

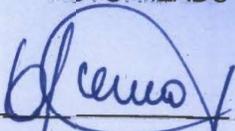
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

I TRIMESTRE

Unidad de Planificación
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

AUTORIZADO

F.

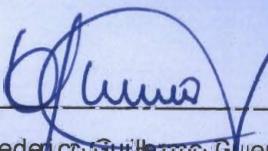


Lic. Federico Guillermo Guerrero Mungua
Presidente Registrador Nacional



Vo. Bo.

F.



Lic. Federico Guillermo Guerrero Mungua
Director Ejecutivo Interino



F.



Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Jefe de Planificación



INDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCION..... | 2 |
| 1. <u>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RPN.</u> | 3 |
| 2. <u>OBJETIVO DEL INFORME</u> | 4 |
| 3. <u>RESULTADOS ALCANZADOS</u> | 4 |
| 3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES | 4 |
| 3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL | 5 |
| 3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA..... | 6 |
| PRESIDENCIA..... | 7 |
| DIRECCION EJECUTIVA | 11 |
| DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA..... | 17 |
| DIRECCION DE FINANZAS | 21 |
| DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION..... | 27 |
| DIRECCIÓN DE INFORMATICA | 37 |
| DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES..... | 41 |
| DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | 48 |
| 4. <u>RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:</u> | 50 |
| 5. <u>GLOSARIO:</u> | 51 |
| 6. <u>ANEXOS</u>..... | 52 |

INTRODUCCION

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del **PLAN OPERATIVO 2020**, 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 2020 (POA 2020).

El seguimiento de los planes operativos tiene como base legal el artículo 57 de las Normas Técnicas de Control Interno del RNPN, 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 RPNP.



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, fuer uso adecuado. |
| INNOVACION | • Resolviendo problemas de manera no convencional y tecnología. |
| LEALTAD | • Actuando con fidelidad en el manejo de la información toda persona. |
| SERVICIO | • Serviendo a toda persona de forma amable y cordial en |
| RESPONSABILIDAD | • Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de su |
| CONSTANCIA | • Determinación en lograr mejores resultados cada día con las metas institucionales. |

2. OBJETIVO DEL INFORME

- ↳ Evaluar el cumplimiento de las actividades y metas del Plan Operativo Anual 2020 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. Es importante mencionar que el mes de marzo fue bastante irregular debido al inicio de la pandemia de covid19 y a partir del 17 de marzo se dejó de laborar debido a la cuarentena decretada.

3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES

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



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

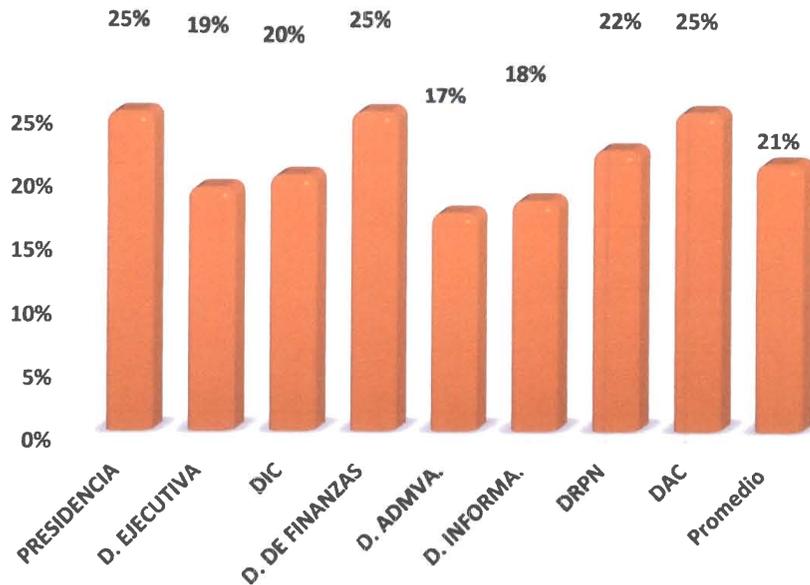
Durante el primer trimestre del año, **el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 85%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL

A continuación, se presenta un resumen de forma gráfica del grado de avance del Plan Operativo Anual 2020 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 22% de un máximo posible de 25%**.

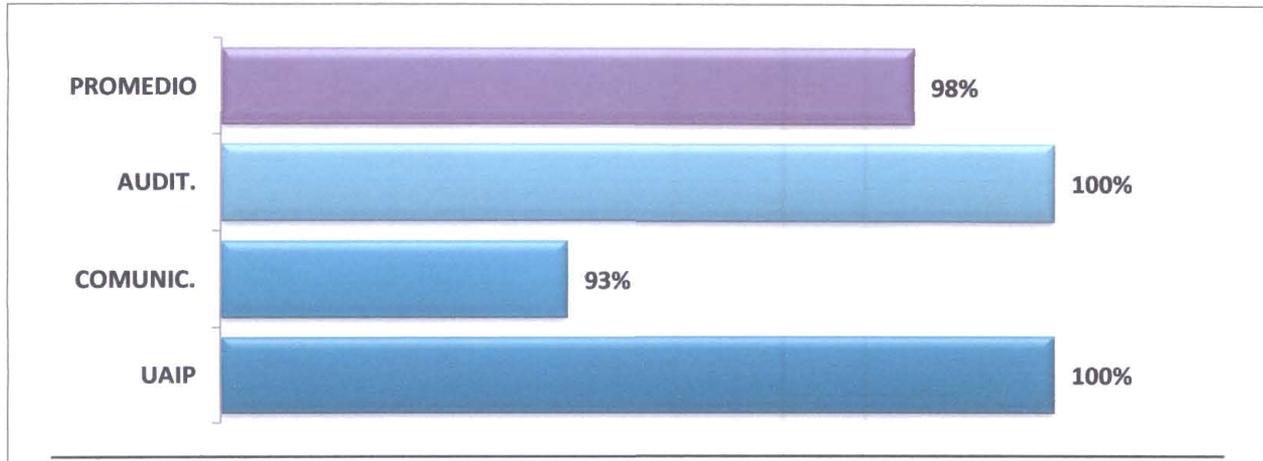
En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual. Por ejemplo, si durante el primer trimestre la Dirección Ejecutiva obtuvo un promedio de 68% esto quiere decir que ha ejecutado un 17% de un máximo de 25% posible hasta el primer trimestre ($68\% \times 0.25 = 17\%$)



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, 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



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

Las unidades que conforman Presidencia presentan una ejecución trimestral del **98%**.

❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|--|-----------|--|
| 1 | Recopilación y publicación de la información oficiosa | NP | Actividad no programada en el trimestre. |
| 2 | Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal | 100% | 22 solicitudes recibidas y atendidas |
| 3 | Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana. | NP | Actividad no programada en el trimestre. |
| 4 | Cumplimiento de cronograma de Rendición de Cuentas | NP | Actividad no programada en el trimestre. |
| 5 | Recepción y seguimiento de quejas y avisos | 100% | 10 quejas y/o avisos |
| 6 | Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas ante la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de | 100% | 63 consultas evacuadas. |

| | | | |
|-----------------------|---|-------------|-------------------------------|
| | manera presencial. | | |
| 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 | 100% | Informe elaborado y remitido. |
| 9 | Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana. | 100% | Se realizó en el mes de enero |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

* Actividad #2: Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal: se evacuó 22 solicitudes.

| MES | ELECTRONICO | FISICO | TOTAL |
|---------|-------------|--------|-------|
| ENERO | 6 | 2 | 8 |
| FEBRERO | 10 | 1 | 11 |
| MARZO | 3 | 0 | 3 |
| TOTAL | 19 | 3 | 22 |

*Actividad #5; Recepción y seguimiento de quejas y avisos:

| MES | TELEFONO | PRESENCIAL | CORREO | TOTAL |
|---------|----------|------------|--------|-------|
| ENERO | 10 | 3 | 0 | 13 |
| FEBRERO | 15 | 1 | 8 | 24 |
| MARZO | 13 | 0 | 13 | 26 |
| TOTAL | 38 | 4 | 21 | 63 |

❖ **UNIDAD DE COMUNICACIONES**



| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--|
| 1 | Cobertura a todo el quehacer del RNPN interna y externamente de la institución. Base para actualización de redes sociales y sitio web | 100% | 206 eventos se les dio cobertura |
| 2 | Monitoreo, seguimiento y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación. | 100% | 65 punteos de medios de 60 programados |
| 3 | Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria. | 67% | 2 informes generados de 3 programados |
| 4 | Recopilación de información de las direcciones y jefaturas para su revisión y observaciones previas a la elaboración de memoria de labores anual. | NP | Actividad no programada para el trimestre. |
| 5 | Elaboración y presentación de memoria de labores 2020 | 100% | Presentada y aprobada |
| 6 | Elaboración de Plan de Medios 2020 | 100% | Plan elaborado |
| 7 | Seguimiento al Plan de Medios de Unidad de Comunicaciones. | NP | Actividad no programada para el trimestre. |
| PROMEDIO TOTAL | | 93% | |

