



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

**GERENCIA DE PLANIFICACIÓN**

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**

SAN SALVADOR, ENERO DE 2021



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## CONTENIDO

I. Introducción	3
II. Normativa Aplicable	4
III. Proceso de Formulación del Plan Operativo Anual 2021	6
IV. Plan Operativo Anual de cada una de las unidades organizativas del CNR.	8
Anexo	9
Acuerdo de Consejo Directivo para la aprobación del plan operativo anual 2021	



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

### 1. Introducción

El Plan Operativo Anual 2021 del CNR (POA 2021), constituye el segundo ejercicio de planificación vinculado al Plan Estratégico Institucional 2019-2024<sup>1</sup> (PEI 2019-2024), cuyos objetivos e indicadores estratégicos se indican a continuación:

**Cuadro No. 1**

<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>No.</b>	<b>Nombre del indicador</b>
Usuarios	1.Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	1	Índice de satisfacción de los usuarios externos
		2	Número de quejas de los usuarios externos <sup>2</sup>
Financiera	2.Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos	3	Nivel de ejecución de la inversión
		4	Utilidad de la operación
Procesos	3.Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante	5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta
		6	Número de servicios y productos ofrecidos en línea
		7	Índice de satisfacción de cliente interno
		8	Índice de actualización cartográfica
Talento Humano	4.Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente	9	Índice de clima organizacional
		10	Índice de formación del talento humano
		11	Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional

<sup>1</sup> Plan Estratégico Institucional 2019-2024 aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo No. 3-CNR/2020

<sup>2</sup> Acuerdo de Consejo Directivo No. 119-CNR/2020



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

El Plan Operativo Anual como instrumento de gestión tiene por objeto establecer la manera de impulsar los componentes estratégicos indicados. En consecuencia, las unidades organizativas que integran el CNR, formularon los planes de acción con los que se pretende impactar en las metas de dichos objetivos estratégicos.

Adicionalmente, también definieron objetivos, indicadores y metas vinculados a la misión de cada una ellas, a fin de cumplir el propósito para el cual fueron creadas.

## II. Normativa Aplicable

La normativa aplicable a la formulación del Plan Operativo Anual es la siguiente:

### a) Ley de la Corte de Cuentas de la República

Art. 30.- La auditoría gubernamental podrá examinar y evaluar en las entidades y organismos del sector público:

- 4) La planificación, organización, ejecución y control interno administrativo;

Art. 50.- El sistema de control y auditoría de la gestión pública examinará los siguientes sistemas administrativos: Planificación, Inversiones Públicas y Presupuestos, Organización Administrativa, Administración de Ingresos, Tesorería, Crédito Público y Contabilidad, Contratación Pública, Administración de Bienes y Servicios y Recursos Humanos.

### b) Normas Técnicas de Control Interno Especificas del CNR (NTCIE-CNR)

#### Definición de Objetivos Institucionales

Art. 15.- 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.

#### Planificación Participativa

Art. 16.- La valoración de los riesgos, como componente del Sistema de Control Interno, deberá estar sustentada en una planificación participativa y de divulgación de los planes, para lograr compromiso sobre el cumplimiento de los mismos.



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

El nivel ejecutivo formulará, divulgará, ejecutará y realizará, el seguimiento del Plan Anual Operativo, el cual deberá ser aprobado por el Consejo Directivo”.

### c) **Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado**

#### **Artículo 38**

El Presupuesto de Egresos del Sector Público no Financiero, comprenderá la integración de todos los gastos que se proyectan para un ejercicio fiscal y su sustentación presupuestaria a nivel institucional deberá justificarse en Planes de Trabajo que compatibilicen propósitos con recursos”.

### d) **Ley de Acceso a la Información Pública**

#### **Artículo 10, numeral 8**

“Los entes obligados, de manera oficiosa, pondrán a disposición del público, divulgarán y actualizarán, en los términos de los lineamientos que expida el Instituto, la información siguiente....”El Plan Operativo Anual”

### e) **Norma ISO 9001:2015**

Dado que el CNR tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad y certificados sus procesos de negocio bajo la Norma ISO 9001:2015, se indica a continuación los apartados de la misma aplicables a la fase de planificación:

#### **4. Contexto de la organización**

##### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

##### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

### **6. Planificación**

#### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) ser objeto de seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

### **III. Proceso de Formulación del Plan Operativo Anual 2021**

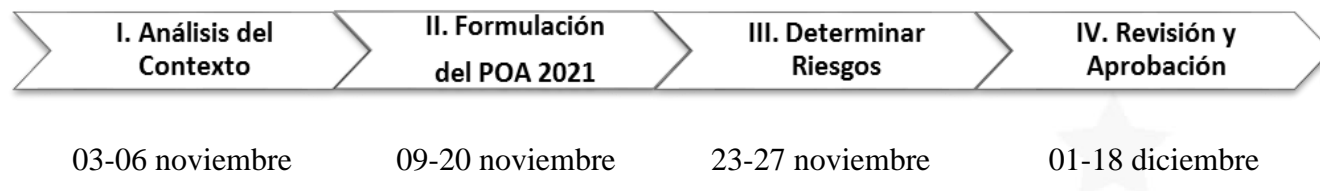
En virtud de lo expresado en el artículo 16 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR, (NTCIE-CNR), la Gerencia de Planificación con el aval de la Dirección Ejecutiva, emitió los respectivos lineamientos para que los titulares de las unidades organizativas del CNR formularan su Plan Operativo Anual 2021.

En ese sentido, el segundo ejercicio de planificación se llevó a cabo atendiendo las fases que se ilustran en el diagrama siguiente:



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Figura No. 1



Productos generados en cada fase:

- |                                 |          |                   |   |
|---------------------------------|----------|-------------------|---|
| • Matriz FODA                   | POA 2021 | Matriz de Riesgos | • Revisión de Direcciones, Gerencias y Jefaturas. |
| • Matriz de Partes Interesadas. |          |                   | • Revisión de Dirección Ejecutiva.                |
|                                 |          |                   | • Aprobación de Consejo Directivo.                |

En cada una de las fases que muestra el diagrama se realizó lo siguiente:

a) **Análisis de contexto.** Este análisis se dividió en dos segmentos:

- ✚ **Contexto externo**, teniendo como insumo los siguientes documentos: Ley de Procedimientos Administrativos, Plan Cuscatlán, Agenda Digital El Salvador 2020-2030, Plan de despegue económico, Informe de Satisfacción del Usuario externo e Informe de Quejas interpuestas por los usuarios del CNR.
- ✚ **Contexto interno**, en donde se tomó en cuenta información tal como el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, presupuesto, Manual de Organización y Funciones, Informes de auditoría externa de la calidad y la misión y visión de cada unidad organizativa.

Sobre la base de los insumos anteriores cada unidad organizativa elaboró su propio diagnóstico a través de la herramienta FODA, identificando sus fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas. Asimismo realizaron la identificación de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Como resultado de esa fase, cada unidad organizativa posee los siguientes instrumentos de gestión: Matriz FODA y Matriz de necesidades y expectativas de Partes Interesadas.



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- b) **Formulación del POA 2021.** El desarrollo de esta segunda fase, se realizó mediante la organización de talleres, a fin de orientar metodológicamente a las unidades organizativas en la elaboración de su Plan Operativo Anual, considerando los instrumentos de gestión elaborados en la fase anterior.
- c) **Determinar Riesgos.** A efecto de identificar los potenciales riesgos a los cuales podrían estar expuestos los objetivos estratégicos y misionales, y que en el caso de materializarse pueden incidir en la consecución de los mismos, se realizaron talleres con las unidades organizativas para identificar riesgos así como las causas y efectos asociados a los mismos.

El análisis y evaluación de riesgos se realizó considerando su probabilidad y ocurrencia, categorizando estos hechos en Bajo, Muy bajo, Moderado, Alto y Muy Alto.

Para determinar el nivel de tolerancia al mismo se utilizó un Mapa de Calor, en donde a través de colores como el rojo, amarillo y verde se indica el nivel de criticidad o atención que el riesgo merece. Sobre esta base y en caso de ser necesario, se formulan acciones para evitar o reducir el impacto de los mismos en los objetivos estratégicos y misionales.

- d) **Revisión y aprobación.** Esta última fase consistió en la revisión y aprobación del Plan Operativo Anual de cada unidad organizativa por parte de la Dirección Ejecutiva. Finalmente, dichos planes fueron presentados ante el Consejo Directivo, habiendo otorgado su aprobación a los mismos mediante acuerdo No. 119-CNR/2020 de fecha catorce de diciembre de dos mil veinte. (Anexo).

#### IV. **Plan Operativo Anual de cada una de las unidades organizativas del CNR.**

A continuación se detalla el Plan Operativo Anual de cada una de las unidades organizativas del CNR.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DRPRH 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21																
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador			Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DRPRH 2021															
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21		
									Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
1	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	85%	86%	Semestral							86%							86%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Índice de reducción de quejas de los usuarios externos	[[Total de quejas del período actual menos el total de quejas del período anterior] / Total de quejas del período anterior] *100	4%	8%	Trimestral			5%				6%		7%					8%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempos de respuesta	(Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes recibidas en los procesos misionales) * 100	76%	77%	Mensual	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%
4	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	1	4	Anual														4
5	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	77%	77%	Anual														77%
6	N/A	Revisar los casos de documentos sin imágenes para efectuar el escaneo y establecer el estado registral de los casos.	Proyecto de revisión de documentos sin imágenes	Total de documentos revisados por oficina y células registrales	0	1				50				100							100



Julio Amilcar Palacios Grande  
 Director del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas



Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Gestión de filas y captura de datos para ingresos de trámites	Julio Amilcar Palacios Grande, , Ruben Homero López
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Consultas Registrales en Línea	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Mejora en la atención telefónica, redes sociales y correo electrónico	Julio Amilcar Palacios Grande, Alma Lissette Torres de la Cruz,
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Programación de citas en línea de Sustitución de Folios y RSI	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Notario en línea	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Generación automática de Comprobante de pago en línea	Julio Amilcar Palacios Grande, , Ruben Homero López
02	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Formular estrategias para unificar criterios registrales en la calificación de documentos	Julio Amilcar Palacios Grande, Equipo Jurídico RPRH
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Notificación de Resoluciones de Calificación en Línea	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Propuesta de planta optima	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseñar el Proceso Registro Inmobiliario	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Índice de Propietarios y Carencias 100% en línea	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Certificaciones Literales en línea	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
05	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Protocolo de entrenamiento para los puestos de trabajo	Julio Amilcar Palacios Grande, Virgilio Armando Hernández
05	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Diagnóstico de la infraestructura de las oficinas a nivel nacional	Julio Amilcar Palacios Grande, Ruben Homero López
06	OP.01.- Revisar los casos de documentos sin imágenes para efectuar el escaneo y establecer el estado registral de los casos.	Proyecto de revisión de documentos sin imágenes	Carlos Samayoa, Registradores



*(Handwritten signature)*

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional**



**Desempeño de la Unidad**

Linea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DIGCN 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21													
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador			ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Linea base 2020													Meta Anual 2021
						Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.		
1	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiéndolos sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	87.0%	88.0%					88.0%					88.0%		
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiéndolos sus necesidades.	02.- Índice de reducción de quejas de los usuarios externos	$[(\text{Total de quejas del período actual menos el total de quejas del período anterior}) / \text{Total de quejas del período anterior}] * 100$	4.00%	8.00%		8.0%		8.0%			8.0%			8.0%		
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempos de respuesta	$(\text{Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido en los procesos misionales} / \text{Total de solicitudes recibidas en los procesos misionales}) * 100$	75.8%	77.0%		77.0%		77.0%			77.0%			77.0%		
4	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	4	10										10		
5	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización de cartográfica	$\text{Número de mapas de gran escala} / \text{Total de mapas de gran escala} * 100$	72.7%	74.0%	72.8%	72.9%	73.0%	73.2%	73.3%	73.4%	73.5%	73.6%	73.7%	73.8%	73.9%	74.0%
6	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	75.0%	76.0%										76.0%		
7	N/A	Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal, cantonal y de caseríos.	Nº de Estudios técnicos realizados a nivel nacional	Sumatoria acumulada de estudios técnicos realizados	0	46		5	8	13	18	23	28	31	36	41	46	
8	N/A	Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Nº de Oficinas de Mantenimiento Catastral migradas	Cantidad de Oficinas de Mantenimiento Catastral Con información migrada	4	10			5			6			7	8	10	
9	N/A	Realizar mantenimiento unilateral de las fronteras nacionales, entre "El Salvador - Honduras" y "El Salvador - Guatemala"	Nº de hitos fronterizos con mantenimiento finalizado	Cantidad de Hitos Fronterizos	0	260											260	
10	N/A	Actualizar el catastro de los departamentos de: Chalatenango, Cabañas, Usulután, San Vicente, Morazán y la Unión	Índice de avance de actualización de municipios en zonas con información catastral desactualizada	$(\text{Total de municipios actualizados} / \text{Total de municipios de los 8 departamentos del proyecto}) * 100$	24.1%	29.1%					24.7%	25.3%	26.6%	27.2%	27.9%	28.5%	29.1%	
11	N/A	Normalizar y estandarizar la base de datos del DIGCN para publicación en Geoportal (Fase I Diagnóstico)	Nº de fases (Geodésica, fotogramétrica, cartográfica y catastral) con diagnóstico elaborado	Cantidad de fases con diagnóstico elaborado	0	4											4	
12	N/A	Realizar la vinculación de las bases de datos del Registro y Catastro del Departamento de San Salvador (FASE I) y 2 municipios FASE (II)	Número de municipios finalizados en fase I y Fase II	Sumatoria acumulada de municipios finalizados FASE I o FASE II	0	19	1	2	4	5	6	7	8	11	13	14	16	19



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

### Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Realizar actividades de comunicación con clientes frecuentes para retroalimentación y mejora de procedimientos	Jefes OMC
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Tomar acciones resultantes, cuando hubiese, de los conversatorios	Jefes OMC
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Realizar conversatorios con clientes frecuentes para retroalimentación y mejora de procedimientos	Rosibel de Vega
02	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Ampliar el servicio de "Citas en Línea" para el ingreso de Trámites de Revisión de Proyectos y Certificación de la Denominación Catastral	Arlene de Armas, Mónica Magaña, María Olivia Ramírez, Raquel Cea
02	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Difundir de manera masiva el Servicio de Ubicaciones Catastrales	Cristina Chávez
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseñar el sub proceso de la Gerencia de Geodesia	Director del IGCN, Mónica Escobar
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Elaborar propuesta de planta optima de la Gerencia de Geodesia	Director del IGCN, Mónica Escobar
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseñar el sub proceso de la Gerencia de Fotogrametría	Director del IGCN, Mercedes de Hernández
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Elaborar propuesta de planta optima de la Gerencia de Fotogrametría	Director del IGCN, Mercedes de Hernández
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseñar el sub proceso de la Gerencia de Información Territorial	Director del IGCN, Enrique Canales
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Propuesta de planta optima de la Gerencia de Información Territorial	Director del IGCN, Enrique Canales
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseñar el sub proceso de la Gerencia de Catastro	Director del IGCN, Cristina Chávez
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Elaborar propuesta de planta optima de la Gerencia de Catastro	Director del IGCN, Cristina Chávez
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseñar el sub proceso de la Gerencia de Proyectos	Director del IGCN, Mario Rodas
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Elaborar propuesta de planta optima de la Gerencia de Proyectos	Director del IGCN, Mario Rodas
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Remitir en Línea solicitud de correcciones de Certificación de Denominación Catastral	Cristina Chávez
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Desarrollar proyecto de venta en línea de puntos geodésicos a nivel nacional	Mónica Escobar

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

### Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Preparar preliminar (metadata) de productos fotogramétricos para tienda en línea	Mercedes de Hernández
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Incorporar cuadrantes 1:50,000 para la venta en tienda en línea	José Enrique Canales
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Incorporar Mapas de la República para la venta en tienda en línea	José Enrique Canales
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Incorporar Mapas de Cabeceras Departamentales para la venta en tienda en línea	José Enrique Canales
05	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Actualizar información Geodésica	Mónica Escobar
05	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Generar insumos Fotogramétricos para OMC de Cabañas y Gerencia de Proyectos	Herbert Mendoza
05	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Generar insumos Fotogramétricos para Proyecto Monoriel AMSS	Herbert Mendoza
05	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Actualizar productos cartográficos	José Enrique Canales, Ricardo Rivas
06	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Mejorar indicador de Capacitación y Desarrollo, aspecto mal evaluado según encuesta de Clima organizacional 2019	Arturo Meléndez
06	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Mejorar indicador de Relaciones de trabajo y trabajo en equipo, aspecto mal evaluado según encuesta de Clima Organizacional 2019	Arturo Meléndez
07	OP.01.- Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal, cantonal y de caseríos.	Delimitar caseríos de los municipios que conforman el departamento de Ahuachapán	William Roberto Bernal
07	OP.01.- Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal, cantonal y de caseríos.	Realizar Estudios técnicos de límites municipales.	William Roberto Bernal
08	OP.02.- Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Realizar el acondicionamiento de mapas	Jefes OMC según programación
08	OP.02.- Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Realizar índice de mapas por municipio	Jefes OMC según programación
08	OP.02.- Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Transformar a Shape los mapas catastrales	Jefes OMC según programación
08	OP.02.- Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Capacitación a personal	Jefes OMC según programación

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

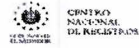
## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

### Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
08	OP.02.- Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Realizar prueba de migración	Jefes OMC según programación
08	OP.02.- Modernizar la plataforma de ejecución de la gestión catastral (Migración a XFM)	Realizar migración	Jefes OMC según programación
09	OP.03.- Realizar mantenimiento unilateral de las fronteras nacionales, entre "El Salvador - Honduras" y "El Salvador - Guatemala"	Dar tareas de mantenimiento fronteras El Salvador-Honduras y El Salvador Guatemala	Alfonso Villalta
10	OP.04.- Actualizar el catastro de los departamentos de: Chalatenango, Cabañas, Cuscatlán, San Vicente, Usulután, San Miguel, Morazán y la Unión	Actualizar base de datos alfanumérica y catastral de los Municipios del Departamento de San Miguel	Mario Rodas
10	OP.04.- Actualizar el catastro de los departamentos de: Chalatenango, Cabañas, Cuscatlán, San Vicente, Usulután, San Miguel, Morazán y la Unión	Actualizar base de datos alfanumérica y catastral de los Municipios del Departamento de La Unión	Mario Rodas
10	OP.04.- Actualizar el catastro de los departamentos de: Chalatenango, Cabañas, Cuscatlán, San Vicente, Usulután, San Miguel, Morazán y la Unión	Actualizar base de datos alfanumérica y catastral de 36 sectores del Municipio San Miguel Urbano	Mario Rodas
11	OP.05.- Normalizar y estandarizar la base de datos del DIGCN para publicación en Geoportal (Fase I Diagnóstico)	Elaborar diagnóstico para la normalización y estandarización de la base de datos del DIGCN	Gerencias IGCN involucradas
12	OP.03.- Realizar la vinculación de las bases de datos del Registro y Catastro del Departamento de San Salvador (FASE I) y 2 municipios FASE (II)	Elaborar análisis de matrículas en SIRYC para la vinculación registro - catastral del departamento de San Salvador. Fase 1	Carolina Torres
12	OP.03.- Realizar la vinculación de las bases de datos del Registro y Catastro del Departamento de San Salvador (FASE I) y 2 municipios FASE (II)	Elaborar análisis de matrículas en SIRYC para la vinculación registro - catastral del departamento de San Salvador. Fase 2	Carolina Torres

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



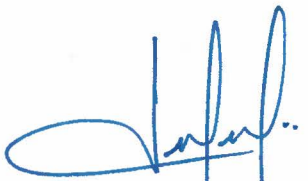
**Dirección del Registro de Comercio**  
**Diego José Góchez Aragón**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DRC 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21																
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador		Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	ene.-21													
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo				ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21		
								Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.		
1	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	86.0%	87.0%	Semestral							87.0%							87.0%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Índice de reducción de quejas de los usuarios externos	[(Total de quejas del período actual menos el total de quejas del período anterior) / Total de quejas del período anterior] *100	4%	8%	Trimestral			5.0%				6.0%			7.0%				8.0%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempos de respuesta	(Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes recibidas en los procesos misionales) * 100	78.0%	80.0%	Mensual	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
4	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	1	2	Anual														2
5	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	74.0%	74.0%	Anual														74.0%

