudo y charla educativa	1	1		2
7	Jornada de masajes quiroprácticos.		1		1
8	Jornada de citología			1	1
9	Jornada de salud visual y charla de cuidados en la visión en niños			1	1
10	Consulta dermatológica			1	1
TOTAL		3	6	4	13

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 97% para el presente trimestre.

❖ UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL



○ DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de la programación de la ejecución presupuestaria en el SAFI.	NP	No programada en el trimestre
2	Elaboración de modificaciones de PEP	100%	56 reprogramaciones
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	625 compromisos elaborados
4	Control de Avance de Ejecución Presupuestaria.	100%	Se efectuaron 4 avances incluido el del mes de junio que había sido reprogramado.
5	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria.	NP	No programada en el trimestre
6	Devoluciones PEP	100%	49 devoluciones
7	Formulación del proyecto de Presupuesto en el SAFI	100%	Proyecto Presupuesto 2020 en SAFI
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

DEPARTAMENTO DE TESORERIA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Registro y percepción de ingresos para pago y generación de saldos bancarios	100%	30 transferencias registradas
2	Registro y verificación de las obligaciones por pagar en SAFI.	100%	580 documentos revisados y registrados.
3	Emisión de quedan y comprobantes de retención de IVA a proveedores	100%	128 retenciones y 79 quedan
4	Pago a proveedores de bienes y servicios.	100%	172 quedan pagados
5	Pago de salarios	100%	32 planillas pagadas
6	Pago por descuento en planillas de salarios	100%	183 pago de descuentos
7	Elaboración de informe mensual para pago de retenciones IVA y Renta.	100%	15 retenciones pagadas
8	Elaboración de constancias de salarios.	100%	258 constancias entregadas.
9	Consolidado mensual para elaboración informe anual renta de empleados	100%	15 archivos actualizados
10	Elaboración de constancias de retención anual de renta.	NP	Actividad no programada en el trimestre
11	Elaboración de reportes auxiliares	100%	18 reportes emitidos
12	Actualización de ejecución de las obligaciones por pagar.	33%	1 documento actualizado
13	Elaboración de reporte final de la ejecución presupuestaria para la liquidación del ejercicio 2018.	NP	Actividad no programada en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		94%	

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 2018, generando los estados financieros.	NP	Actividad no programada en el trimestre
2	Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios.	100%	241 partidas generadas
3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromiso presupuestario.	100%	774 partidas generadas
4	Elaborar Estados Financieros los primeros 10 días de cada mes.	100%	18 estados elaborados y presentados
5	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes suministros	100%	3 comprobantes de entrega de bienes a suministros
6	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes (combustible)	100%	3 comprobantes de entrega de bienes de combustible
7	Conciliación de saldos de la cuenta de existencias institucionales	67%	2 conciliaciones de 3 programadas
PROMEDIO TOTAL		95%	

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 96% de las metas establecidas para el presente trimestre.

❖ UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL



DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaborar inventario físico de suministros en bodega	100%	3 inventarios elaborados
2	Cuadrar inventario final con contabilidad	100%	
3	Elaborar requerimiento de compras	NP	Actividad no requerida en el trimestre
4	Elaborar acta de recepción de bienes	100%	2 comprobantes de recepción de bienes
5	Dar salida a los bienes solicitados	100%	140 comprobantes de entrega de bienes
6	Remitir comprobantes de entrega de bienes y recepción de compra al departamento de contabilidad y unidad de auditoría	100%	142 comprobantes de entrega de bienes
7	Registrar en sistema informático de bodega los bienes recibidos según factura.	100%	2 comprobantes de entrega de bienes.
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

