



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS  
ESTRATÉGICOS**

**GERENCIA DE INNOVACIÓN**

**PLAN OPERATIVO ANUAL**

**AÑO 2022**

**ENERO DE 2022**





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## CONTENIDO

I	Introducción	3
II	Base Legal	4
III	Proceso de Formulación del Plan Operativo Anual 2022	7
IV	Anexos	
	Plan Operativo Anual 2022 de las unidades organizativas del CNR.	10
	Acuerdo de Consejo Directivo No. 253-CNR/2021: Aprobación del Plan Operativo Anual 2022	11



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

### I. Introducción

El Plan Operativo Anual 2022 del CNR (POA 2022), está integrado por los objetivos, indicadores y Planes de acción que se prevé serán desarrollados durante el año, con el propósito de modernizar y fortalecer las capacidades institucionales que conduzcan a mejorar la prestación de servicios que se brindan, en atención a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024<sup>1</sup> (PEI 2019-2024) y Plan Estratégico de Modernización e Innovación del Centro Nacional de Registros 2020-2024.

Las proyecciones del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 (PEI 2019-2024), que corresponden al año 2022 son las siguientes:

Cuadro No. 1

<i>Perspectiva</i>	<i>Objetivo estratégico</i>	<i>No.</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Meta</i>
<i>Usuarios</i>	1.Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	1	Índice de satisfacción de los usuarios externos	89%
		2	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	70%
<i>Financiera</i>	2.Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos	3	Nivel de ejecución de la inversión	81%
		4	Utilidad de la operación	10.5%
<i>Procesos</i>	3.Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante	5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	88%
		6	Número de productos y servicios ofrecidos en línea	20
		7	Índice de satisfacción de cliente interno	88%

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



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

<i>Perspectiva</i>	<i>Objetivo estratégico</i>	<i>No.</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Meta</i>
<b>Talento Humano</b>	4.Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente	8	Índice de actualización cartográfica	72%
		9	Índice de clima organizacional	80%
		10	Índice de formación del talento humano	73%
		11	Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	91.5%

## II. Base Legal

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

<i>Normativa</i>	<i>Disposición</i>
<b>Ley de la Corte de Cuentas de la República</b>	<p>Art. 30.- La auditoría gubernamental podrá examinar y evaluar en las entidades y organismos del sector público:</p> <p>4) La planificación, organización, ejecución y control interno administrativo;</p> <p>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.</p>



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

<i>Normativa</i>	<i>Disposición</i>
<i>Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR (NTCIE-CNR)</i>	<p><b>Definición de Objetivos Institucionales</b> 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.</p> <p>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.</p> <p><b>Planificación Participativa</b> 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.</p> <p>El nivel ejecutivo formulará, divulgará, ejecutará y realizará, el seguimiento del Plan Anual Operativo, el cual deberá ser aprobado por el Consejo Directivo”.</p>
<i>Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado</i>	<p><b>Artículo 38</b> 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”.</p>
<i>Ley de Acceso a la Información Pública</i>	<p><b>Artículo 10, numeral 8</b> “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”</p>



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Adicionalmente, el CNR tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, por tanto sus procesos de negocio están certificados bajo la Norma ISO 9001:2015. En ese sentido, los apartados de la normativa que son aplicables a la fase de planificación son los siguientes:

### **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

### **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.



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

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.

Sobre la base de las normativas anteriores, el CNR emitió el Manual del Sistema de Planificación Participativa, en donde se regula el proceso de planificación estratégica y operativa, así como su seguimiento.