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. | 100% | 1 auditoría finalizada y 4 en proceso |
| 2 | Verificación a proceso de cumplimiento de respuesta de quejas y avisos interpuesta por los ciudadanos | 100% | 1 informes |
| 3 | Auditoría a la calidad de datos introducidos al sistema de registro de partidas. | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 4 | Auditoría a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior. | 100% | 5 meses auditados |
| 5 | Auditoría al Plan de Seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión de DUI | RP | |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|-------------|---|
| 6 | Elaborar Plan de trabajo 2021, presentarlo a la Corte de Cuentas de la República | RP | Elaborado y presentado a JD a espera de reanudación de labores en CCR |
| 7 | Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridas por Presidencia y Dirección Ejecutiva. | 100% | 3 actividades requeridas |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

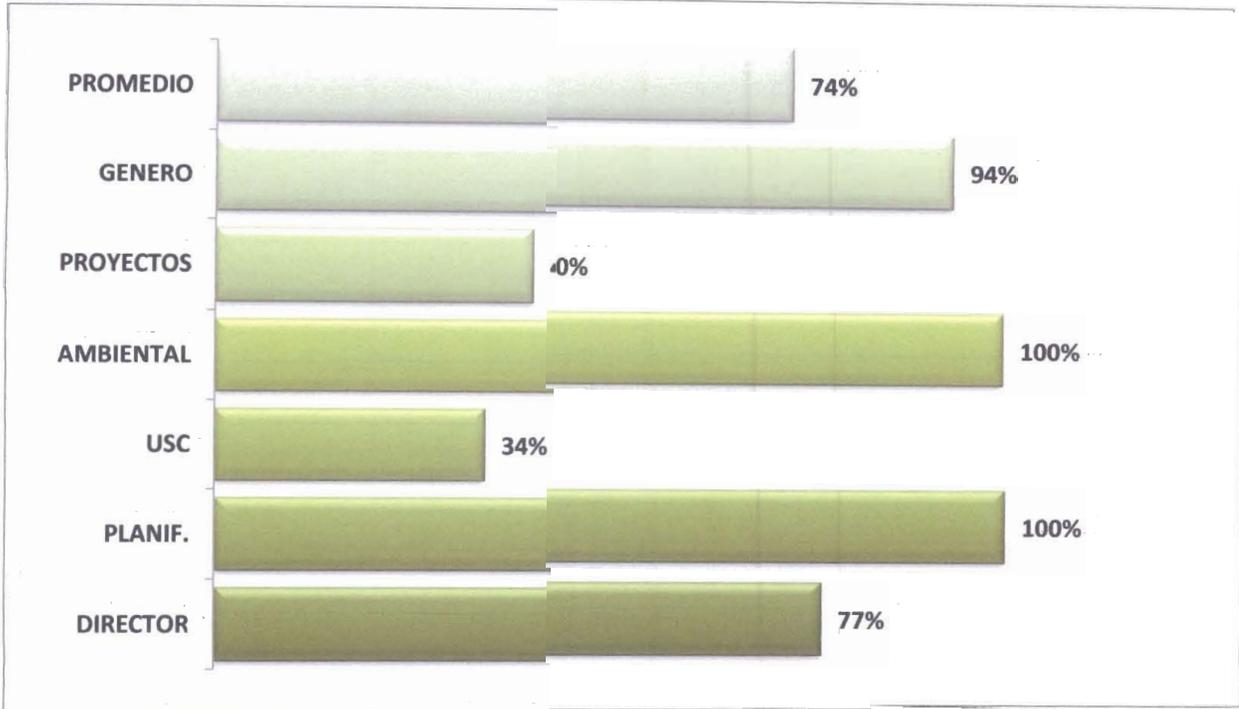
* Actividad #4: Auditoría a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior.

Facturación de Producción

| FACTURACIÓN | MESES | TOTAL |
|----------------|--------------------------|-----------|
| DUI _ Nacional | Agosto – diciembre /2019 | 5 |
| DUI _ Exterior | Agosto – diciembre /2019 | 5 |
| TOTAL | | 10 |

Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RNPN de 98% de las metas establecidas durante el trimestre.

DIRECCION EJECUTIVA



Fuente: PíCIN Operativo Anual 2020

La Dirección Ejecutiva posee un promedio de ejecución trimestral de **74%**.

❖ DIRECTOR EJECUTIVO

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|-------------------------------|
| 1 | Reunión semanal con directores. | 67% | 8 reuniones de 12 programadas |
| 2 | Reunión quincenal con jefes de unidad Dirección Ejecutiva. | 17% | 1 reunión de 6 programadas |
| 3 | Seguimiento al contrato "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y entrega del Documento Único de Identidad" | 67% | 2 reuniones de 3 programadas |
| 4 | Participación y seguimiento en comisiones nombradas y mesas de trabajo internas | 100% | 5 comisiones |

| | | | |
|-----------------------|---|------------|---------------------------------|
| 5 | Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RNPN para visto bueno. | 100% | 5 manuales |
| 6 | Elaboración de programación de POA y PEI de Dirección ejecutiva para el año 2021 | NP | No programado en el trimestre |
| 7 | Revisión y Visto Bueno de seguimientos del Plan Estratégico Institucional, POA institucional | RP | Se reprograma |
| 8 | Participación a comisión de seguimiento de casos expuestos por la corte de cuentas | 67% | 4 reuniones de 6 programadas |
| 9 | Participación en Comisión de elaboración de TDR para la contratación de bienes y servicios especiales (previos a la contratación) | 100% | 16 reuniones según programación |
| 10 | Otras actividades requeridas por Presidencia, Junta directiva. | 100% | |
| 11 | Revisión y visto Bueno POA y PEI 2021 Institucional. | NP | No programado en el trimestre |
| PROMEDIO TOTAL | | 77% | |

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

❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|--|-----------|--|
| 1 | Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA | 100% | Se brindó 3 asesorías |
| 2 | Revisión y consolidación de Plan Operativo Institucional 2021 RNPN | NP | No programada en el trimestre |
| 3 | Aprobación Plan Operativo Anual 2021 RNPN. | NP | No programada en el trimestre |
| 4 | Seguimiento periódico de plan Operativo Anual. | 100% | Informe III y IV trimestre 2019 |
| 5 | Asesorías a directores sobre seguimiento PEI. | 100% | Asesoría a 2 Direcciones; DIC, DRPN |
| 6 | Seguimiento Plan Estratégico. | 100% | Informe II semestre 2019 |
| 7 | Actualización de manuales de organización y funciones | 100% | Elaboración de MOF Institucional |
| 8 | Actividades asignadas por autoridades RNPN. | 100% | 12 informes a Comisionada |
| 9 | Presentación de resultados trimestrales POA | RP | Se reprograma en espera de aprobación de informe |

| | | | |
|-----------------------|--------------------------------|-------------|--|
| 10 | Presentación de Resultados PEI | RP | Se reprograma en espera de aprobación de informe |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

* Actividad # 7 Actualización de Manuales de Organización y Funciones; en el mes de marzo se llevó a cabo la modificación de la Dirección de Administración y Finanzas, la cual se dividió en Dirección de Administración y Dirección de Finanzas, Elaboración de MOF Institucional y creación de unidad de capacitaciones.

❖ 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 | 67% | 2 informes elaborados de 3 programados |
| 2 | Supervisar ejecución de los contratos vigentes en el RNPN. | 0% | |
| 3 | Reunión con Administradores de Contrato y órdenes de compra. | 0% | |
| 4 | Revisión, elaboración o modificación de procedimientos de la unidad | NP | No programada en el trimestre |
| 5 | Informe de reuniones de Comisión de Seguimiento (personal, RNPN), | 67% | 2 informes de 3 programados |
| PROMEDIO TOTAL | | 34% | |

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

❖ UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|-------------|--|
| 1 | Monitoreo y validación de procesos de limpieza y sanitización | RP | Se reprograma para el II semestre del año |
| 2 | Concientización al personal sobre buenas prácticas ambientales | 100% | 6 correos de concientización enviados al personal |
| 3 | Jornadas de educación ambiental | RP | Se reprograma para el II semestre del año |
| 4 | Celebración de fechas conmemorativas nacionales e institución | RP | Se reprograma para el II semestre del año |
| 5 | Prácticas de reciclaje institucional | 100% | 4 jornadas de 3 programadas: recolección material reciclable en oficinas |
| 6 | Verificación y concientización de cumplimiento de política institucional, verificando 5 unidades al azar | 100% | Verificación de política ambiental en 5 unidades |
| 7 | Informar al MARN como miembros del SINAMA | NP | Actividad no programada 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 | Generación de propuestas de proyectos institucionales por medio de reuniones con directores. | 0% | |
| 2 | Planificación de propuestas aprobadas a desarrollar | 0% | |

| | | | |
|-----------------------|--|------------|--|
| 3 | Ejecución de Plan de Proyectos Institucionales | 0% | |
| 4 | Seguimiento a ejecución de proyectos institucionales | 100% | |
| 5 | Otras actividades encomendadas por presidencia y Dirección Ejecutiva | 100% | |
| PROMEDIO TOTAL | | 40% | |

* Actividad #1 Generación de propuestas de proyectos institucionales por medio de reuniones con directores: reporta 2 actividades realizadas:

- a) Propuesta de trabajo en actividades ambientales con unidad ambiental y Organización Let's do it.
- b) Propuesta de trabajo con unidad de Gestión Documental y Archivos para la digitalización de Archivo central.