  
 Lic. Diego José Góchez Aragón  
 Director del Registro de Comercio

  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

Dirección del Registro de Comercio

Diego José Góchez Aragón



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Integración de los sistemas de recepción y despacho de Documentos Mercantiles, Matrículas, Balances y Legalización de Libros	Lic. Diego Góchez, Renato Durán, Erika Tobar
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Propuesta de Integración de los sistemas de Documentos Mercantiles, Matrícula y Balances	Renato Durán, Licda. Carmen Alicia de Paredes, Jessica Rivas, Vilma López
02	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Realizar eventos webinar, para determinar las necesidades y expectativas de los usuarios del Registro de Comercio	Licdas. Carmen de Paredes, Jessica de Quintanilla, Flor de María Funes, Vilma López, María Emilia Castro, Ercilda Leonor de Linares.
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseño de los sub procesos del Registro de Comercio	Licdas. Carmen Alicia de Paredes, Jessica Rivas, Vilma López
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Propuesta de planta optima	Licdas. Carmen Alicia de Paredes, Jessica Rivas, Vilma López
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Reducir tiempo en la preparación de la información de antecedentes registrales, solicitada por PGR, Ministerio de Trabajo, FGR, proporcionada en las ventanillas de atención al usuario	Lic. Diego Góchez, Erika Tobar, Renato Durán
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Preparar propuesta de formularios electrónicos en línea para la presentación de nombramientos y credenciales	Lic. Diego Góchez, Carmen de Paredes, Renato Durán
05	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal	Licda: Carmen de Paredes, Jessica de Quintanilla, Vilma López, Erika Tobar, Flor de María Funes, Flor de María de Domínguez





**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**

**Alcides Salvador Funes Lizama**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DRPI 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso				Hoy es 01/01/21																
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador		Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DRPI 2021												
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo				ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21	
								Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	
1	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	86.3%	87.3%	Semestral								87.3%					87.3%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Índice de reducción de quejas de los usuarios externos	$\frac{[(\text{Total de quejas del período actual menos el total de quejas del período anterior}) / \text{Total de quejas del período anterior}] * 100}{100}$	4%	8%	Trimestral			5%			6%			7%				8%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempos de respuesta	$\frac{(\text{Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido en los procesos misionales} / \text{Total de solicitudes recibidas en los procesos misionales}) * 100}{100}$	76%	80%	Mensual	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
4	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	1	4	Anual													4
5	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	73.0%	75.0%	Anual													75%
6	N/A	Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Acciones desarrolladas por la Propiedad Intelectual	Numero de acciones realizadas	0	3	Triemestral						1	2		3				

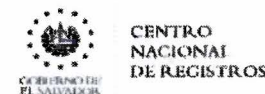



Lic. Alcides Salvador Funes Lizama  
 Director del Registro de la Propiedad Intelectual



Lic. Tanya Elizabeth Cortez Rulz  
 Directora Ejecutiva

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**  
**Alcides Salvador Funes Lizama**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Elaborar una base de datos de agentes de propiedad intelectual	Salvador Lizama, Carlos Arturo Soto, Abelardo Herrera
02	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Estandarizar criterios registrales en materia de Propiedad Intelectual	Katya Martinez / Arturo / Georgina Viana
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Diseñar acciones para la automatización de servicios	Abelardo Herrera / Carlos Soto
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseño de los sub procesos del Registro de la Propiedad Intelectual	Melvy Cortez / Luis Cáceres / Herminia Lozano
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Propuesta de planta optima del RPI	Melvy Cortez / Luis Cáceres / Herminia Lozano
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Enlace de pago de derechos de Registro en Línea	Salvador Lizama, Carlos Arturo Soto, Abelardo Herrera
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Presentación de Solicitudes en Línea	Salvador Lizama, Carlos Arturo Soto, Abelardo Herrera
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Consulta en línea de expedientes de signos distintivos Fase II	Salvador Lizama, Carlos Arturo Soto, Abelardo Herrera
04	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Busqueda Fonética Especializada	Salvador Lizama, Carlos Arturo Soto, Abelardo Herrera, Gerogina Viana
05	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Coffe break virtual PI	Nancy Navarrete
06	OP.01.- Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Ejecutar proyecto: Marcatón	Arturo Soto/ Melvy Cortez
06	OP.01.- Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Elaborar tutoriales virtuales en Materia de: Signos Distintivos, Patentes y Derecho de Autor	Salvador Lizama, Karla López, Arturo Soto
06	OP.01.- Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Desarrollar programa educativo y de sensibilización en derechos de autor: MI SOFTWARE	Herminia Lozano / Coralía Osegueda



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias**

**Fernando José Velasco Aguirre**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DRGM 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso Hoy es 01/01/21

# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					Prog.														
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21			
								Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.		
1	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	88%	89%	Semestral						89%									89%
2	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	(Total de solicitudes atendidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes recibidas en los procesos misionales) * 100	100%	100%	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	2	4	Anual						1									1
4	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	70%	75.0%	Anual															75.0%
5	N/A	Incrementar la demanda de servicios brindados por RGM en el año 2021.	Porcentaje del incremento de la demanda de servicios brindados	(Total de demanda de servicios actuales - total de demanda de servicios anteriores)/servicios actuales *100	0%	2%	Semestral						1.0%									2.0%

  
 Lic. Fernando José Velasco Aguirre  
 Director del Registro de Garantías Mobiliarias

  
 Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias**  
**Fernando José Velasco Aguirre**



CENTRO  
 NACIONAL  
 DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Mejorar la funcionalidad de la plataforma del sistema de garantías mobiliarias	Fernando Velasco y Arlen Iraheta
02	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Rediseño de los sub procesos del Registro de Gratinas Mobiliarias	Fernando Velasco, Arlen Iraheta, Marvin Figueroa y Celia Raymundo
02	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Realizar propuesta de planta óptima del Registro de Garantias Mobiliarias	Fernando Velasco, Celia Raymundo



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**

**Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021

Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DDHA 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso									Hoy es 01/01/21													
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Datos del Indicador														
								ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21			
								Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.			
1	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	82.2%	83.5%	Semestral								83.5%							83.5%
2	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	81.0%	81.0%	Anual															81.0%
3	N/A	Incrementar la calidad de vida laboral de los trabajadores	% de incremento en la calidad de vida de los trabajadores	((valor actual -valor anterior)/valor actual) * 100	7.7%	8.5%	Anual															8.5%
4	N/A	Disminuir el tiempo establecido en el proceso de Dotación	No. de días disminuidos	(Tiempo anterior-Tiempo actual)	50	40	Trimestral				48				45			43				40
5	N/A	Impulsar el relevo generacional de los puestos claves en la DIGCN	% de procesos de relevo generacional	(No. de procesos impulsados / No. de puestos con necesidad de relevo generacional) * 100	0.0%	5.0%	Anual															5.0%
6	N/A	Disminuir las vulnerabilidades en Seguridad y Salud ocupacional, mediante la ejecución de actividades de control de riesgos	% disminución de vulnerabilidades	(No. riesgos controlados/ No. riesgos detectados) *100	40.0%	30.0%	Semestral								35.0%							30.0%
7	N/A	Mejorar la satisfacción en los procesos de transversalización del enfoque de género e inclusión Social	% de satisfacción de las personas usuarias	Sumatoria promedio de los ítems evaluados	0.0%	81.0%	Semestral								75.0%							81.0%
8	N/A	Disminuir el tiempo de respuesta de los requerimientos atendidos en Almacén	No. de días disminuidos	(Tiempo anterior-Tiempo actual)	5	3	Trimestral				5				4			4				3
9	N/A	Reducir la cantidad de bienes fuera de uso almacenados	% de reducción de bienes fuera de uso	((No. bienes fuera de uso anterior - No. bienes fuera de uso actual) / No. bienes fuera de uso anterior) * 100	0.0%	80.0%	Trimestral				20.0%				40.0%			60.0%				80.0%
10	N/A	Reducir los costos de los mantenimientos correctivos de la flota vehicular	% reducción en costos de mantenimiento correctivo	((Monto presupuestado / Monto autorizado) / Monto presupuestado)*100	0.0%	5.0%	Trimestral				1.0%				3.0%			4.0%				5.0%
11	N/A	Disminuir costos de comunicación de las áreas misionales y de apoyo a través de la optimización de los recursos de telefonía	% reducción de costos en facturación de telefonía	((Costo anterior-costo actual) / costo anterior) * 100	0.0%	5.0%	Trimestral				1.0%				3.0%			4.0%				5.0%
12	N/A	Agilizar la comunicación de las áreas misionales y de apoyo con sus usuarios internos y externos	No. de usuarios con mensajería corta	No usuarios actuales con mensajería corta	0	12	Semestral								6							12
13	N/A	Reducir costos de operación (arrendamientos, servicios básicos, contratos)	% reducción de costos	((Costo anterior-costo actual)/costo anterior) * 100	0.0%	5.0%	Trimestral				1.0%				3.0%			4.0%				5.0%



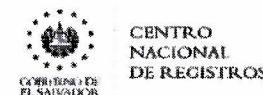
Ing. Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce  
 Directora de Desarrollo Humano y Administración



Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Divulgar los procedimientos y requisitos de las prestaciones, servicios, bienes y suministros que brinda la DDHA	Patricia de Auerbach/ Carolina de Barahona
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Revisar y simplificar los procedimientos de la DDHA	Patricia de Auerbach/ Carolina de Barahona
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Socializar Normativas y Capacitar a los Usuarios en Uso de Servicios	Roberto Hernández/Rubén Chávez/Jaime Menjivar
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar el estudio de Clima Organizacional	Patricia de Auerbach/Carlos Quintanilla
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar actividades para mejorar el clima organizacional en la DDHA	Cesar Rafael Nuila, Rafael Toledo, Patricia de Auerbach, Maria Sorto de Zometa
07	OP.04.- Mejorar la satisfacción en los procesos de transversalización del enfoque de género e inclusion Social	Transversalizar el enfoque de Género	Claudia Rubí/Debora Aguilar
07	OP.04.- Mejorar la satisfacción en los procesos de transversalización del enfoque de género e inclusion Social	Realizar acciones de concientización y sensibilización de género e Inclusión Social	Claudia Rubí/Debora Aguilar/ Débora Aguilar