### III. Proceso de Formulación del Plan Operativo Anual 2022

En virtud de lo expresado en la base legal, normativa ISO 9001:2015, Plan Estratégico Institucional 2019-2024 (PEI 2019-2024), Plan Estratégico de Modernización e Innovación del Centro Nacional de Registros 2020-2024 y Manual del Sistema de Planificación Participativa, las unidades organizativas del CNR formularon su Plan Operativo Anual 2022, atendiendo las siguientes fases:

Figura No. 1

Analizar contexto 01-05 noviembre	Formular POA 2022 08-19 noviembre	Analizar riesgos 22-26 noviembre	Revisar y aprobar 29-10 diciembre
--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

Productos generados en cada fase:

- |  |                             |   |   |
|--|-----------------------------|---|---|
| ▪ Matriz de factores externos e internos | ▪ Plan Operativo Anual 2022 | ▪ Matriz de Riesgos                               | ▪ Plan Operativo Anual 2022 aprobado por Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo. |
| ▪ Matriz de Partes Interesadas.          |                             | ▪ Planes de acción para el tratamiento de riesgos |   |

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

- a) **Analizar el contexto.** Este análisis se dividió en dos segmentos:



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- ✚ **Contexto externo**, Para el análisis del contexto externo, se tomó en cuenta el Plan Cuscatlán, Agenda Digital El Salvador 2020-2030, Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de Mejora Regulatoria, Lineamientos para la Modernización e Innovación del estado, Plan Estratégico de Modernización e Innovación Institucional del CNR, Oportunidades y Amenazas (FODA 2020) Matriz de Partes Interesadas 2020, Informe de Satisfacción del Usuario externo e Informe de Quejas y sugerencias interpuestas por los usuarios del CNR.
- ✚ **Contexto interno**, para lo cual se consideró el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, Manual de Organización y Funciones, FODA 2020, Matriz de partes interesadas interna, Proyectos Estratégicos del CNR, Reprogramación del POA 2021, Ejecución presupuestaria 2021, Presupuesto 2022, Informes de auditoría interna y externa de la calidad, Informes de Auditoria Interna, Normativa de la unidad o proceso.

Sobre la base de los insumos anteriores cada unidad organizativa elaboró su propio diagnóstico, 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 de Factores Externos e Internos, y Matriz de Partes Interesadas.

- b) **Formular POA 2022**. Sobre la base del análisis del contexto externo e interno, se formularon los objetivos, indicadores y metas, así como los planes de acción que impulsarán el logro de los objetivos.
- c) **Analizar los Riesgos**. Sobre la base del Análisis del Contexto Externo e Interno, y los Objetivos formulados en el POA 2022, cada Unidad Organizativa identificó, analizó, evaluó los riesgos, y formuló los planes de acción para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

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





## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

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. 253-CNR/2021 de fecha quince de diciembre de dos mil veintiuno (Anexo).

### **IV. Anexos**

- 1. Plan Operativo Anual 2022 de las unidades organizativas del CNR.**
- 2. Acuerdo de Consejo Directivo No. 253-CNR/2021:  
Aprobación del Plan Operativo Anual 2022**



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## **ANEXO 1**

# **PLAN OPERATIVO ANUAL 2022 DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS DEL CNR**

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amílcar Palacios Grande**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DRPRH)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	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	81.0%	89.0%	Semestral						89.0%						89.0%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiéndolos sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	(Total de quejas del periodo respondidas en tiempo por los procesos misionales / Total de quejas del periodo recibidas en los procesos misionales) x100	63.6%	70.0%	Trimestral			70.0%			70.0%			70.0%			70.0%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	(Total de solicitudes producidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes producidas en los procesos misionales) * 100	85.0%	88.0%	Mensual	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%
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	3	4	Anual												1
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	80.0%	81.0%	Anual												81.0%
6	N/A	Estandarizar formatos de procedimientos RPRH, a nivel nacional	Cantidad de formularios estandarizados	Número de formatos estandarizados	0	17	Anual												17
7	N/A	Depurar expedientes de Folio Real Manuales e Inscripciones de Folio Personal del Registro de San Salvador para su migración a SIRyC	Cantidad de informes de producción mensuales	Cantidad de Informes mensuales de estudios realizados Registro de San Salvador	0	12	Mensual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8	N/A	Depurar documentos sin imágenes en SIRyC en las 14 oficinas.	Cantidad de informes de estudios realizados	Cantidad de estudios realizados	10	14	Anual								4				
9	N/A	Automatizar los procedimientos que utilizan formularios en soporte de papel a formularios o sistemas digitales, para volverlos más eficiente el proceso, acercar los servicios a la población e impactar en la reducción de costos de operación.	Cantidad de procedimientos digitalizados	Sumatoria de procedimientos digitalizados	0	1	Anual												1
10	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	0	1	Anual											1	
11	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Sumatoria de herramientas elaboradas	0	2	Mensual		1			2							