Ambas actividades no pueden ser consideradas como ejecución de la actividad 1, ya que estas no son proyectos concretos sino posibilidades de realizar alguna actividad o prestar ayuda, lo cual no presenta un proyecto.

* Actividad 3 Ejecución de Plan de Proyectos Institucionales: en cuanto a la propuesta de instalación de sala cuna para empleados del RPNP, lo presentado es una descripción o enunciado de lo que la Ley solicita, dicha propuesta carece de insumos para ser considerado un proyecto, como por ejemplo universo de beneficiarios, costo, insumos de mobiliario, requerimiento de personal, instalaciones, etc.

* Actividad #4 Seguimiento a ejecución de proyectos institucionales: seguimiento y apoyo en la creación de la Unidad de Capacitaciones y Proyecto de Reciclaje con la Unidad Ambiental Institucional.

* Actividad #5

Remitir Informe de actividades para elaboración de Memoria de Labores 2019. Memo DE-07/2020

Presentación de servicios críticos (Plan de Contingencia) DE-08/2020

Elaborar con Ambiental, propuesta de Reducción de Papel.

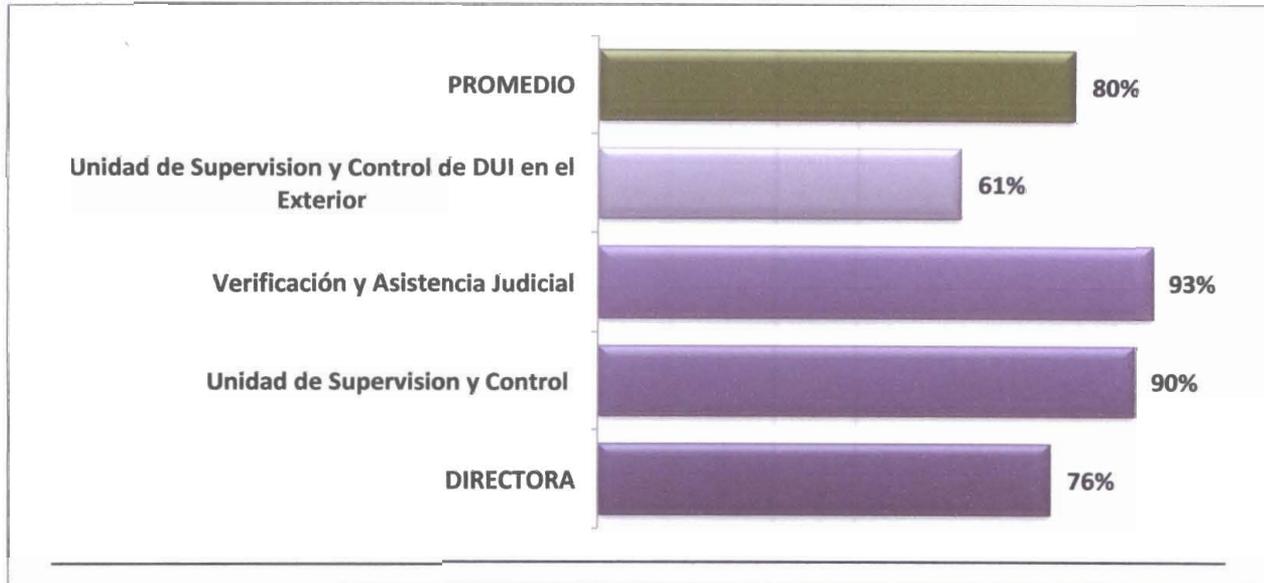
❖ UNIDAD DE GENERO

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|--|
| 1 | Acto de presentación de Política Institucional de Igualdad entre los géneros | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 2 | Divulgación de la política de igualdad entre los géneros | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 3 | Elaboración de Manual de Comunicación incluyente y no sexista | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 4 | Elaboración y presentación sobre brecha salarial entre hombres y mujeres | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 5 | Atender consultas reacionadas a temas de discriminación y violencia | 100% | 2 consultas |
| 6 | Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal a través de la escuela para la igualdad sustantiva | 83% | 5 empleados capacitados de 6 programados |
| 7 | Eventos conmemorativos | 100% | Día Internacional de la Mujer |
| 8 | Otras actividades que designe Junta Directiva, Presidencia y la Dirección Ejecutiva | NR | Actividad no requerida |
| PROMEDIO TOTAL | | 94% | |

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

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 74% de las metas establecidas en el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

La Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución trimestral **80%**.

❖ DIRECTORA DE IDENTIFICACION CIUDADANA

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|--|
| 1 | Reunión mensual con jefaturas de la dirección. | 100% | 3 reuniones según programación |
| 2 | Reunión mensual con coordinador de la Unidad de Supervisión y Control DUI nacional y supervisores de zona | 33% | Solo reporta reunión en el mes de enero. |
| 3 | Reunión mensual con jefes y colaboradores de las coordinaciones y unidad de la DIC | 0% | |
| 4 | Respuesta a solicitudes de Junta de Vigilancia Electoral realizadas por Presidencia a la DIC. | NR | Actividad no requerida |

| | | | |
|-----------------------|--|------------|--------------------------------|
| 5 | Servicio de DUI a domicilio | 100% | 82 trámites efectuados |
| 6 | Participación en comisiones nombrada | 100% | 4 participaciones comisiones |
| 7 | Seguimiento a quejas y denuncias de usuarios a los servicios que brinda la DIC | 100% | 4 quejas y denuncias atendidos |
| 8 | Revocatorias de DUI nacional, oficios, certificaciones e incidencias | 100% | 89 solicitudes resueltas, |
| 9 | Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación. | NR | Actividad no requerida |
| PROMEDIO TOTAL | | 76% | |

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 | Capacitación supervisores | NP | No programado en el trimestre |
| 3 | Quejas y denuncias | NR | No se dio respuesta por pandemia |
| 4 | Proyecto de Recurso de revocatorias | 100% | 1 revocatoria solicitada y resuelta. |
| 5 | Asistencia ciudadanos en centro de atención al migrante. | 67% | 2 informe trimestral presentado de 3 programados |
| 6 | Reunión de trabajo con supervisores; | 67% | 2 reuniones de 3 programadas |
| 7 | Apoyo a otras unidades en actividades institucionales. | 100% | Feria de Identidad en La Reina |
| 8 | Informe de solicitudes de tramites denegados por tipología | 100% | 3 informes |
| 9 | Visitas a los centros de servicio | 60% | 9 visitas de 15 agendadas |
| 10 | Elaboración y/o modificación de manuales, procedimientos, instructivos, lineamientos jurídicos etc. | NP | No programada en el trimestre |
| 11 | Reencuentros | 100% | 2 reencuentros |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|------------------------------|
| 12 | Certificaciones de DUI y en en centros de servicio | 100% | 143 certificaciones emitidas |
| 13 | Reporte estadístico para la memoria de labores | 100% | 3 informes |
| PROMEDIO TOTAL | | 90% | |

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

❖ **UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|-------------------------------|
| 1 | Emisión de certificaciones de imagen y datos de DUI. | 100% | 17,715 expedientes emitidos |
| 2 | Gestionar el secuestro de expedientes físicos. | 100% | 146 expedientes gestionados |
| 3 | Extender certificaciones de expedientes | 100% | 10 certificaciones extendidas |
| 4 | Facilitar el escaneo de expedientes. | 100% | 41 expedientes facilitados |
| 5 | Gestionar para recuperación de expedientes secuestrados. | 67% | 2 informes generados |
| PROMEDIO TOTAL | | 93% | |

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

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|--|
| 1 | Envío de DUIs al exterior por parte del RNPN. | 86% | 25,634 DUI enviados de 29,956 personalizados |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--|
| 2 | Control de inventario de DUIs | 67% | 199 DUIs de diferencia hasta febrero |
| 3 | Videoconferencia de supervisores regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio (donde hay) | 61% | 59 videoconferencias de 96 programadas |
| 4 | Realizar videoconferencia entre los supervisores regionales y coordinador de la unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior. | 50% | 3 videoconferencias de 6 programadas |
| 5 | Realizar capacitación técnica a los asistentes administrativos. | 0% | |
| 6 | Supervisar la producción de cada asistente administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada trámite | 100% | 3 reportes de 3 programados |
| 7 | Visita a los Centros de Servicio en el exterior por parte de la Dirección de Identificación Ciudadana y la Coordinación de supervisión y control de DUI en el exterior. | NP | Actividad no programada |
| PROMEDIO TOTAL | | 61% | |

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

* Actividad #2: Control de inventario de DUI:

| MES | SISTEMA | FISICO | DIFERENCIA |
|--------------|---------------|--------|------------|
| Enero | 39,209 | 38,813 | 396 |
| Febrero | 42,333 | 42,134 | 199 |
| Marzo | 43,035 | | |

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 80% de las metas establecidas para el presente trimestre.