○ **DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Realizar proceso de levantamiento de inventario del activo del RNPN durante el año 2019 en un 100%.	NP	No programado en el trimestre
2	Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos.	100%	141 asignaciones
3	Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	61 descargos
4	Préstamo de mobiliario y/o equipo al personal de la institución	100%	7 bienes prestados
5	Realizar proceso de descargo de bienes inservibles y obsoletos	NP	Actividad no programada en el trimestre.
6	Elaboración de actas de recepción de compras	100%	18 actas de recepción
7	Proceso de donaciones	NR	Actividad no requerida en el trimestre.
8	Conciliación de inventario físico y contable.	NP	No programado en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

 ○ **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos	RP	Se reprograma para el siguiente trimestre.
2	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	12 programaciones elaboradas
3	Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas	100%	1,290 misiones cubiertas
4	Mantener actualizada la documentación de cada vehículo para que pueda circular dentro de lo establecido por la ley.	NP	Actividad programada para octubre
5	Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos	RP	Se reprograma para el siguiente trimestre.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
6	Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales	100%	24 expedientes actualizados
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

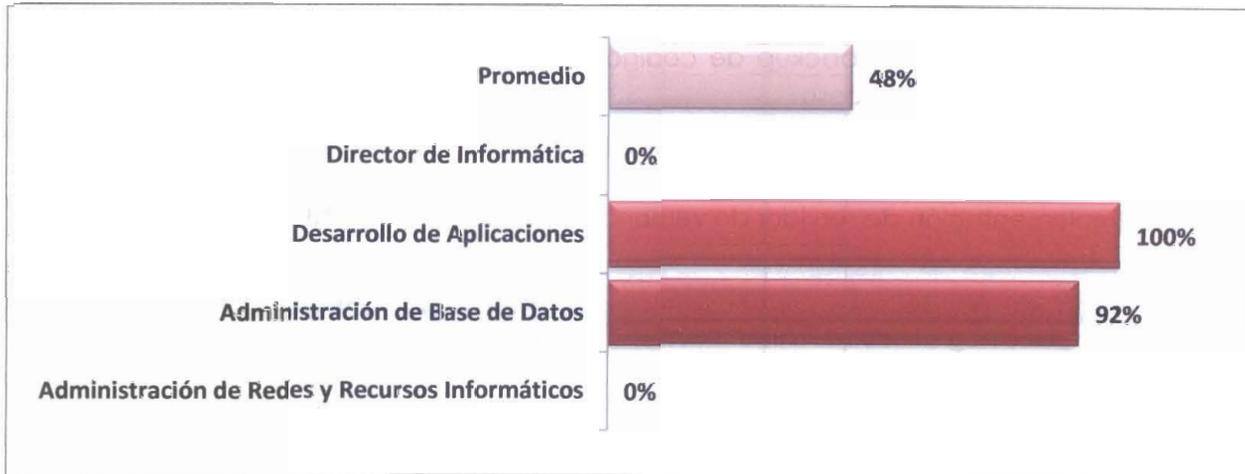
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Mantenimiento correctivo en base a demanda	100%	120 correcciones solicitadas y evacuadas
2	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	8 monitoreos
3	Actividad de limpieza de zonas verdes	100%	3 limpiezas de 3 programadas
4	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería	100%	76 mantenimientos
5	Apoyo en eventos institucionales	100%	Apoyo en 11 eventos
6	Fumigación institucional en oficinas centrales	100%	5 fumigaciones
7	Actividades de limpieza en oficinas	100%	1,828 limpiezas realizadas
PROMEDIO TOTAL		100%	

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 100% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración y Finanzas posee un 93% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

La Dirección de Informática presenta una ejecución trimestral de **48%**.

