

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

---

## III TRIMESTRE

Unidad de Planificación  
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

AUTORIZADO

F.



Lic. Federico Guillermo Guerrero Muñiz  
Presidente Registrador Nacional

Revisado.

F.



Licda. Haydée del Rosario Chávez de Lagos  
Directora Ejecutiva

F.



Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda  
Jefe de Planificación

## INDICE

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>2</b>
<b>1. <u>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNP.</u> .....</b>	<b>3</b>
<b>2. <u>OBJETIVO DEL INFORME</u>.....</b>	<b>4</b>
<b>3. <u>RESULTADOS ALCANZADOS</u>.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA.....</b>	<b>7</b>
PRESIDENCIA .....	8
DIRECCION EJECUTIVA .....	12
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	18
DIRECCION FINANCIERA .....	23
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	29
DIRECCIÓN DE INFORMATICA .....	39
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	43
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	49
<b>3.4 ADENDA .....</b>	<b>51</b>
<b><u>RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:</u>.....</b>	<b>53</b>
<b><u>GLOSARIO:</u>.....</b>	<b>54</b>
<b><u>ANEXOS</u>.....</b>	<b>55</b>

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

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

**1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RPN.**



**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**

<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	• Protección, seguridad y resguardo de identidades, fuentes y recursos para su uso adecuado.
<b>INNOVACION</b>	• Resolviendo problemas de manera no convencional y a la vanguardia de la tecnología.
<b>LEALTAD</b>	• Actuando con fidelidad en el manejo de la información y con respecto a toda persona.
<b>SERVICIO</b>	• Serviendo a toda persona de forma amable y cordial en sus necesidades.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	• Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de sus actos.
<b>CONSTANCIA</b>	• 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 2020 de las Direcciones y unidades correspondientes al tercer 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 tercer trimestre.



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

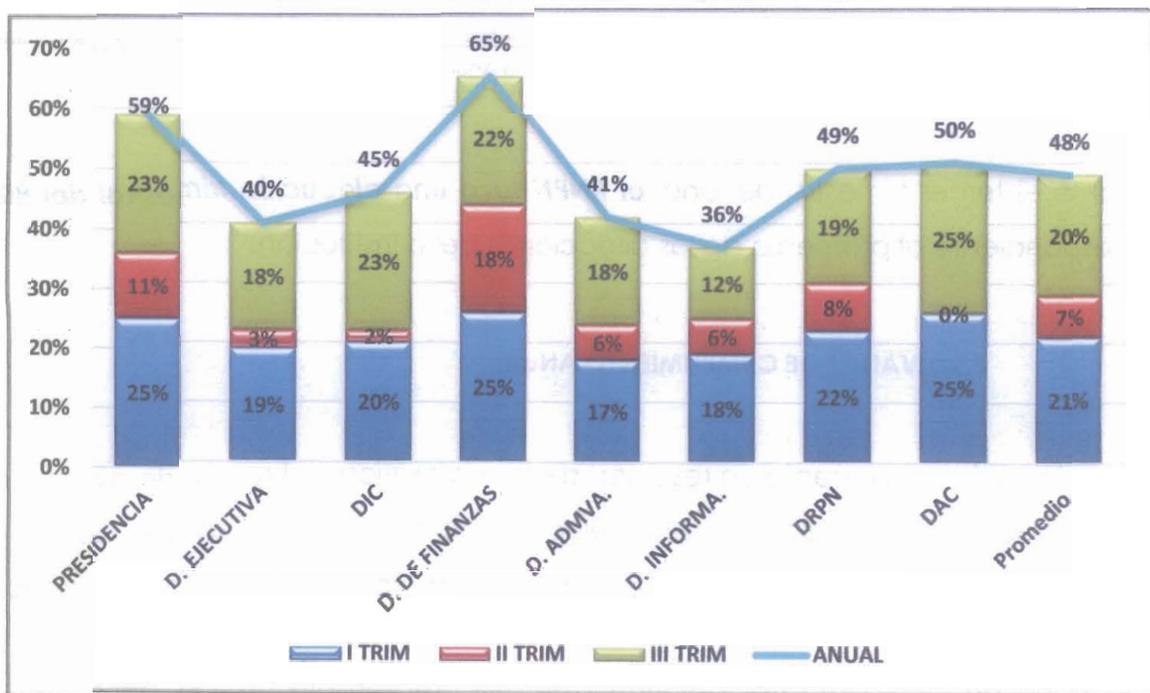
Durante el tercer trimestre del año, **el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 80%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

### 3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL

A continuación, se presenta un resumen de forma gráfica del grado de avance del Plan Operativo Anual 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 49% de un máximo posible de 75%**, esto debido a que durante el segundo trimestre y parte del tercero las actividades de la institución no se llevaron a cabo con normalidad debido a la emergencia por la pandemia Covid-19.

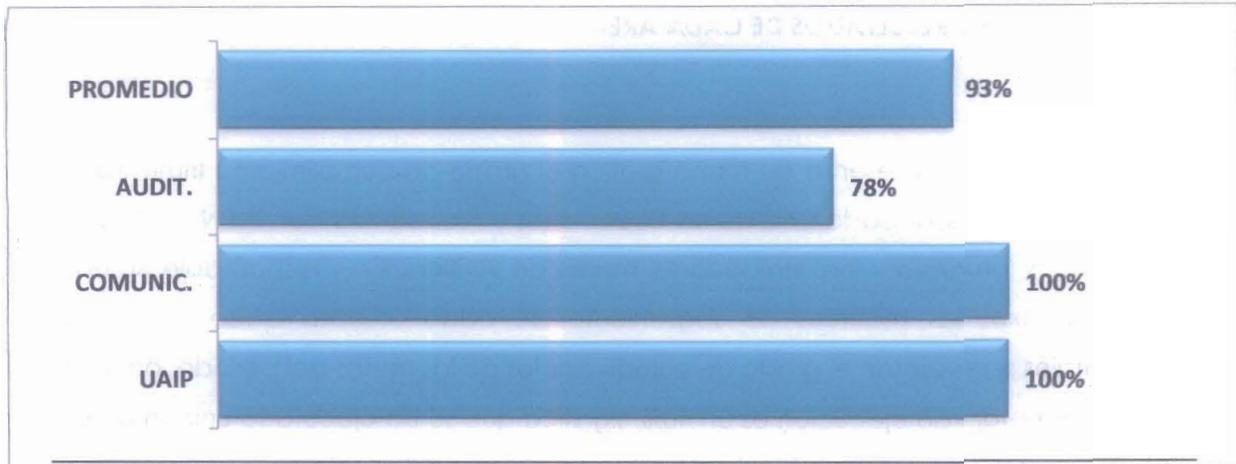
En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual. Por ejemplo, si durante el primer trimestre la Dirección Ejecutiva obtuvo un promedio de 74% esto quiere decir que ha ejecutado un 19% de un máximo de 25% posible hasta el primer trimestre ( $74\% \times 0.25 = 19\%$ ), en el segundo trimestre un 3% ( $10\% \times 0.25 = 3\%$ ) y en el tercer trimestre un 71% ( $71\% \times 0.25 = 18\%$ ), lo cual genera un 40% de un 75% posible.