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Dirección de Tecnología de la Información**

**Fernando Edward Calderón**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA DTI 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso								Hoy es 01/01/21														
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador		Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	ene.-21 feb.-21 mar.-21 abr.-21 may.-21 jun.-21 jul.-21 ago.-21 sep.-21 oct.-21 nov.-21														
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo				Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.				
1	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	83.5%	83.6%	Semestral															83.6%
2	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	71.0%	71.0%	Anual															71.0%
3	N/A	Establecer y mantener un plan de recuperación de desastres para permitir a la DTI responder a incidentes e interrupciones de los servicios de mayor demanda de los Registros que conforman el CNR.	Número de acta de prueba de recuperación efectiva del servicio crítico	Suma de actas de prueba de recuperación de 1 servicio crítico de cada Registro.	0	5	Semestral															5
4	N/A	Elaborar Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2019-2024	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Documento aprobado	0	1	Trimestral															1

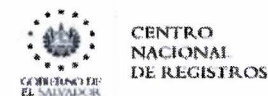
  
 Lic. Fernando Edward Calderón  
 Director de Tecnología de la Información



  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Dirección de Tecnología de la Información**  
**Fernando Edward Calderón**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Adaptar una metodología para la gestión de servicios TI orientada al cliente	Miguel Alvarenga
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Integrar pago electrónico en las solicitudes de Servicios en Línea	Numa Suncin
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Implementar herramienta de inteligencia de negocios	Numa Suncin, Paúl Ramírez
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Formular Proyectos de TI de Investigación y Desarrollo	Juan José Tisnado, Miguel Alvarenga
03	OP.01.- Establecer y mantener un plan de recuperación de desastres para permitir a la DTI responder a incidentes e interrupciones de los servicios de mayor demanda de los Registros que conforman el CNR.	Identificar servicios críticos de los procesos sustantivos	Juan José Rivas, Edwin Paredes





**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**  
**Andrés Rodas Gómez**



**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA UACI 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21														
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
1	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	83%	84%	Semestral						82%						82%
2	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	78%	79%	Anual												79%
3	N/A	Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Índice de avance en la ejecución del plan	Sumatoria de los avances mensuales acumulados / (monto total programado en PAAC 2021, x 0.75)	73%	75%	Anual												75%
4	N/A	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	% de cumplimiento de tiempos de respuestas	(Sumatoria de los promedios de compras realizadas por cada modalidad, que cumplen el tiempo ciclo estándar/4 Modalidades) X 100	74%	77%	Mensual	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%
5	N/A	Evaluar el desempeño de los Proveedores sobre las obras, bienes y servicios recibidos.	% de Desempeño de los proveedores evaluados	Sumatoria de promedios de calificación por proveedor dividido entre el Total de proveedores evaluados	90%	91%	Semestral	91%					91%						

  
 Lic. Andrés Rodas Gómez  
 Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**  
**Andrés Rodas Gómez**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Seguimiento a los resultados sobre la percepción de los proveedores	Lic. Andrés Rodas y Todo el personal
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Incorporar acciones innovadoras al proceso de adquisiciones	Lic. Andrés Rodas y Licda. Maritza Peña
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Dar a conocer el resultado del informe de satisfacción de los usuarios a todo el personal de la Unidad	Lic. Andrés Rodas y todo el personal de la UACI
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Mejorar las competencias del personal de la UACI, en atención de usuarios internos y externos; y su productividad	Lic. Andrés Rodas
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Generar acciones encaminadas a mejorar el clima organizacional	Lic. Andrés Rodas y Licda. Marina de Tobar
03	OP.01.- Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Diseño del Plan de Compras	Licda. Violeta Hernández
03	OP.01.- Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Ejecución del plan de compras 2021	Lic. Andrés Rodas, Licda. Marina de Tobar y Licda. Violeta Hernández
03	OP.01.- Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Acciones encaminadas a mejorar la ejecución del plan de compras 2021	Lic. Andrés Rodas, Licda. Maritza Peña y Licda. Violeta Hernández
04	OP.02.- Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	Realizar los procesos de adquisiciones en los tiempos de respuesta establecidos.	Técnicos de Libre Gestión, de Licitaciones y de Contratación Directa y Analista de Seguimiento de contratos.
04	OP.02.- Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	Realizar análisis de los tiempos que se invierten en las diferentes etapas de los procesos, para identificar cuellos de botella o reprocesos	Lic. Andrés Rodas y personal asignado
05	OP.03.- Evaluar el desempeño de los Proveedores sobre las obras, bienes y servicios recibidos.	Evaluar semestralmente el desempeño de los Proveedores, atendiendo lo dispuesto en el "Procedimiento de Evaluación de proveedores" (P716)	Lic. Andrés Rodas y personal asignado



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad Financiera Institucional**  
**Francisco Angel Sorto Rivas**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	Llevar el control del nivel de ejecución de la inversión en activo fijo.	Luis Alonso Zaldaña Callejas
02	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	Contribuir a la Utilidad de la Operación colocando el excedente de capital de trabajo en depósitos a plazo	Francisco Angel Sorto Rivas
03	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Eficientar los procedimientos de la UFI para la mejorar de tiempos de respuesta.	Roberto Martinez Lazo/Edwin Arnulfo Valencia Rodas.
04	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar acciones sobre aspectos del clima organizacional	Rosa Gladys torres Gloria Guadalupe Sanchez Asesora de los Analistas Humanos
05	OP.01.- Apoyar a las unidades sustantivas en la satisfacción de los usuarios.	Mejorar el Sistema de Pago y la Reasignación de fondos en funcion de proyectos de las unidades sustantivas	Edwin Arnulfo Valencia Rodas, Francisco Sorto Rivas, Luis Alonso Zaldaña Callejas
06	OP.02.- Optimizar espacios físicos para archivos.	Eliminación física de documentos de la serie comprobantes de pago.	Rosa Gladys Torres / Edwin Arnulfo Valencia.



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento**  
**Zoila Yanira Cardona**



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Mejoras al sistema SISGIM	Zoila Yanira Cardona
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Publicación de Post master	Zoila Yanira Cardona
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Capacitaciones para mejorar el desempeño del personal	Zoila Yanira Cardona
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Realizar 4 mantenimientos preventivos para 352 equipos de aires acondicionados, a realizarse por empresa contratada.	Carlos Barrera
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar 4 mantenimientos preventivos a 21 plantas de emergencia a realizarse por empresa contratada	Carlos Barrera
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Gestionar y supervisar 3 mantenimientos preventivos de Mecanismos de archivos de alta densidad, a realizarse con servicios de empresa	Oscar Hernandez
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Supervisar y dar seguimiento a 3 mantenimientos preventivos de Cisternas y Equipos contra incendios, a realizarse con servicios de empresa	Ronny Luna
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Contrato de suministros de materiales y productos a demanda, para el mantenimiento preventivo y correctivo del Área de Mantenimiento general	Oscar Hernandez,
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Contrato de suministros de materiales y productos a demanda, para el mantenimiento preventivo y correctivo del Área de Mantenimiento Electrico	Carlos Barrera
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede Sensuntepeque en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Ronny Luna
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede Morazán	Adriana Cruz

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento**  
**Zoila Yanira Cardona**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede Modulo III en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Leticia Padilla
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede Modulo IV en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Ronny Luna
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede Usulután en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Adriana Cruz
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede Chalatenango en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Leticia Padilla
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede San Miguel en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Adriana Cruz
03	OP.01.- Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	realizar mantenimientos preventivos general a edificaciones del CNR sede San Vicente en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras	Ronny Luna
04	OP.02.- Atender las solicitudes de Mantenimiento Correctivo General y electrico	Atender Ordenes de trabajo para el mantenimiento correctivo por emergencias de las áreas eléctricas y general	Oscar Hernandez, Carlos Barrera



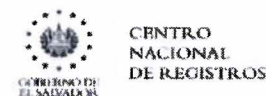




# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

### Gerencia de Comunicaciones



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Promocionar servicios y productos de la institución	Paulette Guzmán /Edwin Chavarría/Cecilia Menjivar/Ever Ramírez/ Paulette Guzmán/Pedro Saravia/Vilma Orellana y Evelyn López
02	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Generar contenido de valor para la Intranet	Ever Ramirez/Pedro Saravia
02	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Implementar campañas de comunicación interna	Andrea Montecinos/Josué Villalta/Cecilia Menjivar/Ever Ramírez
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Promover el trabajo en equipo y la mejora continua	Claudia Arévalo/Vilma Rauda
04	OP.01.- Incrementar el alcance de nuestra comunidad digital	Generar contenido de valor para redes sociales	Paulette Guzmán/ Edwin Chavarría/ Claudia Arévalo/ Paulette Guzmán/ Evelyn Lopéz
05	OP.02.- Posicionar la imagen institucional cohesionada con la imagen de Gobierno en los usuarios externos	Posicionar la imagen institucional	Todo el personal de la GC



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Gerencia de Desarrollo y Negocios**  
**Caterina Francesca De Pilla Bodnar**



**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA GDN 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21																	
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador			ene-21 feb-21 mar-21 abr-21 may-21 jun-21 jul-21 ago-21 sep-21 oct-21 nov-21 dic-21																
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.				
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	84.0%	86.0%	Anual															86.0%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.-Índice de satisfaccion de usuarios externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	86.0%	88.0%	Semestral							88.0%								88.0%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07- Índice de satisfaccion de usuarios internos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	80.0%	82.0%	Semestral							82.0%								82.0%
4	N/A	Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Porcentaje de Proyectos Implementados	Número de proyectos implementados / Número de ideas de proyectos	0.0%	60.0%	Semestral															60.0%