❖ DIRECTOR DE INFORMATICA

No se ha recibido seguimiento del Director de Informática, por lo tanto, la ejecución es del 0%

❖ DESARROLLO DE APLICACIONES:

ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
1 Seguimiento a la ejecución de solicitudes de desarrollo de aplicaciones	100% 6 solicitudes en ejecución
2 Monitoreo de servidores de aplicaciones	99% 99% de

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
			disponibilidad de 95% programado
3	Revisión y/o actualización de los estándares de desarrollo de aplicativos	NP	No programada en el trimestre
4	Revisión y/o elaboración de los manuales de usuarios de los sistemas.	NP	No programada en el trimestre
5	Establecer Plan de backup de código fuente de las aplicaciones en proceso	NP	No programada en el trimestre
6	Seguimiento de implementación del SREF versión 3	NPM	No es posible medir
7	Implementación de servidor de versionamiento.	NP	No programada en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

* Actividad #1 Seguimiento a la ejecución de solicitudes de desarrollo de aplicaciones. 6 solicitudes en proceso:

- i. Mejoras en proceso en Sistema de Atención Ciudadana (Configuración e implementación en consulados, centros de servicio a nivel nacional y archivo central)
- ii. Cambios en formato de certificaciones del sistema de consulta DUI.
- iii. Modificaciones al sistema SISAH donde se agregó capacidad para la gestión de asuetos diferenciados por empleado, ubicación de empleados de centros de servicio, ubicación de empleados de centros de servicio, reportes tiempos de consumo de permiso por unidad, empleado actual e histórico.
- iv. Creación de nuevo sistema de citas para ciudadanos en el exterior.
- v. Modificación de módulo de interconexión de partidas entre el sistema de procesamiento (SPP) de partidas y el sistema de Estados de Registro Familiar (SREF).
- vi. Análisis y desarrollo de proyecto de número de pago electrónico para el cobro del DUI nacional en sustitución del RUI emitido por el Ministerio de Hacienda.

* Actividad #6 Seguimiento a implementación del SREF versión 3, no es posible medir ya que no existe un plan al cual darle seguimiento. Dicho Plan debía ser elaborado en conjunto con la Jefatura de la Unidad Jurídica Registral.

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

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Generar estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas.	100%	116 estadísticas solicitadas y generadas
2	Atender a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos.	100%	36 solicitudes recibidas y ejecutadas
3	Proceso de monitoreo y optimización del rendimiento de las bases de datos (revisión de consultas, tareas programadas, creación de índices, interacción de servicios con base de datos).	100%	9 procesos realizados de 9 programados
4	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).	50%	6 procesos realizados de 12 programados
5	Realizar procedimiento de administración de la Base de Datos (creación de usuarios, creación de tablas y esquemas, actualización de diccionario de datos mantenimiento y actualización del software de base de datos).	100%	9 procesos solicitados y realizados
6	Monitorear y ejecutar respaldos a todas las Bases de Datos	100%	64 respaldos realizados
7	Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad.	RP	Se reprograma
PROMEDIO TOTAL		92%	

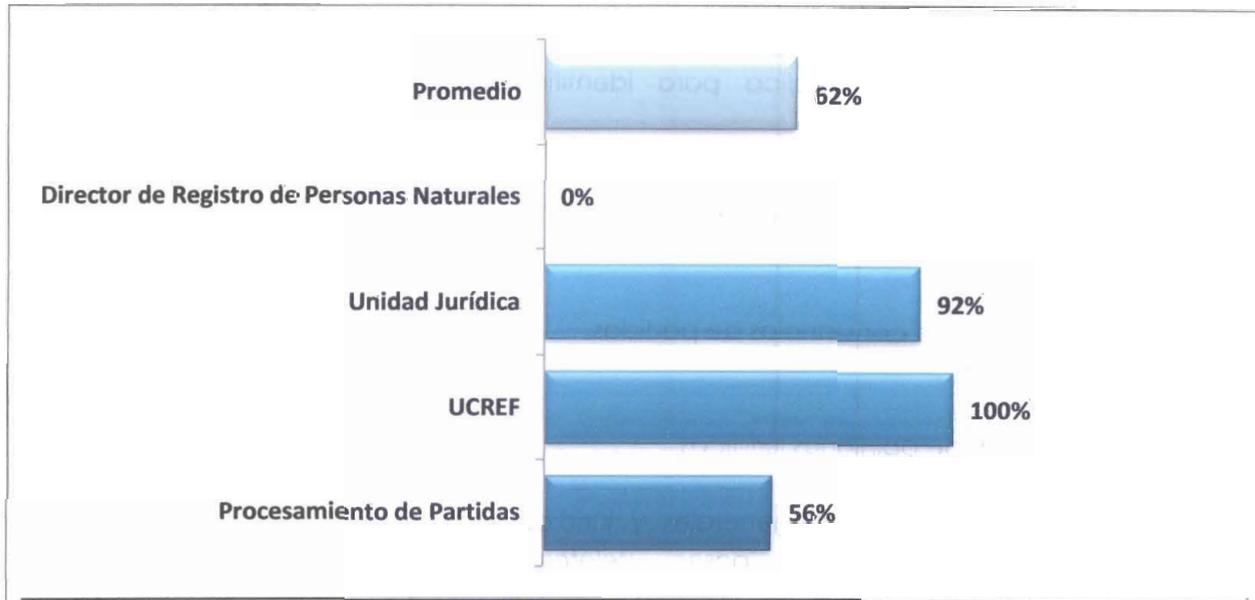
NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #7: Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad. Se ha elaborado el "**Procedimiento Verificar consistencia de Información de las Bases de Datos del RNPN**"; el cual se encuentra en revisión interna para continuar con el proceso de aprobación de Junta, Por lo tanto, se reprograma a espera de finalizar con la revisión.