DIRECCION DE FINANZAS



La Dirección de Finanzas presenta una ejecución trimestral **98%**.

❖ DIRECTOR DE FINANZAS

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|---|
| 1 | Reunión mensual con jefaturas de la dirección | 100% | 6 reuniones realizadas |
| 2 | Solicitud de recursos propios a la Dirección General de Tesorería del M.H.* | 100% | 8 solicitudes realizadas de 3 programadas |
| 3 | Elaboración de requerimiento de recursos de Fondo General al Tribunal Supremo Electoral | 100% | 8 solicitudes realizadas de 3 programadas |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|-------------|---|
| 4 | Participación en comisiones nombrada* | 100% | 6 participaciones según convocatoria. |
| 5 | Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación. | NR | Actividad no requerida |
| 6 | Solicitud de autorización de PEP, reprogramaciones y ajustes presupuestario a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda. | 100% | 54 solicitudes generadas |
| 7 | Remisión de los cierres contables mensuales a la DGCG | 100% | 4 cierres remitidos firmados |
| 8 | Firma de partidas contables mensuales | 100% | 956 partidas generadas y firmadas |
| 9 | Autorización de asignaciones de bienes de activo fijo a las diferentes unidades. | NR | Actividad no requerida |
| 10 | Autorización de asignaciones presupuestarias en los procesos de compra | 100% | 11 autorizaciones |
| 11 | Informe de trabajo a Dirección Ejecutiva. | 100% | 3 informes generados |
| 12 | Asignación de techos presupuestarios en COMPRASAL para la publicación de la PAAC 2020 | 100% | 1 asignación |
| 13 | Remisión del Proyecto de Presupuesto 2021 a la Dirección General de Presupuesto (DGP) | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

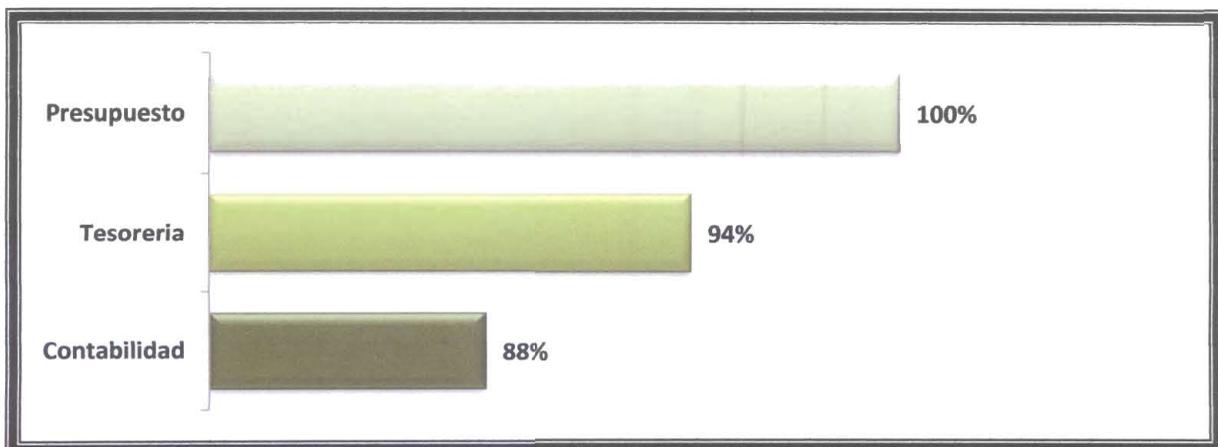
El POA del Director de Finanzas reporta actividad concerniente al Director de Administración, por lo cual se solicita hacer el cambio respectivo para dividir el presente Plan Operativo y trasladar la actividad Administrativa a la Dirección correspondiente y evitar de esta manera un señalamiento de la Corte de Cuentas de la República.

❖ LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|-------------|---|
| 1 | Publicación de plan de compras | RP | Se reprograma |
| 2 | Ejecución del plan de compras | 100% | 70 compras realizadas según solicitudes |
| 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 2021 | NP | No programado en el trimestre |
| 5 | Informes mensuales sobre nuevas adquisiciones y/o contrataciones | 100% | 3 informes de 3 programados |
| 6 | Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes | 100% | 3 informes de 3 programados |
| 7 | Informe de fianzas recibidas y/o devueltas | 100% | 3 informes de 3 programados |
| 8 | Informe de recepción de actas de bienes y/o servicios no entregadas oportunamente | NR | Actividad no requerida |
| 9 | Informe ejecutivo de actividades de la unidad. | 100% | Informe de actividad 2 |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

❖ UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL



o DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|-------------|---|
| 1 | Elaboración de la programación de la ejecución presupuestaria en el SAFI. | 100% | Aprobada por DGP en enero/2020 |
| 2 | Elaboración de modificaciones de PEP | 100% | 47 reprogramaciones y 4 ajustes |
| 3 | Elaboración de compromisos presupuestarios | 100% | 609 compromisos elaborados |
| 4 | Control de Avance de Ejecución Presupuestaria. | 100% | Se efectuaron 2 avances y se reprograma 1 |
| 5 | Elaboración de informe de liquidación presupuestaria. | RP | Se reprograma para el II trimestre |
| 6 | Devoluciones PEP | 100% | 25 devoluciones |
| 7 | Formulación del proyecto de Presupuesto en el SAFI | NP | No programada en el trimestre |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

o DEPARTAMENTO DE TESORERIA

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|--|-----------|---|
| 1 | Registro y percepción de ingresos por requerimiento de fondos | 100% | 24 transferencias registradas |
| 2 | Verificación y registro de las obligaciones por pagar en SAFI. | 100% | 433 documentos revisados y registrados. |
| 3 | Emisión de quedan y comprobantes de retención de IVA a proveedores | 100% | 115 retenciones y 83 quedan |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|---|
| 4 | Pago a proveedores de bienes y servicios. | 100% | 107 quedan pagados |
| 5 | Pago de salarios líquidos | 100% | 26 planillas pagadas |
| 6 | Pago por descuento en planillas de salarios | 100% | 163 pago de descuentos |
| 7 | Reporte y pago de retenciones IVA y Renta. | 100% | 15 Retenciones pagadas |
| 8 | Elaboración de constancias de salarios. | 100% | 145 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. | 100% | 3 constancias solicitadas y entregadas. |
| 11 | Elaboración de reportes auxiliares | 100% | 18 reportes emitidos |
| 12 | Actualización de ejecución de las obligaciones por pagar. | 100% | 3 documentos actualizados |
| 13 | Seguimiento de la ejecución presupuestaria para la liquidación del ejercicio 2019. | 67% | 2 reportes emitido de 3 programados |
| 14 | Manejo del Fondo Circulante de la Caja Chica | 100% | 4 comprobantes |
| 15 | Detalle de los gastos menores pagados y autorizados por la presidencia institucional | 100% | 1 resolución razonada |
| 16 | Informe ejecutivo financiero mensual | 33% | 1 informe de 3 programados |
| PROMEDIO TOTAL | | 94% | |

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

o DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

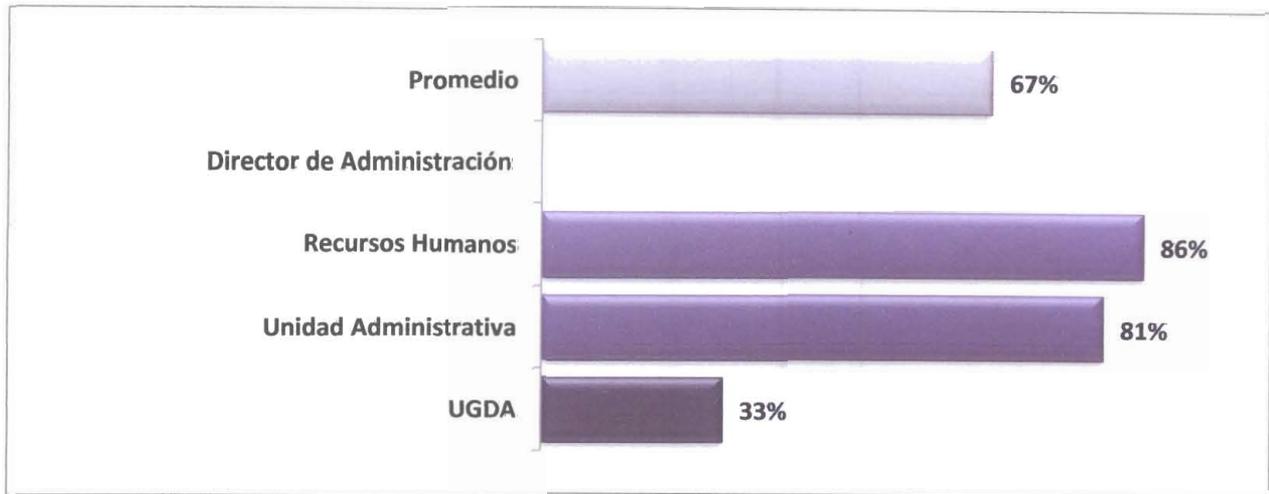
| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|---|
| 1 | Elaborar cierre contable anual del 2018, generando los estados financieros. | 100% | 6 estados financieros emitidos según programación |
| 2 | Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios. | 100% | 235 documentos elaborados |
| 3 | Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromiso presupuestario. | 100% | 839 documentos elaborados |
| 4 | Elaborar Estados Financieros los primeros 10 días de cada mes. | 100% | 24 estados financieros elaborados |
| 5 | Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes suministros | 100% | 3 comprobantes emitidos |
| 6 | Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes (combustible) | 100% | 3 comprobantes registrados |
| 7 | Conciliación de saldos de la cuenta de existencias institucionales | 100% | 3 conciliaciones generadas |
| 8 | Elaboración informe ejecutivo mensual | 0% | |
| PROMEDIO TOTAL | | 88% | |

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

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 94% de las metas establecidas para el presente trimestre.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Finanzas posee un 98% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

La Dirección de Administración posee una ejecución trimestral de **67%**.