### 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 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 93%**.

### ❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Recopilación y publicación de la información oficiosa	99%	9.90 nota de autoevaluación
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	11 solicitudes recibidas y atendidas
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana.	NP	Actividad no programada
4	Cumplimiento de cronograma de Rendición de Cuentas	NR	Actividad no requerida
5	Recepción y seguimiento de quejas y avisos	100%	1 quejas y/o avisos
6	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas ante la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial.	100%	165 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	Actividad se reprograma
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

- \* Actividad #5: Recepción y seguimiento de quejas y avisos, se reporta 1 queja durante el trimestre, debido a que dentro de la pagina de transparencia de la institución se eliminó el botón de quejas, con lo cual no pueden recopilar dicha información, lo actual permite mejorar los servicios a la ciudadanía, por lo cual se hace conveniente revisar los mecanismos para utilizados para la recolección de dicha información.
- \* Actividad #4: Cumplimiento cronograma de Rendición de cuentas: debido a la desaparición de la Secretaría de Transparencia y Participación ciudadana, ya no existen lineamientos para realización de dicha actividad, y tampoco se ha recibido lineamientos por parte del gobierno central, por lo cual se considera la actividad como no requerida.
- \* Actividad #9: Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana. Debido a la pandemia covid 19 no se llevó a cabo dicha actividad por lo que se reprograma.

❖ **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%	1,115 actividades se les dio cobertura
2	Monitoreo, seguimiento y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación.	100%	92 punteos de medios de 60 programados
3	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria.	100%	3 informes generados
4	Recopilación de información de las direcciones y jefaturas para su revisión y observaciones previas a la elaboración de memoria de labores anual.	100%	1 recopilación efectuada

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Elaboración y presentación de memoria de labores 2020	NP	No programado en el trimestre
6	Elaboración de Plan de Medios 2020	NP	No programado en el trimestre
7	Seguimiento al Plan de Medios de Unidad de Comunicaciones.	NP	No programado en el trimestre
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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.	NPM	No es posible medir
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.	NP	Actividad no programada en el trimestre
4	Auditoría a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior.	67%	2 auditorías de 3 programadas
5	Auditoría al Plan de Seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión de DUI	100%	5 informes de 3 auditorías
6	Elaborar Plan de trabajo 2021, presentarlo a la Corte de Cuentas de la República	NP	Actividad no programada en el trimestre
7	Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridas por Presidencia y Dirección Ejecutiva.	NP	Actividad no programada en el trimestre
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>78%</b>	

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

\* Actividad #1 Cumplimiento la Plan de auditoria, dicha actividad no es posible medir, debido a que no se ha presentado dicho plan con el cual poder establecer el cumplimiento o no de dicha actividad.

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

*Facturación de Producción*

FACTURACIÓN	MESES	TOTAL
DUI _ Nacional	Enero /2020	1
DUI _ Exterior	Enero /2020	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

Es de hacer notar que hasta el tercer trimestre del año, solamente se ha efectuado la auditoria de enero, quedando pendiente los pagos de los demás meses.

**Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RNPN de 93% de las metas establecidas durante el trimestre.**

## DIRECCION EJECUTIVA



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

La Dirección Ejecutiva posee un **promedio de ejecución trimestral de 71%**.

### ❖ DIRECTOR EJECUTIVO

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión semanal con directores.	0%	
2	Reunión quincenal con jefes de unidad Dirección Ejecutiva.	0%	
3	Seguimiento al contrato "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y entrega del Documento Único de Identidad"	100%	3 reuniones asistidas de 3 programadas
4	Participación y seguimiento en comisiones nombradas y mesas de trabajo internas	0%	
5	Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RPN para visto bueno.	100%	2 documentos revisados
6	Elaboración de programación de POA y PEI de Dirección ejecutiva para el año 2021	RP	Se reprograma para el mes de noviembre
7	Revisión y Visto Bueno de seguimientos del Plan Estratégico Institucional, POA institucional	100%	Seguimiento I trimestre POA
8	Participación a comisión de seguimiento de casos expuestos por la corte de cuentas	0%	

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
9	Participación en Comisión de elaboración de TDR para la contratación de bienes y servicios especiales (previos a la contratación)	NR	Actividad requerida no
10	Otras actividades requeridas por Presidencia, Junta directiva.	NR	Actividad requerida no
11	Revisión y visto Bueno POA y PEI 2021 Institucional.	NP	No programado en el trimestre
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>43%</b>	

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

\* Actividad #3 Seguimiento al contrato "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y entrega del Documento Único de Identidad": se llevo a cabo 2 reuniones internas y 1 conjunta.

\* Actividad #5: Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RNPN para visto bueno. Se revisaron los siguientes documentos:

- 1) Documento de Instrumentos Archivísticos de Identificación y Clasificación Documental.
- 2) Revisión de documento de Procedimiento relativo a implementación de teletrabajo.

#### ❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA	100%	4 asesorías brindadas
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%	I y II trimestre elaborado
5	Asesorías a directores sobre seguimiento PEI.	NR	No requeridas
6	Seguimiento Plan Estratégico.	RP	Se reprograma
7	Actualización de manuales de organización y funciones	NR	No requeridos
8	Actividades asignadas por autoridades RNPN.	100%	14 actividades realizadas

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
9	Presentación de resultados trimestrales POA	100%	Remisión vía correo electrónico a directores y jefaturas
10	Presentación de Resultados PEI	RP	Se reprograma
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

\* Actividad #4 Seguimiento periódico de plan Operativo Anual: se elaboró el I y II trimestre del Plan Operativo.

\* Actividad #8 Actividades asignadas por autoridades RNPN: Se efectuaron informes semanales a Comisionada Presidencial para Operaciones y Gabinete de Gobierno en sitio <https://actividades.egob.sv/>.

En relación a las actividades referentes al PEI, se está trabajando en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, el cual se espera esté finalizado en enero 2021.

❖ **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.	100%	Informes de los meses junio, julio y agosto
3	Reunión con Administradores de Contrato y órdenes de compra.	100%	Informes de los meses junio, julio y agosto
4	Revisión, elaboración o modificación de procedimientos de la unidad	0%	
5	Informe de reuniones de Comisión de Seguimiento (personal, RNPN),	67%	2 reuniones de 3 programadas
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>73%</b>	

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	100%	1 informe
2	Concientización al personal sobre buenas prácticas ambientales	100%	7 correos de concientización enviados al personal
3	Jornadas de educación ambiental	RP	Se reprograma
4	Celebración de fechas conmemorativas nacionales e institución	100%	2 acciones vía correo
5	Prácticas de reciclaje institucional	100%	3 jornadas de recolección de material reciclable en oficinas
6	Verificación y concientización de cumplimiento de política institucional, verificando 5 unidades al azar	100%	5 unidades verificadas
7	Informar al MARN como miembros del SINAMA	100%	1 informe remitido
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

\* Actividad #1. Monitoreo y validación de procesos de limpieza y Sanitización: se elaboraron 3 propuestas:

1. Propuesta de medidas sanitarias a desarrollar para recolección de materiales reciclados durante emergencia COVID-19.
2. Propuesta para Instalación de Estaciones de Recolección de Reciclaje.
3. Informe de Monitoreo y Validación de Procesos de Limpieza y Sanitización de las Instalaciones del RPNP.