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

No se ha recibido seguimiento de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos, por lo tanto, la ejecución es del 0%.

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

La Dirección de Registro de Personas Naturales, posee una ejecución trimestral de **62%** de las metas establecidas.

❖ DIRECTOR DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES

No se recibió por segundo trimestre consecutivo el seguimiento de parte de la Dirección de Registro de Personas Naturales, por lo cual su ejecución es **del 0%**.

❖ UNIDAD JURÍDICA REGISTRAL:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaborar resoluciones jurídicas en tiempo para identificación de identidad	100%	444 resoluciones elaboradas
2	Análisis y asesoría jurídica para identificación de identidad.	100%	94 casos analizados y/o asesorados
3	Certificación de constancias de DUI.	100%	3,119 búsquedas y certificaciones elaboradas
4	Certificación de constancias de partidas.	100%	4,244 búsquedas y certificaciones elaboradas
5	Elaboración de opiniones jurídicas	100%	83 opiniones jurídicas elaboradas
6	Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo electrónico)	100%	640 consultas atendidas
7	Jornada de capacitaciones sobre legislación aplicable al REF	NR	Capacitación suspendida por instrucciones de presidencia
8	Elaboración de resolución de evacuación de audiencia de Diligencia de Establecimiento Subsidiario de Estado Familiar	100%	278 resoluciones subsidiarias elaboradas
9	Seguimiento a la promoción del Sistema del Registro del Estado Familiar SREF en alcaldías a nivel nacional.	100%	29 visitas realizadas,
10	Soporte legal del S-REF	100%	138 consultas atendidas
11	Seguimiento a la implementación S-REF	100%	3 informes remitidos
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

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

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Aprobar trámites dentro del plazo*	73%	12,844 de 20,858 aprobados
2	Llamadas atendidas	NPM	No es posible medir
3	Resolución de trámites suspendidos*	75%	501 de 664 trámites
4	Informe de errores cometidos en enrolamiento	100%	3 informes
PROMEDIO TOTAL		83%	

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

* Actividad 1 Aprobar trámites dentro del plazo. De un total de 20,858 trámites aprobados solo 12,844 es decir el 73% del total de trámites cumplió el plazo establecido. Al ser la meta de dicha actividad el 85% de los tramites en tiempo.

$$\begin{aligned} \% \text{ Ejecución} &= (\% \text{ ejecutado en tiempo} / 85\%) \times 100\% \\ &= (62\% / 85\%) \times 100\% \\ &= 73\% \end{aligned}$$

* Actividad 2 Llamadas atendidas. Dicha actividad no se puede medir ya que no reporta la cantidad de llamadas entrantes solamente las atendidas. El indicador de dicha actividad fue utilizado durante el 2018 en la actividad *Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas* la cual no fue posible medir. No se encuentra gestión alguna por parte de la Jefatura del departamento para poder obtener dichos datos.