Julio Amílcar Palacios Grande  
 Firmado digitalmente por Julio Amílcar Palacios Grande  
 Nombre de reconocimiento (DN): cn=Julio Amílcar Palacios Grande, email=Julio.palacios@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2022.11.13 15:36:24 -06'00'

Lic. Julio Amílcar Palacios Grande  
 Director del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

Lic. Jorge Canales Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



# Centro Nacional de Registros

## Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022

### Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

Julio Amilcar Palacios Grande



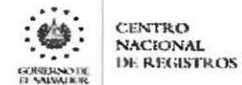
#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Elaborar requerimiento de aplicativo de Gestión de Filas
2	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Mejorar la atención y tiempo de espera para ser atendido por medio un colaborador que oriente al usuario
3	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Incrementar a 7 servicios con meta a 1 DIA (adicionando Constitución de Hipotecas y Donaciones) en las 14 Oficinas del país
4	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Mejorar la calidad de la información registral mediante capacitación en el área de calificación de documentos.
5	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Monitorear el cumplimiento de tiempo de respuesta de quejas
6	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Reforzar conocimiento de SACI
7	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Adecuar el SIRyC para la LPA
8	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Dar seguimiento al SISSOR 266821 para la implementación de Alertas en SIRyC sobre el arancel cancelado para verificar que sea según Ley.
9	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Mejorar la consulta del sistema de búsqueda de índice de propietarios
10	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Gestionar requerimiento para Carencia de Bienes con firma electrónica
11	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Gestionar requerimiento para Índice de Propietarios con Firma Electrónica
12	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Gestionar requerimiento para Historial Registral 10 años SIRyC con FEC

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
13	05	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)	Gestionar capacitación para registradores jefes y jefes administrativos en temas de Comunicación, Liderazgo y Trabajo en equipo
14	05	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)	Identificar necesidades de adecuación de infraestructura de las oficinas registrales para implementar mejoras que impacten positivamente en el clima organizacional
15	05	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)	Gestionar con la Gerencia de Desarrollo Humanos actividades que mejoren el clima organizacional.
16	06	N/A	Estandarizar formatos de procedimientos RPRH, a nivel nacional	Cantidad de formularios estandarizados	Estandarizar los formatos utilizados en las fases del proceso registro inmobiliario
17	07	N/A	Depurar expedientes de Folio Real Manuales e Inscripciones de Folio Personal del Registro de San Salvador para su migración a SIRyC	Cantidad de informes de producción mensuales	Realizar estudio de Folios Reales Manuales e Inscripciones de Folio Personal del Registro de San Salvador para su migración a SIRyC
18	08	N/A	Depurar documentos sin imágenes en SIRyC en las 14 oficinas.	Cantidad de informes de estudios realizados	Depurar y actualizar de documentos sin imágenes en SIRyC
19	09	N/A	Automatizar los procedimientos que utilizan formularios en soporte de papel a formularios o sistemas digitales, para volverlos más eficiente el proceso, acercar los servicios a la población e impactar en la reducción de costos de operación .	Cantidad de procedimientos digitalizados	Simplificar catálogo de SIRyC
20	09	N/A	Automatizar los procedimientos que utilizan formularios en soporte de papel a formularios o sistemas digitales, para volverlos más eficiente el proceso, acercar los servicios a la población e impactar en la reducción de costos de operación .	Cantidad de procedimientos digitalizados	Automatizar los procedimientos que utilizan formularios en soporte de papel a formularios o sistemas digitales