*Caterina*

Caterina Francesca De Pilla Bodnar  
 Gerente de Desarrollo y Negocios



*Tanya*

Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Gerencia de Desarrollo y Negocios**  
**Caterina Francesca De Pilla Bodnar**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Envío Postal	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Notario en Línea	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Consulta en línea para Registro de Comercio	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Busqueda fonética especializada	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Consulta en línea de expedientes de signos distintivos fase II	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Presentación de solicitudes en línea	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Enlace de pago de derechos de registro en línea	Carlos Manuel Alemán

*CPB*



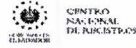
**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Gerencia de Desarrollo y Negocios**  
**Caterina Francesca De Pilla Bodnar**



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Promover el trabajo en equipo y la mejora continua	Caterina De Pilla
02	OP.01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	Medición de la satisfacción del Usuario Externo	Vilma Haydée Mónico
02	OP.01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	Contact Center como único canal de atención no presencial al usuario	Edwin Edgardo Mira
02	OP.01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	Diseño de estrategias para el personal de atención al usuario	Vilma Haydée Mónico
02	OP.01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	Mejorar la atención front line de los usuarios externos	Vilma Haydée Mónico
02	OP.01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	Realizar seguimiento de quejas	Vilma Haydée Mónico
02	OP.01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	Medición de la Satisfacción de Proveedores	Vilma Haydée Mónico
03	OP.02.- Volver mas eficiente los procesos mediante la innovación constante	Fortalecer la competencia del personal de atención al usuario Front line	Vilma Haydée Mónico
03	OP.02.- Volver mas eficiente los procesos mediante la innovación constante	Realizar medición de la Satisfacción interna	Vilma Haydée Mónico
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Certificaciones Literales, indice de propietarios y carencias 100% en línea	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	Implementación de Firma Electrónica	Carlos Manuel Alemán
04	OP.03.- Desarrollar alternativas de negocios que generen beneficios al usuario y a la institución	CNR en el Exterior	Carlos Manuel Alemán

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Gerencia de Planificación**  
**César Alberto Arriola Flores**



**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA GP 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso								Hoy es 01/01/21														
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Datos del Indicador														
								ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21			
								Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.		
1	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	91%	91%	Semestral							91.0%								91.0%
2	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	72.0%	75.0%	Anual															75.00%
3	N/A	Estandarizar la gestión de proyectos en el CNR.	Número de proyectos estandarizados	(Número de proyectos estandarizados/Total de Proyectos CNR)*100	0.0%	100.0%	Trimestral			100.0%			100.0%			100.0%						100.0%
4	N/A	Asegurar el buen funcionamiento del SGEC.	Índice de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	(Número de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 cumplidos / Total de requisitos de la Norma ISO 9001:2015)*100	80.0%	80.0%	Anual														80%	
5	N/A	Crear el sistema estadístico del CNR.	Sistema estadístico creado	Informe de avance de la creación del sistema.	0.0%	100.0%	Semestral						50.0%									100.0%
6	N/A	Formular estudios e informes de la gestión institucional.	Número de estudios e informes formulados oportunamente	Sumatoria de estudios e informes	0	25	Mensual	2	3	6	8	9	12	14	15	18	21	22	25			

  
 Lic. César Alberto Arriola Flores  
 Gerente de Planificación



  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

Gerencia de Planificación

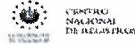
César Alberto Arriola Flores



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Simplificar las herramientas para la administración del SGEC	César Alberto Arriola
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar talleres de integración del equipo de trabajo	César Alberto Arriola
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Implementar las buenas prácticas del PMI en los proyectos institucionales	Yolanda Soledad Montas
04	OP.01.- Estandarizar la gestión de proyectos en el CNR.	Realizar Auditoría Interna de la Calidad	Douglas Omar Molina
04	OP.01.- Estandarizar la gestión de proyectos en el CNR.	Realizar Auditoría Externa de la Calidad	Douglas Omar Molina
05	OP.02.- Asegurar el buen funcionamiento del SGEC.	Formular e implementar el Sistema de Gestión Estadístico del CNR	Demetrio Reyes
06	OP.03.- Crear el sistema estadístico del CNR.	Elaborar estudios e investigaciones	Gloria Carranza
06	OP.03.- Crear el sistema estadístico del CNR.	Elaborar informes de la gestión institucional	Gloria Carranza

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Escuela de Formación Registral**



**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA ESFOR 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso Hoy es 01/01/21

# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					Hoy es 01/01/21											
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	ene.-21	feb.-21	mar.-21	abr.-21	may.-21	jun.-21	jul.-21	ago.-21	sep.-21	oct.-21	nov.-21	dic.-21
								Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
1	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	81%	82%	Semestral						82%						82%
2	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	79.0%	80.0%	Anual												80%
3	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	10.- Índice de formación del talento humano	(Número de empleados capacitados / total de empleados) *100	71.0%	72.0%	Trimestral			71.25%			71.50%			71.75%			72.0%
4	N/A	Desarrollar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de capacidades y habilidades del talento humano	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones	Número de capacitaciones realizadas / número de capacitaciones programadas	74.0%	80.0%	Triemestral			80.0%			80.0%			80.0%			80.0%
5	N/A	Facilitar a los usuarios externos la gestión administrativa de los servicios del CNR	Porcentaje de capacitaciones ofertadas ejecutadas	Número de capacitaciones ofertadas / número de capacitaciones programadas	85.0%	87.0%	Triemestral			87.0%			87.0%			87.0%			87.0%

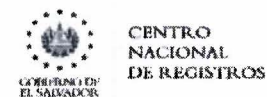
Lic. José Mauricio Ramírez  
 Director de la Escuela de Formación Registral



Lic. Tanya Elizabeth Cortez  
 Ruiz



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Escuela de Formación Registral**  
**José Mauricio Ramírez**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Actividades para lograr satisfacción de cliente interno	Irma Elena Cartagena y Sandra Cardoza
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Actividades para el fortalecimiento de integración del equipo ESFOR	Jenny Jovel
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Fortalecimiento del talento humano de los procesos sustantivos y de apoyo: Plan de Formación Institucional 2021 (Formación Básica)	Jenny Jovel
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Fortalecimiento del talento humano de los procesos sustantivos y de apoyo: Plan de Formación Institucional 2021 (Formación Inductiva)	Silvia Medina
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Fortalecimiento del talento humano de los procesos sustantivos y de apoyo: Plan de Formación Institucional 2021 (Formación Especializada)	Jenny Jovel
04	OP.01.- Desarrollar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de capacidades y habilidades del talento humano	Estrategias para el fortalecimiento de capacidades y habilidades del talento humano	Héctor Mauricio Pacheco e Irma Elena Cartagena
05	OP.02.- Facilitar a los usuarios externos la gestión administrativa de los servicios del CNR	Actividades formativas dirigidas a usuarios externos	Mauricio Ramírez







**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Gestión Documental y Archivos**  
**Edgar Ignacio Flamenco**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar 3 actividades encaminadas a mejorar el clima organizacional	Marta Liliam Cornejo
02	OP.01.- Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGDA) y Archivos, de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales.	Identificación de 4 unidades fuera del Sistema de la Calidad y un proceso reformulado.	Alexis Mejía
02	OP.01.- Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGDA) y Archivos, de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales.	Formular la valoración de 51 series documentales.	Alexis Mejía
03	OP.01.- Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGDA) y Archivos, de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales.	Administrar series documentales y el Fondo del Proyecto de Modernización del Registro y Catastro Fase I (servicios de transferencias, eliminaciones, digitalizaciones, levantamiento de inventarios).	Margarita Silva
04	OP.01.- Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGDA) y Archivos, de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales.	Contribuir a la liberación de espacios en archivos por medio del proceso de eliminación documental.	Margarita Silva
05	OP.02.- Coordinar la puesta en marcha de un Sistema Institucional de Archivos (SIA) que garantice la conservación del patrimonio documental.	Ejecutar actividades para coordinar la puesta en marcha de un Sistema Institucional de archivos (SIA) para conservar el patrimonio documental.	Marta Liliam Cornejo



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Gestión Documental y Archivos**  
**Edgar Ignacio Flamenco**



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
06	OP.02.- Coordinar la puesta en marcha de un Sistema Institucional de Archivos (SIA) que garantice la conservación del patrimonio documental.	Verificar el cumplimiento al Instructivo para la Conservación Documental Física de 54 archivos especializados, periféricos y central.	Marta Liliam Cornejo
07	OP.03.- Establecer los programas de formación para la creación y desarrollo de competencias del personal para una adecuada gestión del fondo documental.	Establecer los programas de formación para la creación y desarrollo de competencias del personal para una adecuada gestión del fondo documental.	Alexis Mejía
08	OP.01.- Desarrollar y administrar aplicaciones de gestión documental, alineados con la modernización de la institución.	Atender requerimientos sobre aplicaciones de gestión documental.	Oscar Castillo
08	OP.01.- Desarrollar y administrar aplicaciones de gestión documental, alineados con la modernización de la institución.	Administrar el Sistema de Correspondencia el CNR.	Oscar Castillo
09	OP.04.- Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión documental, orientados a la mejora de los procesos.	Implementar el acuerdo del nivel de servicios pactado con las partes interesadas (SLA).	Edgar I. Flamenco
10	OP.04.- Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión documental, orientados a la mejora de los procesos.	Digitalizar documentos de gestión y especializados.	Guillermo Deras
11	OP.04.- Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión documental, orientados a la mejora de los procesos.	Mejoras al Sistema de Correspondencia Fase II.	Guillermo Deras Diana Araujo
11	OP.04.- Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión documental, orientados a la mejora de los procesos.	Sistema de Gestión de Solicitudes de Revisión de Proyectos en Línea y Expediente Digital	Guillermo Deras Diana Araujo
11	OP.04.- Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión documental, orientados a la mejora de los procesos.	Implementación de escaneo a color en Sistema de Escaneo.	Guillermo Deras Alberto Estrada
11	OP.04.- Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión documental, orientados a la mejora de los procesos.	Implementación de escaneo de certificaciones en Sistema de Escaneo.	Guillermo Deras Alberto Estrada





# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

Unidad Ambiental  
Tito Farid Arias Handal



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
02	OP.01.- Contribuir a reducir paulatinamente, y con base en las posibilidades institucionales, la cantidad de recursos requeridos para la operatividad del CNR.	Elaborar análisis técnico de modernización de equipo bajo lineamientos LEDD y Coordinar la iniciativa de liberación de un inmueble en alquiler	Tito Farid Arias Hándal
03	OP.01.- Contribuir a reducir paulatinamente, y con base en las posibilidades institucionales, la cantidad de recursos requeridos para la operatividad del CNR.	Identificar medidas de ahorro relacionado con el medio ambiente y documentar el impacto de las mismas.	Tito Farid Arias Hándal
04	OP.02.- Impulsar la implementación de un sistema de monitoreo de la gestión ambiental de la institución.	Elaborar los requerimientos para el diseño del sistema informático de registro y generación de estadísticas sobre la gestión ambiental en el CNR.	Tito Farid Arias Hándal
05	OP.03.- Dar seguimiento al cumplimiento de la gestión ambiental en la institución.	Monitorear la gestión ambiental institucional.	Tito Farid Arias Hándal Heydy López
05	OP.03.- Dar seguimiento al cumplimiento de la gestión ambiental en la institución.	Impulsar la formación del personal institucional y promover su sensibilización, sobre desarrollo sustentable y la aplicación de estrategias de reducción, reutilización y reciclaje de residuos.	Tito Farid Arias Hándal
06	OP.04.- Elaborar instrumentos normativos que posibiliten la implementación de la Política de Gestión Ambiental Institucional.	Normalizar el manejo de residuos sólidos y elaborar propuesta de medidas	
07	OP.05.- Aportar a la modernización institucional a través de la digitalización de documentos o procesos que permita la reducción en el uso de recursos.	Elaborar la propuesta de digitalización de un proceso administrativo, orientado a la reducción en la generación de documentos físicos y residuos institucionales.	Tito Farid Arias Hándal Heydy López

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



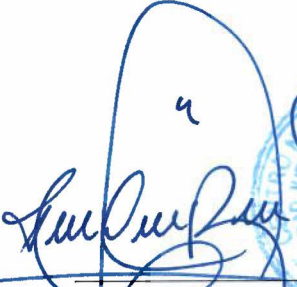
**Unidad Jurídica**  
**Hilda Cristina Campos Ramírez**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA UJ 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21																
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador			ene-21 feb-21 mar-21 abr-21 may-21 jun-21 jul-21 ago-21 sep-21 oct-21 nov-21 dic-21															
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.			
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	72%	80%	Anual											80.0%			
2	N/A	Resolver los requerimientos de asesoría jurídica de los usuarios internos y externos de manera diligente y oportuna	Índice de requerimientos internos y externos atendidos en tiempo	(Número de requerimientos atendidos en tiempo / Número total de requerimiento) *100	0	80.0%	Trimestral			80.0%			80.0%				80.0%				80.0%
3	N/A	Procurar el mayor beneficio para la institución frente a terceros	Índice de procesos judiciales y administrativos atendidos en tiempo	(Número de casos atendidos en tiempo / Número total de requerimiento) *100	0	80.0%	Trimestral			80.0%			80.0%				80.0%				80.0%
4	N/A	Procurar el mayor beneficio para la institución frente a terceros	Índice de actuaciones sobre aspectos patrimoniales sin errores	(Número de actuaciones sin errores / Número total de actuaciones) *100	0	80.0%	Trimestral			80.0%			80.0%				80.0%				80.0%
5	N/A	Convertir los archivos y expedientes físicos de la Unidad en documentos electrónicos	Índice de conversión de archivos y expedientes físicos a electrónicos	(Número de archivos y expedientes electrónicos / Número de archivos y expedientes físicos del periodo anterior) *100	0	80.0%	Semestral						25.0%								80.0%
6	N/A	Generación de expedientes y archivo de la Unidad en formato digital	Índice de archivos digitales	(Número de archivos y expedientes electrónicos / Número total de archivos) *100	0	90.0%	Mensual			90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
7	N/A	Fortalecer las capacidades del recurso humano de la Unidad	Capacitaciones del Personal	Numero de Capacitaciones	0	10	Semestral			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

  
 Lic. Hilda Cristina Campos Ramírez  
 Jefe de la Unidad Jurídica

  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

Unidad Jurídica

Hilda Cristina Campos Ramírez



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar actividades de integración para la mejora del clima institucional	Santos Marquez de Rodas/Maria Antonia Flores/Elsy de Vega/Ernesto Urrutia
02	OP.01.- Resolver los requerimientos de asesoría jurídica de los usuarios internos y externos de manera diligente y oportuna	Mejorar el proceso de atención a los requerimientos	Cristina Campos/Maria Antonia Flores/Elsy de Vega/Mario Camacho/Miguel Villalta/Ernesto Urrutia
03	OP.02.- Procurar el mayor beneficio para la institución frente a terceros	Diligenciar los procesos judiciales y administrativos de forma eficiente y oportuna	Mario Camacho / Cristina Campos
04	OP.02.- Procurar el mayor beneficio para la institución frente a terceros	Cumplir con las actuaciones sobre aspectos patrimoniales	Cristina Campos/Maria Antonia Flores/Elsy de Vega/Mario Camacho/Miguel Villalta/Ernesto Urrutia
05	OP.03.- Convertir los archivos y expedientes físicos de la Unidad en documentos electrónicos	Realizar actividades encaminadas a la conversión de documentos físicos en electrónicos	Miguel Villalta/Mario Camacho/Santos Marquez/Maria Antonia Flores/Elsy de Vega/Ernesto Urrutia
06	OP.04.- Generación de expedientes y archivo de la Unidad en formato digital	Ejecutar actividades para el proyecto "Generación de archivos digitales"	Cristina Campos/Maria Antonia Flores/Elsy de Vega/Mario Camacho/Miguel Villalta/Ernesto Urrutia
07	OP.05.- Fortalecer las capacidades del recurso humano de la Unidad	Mejorar el desempeño del personal de la Unidad Jurídica gestionando capacitaciones en coordinación con la ESFOR y la URICC	Cristina Campos/Maria Antonia Flores/Elsy de Vega/Mario Camacho/Miguel Villalta/Ernesto Urrutia





# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

Unidad de Seguridad

Julio Alexander Recinos Montes



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Realizar acciones que contribuyan a la satisfacción del cliente interno	Julio Recinos
02	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Acercamiento hacia el personal de la USI por medio de capacitaciones	Julio Recinos/Gustavo Amaya
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Generar estudio de vulnerabilidades de las instalaciones del CNR a nivel nacional.	Julio Recinos/Saúl Martínez
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Implementar dispositivos de seguridad electrónica a nivel nacional	Julio Recinos/Saúl Martínez/Gustavo Amaya
03	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Gestiones y solicitudes a Dirección Ejecutiva y GDH	Julio Recinos / Gustavo Amaya
04	OP.01.- Fortalecer el nivel de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR utilizando la innovación tecnológica.	Gestionar la Seguridad Privada	Julio Alexander Recinos Montes
05	OP.02.- Verificar el cumplimiento del contrato del servicio de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR a través de una administración eficaz.	Revisar y actualizar la normativa relativa a la seguridad institucional	Julio Recinos / Saúl Matínez

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Unidad de Inspectoría**  
**Patricio Ernesto Gómez Olivares**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 01 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA UI 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso								Hoy es 01/01/21															
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-21 feb.-21 mar.-21 abr.-21 may.-21 jun.-21 jul.-21 ago.-21 sep.-21 oct.-21 nov.-21 dic.-21															
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.				
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	86%	86%	Anual																86.0%
2	N/A	Resolver los casos de denuncias de usuarios internos y externos	Porcentaje de casos resueltos	(Número de casos resueltos en el mes/ Número de casos ingresados en el mes) X 100	90%	90%	Mensual	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
3	N/A	Realizar inspecciones ordinarias en las oficinas registrales y catastrales en los 14 departamentos del país	Número de inspecciones realizadas	Sumatoria acumulada de las inspecciones realizadas	192	192	Mensual	18	32	50	64	82	96	114	128	146	160	178	192				

  
 Lic. Patricio Ernesto Gómez Olivares  
 Jefe de la Unidad de Inspectoría



  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

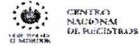
Unidad de Inspectoría

Patricio Ernesto Gómez Olivares



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Realizar actividades de integración con el equipo de la Unidad	Marta Alicia Figueroa de Barrientos
02	OP.01.- Resolver los casos de denuncias de usuarios internos y externos	Resolver los casos de denuncias de usuarios internos y externos	Claudia Perez, Marta Figueroa, Rafael Mata, Rafael Sosa, David Escobar, Rene Rivera, Patricio Gómez
03	OP.01.- Realizar inspecciones ordinarias en las oficinas registrales y catastrales en los 14 departamentos del país	Cumplir con las inspecciones ordinarias e informar a la Dirección Ejecutiva	Marta Figueroa, Claudia Perez, Rafael Mata, Rafael Sosa, David Escobar, Rene Rivera, Patricio Gómez

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Unidad de Auditoría Interna**  
**Rabí de Jesús Orellana**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.0%	90.5%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA UAI 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21																	
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador			ene-21 feb-21 mar-21 abr-21 may-21 jun-21 jul-21 ago-21 sep-21 oct-21 nov-21 dic-21																
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.				
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	88.0%	89.0%	Anual															89.0%
2	N/A	Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Porcentaje de procesos evaluados	{Procesos evaluados/Total de procesos} x 100	30.0%	45.0%	Anual															45.0%
3	N/A	Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas por auditoría interna e y externa, Corte de Cuentas de la República, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas del Consejo Directivo	Número de Informes de seguimiento realizados	Sumatoria acumulada de los informes de seguimiento realizados	25	30	Semestral								15							30
4	N/A	Brindar los servicios de Consultoría en atención a los requerimientos específicos provenientes del Consejo Directivo, Administración Superior y Unidades Organizativas.	% de consultorías brindadas	(Cantidad de Opiniones y Actas de entrega emitidas / Total de requerimiento de opiniones y actas) x 100	95.0%	97.0%	Semestral								97.0%							97.0%