* Actividad 3 Resolución de trámites suspendidos. De un total 501 trámites suspendidos, 664 fueron evacuados en tiempo, lo que equivale al 75% de ejecución de la meta.

* Actividad 4 Informe de errores cometidos en enrolamiento: dentro de los reportes de errores del trimestre, se ha detectado inconsistencias en los datos que fueron cargados a otros centros de servicio o que no fueron consignados. Cabe destacar que dicha información también fue remitida a la Coordinación de DUI en el Exterior por lo que las acciones tomadas con dicha información, sería con base a datos erróneos.

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 92% de las metas establecidas para el trimestre.

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

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Visita a las alcaldías para realizar verificación de libros conforme art.65-B	100%	Departamento de San Miguel
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación	100%	55 participaciones
3	Actividades y gestiones para modernización de los REF.	NR	Actividad no requerida en el trimestre
4	Asesorías realizadas en programas, proyectos o acciones	100%	635 asesorías
5	Gestiones y seguimiento de: convenios de cooperación interinstitucional nacionales e internacionales, carta, contratos y donaciones.	100%	10 gestiones de 16 convenios
6	Elaboración o seguimiento a documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación*	100%	Ley de Venta de Servicio
7	Jornadas de capacitaciones o diplomados	NR	Actividad no requerida en el trimestre
8	Contribuir a resolver la problemática de las personas censadas en la zona fronteriza (BID)*	NR	Actividad no requerida en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida; NPM: no posible medir

* Actividad #2 Empoderamiento al derecho de identidad e identificación:

Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
1 Ferias de Identidad	Santiago Nonualco, La Paz	6
	Comunidad Fenadesal Sur	
	Nejapa, San Salvador	
	San Simón, Morazán	
	Nejapa, Cantón Tutultepeque, San Salvador	
2 Gobierno Electrónico	El Carmen, Cuscatlán	5
	Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología.	
3 Comisión técnica para la implementación de la Política Nacional de Protección de Niñez y Adolescencia	CONNA	2
4 ABANSA	ABANSA	1
5 PASMO, proyecto Generación Cero	PASMO	1
6 Mesa Técnica Centroamericana	RNPN	2
7 Secretaría de Innovación, Sistema SREF	Secretaría de Innovación	3
8 Reformas al Reglamento de la Ley Especial de Migración y Extranjería	DGME	1
9 Iniciativa Ciudadana Hermano Cercano, sobre voto en el Exterior y Emisión de DUI	RNPN	1
10 Conmigrantes	Secretaría de CONMIGRANTES	5
11 Red de Atención Compartida	Diferentes lugares	26
12 Comité Local de Derechos	Santa Cruz Analquito	1
TOTAL		54

* Actividad #5 Gestiones y seguimiento de: convenios de cooperación interinstitucional nacionales e internacionales, carta, contratos y donaciones. Se ha realizado un total de 20 gestiones, de los cuales se ha dado seguimiento a 11 convenios y se han suscrito 5:

	Nombre de Convenio	Gestiones	Suscrito
1	Convenio Ministerio de Trabajo	1	
2	Renovación del Convenio de Ciudad Mujer.	2	
3	Convenio Interinstitucional con FGR	2	
4	Convenio Imprenta Nacional	11	
5	Convenio Superintendencia de Competencia	1	
6	Convenio Marco secretaria de Innovación	1	
7	Convenio Ministerio de Hacienda sobre NPE	1	
8	Carta de Entendimiento Consejo Nacional de la Judicatura y Registro Nacional de las Personas Naturales	1	
9	Gestión de Convenio Defensoría del Consumidor	2	
10	Convenio Medicina Legal	2	
11	Dirección General de Correos		1
12	Dirección General de Tesorería		1
13	Dirección General de Aduanas		1
14	Adenda II Convenio de Cooperación _Interinstitucional entre Ministerio de RREE y RPNP		1
15	Convenio interconexión RPNP- Alcaldía Municipal de Jicalapa, La Libertad.		1