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
21	09	N/A	Automatizar los procedimientos que utilizan formularios en soporte de papel a formularios o sistemas digitales, para volverlos más eficiente el proceso, acercar los servicios a la población e impactar en la reducción de costos de operación .	Cantidad de procedimientos digitalizados	Presentar propuesta de Anotaciones Preventivas en línea
22	09	N/A	Automatizar los procedimientos que utilizan formularios en soporte de papel a formularios o sistemas digitales, para volverlos más eficiente el proceso, acercar los servicios a la población e impactar en la reducción de costos de operación .	Cantidad de procedimientos digitalizados	Crear mecanismo de control de calidad integrado al SIRyC en fase de Confrontación
23	10	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Simplificar y mejorar los procesos misionales
24	11	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria las agendas regulatorias de las unidades misionales
25	11	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria los trámites de las unidades misionales para su incorporación en el Registro Nacional de Trámites (RNT)

**Julio Amilcar  
Palacios Grande**

Firmado digitalmente por Julio Amilcar Palacios Grande  
 Nombre de reconocimiento (DN): cn=Julio Amilcar Palacios Grande,  
 email=julio.palacios@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 15:50:25 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Dirección del Registro de Comercio**  
**Diego José Góchez Aragón**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DRC)																		
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador				ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	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	83.0%	89.0%	Semestral					89.0%						89.0%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	(Total de quejas del período respondidas en tiempo por los procesos misionales / Total de quejas del período recibidas en los porcoses misionales) x100	81.0%	85.0%	Trimestral			85.0%		85.0%			85.0%			
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	(Total de solicitudes producidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes producidas en los procesos misionales) * 100	94.0%	95.0%	Mensual	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
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	2	4	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	80.0%	81.0%	Anual											81.0%

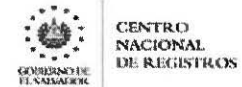
**Diego Jose Gochez Aragon**  
 Firmado digitalmente por Diego Jose Gochez Aragon  
 Fecha: 2021.12.13 16:37:02 -06'00'

Lic. Diego José Góchez Aragón  
 Director del Registro de Comercio

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Registro de Comercio**  
**Diego José Góchez Aragón**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Mejorar la satisfacción del usuario externo
2	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Simplificar el procedimiento de recepción y despacho en las ventanillas del Registro de Comercio
3	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Realizar eventos de webinar sobre temas de interés del usuario externo
4	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	Estandarizar los estatus y depurar la reportería de los sistemas de Registro de Comercio
5	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	Elaborar requerimiento del Proyecto FEM: Folio Electrónico Mercantil
6	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Presentar a la DTI los requerimientos para servicios en línea Certificaciones Literales de Balances y Constancias de Balances con FEC

**Diego Jose Gochez Aragón** Firmado digitalmente por Diego Jose Gochez Aragón  
 Fecha: 2021.12.13 16:37:53 -06'00'

Firma



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**  
**Alcides Salvador Funes Lizama**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DRPI)																		
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador				ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	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	88.0%	89.0%	Semestral					89.0%						89.0%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	(Total de quejas del período respondidas en tiempo por los procesos misionales / Total de quejas del período recibidas en los procesos misionales) x100	53.1%	70.0%	Trimestral			70.0%		70.0%			70.0%			70.0%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	(Total de solicitudes producidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes producidas en los procesos misionales) * 100	80.0%	88.0%	Mensual	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%
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	3	6	Semestral					1						3
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	75.0%	76.0%	Anual											76.0%
6	N/A	Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Número de actividades desarrolladas por la Propiedad Intelectual	Sumatoria de actividades desarrolladas por el Registro de la Propiedad Intelectual	0	2	Semestral					1						2
7	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	0	1	Anual						1					
8	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Sumatoria de herramientas elaboradas	0	2	Mensual		1	2								

**Alcides Salvador Funes Lizama**

Firmado digitalmente por Alcides Salvador Funes Lizama  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Alcides Salvador Funes Lizama,  
 email=salvador.lizama@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 15:24:41 -06'00'