Se recomienda reformular esta actividad

\* Actividad #4 Celebración de fechas conmemorativas nacionales e institución:

1. Día mundial de la población.
2. Día mundial de la conservación de la capa de ozono.

**❖ UNIDAD DE PROYECTOS**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Generación de propuestas de proyectos institucionales por medio de reuniones con directores.	RP	Se reprograma
2	Planificación de propuestas aprobadas a desarrollar	RP	Se reprograma
3	Ejecución de Plan de Proyectos Institucionales	0%	
4	Seguimiento a ejecución de proyectos institucionales	0%	
5	Otras actividades encomendadas por Presidencia y Dirección Ejecutiva	100%	Autorizaciones financieras como refrendario
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>33%</b>	

**❖ UNIDAD DE GENERO**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Acto de presentación de Política Institucional de Igualdad entre los géneros	RP	Se reprograma
2	Divulgación de la política de igualdad entre los géneros	RP	Se reprograma
3	Elaboración de Manual de Comunicación incluyente y no sexista	0%	
4	Elaboración y presentación sobre brecha salarial entre hombres y mujeres	NP	Actividad no programada en el trimestre
5	Atender consultas relacionadas a temas de discriminación y violencia	100%	1 consulta atendida
6	Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal a través de la escuela para la igualdad sustantiva	100%	6 participaciones
7	Eventos conmemorativos	NP	Actividad no programada en el trimestre.

8	Otras actividades que designe Junta Directiva, Presidencia y la Dirección Ejecutiva	100%	1 actividad
---	---	------	-------------

**PROMEDIO TOTAL 75%**

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

\* Actividad #6: Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal a través de la Escuela para la Igualdad Sustantiva.

Nombre del Curso	# de empleados
ABC de la Igualdad sustantiva	2
ABC para una vida libre de violencia para las mujeres	2
ABC de las masculinidades	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee **un 71%** 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 90%**.

### ❖ 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	100%	6 reuniones según programación
3	Reunión mensual con jefes y colaboradores de las coordinaciones y unidad de la DIC	100%	3 reuniones realizadas
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	RP	Se reprograma por covid.
6	Participación en comisiones nombrada	100%	8 participaciones en comisiones

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
7	Seguimiento a quejas y denuncias de usuarios a los servicios que brinda la DIC	100%	1 solicitud atendida.
8	Revocatorias de DUI nacional, oficios, certificaciones e incidencias	100%	317 solicitudes resueltas
9	Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación.	100%	1 revisión realizada
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

\* Actividad #7 Seguimiento a quejas y denuncias de usuarios a los servicios que brinda la DIC, dicha actividad está relacionada con la actividad #5 de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Recepción y seguimiento de quejas y avisos, ya que ambas presentan 1 queja. Se debe establecer un mecanismo que permita consolidar las quejas que son recibidas por otras áreas, como por ejemplo sitios web, redes sociales, etc., poder llevar un control o estadística de quejas para brindar un mejor servicio los ciudadanos.

\* Actividad #9 Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación: Verificar Identidad con la Unidad de Verificación y Asistencia Judicial.

❖ **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	Actividad no programada
3	Quejas y denuncias	100%	1 solicitud atendida
4	Proyecto de Recurso de revocatorias	100%	3 revocatoria solicitada y resuelta
5	Asistencia ciudadanos en centro de atención al migrante.	100%	4 informes presentados
6	Reunión de trabajo con supervisores	100%	5 reuniones de 3 programadas
7	Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.	NR	Actividad no requerida

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
8	Informe de solicitudes de tramites denegados por tipología	67%	2 informes entregados de 3 programados
9	Visitas a los centros de servicio	100%	26 visitas de 15 programadas
10	Elaboración y/o modificación de manuales, procedimientos, instructivos, lineamientos jurídicos etc.	NP	Actividad no programada
11	Reencuentros	100%	1 evento realizado
12	Certificaciones de DUI en centros de servicio	NR	No requerida
13	Reporte estadístico para la memoria de labores	100%	2 informes entregados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>96%</b>	

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%	15,598 certificaciones
2	Gestionar el secuestro de expedientes físicos.	100%	47 expedientes secuestrados
3	Extender certificaciones de expedientes	100%	12 certificaciones
4	Facilitar el escaneo de expedientes	100%	5 expedientes escaneados
5	Gestionar para recuperación de expedientes secuestrados.	100%	2 informes
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Envío de DULs al exterior por parte del RNPN	54%	5,122 enviados de 9,441 personalizados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
2	Control de inventario de DUIs	99%	Diferencia de 84 duis en el sistema hasta el mes de sept.
3	Videoconferencia de supervisores regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio (donde hay)	83%	80 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.	83%	5 videoconferencias de 6 programadas
5	Realizar capacitación técnica a los asistentes administrativos.	RP	Se reprograma
6	Supervisar la producción de cada asistente administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada trámite	0%	
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.	NR	Actividad no requerida
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>64%</b>	

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

\* Actividad #2: Control de inventario de DUI:

MES	SISTEMA	FISICO	DIFERENCIA
Julio	45,314	44,616	698
Agosto	46,052	45,378	674
Septiembre	45,894	45,810	84

Al verificar los datos presentados no coinciden las cifras en el sistema con las existencias físicas, se recomienda realizar un arqueo individual o auditoria de calidad para poder dar certeza de las cifras, como medida de control.

\* Actividad #6 Supervisar la producción de cada asistente administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada trámite: esta actividad es considerada como no ejecutada, ya que, en los anexos presenta los datos o información generada y remitida por el Departamento Jurídico de DUI en el Exterior, la cual no presenta evidencia de haber

elaborado un informe con las medidas a tomar para subsanar dichos errores o qué se hace con la información recibida.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 90% de las metas establecidas para el presente trimestre.

## DIRECCION FINANCIERA



La Dirección Financiera presenta **una ejecución trimestral 88 %**.

### ❖ DIRECTOR DE FINANZAS

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión mensual con jefaturas de la dirección	100%	13 reuniones realizadas
2	Solicitud de recursos propios a la Dirección General de Tesorería del M.H.	100%	6 solicitudes realizadas
3	Elaboración de requerimiento de recursos de Fondo General al Tribunal Supremo Electoral	100%	10 solicitudes realizadas
4	Participación en comisiones nombrada	100%	5 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%	44 solicitudes generadas

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
7	Remisión de los cierres contables mensuales a la DGCG	100%	5 cierres remitidos firmados
8	Firma de partidas contables mensuales	100%	1,975 partidas firmadas
9	Autorización de asignaciones de bienes de activo fijo a las diferentes unidades.	NA	Actividad no aplica
10	Autorización de asignaciones presupuestarias en los procesos de compra	100%	27 autorizaciones
11	Informe de trabajo a Dirección Ejecutiva.	100%	8 informes
12	Asignación de techos presupuestarios en COMPRASAL para la publicación de la PAAC 2020	NP	Actividad no programada
13	Remisión del Proyecto de Presupuesto 2021 a la Dirección General de Presupuesto (DGP)	0%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>90%</b>	

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

\* Actividad #9 Autorización de asignaciones de bienes de activo fijo a las diferentes unidades.: esta actividad ya no es competencia de la Dirección Financiera, sino de la Dirección Administrativa.