❖ DIRECTOR DE ADMINISTRACION

No posee POA aprobado para el presente año, las actividades pertenecientes a esta dirección se encuentran contempladas en el POA del director de Finanzas, por lo cual se sugiere dividir dicha POA para evitar señalamientos por parte de la Corte de Cuentas.

❖ 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% | 37 controles de asistencia de 9 programadas |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|--|
| 3 | Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicios, certificaciones y diferentes notas al personal. | 100% | 23 constancias solicitadas y entregadas. |
| 4 | Elaboración de acuerdos de personal. | 100% | 51 acuerdos elaborados |
| 5 | Gestionar devolución de subsidio al ISSS. | 33% | 1 gestiones de 3 programadas |
| 6 | Gestionar el proceso de evaluación del desempeño anual. | NP | No programada en trimestre |
| 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 2021. | NP | No programada en trimestre |
| 9 | Actualización de perfiles de puesto. | 0% | |
| PROMEDIO TOTAL | | 72% | |

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

○ **CLINICA EMPRESARIAL**

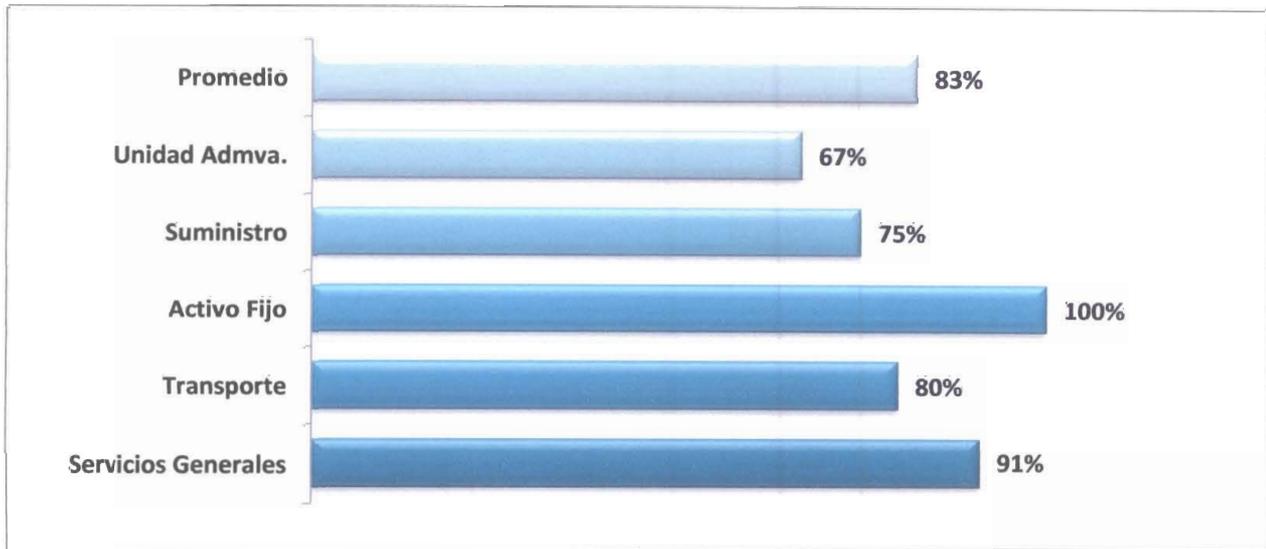
| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|-------------|-----------------------------------|
| 1 | Atender a personal del RNPN con problemas de salud. | 100% | 480 atenciones de 400 programadas |
| 2 | Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (consultas, perfil epidemiológico, incapacidad) | 100% | 6 informes de 6 programados |
| 3 | Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud. | 100% | 9 charlas de 6 programadas |
| 4 | Visitas de inspección para identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades prevenibles. | 100% | 1 inspeccion efectuada realizada |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

* Actividad #2 Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (consultas, perfil epidemiológico, incapacidad): en los anexos solamente se presenta informe del mes de febrero

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 86% para el presente trimestre.

❖ **UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.**



JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|---|
| 1 | Vigilancia en el RNPN | 42% | 10 vigilancias de 24 programadas |
| 2 | Recepción del RNPN | 67% | 8 informes de 12 programados |
| 3 | Elaboración de informe ejecutivo por mes | 100% | 3 informes los cuales no constan en anexos. |
| PROMEDIO TOTAL | | 67% | |

○ **DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--|
| 1 | Elaborar inventario físico de suministros en bodega | 67% | 2 inventarios de 3 programados |
| 2 | Cuadrar inventario final con contabilidad | 67% | 2 conciliaciones efectuadas de 3 programadas |
| 3 | Elaborar requerimiento de compras | 100% | 1 requerimiento efectuado |
| 4 | Elaborar acta de recepción de bienes | 67% | 10 comprobantes de recepción de bienes |
| 5 | Dar salida física a los bienes solicitados | 67% | 102 comprobantes de entrega de bienes |
| 6 | Remitir comprobantes de entrega de bienes y recepción de compra al departamento de contabilidad y unidad de auditoría | 67% | 116 comprobantes de entrega de bienes |
| 7 | Registrar en sistema informático de bodega los bienes recibidos según factura. | 67% | 14 comprobantes de entrega de bienes. |
| 8 | Elaboración de Informe Ejecutivo | 100% | 3 informes |
| PROMEDIO TOTAL | | 75% | |

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

Se hace necesario que el seguimiento contenga los anexos necesarios para comprobar los datos reportados.

 ○ **DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|------------------------------|
| 1 | Realizar proceso de levantamiento de inventario del activo del RNPN durante el año 2020 en un 100%. | NP | No programado en I trimestre |
| 2 | Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos. | 100% | 113 asignaciones |
| 3 | Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución | 100% | 83 descargas |

| | | | |
|-----------------------|--|-------------|--|
| 4 | Préstamo de mobiliario y/o equipo al personal de la institución | 100% | 4 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% | 17 actas de recepción |
| 7 | Proceso de donaciones | NP | Actividad no programada en el trimestre. |
| 8 | Conciliación de inventario físico y contable. | NP | Actividad no programada en el trimestre. |
| 9 | Elaboración de conciliaciones bancarias | 100% | 3 conciliaciones efectuadas |
| 10 | Elaboración de conciliaciones de combustible | 100% | 3 conciliaciones efectuadas |
| 11 | Implementación del nuevo sistema de control de inventarios de Activo Fijo. | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

o **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|--|-----------|--------------------------------------|
| 1 | Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos. | 100% | Un informe elaborado |
| 2 | Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas | 100% | 770 misiones cubiertas |
| 3 | Mantener actualizada la documentación de cada vehículo para que pueda circular dentro de lo establecido por la ley | NP | Actividad programada en el trimestre |
| 4 | Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos | 100% | 1 informe |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--------------------------------------|
| 5 | Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales | NPV | No es posible verificar información. |
| 6 | Elaborar programación de misiones oficiales | 100% | 12 programaciones |
| 7 | Elaborar informe ejecutivo de actividades para memoria de labores | 0% | |
| PROMEDIO TOTAL | | 80% | |

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

* Actividad #5 Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales, no es posible verificar la información, ya que solo presenta un ejemplo de la actividad, lo que corresponde a una bitácora de recorrido, no a un expediente por cada vehículo.

* Actividad #7 Elaborar informe ejecutivo de actividades para memoria de labores. La actividad está programada para presentar un informe mensual de las actividades del departamento, al revisar los anexos de esa actividad se verifica que lo que presenta es una síntesis del perfil de puesto del encargado de transporte, no un informe de la ejecución mensual de las actividades que se realizan, por lo cual se recomienda replantear la actividad como un informe al director del área y no como avance a la memoria de labores.

○ DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|---|
| 1 | Mantenimiento correctivo en base a demandas | 100% | 68 mantenimientos |
| 2 | Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería | 100% | 55 mantenimientos |
| 3 | Actividades de limpieza en zonas verdes | 67% | 2 efectuadas, 1 no se realizó por pandemia. |
| 4 | Apoyo en eventos institucionales | 100% | 3 eventos |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--|
| 5 | Fumigación institucional en oficinas centrales | 67% | 2 efectuadas, 2 no se realizaron por pandemia. |
| 6 | Actividad limpieza en oficina | 100% | 1831 limpiezas efectuadas |
| 7 | Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento | 100% | 3 informes los cuales no constan en anexos. |
| PROMEDIO TOTAL | | 91% | |

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 83% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

❖ **UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|---------------------------------------|
| 1 | Asesorías en gestiones documentales | NR | Actividad no requerida |
| 2 | Capacitaciones en gestión documental | NPE | No posible ejecutar debido a pandemia |
| 3 | Campañas de sensibilización para los archivos de gestión, incluyendo los centros de servicio | NPE | No posible ejecutar debido a pandemia |
| 4 | Inspección a los archivos de gestión. | NPE | No posible ejecutar debido a pandemia |
| 5 | Elaboración de política institucional para el uso estrictamente institucional del correo electrónico | NP | Actividad no programada |
| 6 | Capacitación para la elaboración de los instrumentos archivísticos de identificación y clasificación documental | NPE | No posible ejecutar debido a pandemia |
| 7 | Normativa para la preservación, conservación y buenas prácticas en documentos ofimáticos y electrónicos | NP | Actividad no programada |

| | | | |
|---|---|----|-------------------------|
| 8 | Propuesta de normativa para la recepción y distribución de correspondencia física y/o digital interna y externa | NP | Actividad no programada |
|---|---|----|-------------------------|

| | | | |
|-----------------------|--|------------|-------------------------|
| PROMEDIO TOTAL | | NPM | No posible medir |
|-----------------------|--|------------|-------------------------|

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

La unidad de Gestión Documental no es posible medir, debido a que sus actividades estaban programadas para realizarse en el mes de marzo y no se ejecutaron debido a la pandemia que generó cuarentena, por lo cual se recomienda que establezca fecha de reprogramación para poder ejecutar las actividades programadas para el año.

o **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|---|
| 1 | Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RNPN | 100% | 1,327 documentos solicitados y facilitados |
| 2 | Procesar actas de producción de DUI nacional y del exterior. | 100% | 1,292 actas procesadas de 1,292 recibidas |
| 3 | Procesar DUIs anulados para ser enviados a destrucción | — | Actividad suspendida por el momento |
| 4 | Revisar producción de expediente digital nacional. | 96% | 202,703 expedientes revisados de 212,137 producidos |
| 5 | Elaboración de procedimientos del DADR | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 6 | Digitalización de expedientes físicos. | — | Actividad suspendida por el momento |
| PROMEDIO TOTAL | | 99% | |

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

o DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|---|
| 1 | Capacitaciones sobre transferencias documentales | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 2 | Transferencias documentales | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 3 | Revisión y aprobación de normativa "guía para transferencias documentales" | RP | Se reprograma |
| 4 | Revisión y aprobación de normativa "procedimiento para transferencias documentales" | RP | Se reprograma |
| 5 | Revisión y aprobación de "Normativa para el funcionamiento del Archivo Central" | RP | Se reprograma |
| 6 | Elaboración y aprobación de normativa "Instructivo para la consulta de documentos en custodia en el Archivo Central" | RP | Se reprograma |
| 7 | Elaboración y aprobación de normativa para el manejo de los archivos de gestión. | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 8 | Elaboración y aprobación de normativa "guía para la ordenación documental" | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 9 | Revisión y aprobación de normativa "procedimiento para la ordenación documental" | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 10 | Revisión y aprobación de "Guía para la preservación y conservación documental y Archivos" | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 11 | Asesorías sobre elaboración de instrumentos archivísticos de identificación y clasificación documental | 100% | 1 asesoría |
| PROMEDIO TOTAL | | NPM | No es posible medir |

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

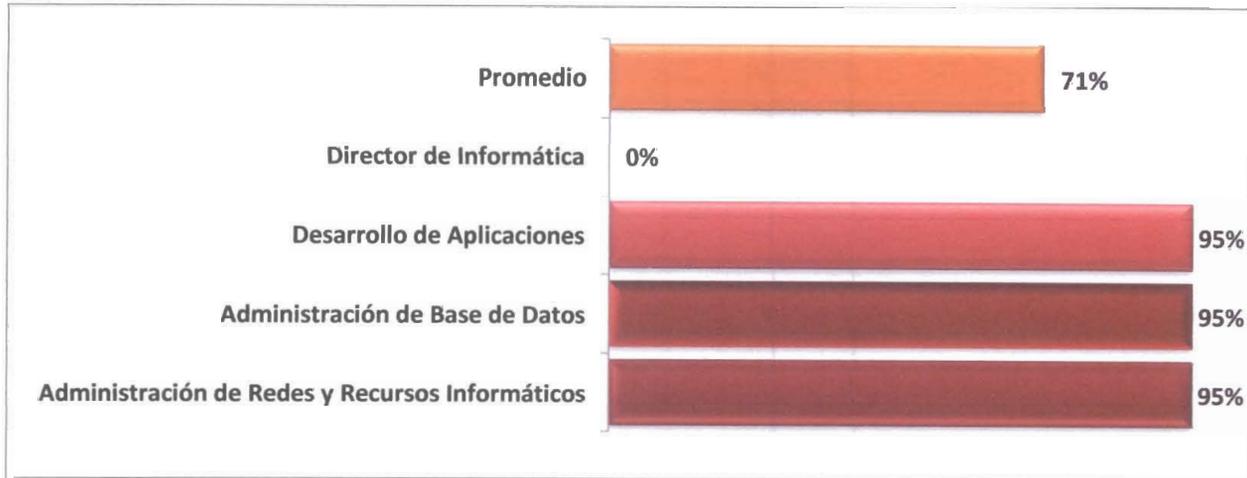
* Las normativas de las actividades 3 y 4 han sido autorizadas por presidencia, a espera de ser presentadas a Junta Directiva para su respectiva aprobación, por lo cual no son consideradas como actividades finalizadas.

* Las normativas de las actividades 5 y 6 han sido elaboradas y se encuentran en proceso de revisión, por lo cual no son consideradas como finalizadas.

La unidad de Gestión Documental y Archivos posee un promedio de ejecución del 33% durante el presente trimestre

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración posee un 67% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

La Dirección de Informática presenta una ejecución trimestral de **71%**.

El seguimiento del Director de Informática remitido a esta unidad correspondiente al I trimestre no corresponde con el POA 2020 aprobado, por lo que se solicitó rectificación y no ha sido respondido.

❖ DIRECTOR DE INFORMATICA

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | | |
|-----------|---|-----------|---------------|-------------|
| 1 | Reunión mensual con jefaturas de la dirección | 0% | No se recibió | seguimiento |
| 2 | Generación de respaldos | 0% | No se recibió | seguimiento |
| 3 | Gestión de bóveda de seguridad | 0% | No se recibió | seguimiento |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|-----------|---------------------------|
| 4 | Requerimientos de administración | 0% | No se recibió seguimiento |
| 5 | Pruebas de la planta eléctrica | 0% | No se recibió seguimiento |
| 6 | Participación en comisiones nombradas | 0% | No se recibió seguimiento |
| 7 | Asistencia a reuniones internas de comisión de seguimiento d contrato de concesionaria | 0% | No se recibió seguimiento |
| 8 | Asistencia a reuniones de Directores | 0% | No se recibió seguimiento |
| PROMEDIO TOTAL | | 0% | |

❖ **DESARROLLO DE APLICACIONES:**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--|
| 1 | Seguimiento a la ejecución de solicitudes de desarrollo de aplicaciones | 100% | 6 actividades ejecutadas |
| 2 | Mantenimiento y soporte sobre aplicaciones en producción del RNPN. | 100% | 584 solicitudes atendidas |
| 3 | Implementación del SREF a nivel nacional. CAPRES | 100% | 17 solicitudes recibidas y evacuadas |
| 4 | Implementación y/o mantenimiento sobre convenios interinstitucionales | 100% | 9 solicitudes atendidas y evacuadas |
| 5 | Revisión y/o elaboración de manuales de usuarios de los sistemas | 100% | 2 manuales revisadas |
| 6 | Monitoreo de aplicaciones en producción | 95% | 90% de disponibilidad de servicio de 95 programado |
| PROMEDIO TOTAL | | 99% | |

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

* Actividad #5 Revisión y/o elaboración de manuales de usuarios de los sistemas. Dicha actividad pertenece al II trimestre, la cual se ejecutó en el primero. Se revisaron 2 manuales:

- ✓ Manual Sistema NPE
- ✓ Manual Sistema de Cita

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

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|--|
| 1 | Generar estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas. | 100% | 206 estadísticas generadas |
| 2 | Atender a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos. | 100% | 7 solicitudes atendidas |
| 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% | 6 procesos realizados |
| 4 | Verificación a la consistencia de los datos contenidos en los sistemas de partidas y sistema de DUI (validaciones de posibles DULs duplicados, validación de DULs sin imagen de partida, validación folios, etc). | 67% | 2 procesos verificados de 3 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% | 5 procedimientos realizados |
| 6 | Monitorear y ejecutar respaldos a todas las Bases de Datos | 100% | 65 respaldos realizados |
| 7 | Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad. | NP | Actividad no programada en el trimestre. |
| PROMEDIO TOTAL | | 95% | |