❖ **UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:**

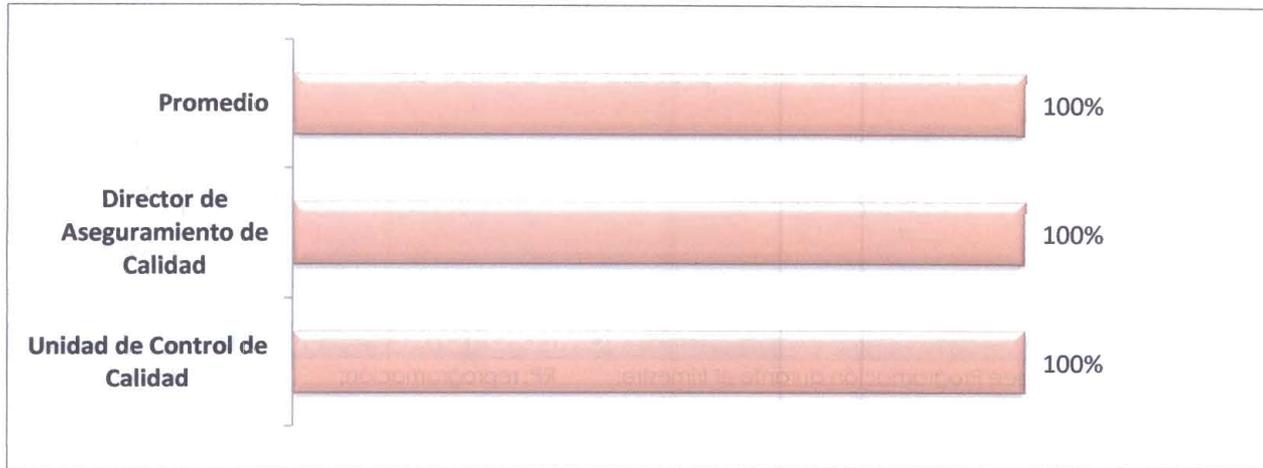
	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar.	64%	241 visitas de 378 programadas
2	Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas.	100%	35,565 partidas con control de calidad de 30,051 programadas.
3	Realizar el proceso de revisar y cargar imágenes de partidas de nacimiento para digitar en el sistema.	74%	54,313 partidas digitadas de 73.200 programadas
4	Revisión, carga para digitación y depurar lotes al	100%	12,155 partidas digitadas de 7,400

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
	sistema (partidas de defunción), cada lote de 50 partidas, 41 lotes cada mes		programadas
5	Control de calidad a partidas de nacimiento digitadas.	58%	42,785 partidas digitadas de 73,200 programadas
6	Generación estadística en errores de digitación a partidas de nacimiento en el proceso de Control de Calidad.	0%	
7	DUI indexado para destrucción.	51%	74,091 DUI's indexados de 146,400 programados.
8	Destrucción de DUI programadas	0%	
PROMEDIO TOTAL		56%	

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 62 % de las metas establecidas durante el trimestre.

DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Plan Operativo Anual 2019

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

❖ DIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Analizar datos del sistema de gestión de Calidad*	RP	Se Reprograma
2	Revisión por la Dirección (Comité de Calidad) *	NP	Actividad no programada en el trimestre
3	Supervisar programa de Auditorías de Calidad*	RP	Se Reprograma
4	Elaborar un Plan de trabajo para la medición de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios.	NP	Actividad no programada en el trimestre
5	Otras actividades asignadas por Dirección Ejecutiva y Presidencia.	100%	3 actividades solicitada.