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

*[Handwritten Signature]*

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**  
**Alcides Salvador Funes Lizama**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Implementar consulta de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales en línea
2	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Estandarizar criterios registrales mediante el análisis de jurisprudencia en materia de propiedad intelectual
3	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Automatizar las notificaciones de resoluciones jurídicas de Signos Distintivos
4	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Implementar la presentación de escritos de trámite y anexos de Signos Distintivos
5	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Implementar la presentación de solicitudes de servicios post-registrales de Signos Distintivos y anexos.
6	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Implementar la presentación de solicitudes nuevas, post-registrales y anexos en línea de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales
7	05	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)	Realizar actividades de integración con el personal del Registro de la Propiedad Intelectual
8	05	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)	Comprender conceptos, características y metodología a fin de adaptar las herramientas necesarias que mejoren las condiciones de trabajo y de clima laboral.
9	06	N/A	Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Numero de actividades desarrolladas por la Propiedad Intelectual	Ejecutar actividades en el marco de la celebración del Día Mundial de la Propiedad Intelectual
10	06	N/A	Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Numero de actividades desarrolladas por la Propiedad Intelectual	Fomentar el uso de la Propiedad Intelectual
11	07	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Simplificar y mejorar los procesos misionales

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**  
**Alcides Salvador Funes Lizama**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
12	08	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria las agendas regulatorias de las unidades misionales
13	08	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria los trámites de las unidades misionales para su incorporación en el Registro Nacional de Trámites (RNT)

Alcides  
Salvador  
Funes Lizama

Firmado digitalmente por Alcides  
Salvador Funes Lizama  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=Alcides Salvador Funes Lizama,  
email=alcsalvador.funes@cnr.gob.sv  
Fecha: 2021.12.13 15:27:54 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional**  
**Joaquín Martín López**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DIGCN)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	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	81.2%	89.0%	Semestral						89.0%						89.0%
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	(Total de quejas del período respondidas en tiempo por los procesos misionales / Total de quejas del período recibidas en los procesos misionales) x100.	59.8%	70.0%	Trimestral			70.0%		70.0%			70.0%				70.0%
3	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	(Total de solicitudes producidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes producidas en los procesos misionales) * 100	66.0%	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%
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	6	9	Anual												9
5	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización cartográfica	Número de mapas de gran escala / Total de mapas de gran escala *100	73.7%	76.3%	Anual												76.3%
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	80.1%	80.1%	Anual												80.1%
7	N/A	Dar seguimiento al cambio N° 10 del Convenio con la NGA	N° de cuadrantes 1:50,000 digitalizados	Sumatoria de los cuadrantes digitalizados finalizados	0	6	Trimestral				2				4				6
8	N/A	Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal, cantonal y de caseríos.	N° de Estudios técnicos realizados a nivel nacional	Sumatoria acumulada de estudios técnicos realizados	46	82	Trimestral			55			64		73				82
9	N/A	Realizar mantenimiento unilateral de las fronteras nacionales, entre "El Salvador - Honduras" y "El Salvador - Guatemala"	N° de hitos fronterizos con mantenimiento finalizado	Sumatoria de hitos fronterizos con mantenimiento	0	640	Mensual		80	160	192	240	304	368	432	480	544	608	640
10	N/A	Realizar los trabajos de densificación de la Red Gravimétrica	N° de puntos de red gravimétrica medidos	Sumatoria de puntos de red medidos	1119	1479	Mensual		1164	1209	1227	1254	1290	1326	1362	1389	1425	1461	1479
11	N/A	Realizar la vinculación de las bases de datos del Registro y Catastro del departamento de San Salvador	Número de municipios finalizados en fase I	Sumatoria acumulada de municipios finalizados FASE I	4	9	Mensual		5		6			7			8		9

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DIGCN)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
12	N/A	Incorporar los servicios del IGCN en el Registro Nacional de Trámites	Número de servicios incorporados	Sumatoria de servicios incorporados	0	20	Anual			20									
13	N/A	Elaborar propuesta de leyes y reglamentos del IGCN	Número de leyes o reglamentos elaborados	Sumatoria de Leyes o reglamentos elaborados	0	2	Anual			2									
14	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	0	1	Anual				1								
15	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Sumatoria de herramientas elaboradas	0	2	Mensual		1	2									