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

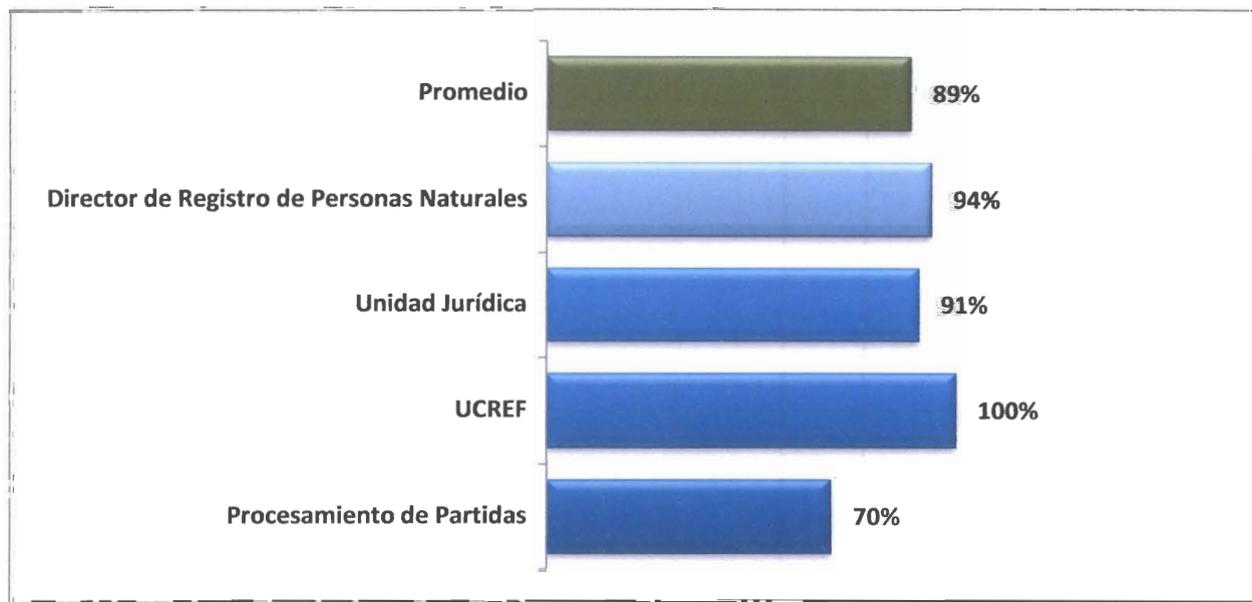
❖ **UNIDAD DE ADMINISTRACION DE REDES Y RECURSOS INFORMATICOS**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|--|
| 1 | Proporcionar mantenimiento preventivo de hardware y diagnóstico mediante herramientas de software para verificar el buen funcionamiento de los equipos Institucionales. | 95% | 190 mantenimientos realizados de 200 programados |
| 2 | Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software de oficina (sistema operativo, suit ofimática y utilitarios) | 100% | 200 mantenimientos realizado según solicitudes |
| 3 | Efectuar un inventario informático del RNPN | NP | No programado en el trimestre |
| 4 | Generar informes de obsolescencia de equipos utilizados por los usuarios del RNPN (computadoras, impresoras, UPS)* | NP | No programado en el trimestre |
| 5 | Ejecutar plan de respaldo a servidores de comunicación del RNPN. | 100% | 3 respaldos generados según programación |
| 6 | Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios (dominio, correo electrónico y acceso a internet). | 100% | 10 cuentas creadas según solicitud |
| 7 | Ejecución del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches)* | 100% | 3 mantenimientos realizados según programación |
| 8 | Monitoreo de servicios de red y servidores. | 100% | 3 monitoreos según programación |
| PROMEDIO TOTAL | | 95% | |

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 71% de las metas establecidas durante el trimestre.

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

La Dirección de Registro de Personas Naturales, posee una ejecución trimestral de **89%** de las metas establecidas.

❖ DIRECTOR DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|---------------------------------|
| 1 | Emisión de certificaciones de constancias de DUI | 100% | 14,825 certificaciones emitidas |
| 2 | Emisión de certificaciones de constancias de partidas | 100% | 4,083 certificaciones emitidas |
| 3 | Emisión de opiniones jurídicas de diferentes casos | 100% | 99 opiniones emitidas |
| 4 | Autorización de solicitudes de conocido social | 100% | 15 autorizaciones |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|------------|---------------------------------|
| 5 | Asesorías | 100% | 14 asesorías brindadas |
| 6 | Participaciones en comisiones nombradas | 100% | 6 participaciones |
| 7 | Participación en reunión de directores | 50% | 6 participaciones de 12 agendas |
| 8 | Realizar actividades encomendadas por Junta directiva, Presidencia, Registrador Adjunto y director ejecutivo | 100% | Informe de transición |
| PROMEDIO TOTAL | | 94% | |

❖ UNIDAD JURIDICA REGISTRAL:

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|--|
| 1 | Certificar el contenido del Sistema de Registro de Personas Naturales | 100% | 4132 certificaciones o constancias emitidas |
| 2 | Certificar el contenido del Sistema del documento Único de Identidad | 100% | 2,748 certificaciones o constancias emitidas |
| 3 | Generar incidencias para administración del Sistema de Registro de DUI | 100% | 41 incidencias generadas |
| 4 | Realizar resoluciones jurídicas para garantizar la legalidad de los procesos del Sistema de Registro del DUI | 100% | 396 resoluciones jurídicas emitidas |
| 5 | Evacuar las audiencias de establecimiento subsidiario de Estado Familiar | 100% | 173 resoluciones evacuadas |
| 6 | Realizar opiniones jurídicas para la aplicación de la Ley en los procesos de los sistemas que el RNPN administra | 100% | 46 opiniones generas |
| 7 | Atender consultas y asistencia jurídica por los diferentes medios que se posee (teléfono, correo electrónico, ventanilla) | 100% | 244 atenciones brindadas |
| 8 | Establecer los criterios jurídicos y aplicación de la ley en los procesos de los Sistemas que el RNPN administra | 100% | 1 criterio jurídico efectuado |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|------------|---------------------------|
| 9 | Buscar la información de los Sistemas de Registro que el RNPN administra (SRDUI y SRPN) | 100% | 219 búsquedas efectuadas |
| 10 | Capacitaciones sobre los criterios jurídicos aplicables al SRDUI y al SRPN | 100% | 16 jornadas de efectuadas |
| 11 | Promoción del Sistema de Registro de Estados Vitales y Familiares (REVFA) en alcaldías a nivel nacional | 100% | 32 visitas realizadas |
| 12 | Soporte legal del REVFA | 100% | 28 consultas atendidas |
| 13 | Implementación de Servicios en línea por medio del Sistema OS-Ticketys | 33% | |
| PROMEDIO TOTAL | | 95% | |

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* | 88% | 16,121 trámites evacuados en tiempo de 21,183 |
| 2 | Llamadas atendidas | NPM | |
| 3 | Resolución de trámites suspendidos* | 71% | 953 de 1,334 trámites |
| 4 | Informe de errores cometidos en enrolamiento | 100% | 3 informes |
| PROMEDIO TOTAL | | 86% | |

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

* Actividad 1 Aprobar trámites dentro del plazo. De un total de 21,183 trámites aprobados solo 16,121 es 75% del total de trámites cumplió el plazo establecido. Al ser la meta de dicha actividad el 85% de los trámites en tiempo, se tiene una ejecución total del 88%

$$\begin{aligned}
 \% \text{ Ejecución} &= (\% \text{ ejecutado en tiempo} / 85\%) \times 100\% \\
 &= (75\% / 85\%) \times 100\% \\
 &= 88\%
 \end{aligned}$$

* 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 4 Informe de errores cometidos en enrolamiento: se recibió informes de errores del trimestre, no presenta respaldo de dicha actividad.

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 91% 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% | 1 departamento visitado |
| 2 | Empoderamiento al derecho de identidad e identificación | 100% | 46 participaciones |
| 3 | Actividades y gestiones para modernización de los REF. | 100% | 7 reuniones |
| 4 | Asesorías realizadas en programas, proyectos o acciones | 100% | 1,626 asesorías |
| 5 | Gestiones y seguimiento de: convenios de cooperación interinstitucional nacionales e internacionales, carta, contratos y donaciones. | 100% | 13 gestiones |
| 6 | Elaboración o seguimiento a documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación* | 100% | 9 gestiones |

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|---|-------------|------------------------|
| 7 | Jornadas de capacitaciones o diplomados | NR | Actividad no requerida |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

* Actividad #1 Visita a las alcaldías para realizar verificación de libros conforme art.65-B, se cubrió el departamento de Cabañas.