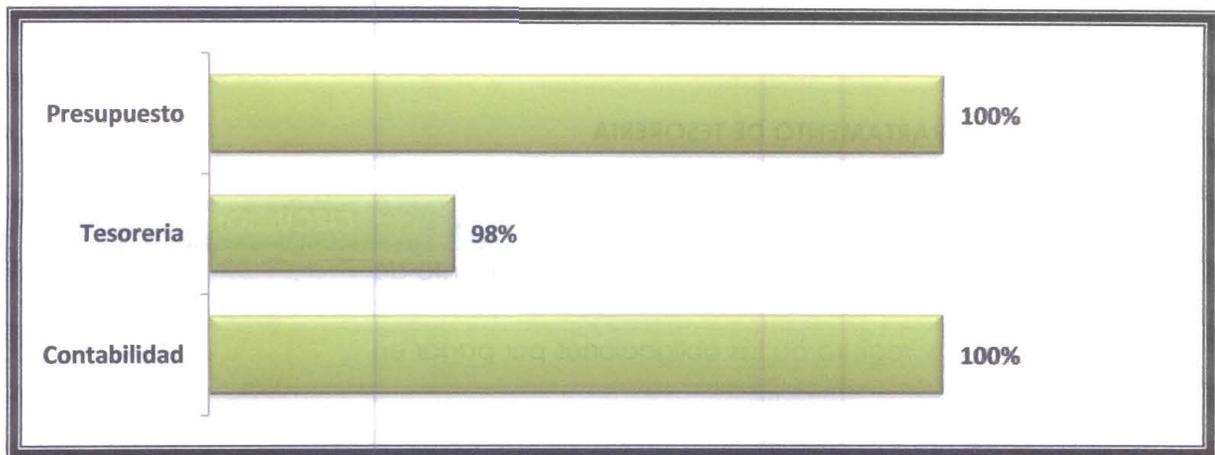
#### ❖ LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Publicación de plan de compras	NP	No programada en el Trimestre
2	Ejecución del plan de compras	100%	34 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
6	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	67%	2 informes de 3 programados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
7	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas	67%	2 informes de 3 programados
8	Informe de recepción de actas de bienes y/o servicios no entregadas oportunamente	0%	
9	Informe ejecutivo de actividades de la unidad.	100%	3 informes
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>76%</b>	

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

❖ **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%	42 reprogramaciones y 2 ajustes
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	411 compromisos elaborados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
4	Control de Avance de Ejecución Presupuestaria.	100%	Se realizaron 6 informes de 3 programados
5	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria.	100%	Se realizo un informe
6	Devoluciones PEP	100%	66 devoluciones
7	Seguimiento de ejecución presupuestaria por centros de costos	100%	3 seguimientos efectuados
8	Formulación del proyecto de Presupuesto en el SAFI	100%	Proyecto Presupuesto 2021 en SAFI
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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%	23 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%	78 retenciones y 136 quedan
4	Pago a proveedores de bienes y servicios.	100%	87 quedan pagados
5	Pago de salarios líquidos	100%	18 planillas pagadas
6	Pago por descuento en planillas de salarios	100%	158 pago de descuentos
7	Reporte y pago de retenciones IVA y Renta.	100%	15 retenciones pagadas
8	Elaboración de constancias de salarios.	100%	119 constancias entregadas.
9	Consolidado mensual para elaboración informe anual renta de empleados	100%	15 archivos actualizados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
10	Elaboración de constancias de retención anual de renta.	NP	No programada en el trimestre
11	Elaboración de reportes auxiliares	100%	18 reportes emitidos
12	Actualización de ejecución de las obligaciones por pagar.	100%	4 documentos actualizados
13	Seguimiento de la ejecución presupuestaria para la liquidación del ejercicio 2019.	100%	3 reportes emitidos de 3 programados
14	Manejo del Fondo Circulante de la Caja Chica	100%	2 comprobantes
15	Detalle de los gastos menores pagados y autorizados por la presidencia institucional	100%	3 informes emitidos
16	Informe ejecutivo financiero mensual	67%	2 informes emitidos de 3 programados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>98%</b>	

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 2019, generando los estados financieros.	NP	Actividad no programada
2	Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios.	100%	153 documentos elaborados
3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromiso presupuestario.	100%	627 documentos elaborados
4	Elaborar Estados Financieros los primeros 10 días de cada mes.	100%	31 estados financieros elaborados
5	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes suministros	100%	5 comprobantes emitidos
6	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes (combustible)	100%	6 comprobantes registrados
7	Conciliación de saldos de la cuenta de existencias institucionales	NP	Actividad no programada



ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
8	Elaboración informe ejecutivo mensual	100%	8 documentos elaborados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 99% de las metas establecidas para el presente trimestre.

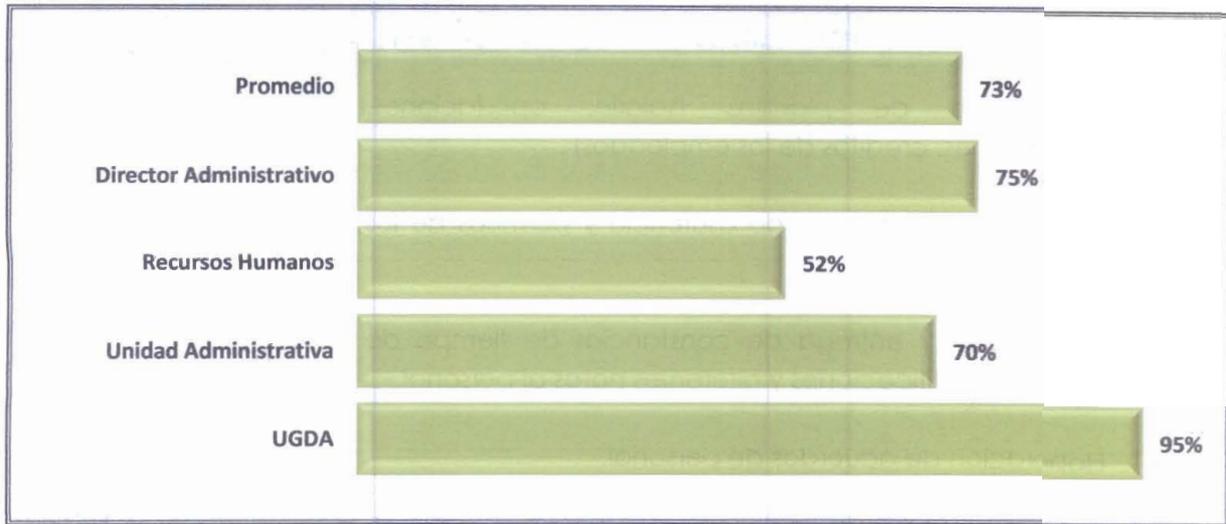
Como promedio de ejecución, la Dirección de Finanzas posee un 88% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

ALTERNATIVAS DE EJECUCIÓN

REVISIÓN DE AVANCE

FECHA

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: Plan Operativo Anual 2020

La Dirección Administrativa posee **una ejecución trimestral de 73%**.

