

ACUERDO No. 3-CNR/2020. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número seis, denominado: **“Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024”**; de la sesión ordinaria número uno, celebrada a las ocho horas del diez de enero de dos mil veinte; punto expuesto por el ingeniero Mario Ernesto Orellana Castillo, asesor de la Dirección Ejecutiva para el apoyo tecnológico en el proceso de modernización; en compañía de la ingeniero Coralia Dreyfus, Asesora Institucional; y,

CONSIDERANDO:

- I. Que la aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI), tiene a la base las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR, que en su artículo 15 establece: *“El Consejo Directivo aprobará el Plan Estratégico, que deberá contener los objetivos y metas institucionales acordes a la visión y misión del Centro Nacional de Registros (CNR) y la Administración Superior, revisará su cumplimiento por lo menos una vez al año. La Gerencia de Planificación, en coordinación con el Nivel Ejecutivo, serán los responsables de formular el Plan Estratégico y sus reprogramaciones serán aprobadas por el Consejo Directivo”*.

- II. Que la Administración propone como Misión del CNR: *“Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador”*; como Visión: *“Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales”*; como valores institucionales: la Excelencia: *“Dar lo mejor de nosotros, buscando superar constantemente nuestras capacidades y rendimiento”*; la Equidad: *“Imparcialidad en el servicio al cliente, tratando a todas las personas por igual”*; la Transparencia: *“Actitud y actuación pública que muestra, sin ocultar o silenciar, la realidad de los hechos”*; la Innovación: *“Actitud que busca crear o transformar nuestros productos y servicios para agregar valor y aportar a la sociedad”*; finalmente, propone como Política de calidad: *“Brindar servicios registrales y cartográficos con innovación, eficiencia y calidad”*.

- III. Que el mapa estratégico es el siguiente:

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
US USUARIOS	4 1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades
FI FINANCIERA	3 2. Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos
PR PROCESOS	2 3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.
TH TALENTO HUMANO	1 4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente



IV. Que los objetivos estratégicos, indicadores y metas son los que se detalla en los cuadros siguientes:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Línea Base 2019	Meta Anual					Unidades responsables
				2020	2021	2022	2023	2024	
Usuarios	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	1. Índice de satisfacción de los usuarios externos	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%	GP
		2. Índice de reducción de quejas de los usuarios externos	0%	4%	8%	12%	16%	17%	GP

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Línea Base 2019	Meta Anual					Unidad responsable
				2020	2021	2022	2023	2024	
Financiera	2. Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	3. Nivel de ejecución de la inversión	75%	77%	79%	81%	83%	85%	GP y UFI
		4. Utilidad de la Operación	9.0%	9.5%	10.0%	10.5%	11.0%	11.5%	GP y UFI

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Línea Base 2019	Meta Anual					Unidad responsable
				2020	2021	2022	2023	2024	
Procesos	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	5. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	75%	76%	77%	78%	79%	80%	Unidades misionales
		6. Número de servicios y productos ofrecidos en línea	0	1	2	3	4	6	Unidades misionales
		7. Índice de satisfacción de cliente interno	80%	81%	82%	83%	84%	85%	GP
		8. Índice de actualización cartográfica	69%	70%	71%	72%	73%	74%	IGCN

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Línea Base 2019	Meta Anual					Unidad responsable
				2020	2021	2022	2023	2024	
Talento humano	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	9. Índice de Clima Organizacional (Desempeño y Liderazgo)	50%	56%	62%	68%	74%	75%	DDHA
		10. Índice de formación del talento humano	70%	71%	72%	73%	74%	75%	DDHA
		11. Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90.0%	90.5%	91.0%	91.5%	92.0%	92.5%	GP



- V. Que se logrará armonía entre el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Planes Operativos Anuales (POA), ya que éstos están encaminados a actividades orientadas al logro de la Visión, y los otros, al cumplimiento de la Misión institucional.
- VI. Que la Administración solicita al Consejo Directivo: Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2019-2024 en todos sus componentes siendo: a. Marco Filosófico, Misión, Visión y Valores; b. Política de la Calidad; c. Objetivos Estratégicos, Indicadores y Metas.
- VII. Que el consejo es del pensar que el PEI se una oportunamente, al Plan de Despegue Económico lanzado por el gobierno.

Por lo antes expuesto, de conformidad con el artículo 15 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR, el Consejo Directivo:



ACUERDA: I) Dejar sin efecto Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014-2019 aprobado mediante acuerdos de este consejo No. 261-CNR/2014 y 26-CNR/2018, de fechas 26 de noviembre de 2014 y 16 de febrero de 2018, en su orden. II) **Aprobar** el PEI 2019-2024 en todos sus componentes: a. Marco Filosófico, Misión, Visión y Valores; b. Política de la Calidad; c. Objetivos Estratégicos, Indicadores y Metas. III) **Instruir a la Administración** a fin que oportunamente el PEI aprobado se una al Plan de Despegue Económico del gobierno. IV) **Comuníquese**. Expedido en San Salvador, quince de enero de dos mil veinte.



Licenciado Jorge Camilo Trigueros Guevara

Secretario del Consejo Directivo