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

| | Actividad: | Lugar | Cantidad de Participaciones |
|--------------|---|--|-----------------------------|
| 1 | Ferias de Identidad | La Reina, Chalatenango Panamá Estados Unidos | 5 |
| 2 | Mesa Crecer Juntos | CAPRES | 2 |
| 3 | Mesa d trabajo RNPN-JVE | JVE | 2 |
| 4 | Implementación NPE | RNPN | 3 |
| 5 | ABANSA | RNPN | 1 |
| 6 | Dirección de Atención al Migrante | DAMI | 3 |
| 7 | Comisión Técnica para la Implementación de la Política Nacional de Protección de Niñez y Adolescencia | CONNA | 1 |
| 8 | PASMO | RNPN | 1 |
| 9 | Identificación de las personas con discapacidad | ISRI | 1 |
| 10 | Taller El Salvador digital | BID | 1 |
| 11 | Apertura de oficinas RNPN en ISSS | ISSS | 1 |
| 12 | CONMIGRANTES | MRREE | 5 |
| 13 | RAC | Varios | 19 |
| 14 | Sistema de citas | MRREE | 1 |
| TOTAL | | | 46 |

* Actividad #5 Gestiones y seguimiento de: convenios de cooperación interinstitucional nacionales e internacionales, carta, contratos y donaciones:

- a) Se efectuaron gestiones de los siguientes convenios;
 - a. Convenio de Correos de El Salvador
 - b. Seguimiento a Convenio PNC
 - c. Modificación al Convenio FGR

- b) Convenios Suscritos:
 - a. Convenio de Servicios RNPN-BOLPROS
 - b. Superintendencia de competencias
 - c. Fondo Social para la Vivienda.
 - d. Tribunal Supremo Electoral
 - e. Convenio RNPN-República del Congo, África.
 - f. Convenio ISSS-RNPN
 - g. Avianca

❖ **UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:**

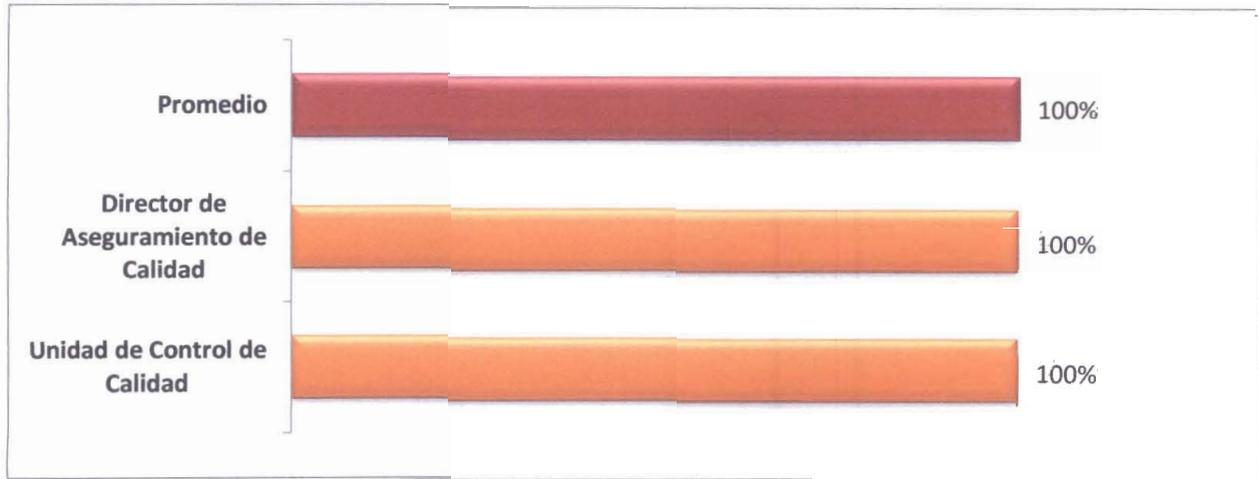
| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|--|
| 1 | Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar. | 82% | 328 visitas de 401 programadas |
| 2 | Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador técnico | 100% | 45,051 partidas con control entregadas |
| 3 | Revisar y renombrar imágenes de partidas de nacimiento. | 2% | 447 partidas digitadas de 24,850 programadas |
| 4 | Realizar carga para digitación de partidas de defunción | 100% | 13,592 partidas digitadas de 6,254 programadas |

| | | | |
|-----------------------|---|------------|---|
| 5 | Depuración de partidas de defunción. | 100% | 10,746 partidas digitadas de 6,254 programadas |
| 6 | Control de calidad de partidas de nacimiento digitadas | 100% | 75,251 partidas digitadas de 60,000 programadas |
| 7 | Generación de estadística en errores de digitación partidas de nacimiento en el proceso de control de calidad | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 8 | Duis indexados para destrucción | 77% | 91,900 duis indexados de 120,800 programados. |
| 9 | Destrucción de DUIS programados | 0% | |
| PROMEDIO TOTAL | | 70% | |

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 89% de las metas establecidas durante el trimestre..

DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

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

❖ DIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------|---|-----------|---|
| 1 | Analizar datos del sistema de gestión de Calidad | RP | Actividad se reprograma para el III trimestre |
| 2 | Revisión por la Dirección (Comité de Calidad) | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 3 | Supervisar programa de Auditorías de Calidad | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 4 | Elaborar un Plan de trabajo para la medición de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios. | RP | Actividad se reprograma para el III trimestre |

| | | | |
|-----------------------|--|-------------|----------------------------|
| 5 | Otras actividades asignadas por Dirección Ejecutiva y Presidencia. | 100% | 3 actividades solicitadas. |
| PROMEDIO TOTAL | | 100% | |

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

* Actividad #5 Remisión de informe de actividades para elaboración de Memoria de Labores 2019.

Remisión de Plan de Contingencia y Matriz de Riesgo.

Relativo a Jornadas de Impresión.

❖ **UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD**

| ACTIVIDAD | | EJECUCIÓN | |
|-----------------------|--|-------------|---|
| 1 | Atender los requerimientos de asesorías sobre documentos relacionados al SGC * | 100% | 30 requerimientos atendidos |
| 2 | Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad. | RP | Se reprograma para el III trimestre |
| 3 | Coordinación revisión de datos del SGC | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 4 | Auditorias de Calidad. | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 5 | Identificación de Planes de Mejora. | NP | Actividad no programada en el trimestre |
| 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

*Actividad 6 Capacitaciones sobre el sistema de Gestión de Calidad: se realizó 1 capacitación a la Unidad Jurídica Registral sobre procedimiento de elaboración y control de documentos.

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

4. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:

- i. Se recomienda al jefe del Departamento de Archivo Central Lic. Mauricio Hernández, gestionar ante Junta Directiva del RNPN la aprobación de los manuales autorizados por el Presidente Registrador Nacional
- ii. Se sugiere dividir las actividades concernientes al POA de la Unidad Administrativa Institucional, a fin de delimitar aquellas que corresponden a dicha unidad y las que pertenecen al Departamento de Servicios generales, la cual no posee POA aprobado para el presente año
- iii. La matriz de seguimiento debe ser acompañado de los anexos que sustenten la información contenida para poder verificar los datos reportados, identificando las actividades a que corresponden.
- iv. Se recomienda la realización de una verificación independiente al inventario de DUI en el Exterior, a fin de determinar las existencias reales.
- v. Las actividades que requiera la recopilación de mucha documentación para sustentar una actividad, preferiblemente hacer una explicación en el resumen ejecutivo, relacionándolo con el expediente o archivo que contiene los datos que sustentan la información
- vi. A todas las jefaturas se solicita que la ejecución y soporte de las actividades, estén en función de la descripción de la actividad y del indicador para medir.
- vii. Las jefaturas deben tener presente las fechas de entrega de seguimiento, el cual es 15 días después de haber terminado el trimestre

GLOSARIO:

D

DUI.
Documento Único de Identidad · 40

I

ISSS
Instituto Salvadoreño del Seguro Social · 27
IVA
Impuesto al Valor Agregado · 23

J

J. D.
Junta Directiva · 17

P

PEP

Programación de Ejecución Presupuestaria · 22, 23
POA
Plan Operativo Anual · 2, 12

R

RNPN
Registro Nacional de las Personas Naturales · 2, 3, 5,
6, 10, 12, 13, 27, 29, 32, 38, 46

S

SAFI
Sistema Administrativo Financiero Integrado · 22, 23

U

UNAC
Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones
de la Administración Pública · 21

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

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 Finanzas**

- a. Director de Finanzas
- b. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
- c. Unidad Financiera Institucional
 - c.i. Departamento de Presupuesto
 - c.ii. Departamento de Tesorería

c.iii. Departamento de Contabilidad

5. Dirección de Administración

- a. Unidad de Recursos humanos
 - a.i. Clínica Empresarial
- b. Unidad Administrativa Institucional
 - b.i. Departamento de Suministros
 - b.ii. Departamento de Activo Fijo
 - b.iii. Departamento de Transporte
 - b.iv. Departamento de Servicios Generales
- c. Unidad de Gestión Documental y Archivos
 - c.i. Departamento de Archivo Documental Registral
 - c.ii. Departamento de Archivo Central.

6. Dirección de Informática

- a. Desarrollo de Aplicaciones
- b. Administración de Base de Datos
- c. Administración de Redes y Recursos Informáticos

7. Dirección de Registro de Personas Naturales

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

8. Dirección de Aseguramiento de Calidad

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