### ❖ DIRECTOR DE ADMINISTRACION

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión mensual con jefaturas de la Dirección.	67%	2 reuniones realizadas
2	Revisión de manuales, procedimientos e instructivo previa aprobación.	NR	Actividad no requerida
3	Autorización de asignación de bienes de Activo fijo a las diferentes unidades.	100%	53 asignaciones
4	Informe de trabajo a Dirección Ejecutiva.	33%	1 informe elaborado de 3 programados
5	Autorización de viáticos al personal.	100%	94 autorizaciones
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>75%</b>	

❖ UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados)	100%	13 planillas elaboradas de 9 programadas
2	Elaboración de control de asistencia y permisos de los empleados.	0%	0 controles de asistencia de 9 programadas
3	Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicios, certificaciones y diferentes notas al personal.	100%	4 constancias solicitadas y entregadas
4	Elaboración de acuerdos de personal.	100%	62 acuerdos elaborados
5	Gestionar devolución de subsidio al ISSS.	33%	1 gestión 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 RPN para el año 2021.	NP	No programada en trimestre
9	Actualización de perfiles de puesto.	0%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>56%</b>	

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). Se reportan 15 planillas elaboradas, lo cual difiere con lo presentado en los anexos ya que solo respalda 13 planillas.

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

#	Tipo de Acuerdo	Jul.	Ago.	Sept.	Total
1	Acuerdo de nombramiento	7	1		
2	Acuerdo de pago de prestación económica por renuncia	1	1	2	

#	Tipo de Acuerdo	Jul.	Ago.	Sept.	Total
3	Acuerdo de trabajo a distancia y semipresencial	1			
4	Acuerdo de licencia con goce de sueldo por enfermedad	12	2	6	
5	Acuerdo de licencia con goce de sueldo por maternidad	2			
6	Acuerdo de sueldo por enfermedad	1			
7	Acuerdo de renuncia voluntaria		1	3	
8	Acuerdo de permiso con goce de sueldo por nexo epidemiológico o contacto COVID-19		1	1	
9	Acuerdo de licencia con goce de sueldo		1	1	
10	Acuerdo de licencia por permiso de estudio		1	2	
11	Acuerdo de licencia sin goce de sueldo		1	1	
12	Acuerdo de traslado		1	2	
13	Acuerdo de pago por incapacidad temporal		2	2	
14	Acuerdo de prestación económica por fallecimiento de empleado		1		
15	Acuerdo de licencia sin goce de sueldo por enfermedad		1		
16	Acuerdo de permiso por maternidad		1		
17	Acuerdo de nombramiento			2	
18	Acuerdo de modificación de misión oficial			1	
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>62</b>

\* reportan en el mes de agosto 16 acuerdos, pero solo presentan en físico 15 ya que expresan que se ha extraviado el acuerdo de reestructuración de plaza de Asesor Institucional\*

Actividad 9 Actualización de perfiles de puestos: presenta una ejecución del 0%, el indicador y programación consignado en dicha actividad no corresponde a la aprobada en el POA 2020, la cual es perfiles por dirección actualizados.

o CLINICA EMPRESARIAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender a personal del RNPN con problemas de salud.	41%	153 atenciones de 370 programadas
2	Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (consultas, perfil epidemiológico, incapacidad)	50%	3 informes de 6 programados
3	Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud.	0%	
4	Visitas de inspección para identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades prevenibles.	100%	1 inspección realizada según programación
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>48%</b>	

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

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 52% para el presente trimestre.

❖ UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.



**JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Vigilancia en el RNPN	0%	
2	Recepción del RNPN	0%	
3	Elaboración de informe ejecutivo por mes	100%	3 informes elaborados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>33%</b>	

o **DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaborar inventario físico de suministros en bodega	100%	3 informes elaborados
2	Cuadrar inventario final con contabilidad	0%	
3	Elaborar requerimiento de compras	NP	No programada en trimestre
4	Elaborar acta de recepción de bienes	100%	1 comprobantes de recepción de bienes
5	Dar salida física a los bienes solicitados	100%	88 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%	97 comprobantes de entrega de bienes
7	Registrar en sistema informático de bodega los bienes recibidos según factura.	67%	7 comprobantes de entrega de bienes.
8	Elaboración de Informe Ejecutivo	0%	Informe no corresponde al trimestre
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>67%</b>	

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

\* Actividad #2: Cuadrar inventario final con contabilidad. Esta actividad requiere presentar los resultados del cuadro, por lo cual, dado que no se presenta respaldo de dicha actividad la ejecución se tomará como 0%.

\* Actividad #4: Elaborar acta de recepción de bienes: la matriz reporta 2 actas elaboradas, pero en los anexos solo respalda 1 de ellas.

o **DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Realizar proceso de levantamiento de inventario del activo del RPN durante el año 2020 en un 100%.	NP	No programado en trimestre
2	Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos.	100%	53 asignaciones
3	Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	46 descargos
4	Préstamo de mobiliario y/o equipo al personal de la institución	100%	2 bienes prestados
5	Realizar proceso de descargo de bienes inservibles y obsoletos	NP	No programada en el trimestre.
6	Elaboración de actas de recepción de compras	100%	19 actas de recepción
7	Proceso de donaciones	NR	No requerida en el trimestre
8	Conciliación de inventario físico y contable.	NP	No programada en el trimestre
9	Elaboración de conciliaciones bancarias	100%	3 conciliaciones bancarias
10	Elaboración de conciliaciones de combustible	100%	6 conciliaciones de 3 programadas
11	Implementación del nuevo sistema de control de inventarios de Activo Fijo.	0%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>86%</b>	

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

\* Actividad #11 Implementación del nuevo sistema de control de inventarios de Activo Fijo. Es importante que el Departamento de Activo Fijo justifique la no implementación del sistema de inventarios, el cual fue elaborado por la Unidad de Desarrollo de Sistemas.

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%	591 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%	Un informe elaborado
5	Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales	NPM	
6	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	11 informes elaborados
7	Elaborar informe ejecutivo de actividades para memoria de labores	0%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>80%</b>	

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 no presenta anexos de la actividad, por lo cual se establece 0% de ejecución.

\* 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.

o **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Mantenimiento correctivo en base a demandas	100%	79 mantenimientos realizados
2	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería	100%	54 mantenimientos realizados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
3	Actividades de limpieza en zonas verdes	100%	3 limpiezas realizadas
4	Apoyo en eventos institucionales	NR	Actividad no requerida
5	Fumigación institucional en oficinas centrales	17%	1 fumigación de 6 programadas
6	Actividad limpieza en oficina	100%	1,512 limpiezas realizadas
7	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	3 informes elaborados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>86%</b>	

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 70% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

❖ **UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Asesorías en gestiones documentales	NP	Actividad no programada
2	Capacitaciones en gestión documental	NP	Actividad no programada
3	Campañas de sensibilización para los archivos de gestión, incluyendo los centros de servicio	NP	Actividad no programada
4	Inspección a los archivos de gestión.	100%	2 inspecciones de 1 programada
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	100%	1 capacitación
7	Normativa para la preservación, conservación y buenas prácticas en documentos ofimáticos y electrónicos	NP	Actividad no programada

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
8	Propuesta de normativa para la recepción y distribución de correspondencia física y/o digital interna y externa	NP	Actividad no programada
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

o **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RPN	100%	763 documentos solicitados y facilitados
2	Procesar actas de producción de DUI nacional y del exterior.	89%	1,200 actas procesadas de 1,344 recibidas
3	Procesar DUIs anulados para ser enviados a destrucción	—	Actividad suspendida por el momento
4	Revisar producción de expediente digital nacional.	99%	151,771 expedientes revisados de 153,215 producidos
5	Elaboración de procedimientos del DADR	NP	No programado en el trimestre.
6	Digitalización de expedientes físicos.	—	Actividad suspendida por el momento
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>96%</b>	