Lic. Rabí de Jesús Orellana  
 Jefe de la Unidad de Auditoría Interna



Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021

Unidad de Auditoría Interna

Rabí de Jesús Orellana



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Fortalecer el Clima Organizacional mediante el trabajo en equipo, la integración y su formación.	Rabí de Jesús Orellana
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Evaluar la efectividad del Control Interno en dos procesos del Registro Inmobiliario del CNR	Hector Flores Estrada y Luis Alonso Romero Murillo
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Evaluar la efectividad del Control Interno en dos procesos del Registro de Comercio del CNR	Emilia Guadalupe Sibrian y Fátima Velásquez de Navarrete
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Evaluar la efectividad del Control Interno en dos procesos del Registro de Propiedad Intelectual del CNR	Emilia Guadalupe Sibrian y Fátima Velásquez de Navarrete
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Evaluar la efectividad del Control Interno en dos procesos del Registro de Garantías Mobiliarias del CNR	Claudio Aranzamendi Erroa y Paul Alejandro Valdéz
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Evaluar la efectividad del Control Interno en dos procesos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional del CNR	Hector Antonio Flores Estrada y Luis Alonso Romero Murillo
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Evaluar el control interno en dos procesos y su aplicación de controles específicos de Tecnología de la Información del CNR (DTI)	Claudio Aranzamendi Erroa y Paul Alejandro Valdéz
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Realizar evaluaciones de Cumplimiento	Kenny Margarita Chavez de Bernal



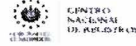
**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Auditoría Interna**  
**Rabí de Jesús Orellana**



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Realizar exámenes especiales	Equipo asignado a cada actividad
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Participar en la Observancia de Inventario	Equipo asignado a cada actividad
02	OP.01.- Evaluar el Sistema de Control Interno del CNR mediante el logro de las medidas de cumplimiento legal, financieras, gestión y prevención.	Realizar arqueo de Fondos	Equipo asignado a cada actividad
03	OP.02.- Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas por auditoría interna e y externa, Corte de Cuentas de la República, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas del Consejo Directivo	Seguimiento a las recomendaciones de períodos anteriores	Rabí de Jesús Orellana
04	OP.03.- Brindar los servicios de Consultoría en atención a los requerimientos específicos provenientes del Consejo Directivo, Administración Superior y Unidades Organizativas.	Cumplir el 97% de los requerimientos de alerta temprana para influenciar a la Administración Superior en la toma de decisiones.	Rabí de Jesús Orellana
04	OP.03.- Brindar los servicios de Consultoría en atención a los requerimientos específicos provenientes del Consejo Directivo, Administración Superior y Unidades Organizativas.	Cumplir el 97% de los requerimientos de los procedimientos de verificación de entrega de documentos y recepción de bienes de los empleados que se retiran del CNR o que son trasladados a otras dependencias.	Rabí de Jesús Orellana

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS  
PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**



**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021


Programa Indicadores PEI y de proceso. POA UAIP 2021

**Unidad de Acceso a la Información Pública**

**Rafael Benjamín Hernández Sosa**

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21														
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador																
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
						Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	90%	92%	Anual												92%
2		Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Índice de satisfacción ciudadana	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	50%	70%	Semestral						70%						70%
3		Eficientizar los recursos de la Unidad	Tasa de reducción de recursos (papel)	$\left( \frac{\text{Cantidad de recurso periodo actual}}{\text{Cantidad de recurso periodo anterior}} - 1 \right) \times 100$	0	20%	Anual												20%
4		Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	$\left( \frac{\text{Información en tiempo}}{\text{Información Total}} \right) \times 100$	100%	100%	Trimestral	100%			100%			100%			100%		

  
Lic. Rafael Benjamín Hernández Sosa  
Jefe Interino de la Unidad de Acceso a la Información Pública

  
Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Acceso a la Información Pública**  
**Rafael Benjamín Hernández Sosa**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Mejorar el clima laboral mediante charlas y cápsulas informativas en relación a las funciones de la UAIP	Fátima Huevo
02	OP.01.- Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Sistema del Portal de Transparencia	Luís Ernesto Hernández Pérez /Fátima Huevo
02	OP.01.- Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Estructura inicial para datos abiertos	Morena Patricia Iraheta de Rivas/Luís Hernández
02	OP.01.- Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Adecuación de la información oficiosa histórica a los lineamientos del IAIP	Morena Patricia Iraheta de de Rivas/Elda Mercedes López de Jiménez/Luís Hernández/Fátima Huevo
02	OP.01.- Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Evaluación de la satisfacción del usuario	Fátima Mercedes Huevo Sánchez/Luís Ernesto Hernández Pérez
03	OP.02.- Eficientizar los recursos de la Unidad	Seguimiento sistema de Gestión de Solicitudes	Fátima Huevo/Luís Hernández
04	OP.03.- Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Mantenimiento del Portal de Transparencia	Morena Patricia Iraheta de Rivas/Elda Mercedes López de Jiménez/ Luís Hernández/Fátima Huevo
04	OP.03.- Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Gestión de solicitudes de información	Elda Mercedes López de Jiménez
04	OP.03.- Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Informes de gestión	Fátima Mercedes Huevo Sánchez/Morena Patricia Iraheta de Rivas
04	OP.03.- Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Capacitaciones sobre Ley de Acceso a la Información Pública	Fátima Mercedes Huevo Sánchez/Luís Hernández



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**




**Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios**  
**Ruth Jeannette Cuestas**

**Desempeño de la Unidad**

Línea Base	Meta Anual	Resultado
90.5%	91.0%	

Hoy es viernes, 1 de enero de 2021  
 Programa Indicadores PEI y de proceso. POA URICC 2021

Objetivos del Plan Estratégico Institucional CNR 2019 - 2024 y Objetivos de Proceso					Hoy es 01/01/21																	
# Plan Op.	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador			ene-21 feb-21 mar-21 abr-21 may-21 jun-21 jul-21 ago-21 sep-21 oct-21 nov-21 dic-21																
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 2020	Meta Anual 2021	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.			
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción.	66.0%	66.0%	Anual															66.0%
2	N/A	Mejorar los procesos de Control interno de URICC	Procesos Mejorados	Número de procesos Mejorados	0	5	Trimestral			1			2				3					5
3	N/A	Coordinar la gestión de seguimiento y evaluación del portafolio de Convenios	Convenios actualizados	Numero de convenios actualizados	0	30	Trimestral			5			15				20					30
4	N/A	Ampliar la Cartera de Convenios	nuevos convenios	Sumatoria acumulada de nuevos Convenios.	0	20	Semestral						10									20
5	N/A	Fortalecer las relaciones de CNR con entidades nacionales e internacionales.	Gestiones realizadas	Número de Gestiones	0	40	Trimestral			10			20				30					40
6	N/A	Apoyar el proceso de Integración Centroamericana	Gestiones realizadas	Número de Gestiones	0	40	Trimestral			10			20				30					40

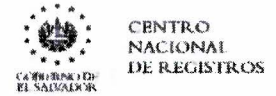
  
 Lic. Ruth Jeannette Cuestas  
 Jefe de la Unidad de Relaciones Internacionales,  
 Cooperación y Convenios



  
 Lic. Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
 Directora Ejecutiva



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2021 - DIC/2021**  
**Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios**  
**Ruth Jeannette Cuestas**



# Plan de Acción	Objetivo	Sección	Responsable (S)
01	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Mejorar el clima organizacional mediante capacitaciones y talleres	Jeannette Cuestas, Gabriela Cornejo
02	OP.01.- Mejorar los procesos de Control Interno de URICC	Mejorar los procesos Internos de URICC con relación al manejo y almacenamiento de la información de Convenios.	Jeannette Cuestas.
03	OP.02.- Coordinar la gestión de seguimiento y evaluación del portafolio de Convenios	Realizar la gestión de seguimiento y evaluación de convenios	Jeannete Cuestas/ Yesenia Ramírez
03	OP.02.- Coordinar la gestión de seguimiento y evaluación del portafolio de Convenios	Gestionar la renovación de Convenios	Gabriela Cornejo/ Claudia Herrera
04	OP.03.- Ampliar la Cartera de Convenios	Ampliar la cartera de convenios	Jeannette Cuestas
05	OP.04.- Fortalecer las relaciones de CNR con entidades nacionales e internacionales.	Fortalecer las relaciones interinstitucionales con entidades nacionales e internacionales	Jeannete Cuestas/ Yesenia Ramírez/Gabriela Cornejo
06	OP.05.- Apoyar el proceso de integración Centroamericana	Impulsar la ratificación del Tratado de la Hipoteca Centroamericana	Ruth Jeannette Cuestas
06	OP.05.- Apoyar el proceso de integración Centroamericana	Coordinar con el CRICAP el diseño operativo del Registro Centroamericano	Ruth Jeannette Cuestas



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## **ANEXO**

**ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO No. 119-CNR/2020  
APROBACION DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**



**ACUERDO No. 119-CNR/2020.** El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el **punto número cuatro: "Resultados del PEI 2019-2024 y Formulación del Plan Operativo Anual 2021"**; de la sesión ordinaria número dieciséis, celebrada en forma virtual y presencial, a las siete horas con treinta minutos del catorce de diciembre de dos mil veinte; punto expuesto por el Gerente de Planificación, licenciado César Alberto Arriola Flores; y,

**CONSIDERANDO:**

- I. Que las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR, en su artículo 15 regula que 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, 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. Por su parte, el artículo 16 regla que la valoración de riesgos, como componente del Sistema de Control Interno, deberá estar sustentada en una planificación participativa, y de divulgación de los planes, para lograr compromiso sobre el cumplimiento de los mismos. El nivel ejecutivo formulará, divulgará, ejecutará y realizará el seguimiento del Plan Anual Operativo, el cual deberá ser aprobado por el Consejo Directivo.
- II. Que a través del acuerdo número 3-CNR/2020, se dijo: ""El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el puntos 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, ACUERDA: 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. Que dentro del Marco Filosófico y la Política de Calidad CNR 2019-2024, se encuentra La Misión: Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador. La visión: Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales. Los valores, dentro de los que están: 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. Asimismo, la Política de Calidad, está concebida en los siguientes términos: Brindar servicios registrales y cartográficos con innovación, eficiencia y calidad.
- IV. Que el Plan Estratégico Institucional del CNR 2019-2024 es:

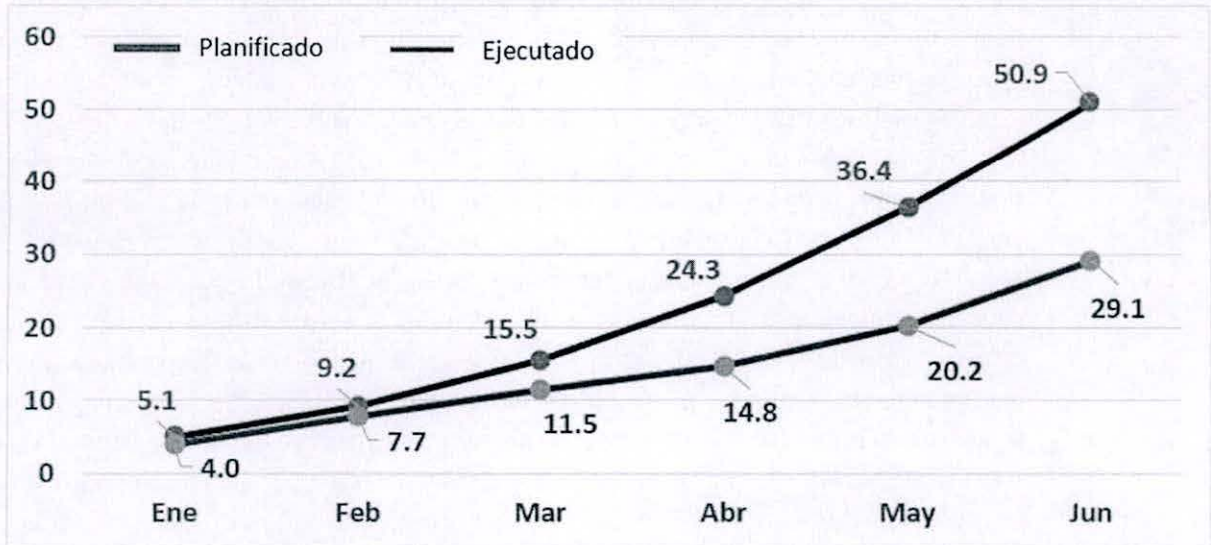
PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de usuarios externos.	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		Índice de reducción de quejas de los usuarios externos.	0%	4%	8%	12%	16%	17%
FINANCIERA	2. Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	Nivel de ejecución de la inversión.	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		Utilidad de operación.	9.0%	9.5%	10.0%	10.5%	11.0%	11.5%
PROCESOS	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	76%	77%	78%	79%	80%
		Número de productos y servicios y ofrecidos en línea.	0	1	2	3	4	6
		Índice de satisfacción de cliente interno.	80%	81%	82%	83%	84%	85%
		Índice de actualización cartográfica.	69%	70%	71%	72%	73%	74%
TALENTO HUMANO	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	62%	68%	74%	75%
		Índice de formación del talento humano.	70%	71%	72%	73%	74%	75%
		Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90%	90.5%	91.0%	91.5%	92.0%	92.5%

V. Que los resultados del PEI 2019-2024 son:

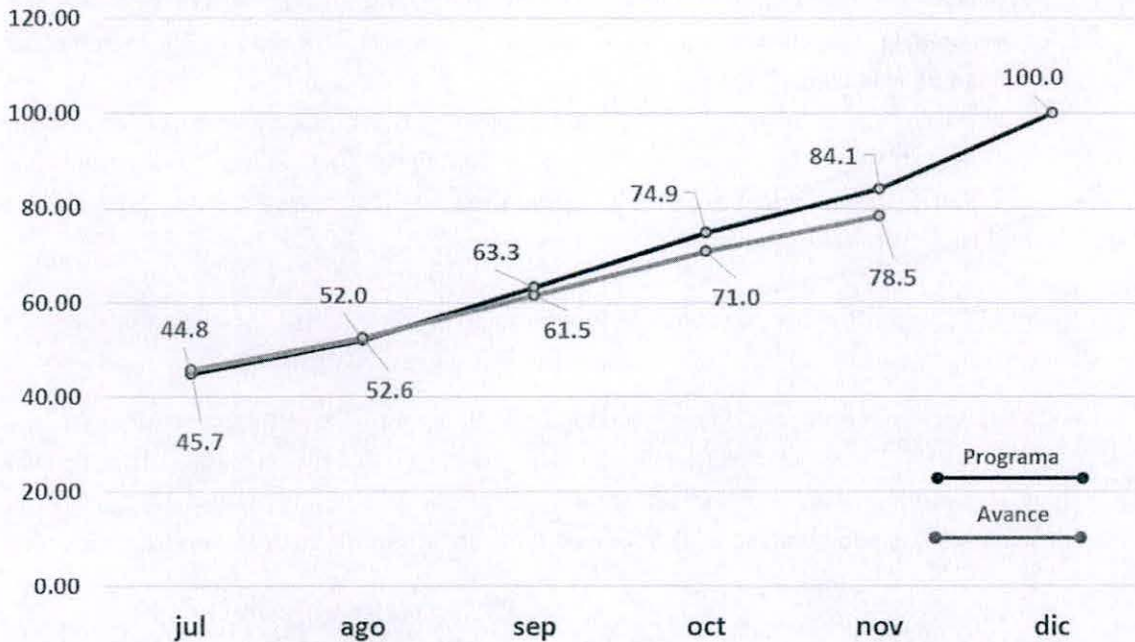
PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	BASE 2019	META 2020	RESULTADO 2020	DESEMPEÑO
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de usuarios externos.	86%	87%	87.97%	<b>101.11%</b>
		Índice de reducción de quejas de los usuarios externos.	0%	4%	-1.20%	<b>0.0%</b>
FINANCIERA	2. Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	Nivel de ejecución de la inversión.	75%	77%	6.93%	<b>8.00%</b>
		Utilidad de operación.	9.0%	9.5%	5.84%	61.47%
PROCESOS	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	76%	88.96%	<b>117.05%</b>
		Número de productos y servicios y ofrecidos en línea.	0	1	5	<b>500%</b>
		Índice de satisfacción de cliente interno.	80%	81%	86.63%	<b>106.95%</b>
		Índice de actualización cartográfica.	69%	70%	72.73%	<b>103.90%</b>
TALENTO HUMANO	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	-	-
		Índice de formación del talento humano.	70%	71%	38.25%	53.87%
		Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional.	90%	90.5%	69.26%	76.53%

VI. Que los resultados del Plan Operativo Anual 2020 en el primer semestre son:

Desempeño del Plan Operativo Anual 2020 a nivel institucional  
Meses de enero a junio 2020



VII. Que los resultados del Plan Operativo Anual 2020 en el segundo semestre son:



VIII. Que se solicita la modificación del PEI 2019-2024 en el sentido de: a. Reformular el indicador "Índice de reducción de quejas de los usuarios externos", cambiándolo a "Número de quejas de los usuarios externos", con una línea de base de 400 quejas para 2020, y con metas de 350 quejas para 2021; 300 para 2022; 275 para 2023; y 250 para 2024. b. Dados los resultados alcanzados durante 2020, y en pro de la mejora continua del CNR, las metas de los indicadores "Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta", con una línea base

del 86% para 2020, y metas de 87% para 2021; 88% para 2022; 89% para 2023; y 90% para 2024. En cuanto al indicador "Número de productos y servicios ofrecidos en línea", línea de base 5 productos y servicios para 2020, y metas de 10 para 2021; 12 para 2022; 14 para 2023; y 15 para 2024. En cuanto al indicador "Índice de satisfacción de cliente interno", línea base de 86% para 2020, y metas de 89% para 2021, 88% para 2022, 89% para 2023, y 90% para 2024. c. En cuanto al indicador, "Nivel de ejecución de la inversión", con meta del 79% para 2021, se solicita no medir en 2021, dada la situación financiera institucional y sus proyecciones, evaluando reactivar su medición en 2022, según el comportamiento de los ingresos institucionales, y previa autorización del Consejo Directivo.

- IX. Que la formulación de la Planeación Operativa Anual 2021, comprende: **a.** Mejora de los servicios en lo que se incluye: Unificación de criterios registrales; Protocolo de Entrenamiento para Puestos de Trabajo; automatización de los servicios; citas en línea; servicios en línea. **b.** Productos y servicios en línea, dentro de lo que está: Carencia de bienes, certificaciones literales, índice de propietarios, certificaciones de denominación catastral, cuadrantes 1:50,000, consultas en línea de expedientes de signos distintivos, búsqueda fonética, renovación de matrículas de empresa. **c.** Innovación en los procesos, en lo que se comprende: Integración de los sistemas del Registro de Comercio, elaboración del Plan Estratégico de Tecnología, rediseño de los procesos misionales, levantamiento del flujo de procesos para servicios en línea, levantamiento de planta óptima de procesos misionales en San Salvador, certificación de procesos bajo norma ISO 9001:2015. **D.** Desarrollo Humano y Administración, lo que incluye: Simplificar los procedimientos administrativos, realizar actividades para mejorar el clima organizacional, transversalizar el enfoque de género, posicionar la imagen institucional, reducción en los costos de operación, incrementar la calidad de vida laboral de los trabajadores.
- X. Que por lo explicado solicita al Consejo Directivo: **1.** Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual al 2020. **2.** Autorizar la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a nuevos indicadores y nuevas metas. **3.** Aprobar la Planeación Operativa Anual 2021. (POA 2021).

Por tanto, el Consejo Directivo, con base en lo informado anteriormente por dicho funcionario y lo reglando en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR:

**ACUERDA:** I) **Darse por enterado** de los resultados del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual al 2020. II) **Autorizar** la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a nuevos indicadores y nuevas metas. III) **Aprobar** la Planeación Operativa Anual 2021 (POA 2021). IV) **Comuníquese.** Expedido en San Salvador, veintidós de diciembre de dos mil veinte.

Licenciada Tanya Elizabeth Cortez Ruiz  
Secretaria del Consejo Directivo