PROMEDIO TOTAL 100%

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

* Actividad #1 Analizar datos del sistema de gestión de Calidad: se reprograma ya que la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones se encuentra subsanando realizadas al Sistema de Estadísticas, por lo que no se ha podido realizar el análisis.

❖ **UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender los requerimientos de asesorías sobre documentos relacionados al SGC *	100%	43 requerimientos atendidos
2	Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad.	100%	Tablero de indicadores
3	Coordinación revisión de datos del SGC	NP	Actividad no programada
4	Auditorias de Calidad.	RP	Se reprograma
5	Identificación de Planes de Mejora.	100%	Plan elaborado
6	Capacitaciones sobre el sistema de Gestión de Calidad.	100%	1 capacitación
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% durante el trimestre.

4. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:

- i. Los seguimientos de las unidades y departamentos deben ser remitidos por el director o directora del área, directamente a la unidad de Planificación, según instrucción girada por presidencia mediante memorando PNE-247/2019.
- ii. Los seguimientos de las unidades y departamentos que no pertenecen a Dirección Ejecutiva no deben tener la firma del Director Ejecutivo.
- iii. Se recomienda la realización de una verificación independiente al inventario de DUI en el Exterior, y a partir de esto, establecer los controles adecuados, para determinar las existencias por ubicación y hacer los ajustes necesarios en el sistema de inventario (Cuadrar).

GLOSARIO:

C

CCR.
Corte de Cuentas de la República · 10

D

DUI.
Documento Único de Identidad · 36

I

ISSS
Instituto Salvadoreño del Seguro Social · 24, 25
IVA
Impuesto al Valor Agregado · 27

J

J. D.
Junta Directiva · 20

M

matriz

Tabla o cuadro que contiene la programación anual, indicadores ejecución de actividades, etc. : 15

P

PEP
Programación de Ejecución Presupuestaria · 26
POA.
Plan Operativo Anual · 2, 12

R

RNPN
Registro Nacional de las Personas Naturales · 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 16, 25, 29, 33, 41

S

SAFI
Sistema Administrativo Financiero Integrado · 26, 27

U

UNAC
Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública · 24

5. ANEXOS

MATRICES DE SEGUIMIENTO Y SUS INFORMES DE VERIFICACION:

1. **Presidencia**

- a. Unidad de Acceso a la Información Pública.
- b. Relaciones Públicas y Comunicaciones
- c. Unidad de Auditoría Interna

2. **Dirección Ejecutiva**

- a. Director Ejecutivo
- b. Unidad de Planificación
- c. Unidad de Supervisión y Control de Contratos
- d. Unidad Ambiental Institucional
- e. Unidad de Proyectos.
- f. Unidad de Género
- g. Unidad de Gestión Documental y Archivos
 - g.i. Departamento de Archivo Documental Registral
 - g.ii. Departamento de Archivo Central.

3. **Dirección de Identificación Ciudadana.**

- a. Directora de Identificación Ciudadana
- b. Unidad de Supervisión y control
- c. Unidad de Verificación y Asistencia Judicial

4. **Dirección de Administración y Finanzas**

- a. Directora de Administración y Finanzas.
- b. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
- c. Unidad de Recursos humanos

- c.i. Clínica Empresarial
- d. Unidad Financiera Institucional
 - d.i. Departamento de Presupuesto
 - d.ii. Departamento de Tesorería
 - d.iii. Departamento de Contabilidad
- e. Unidad Administrativa Institucional
 - e.i. Departamento de Suministros
 - e.ii. Departamento de Activo Fijo
 - e.iii. Departamento de Transporte
 - e.í.v. Departamento de Servicios Generales

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. Director de Registro de Personas Naturales
- b. Unidad Jurídica Registral
 - b.í. Departamento Jurídico de DUI en el Exterior
- c. Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar
- d. Unidad de Procesamiento de partidas

7. Dirección de Aseguramiento de Calidad

- a. Director de Aseguramiento de Calidad
- b. Unidad de Control de calidad