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

\* Las actividades 3 y 6 se encuentran suspendidas por el momento, por lo cual debe establecer que mecanismos o plan se aplicará para poner al día las metas.

o DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL

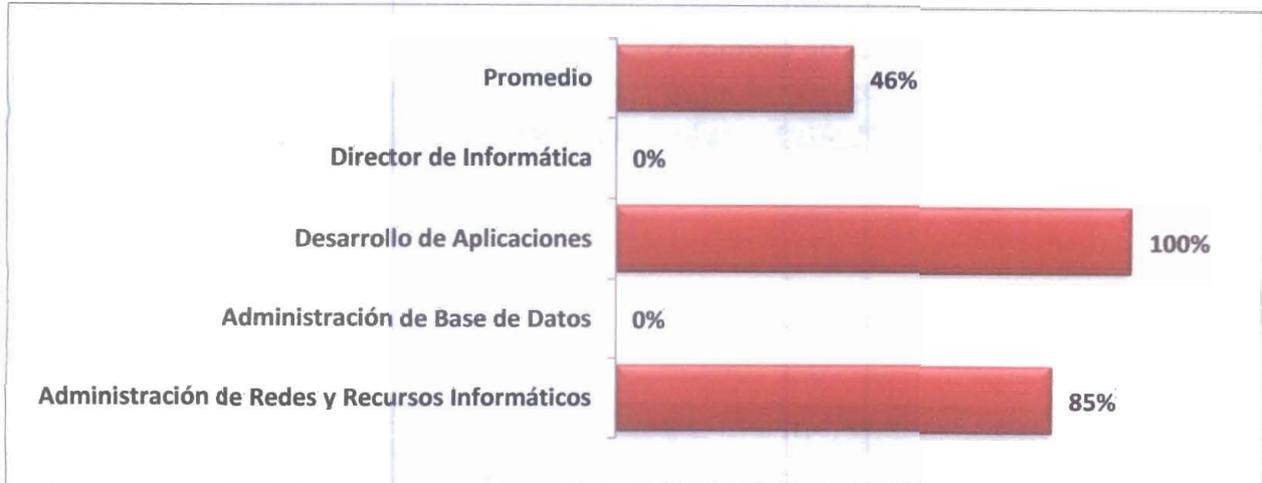
ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Capacitaciones sobre transferencias documentales	50%	1 capacitación realizada, 1 reprograma de 3 programadas
2	Transferencias documentales	NR	Actividad no requerida en el trimestre
3	Revisión y aprobación de normativa "guía para transferencias documentales"	100%	1 documento aprobado por JD
4	Revisión y aprobación de normativa "procedimiento para transferencias documentales"	100%	1 documento aprobado por JD
5	Revisión y aprobación de "Normativa para el funcionamiento del Archivo Central"	RP	Se reprograma para IV trimestre
6	Elaboración y aprobación de normativa "Instructivo para la consulta de documentos en custodia en el Archivo Central"	RP	Se reprograma para IV trimestre
7	Elaboración y aprobación de normativa para el manejo de los archivos de gestión.	NP	No programada en el trimestre
8	Elaboración y aprobación de normativa "guía para la ordenación documental"	NP	No programada en el trimestre
9	Revisión y aprobación de normativa "procedimiento para la ordenación documental"	NP	No programada en el trimestre
10	Revisión y aprobación de "Guía para la preservación y conservación documental y Archivos"	NP	No programada en el trimestre
11	Asesorías sobre elaboración de instrumentos archivísticos de identificación y clasificación documental	100%	3 asesorías realizadas
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>88%</b>	

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

La unidad de Gestión Documental y Archivos posee un promedio de ejecución del 95% durante el presente trimestre

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración posee un 73% 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 46%**.

El seguimiento del Director de Informática remitido a esta unidad correspondiente al III trimestre se le realizaron observaciones ya que el formato no es el correcto y en las actividades los datos varían, se le pidió verificar y corregir, se envió correo para que subsanara los datos y no se recibió respuesta, se anexa correo en el cual se solicitaron los cambios.

### ❖ DIRECTOR DE INFORMATICA

ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
1 Reunión mensual con jefaturas de la dirección	0%
2 Generación de respaldos	0%
3 Gestión de bóveda de seguridad	0%
4 Requerimientos de administración	0%

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Pruebas de la planta eléctrica	0%	
6	Participación en comisiones nombradas	0%	
7	Asistencia a reuniones internas de comisión de seguimiento d contrato de concesionaria	0%	
8	Asistencia a reuniones de directores	0%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>0%</b>	

❖ **DESARROLLO DE APLICACIONES:**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Seguimiento a la ejecución de solicitudes de desarrollo de aplicaciones	NPE	No es posible medir.
2	Mantenimiento y soporte sobre aplicaciones en producción del RNPN.	100%	717 solicitudes atendidas
3	Implementación del SREF a nivel nacional. CAPRES	100%	12 solicitudes recibidas y evacuadas
4	Implementación y/o mantenimiento sobre convenios interinstitucionales	100%	8 solicitudes atendidas y evacuadas
5	Revisión y/o elaboración de manuales de usuarios de los sistemas	NP	No programada
6	Monitoreo de aplicaciones en producción	100%	95% de disponibilidad de servicio de 95% programado
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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. El indicador está en función de la ejecución de actividades planificadas, la cual no ha sido presentada para corroborar su ejecución, por lo cual se solicita presentar la planificación anual de dicha actividad.

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

*No se ha recibido seguimiento de la Unidad de Administración de Base de Datos, por lo tanto, la ejecución es del 0%*

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Generar estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas.	0%	
2	Atender a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos.	0%	
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).	0%	
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).	0%	
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).	0%	
6	Monitorear y ejecutar respaldos a todas las Bases de Datos	0%	
7	Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad.	0%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>0%</b>	

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

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

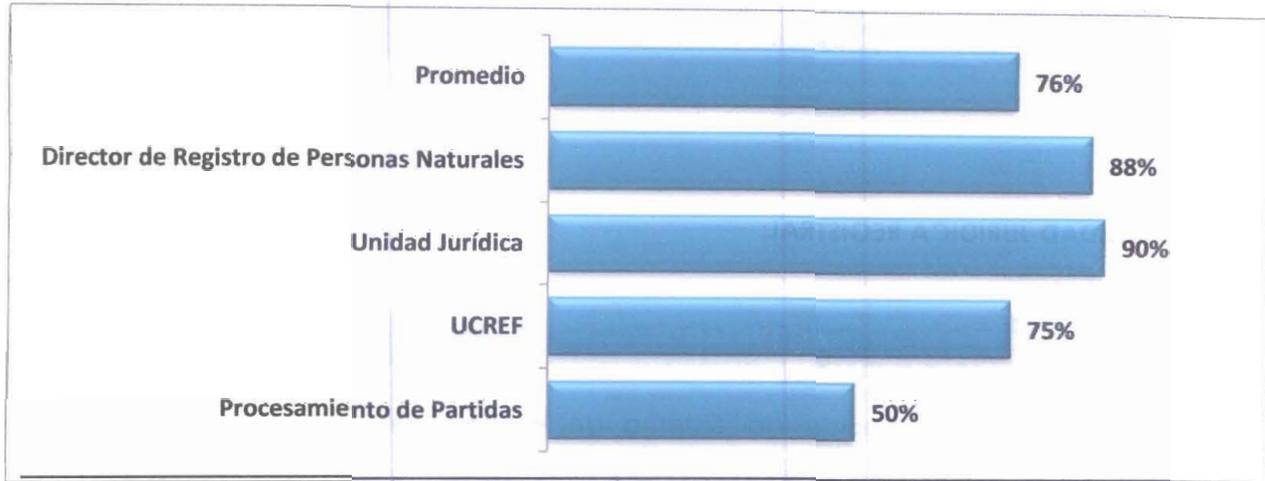
ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Proporcionar mantenimiento preventivo de hardware y diagnóstico mediante herramientas de software para verificar el buen funcionamiento de los equipos Institucionales.	8%	15 mantenimientos realizados de 200 programados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
2	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software de oficina (sistema operativo, suit ofimática y utilitarios)	100%	220 mantenimientos realizados
3	Efectuar un inventario informático del RNPN	NP	No programada
4	Generar informes de obsolescencia de equipos utilizados por los usuarios del RNPN (computadoras, impresoras, UPS)*	NP	Actividad no programada
5	Ejecutar plan de respaldo a servidores de comunicación del RNPN.	100%	3 respaldos realizados de 3 programados
6	Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios (dominio, correo electrónico y acceso a internet).	100%	20 solicitudes recibidas y evacuadas
7	Ejecución del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches)*	100%	3 informes realizados
8	Monitoreo de servicios de red y servidores.	100%	3 monitoreos de 3 programados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>85%</b>	

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

**Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 46% 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 83%** de las metas establecidas.

### ❖ DIRECTOR DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Emisión de certificaciones de constancias de DUI	100%	1,159 certificaciones emitidas
2	Emisión de certificaciones de constancias de partidas	100%	161 certificaciones emitidas
3	Emisión de opiniones jurídicas de diferentes casos	100%	122 opiniones emitidas
4	Autorización de solicitudes de conocido social	100%	10 autorizaciones
5	Asesorías	100%	27 asesorías brindadas
6	Participaciones en comisiones nombradas	100%	8 participaciones en comisiones
7	Participación en reunión de directores	0%	

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
8	Realizar actividades encomendadas por Junta directiva, Presidencia, Registrador Adjunto y director ejecutivo	100%	15 actividades
PROMEDIO TOTAL		88%	

❖ UNIDAD JURIDICA REGISTRAL:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Certificar el contenido del Sistema de Registro de Personas Naturales	100%	2,557 certificaciones o constancias emitidas
2	Certificar el contenido del Sistema del documento Único de Identidad	100%	5,516 certificaciones o constancias emitidas
3	Generar incidencias para administración del Sistema de Registro de DUI	100%	65 incidencias generadas
4	Realizar resoluciones jurídicas para garantizar la legalidad de los procesos del Sistema de Registro del DUI	100%	207 resoluciones jurídicas emitidas
5	Evacuar las audiencias de establecimiento subsidiario de Estado Familiar	100%	81 resoluciones evacuadas
6	Realizar opiniones jurídicas para la aplicación de la Ley en los procesos de los sistemas que el RNPN administra	100%	88 opiniones generadas
7	Atender consultas y asistencia jurídica por los diferentes medios que se posee (teléfono, correo electrónico, ventanilla)	100%	388 atenciones brindadas
8	Establecer los criterios jurídicos y aplicación de la ley en los procesos de los Sistemas que el RNPN administra	100%	8 criterios jurídicos
9	Buscar la información de los Sistemas de Registro que el RNPN administra (SRDUI y SRPN)	100%	123 búsquedas efectuadas
10	Capacitaciones sobre los criterios jurídicos aplicables al SRDUI y al SRPN	100%	5 capacitaciones virtuales

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
11	Promoción del Sistema de Registro de Estados Vitales y Familiares (REVFA) en alcaldías a nivel nacional	47%	7 visitas realizadas de 15 programadas
12	Soporte legal del REVFA	100%	411 consultas atendidas
13	Implementación de Servicios en línea por medio del Sistema OS-Ticketys	0%	No presenta anexos que respalde la actividad
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>88%</b>	

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*	94%	929 trámites evacuados en tiempo de 1,168
2	Llamadas atendidas	NPM	
3	Resolución de trámites suspendidos*	82%	250 de 306 trámites
4	Informe de errores cometidos en enrolamiento	100%	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>92%</b>	

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

\* Actividad 1: Aprobar trámites dentro del plazo. De un total de 1,168 trámites aprobados solo 929 es 80% 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 94%

$$\begin{aligned}
 \%Ejecución &= (\% \text{ ejecutado en tiempo} / 85\%) \times 100\% \\
 &= (80\% / 85\%) \times 100\% \\
 &= 94\%
 \end{aligned}$$

\* Actividad 2: Llamadas atendidas. Dicha actividad no se puede medir ya que no reporta la cantidad de llamadas entrantes solamente las atendidas.

\* Actividad 4: Informe de errores cometidos en enrolamiento: dicha actividad no presenta respaldo, por lo cual no es posible determinar su ejecución.

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 90% 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	0%	No se realizó debido a la pandemia
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación	100%	56 participaciones
3	Actividades y gestiones para modernización de los REF.	100%	9 reuniones
4	Asesorías realizadas en programas, proyectos o acciones	NR	Actividad no requerida
5	Gestiones y seguimiento de: convenios de cooperación interinstitucional nacionales e internacionales, carta, contratos y donaciones.	100%	4 gestiones
6	Elaboración o seguimiento a documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación*	NR	Actividad no requerida
7	Jornadas de capacitaciones o diplomados	NR	Actividad no requerida
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>75%</b>	

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: no se realizó según programación debido a la pandemia.

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

	Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
1	Protección de datos personales en la pandemia de Covid-19	zoom	1
2	Creación de usuarios Secretaria de Innovación de la Presidencia y PGR	zoom	1
3	Creación Credencial Electrónica con Secretaria de Innovación de la Presidencia	zoom	2
4	Políticas Públicas, identidad y registro civil para afrontar la pandemia de Covid19	zoom	1
5	Impacto del Covid19 en el Registro Civil y Estadísticas Vitales	Webex	3
6	El Covid-19 y la necesidad de una ley integral de protección de datos personales	Zoom	1
7	Implementación NPE	Zoom	3
8	Crecer Juntos	Zoom	3
9	Sistema REVFA	Zoom	3
10	CONMIGRANTES	Google Meet	6
11	RENADIS	Google Meet	8
12	RAC Cabañas	Zoom	3
13	RAC Cuscatlán	Zoom	3
14	RAC La Paz	Google Meet	3
15	RAC La Libertad	Google Meet	4
16	RAC La Unión	Zoom	1
17	RAC San Salvador	Google Meet	4
18	RENASCA	Google Meet	2
19	RAC Usulután	Google Meet	2
20	RAC Nacional	Google Meet	1
21	RAC San Vicente	Google Meet	1
TOTAL			56

\* 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. Seguimiento a Convenio PGR

- b. Convenio con el Ministerio de Cultura
- c. Convenio Superintendencia del Sistema Financiero
- d. Suscripción Convenio de Cooperación Interinstitucional con Secretaria de Innovación de la Presidencia.

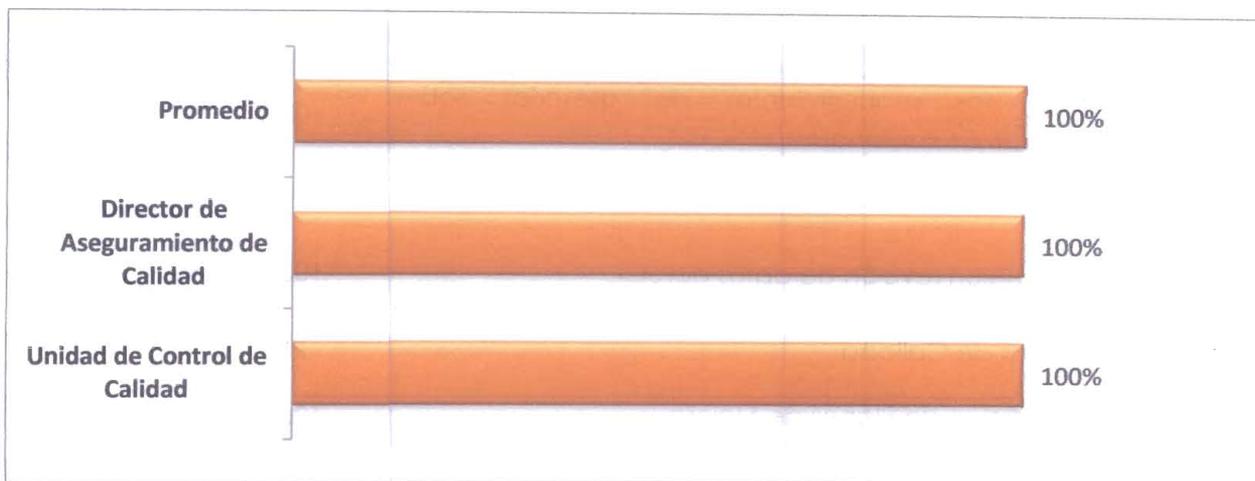
❖ UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar.	14%	64 visitas de 469 programadas
2	Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador técnico	100%	33,122 partidas con control de calidad de 28,766 programadas
3	Revisar y renombrar imágenes de partidas de nacimiento.	11%	2,708 partidas digitadas de 25,050 programadas
4	Realizar carga para digitación de partidas de defunción	100%	23,676 partidas digitadas de 6,270 programadas
5	Depuración de partidas de defunción.	100%	23,651 partidas depuradas de 6,270 programadas
6	Control de calidad de partidas de nacimiento digitadas	51%	30,609 partidas digitadas de 60,000 programadas
7	Generación de estadística en errores de digitación partidas de nacimiento en el proceso de control de calidad	0%	No presenta ejecución de la actividad
8	Duis indexados para destrucción	23%	27,785 DUI's indexados de 120,000 programados.
9	Destrucción de DUIS programados	RP	Se reprograma
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>50%</b>	

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 76% 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 de 100%**, ya que las actividades han sido reprogramadas por COVID.

### ❖ DIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Analizar datos del sistema de gestión de Calidad	100%	2 informes realizados
2	Revisión por la Dirección (Comité de Calidad)	100%	1 reunión realizada
3	Supervisar programa de Auditorías de Calidad	RP	Se reprograma para IV trimestre
4	Elaborar un Plan de trabajo para la medición de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios.	RP	Se reprograma para IV trimestre
5	Otras actividades asignadas por Dirección Ejecutiva y Presidencia.	100%	5 actividades realizadas
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

❖ UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender los requerimientos de asesorías sobre documentos relacionados al SGC *	100%	11 requerimientos atendidos
2	Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad.	100%	Tablero de indicadores
3	Coordinación revisión de datos del SGC	100%	1 informe elaborado
4	Auditorias de Calidad.	RP	Se reprograma para el IV trimestre
5	Identificación de Planes de Mejora.	100%	Plan elaborado
6	Capacitaciones sobre el sistema de Gestión de Calidad.	100%	2 capacitaciones
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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 100% ya que se han reprogramado todas las actividades.

### 3.4 ADENDA

Se hace la presente adenda, con base a los ajustes solicitados por parte de la Directora de Identificación Ciudadana al seguimiento del I trimestre, y el informe de II trimestre dl Director de Administración.

## I TRIMESTRE

### DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA

#### ❖ 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	67%	Se reporta 2 reuniones
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
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>81%</b>	

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

\* Actividad #2 Reunión mensual con coordinador de la Unidad de Supervisión y Control DUI nacional y supervisores de zona: Se realiza corrección de avance del I trimestre ya que se reportó inicialmente 1 reunión cuando lo correcto eran 2 reuniones realizadas, presentando respaldo de ello.

Con lo cual el porcentaje de ejecución del I trimestre de directora pasa del 76% al 81% y la ejecución de la Dirección de Identificación Ciudadano pasa del 80% al 81%

## II TRIMESTRE

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION

#### ❖ DIRECTOR DE ADMINISTRACION

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN		
1	Reunión mensual con jefaturas de la Dirección.	0%	Suspendido por COVID	por
2	Revisión de manuales, procedimientos e instructivo previa aprobación.	0%	Suspendido por COVID	por
3	Autorización de asignación de bienes de Activo fijo a las diferentes unidades.	0%	Suspendido por COVID	por
4	Informe de trabajo a Dirección Ejecutiva.	0%	Suspendido por COVID	por
5	Autorización de viáticos al personal.	100%	40 autorizaciones	
PROMEDIO TOTAL		8%		

El 15 de octubre fue remitida a esta unidad el POA 2020 del Director de Administración aprobado, también el seguimiento del II trimestre. Dicho seguimiento presenta una ejecución del 8%, lo cual genera una variación en el porcentaje de ejecución de toda la dirección, del 26% al 22%.

**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:**

1. 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.
2. Se recomienda la realización de una verificación independiente al inventario de DUI en el Exterior, a fin de determinar las existencias reales.
3. Se solicita a la Unidad de Auditoría Interna anexar el Plan de Auditoría Anual para poder evaluar la ejecución de la misma.
4. La Unidad de Acceso a la información Pública debe revisar y/o proponer mecanismos para la recopilación de quejas o avisos por parte de la ciudadanía.

**GLOSARIO:****D**

DUI.

Documento Único de Identidad · 41

**I**

ISSS

Instituto Salvadoreño del Seguro Social · 26, 27; 29,  
49

IVA

Impuesto al Valor Agregado · 24

**P**

PEP

Programación de Ejecución Presupuestaria · 23

POA

Plan Operativo Anual · 2, 12

**R**

RNPN

Registro Nacional de las Personas Naturales · 2, 3, 5,  
7, 10, 12, 13, 26, 29, 31, 34, 39, 47, 49**S**

SAFI

Sistema Administrativo Financiero Integrado · 23, 24

**U**

UNAC

Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones  
de la Administración Pública · 22

## 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