**Joaquín Martín López**  
 Firmado digitalmente por Joaquín Martín López  
 Nombre de reconocimiento (DN): cn=Joaquín Martín López, email=joaquin.martin@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 14:59:57 -06'00'

---

Ing. Joaquín Martín López  
 Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional



Lic. Jorge Gemelo Figueroa Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional**  
**Joaquín Martín López**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Realizar conversatorios con clientes frecuentes para retroalimentación y mejora de procedimientos o servicios
2	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Tomar acciones resultantes de los conversatorios
3	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.-Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Automatizar la preparación de la Ubicación Catastral
4	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.-Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Vender las ubicaciones catastrales en línea de forma totalmente automática
5	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.-Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Brindar el servicio de Certificaciones de Denominación Catastral, Informes e Impugnaciones de CDC totalmente en línea
6	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.-Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Incentivar el uso de la herramienta de búsqueda de la clave catastral
7	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Ejecutar proyecto de "Reducción de transacciones OMC (La Paz, La Unión, Morazán, Chalatenago, Cabañas)"
8	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Elaborar un diagnóstico sobre el proceso de mantenimiento catastral
9	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Implementar acciones correctivas según diagnóstico elaborado
10	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Incorporar cuadrantes 1:50,000 para la venta en tienda en línea
11	04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Vender en línea productos geodésicos

# Centro Nacional de Registros

## Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022

### Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional

Joaquín Martín López



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
12	05	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización cartográfica	Actualizar productos cartográficos
13	05	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización cartográfica	Actualizar información Geodésica
14	06	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)	Mejorar indicador de Capacitación y Desarrollo, aspecto mal evaluado según encuesta de Clima organizacional 2020
15	06	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)	Mejorar indicador de Relaciones de trabajo y trabajo en equipo, aspecto mal evaluado según encuesta de Clima Organizacional 2020
16	06	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)	Solicitar capacitaciones técnicas en temas jurídicos
17	07	N/A	Dar seguimiento al cambio N° 10 del Convenio con la NGA	N° de cuadrantes 1:50,000 digitalizados	Digitalizar 6 cuadrantes a escala 1:50,000 para el Convenio NGA
18	08	N/A	Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal, cantonal y de caseríos.	N° de Estudios técnicos realizados a nivel nacional	Delimitar caseríos
19	08	N/A	Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal, cantonal y de caseríos.	N° de Estudios técnicos realizados a nivel nacional	Realizar Estudios técnicos de límites municipales.
20	09	N/A	Realizar mantenimiento unilateral de las fronteras nacionales, entre "El Salvador - Honduras" y "El Salvador - Guatemala"	N° de hitos fronterizos con mantenimiento finalizado	Ejecutar tareas de mantenimiento fronteras El Salvador-Honduras y El Salvador Guatemala
21	10	N/A	Realizar los trabajos de densificación de la Red Gravimétrica	N° de puntos de red gravimétrica medidos	Realizar trabajos de mantenimiento, actualización y densificación de red gravimétrica
22	11	N/A	Realizar la vinculación de las bases de datos del Registro y Catastro del departamento de San Salvador	Número de municipios finalizados en fase I	Elaborar análisis de matrículas en SIRYC para la vinculación registro - catastro de 5 municipios del departamento de San Salvador. Fase 1
23	12	N/A	Incorporar los servicios del IGCN en el Registro Nacional de Trámites	Número de servicios incorporados	Incorporar los servicios y los requisitos del IGCN en el Organismo de Mejora Regulatoria

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional**  
**Joaquín Martín López**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
24	13	N/A	Elaborar propuesta de leyes y reglamentos del IGCN	Número de leyes o reglamentos elaborados	Someter a aprobación Ley de Catastro y Reglamento de Disposiciones Especiales para Delimitación de Municipios
25	13	N/A	Elaborar propuesta de leyes y reglamentos del IGCN	Número de leyes o reglamentos elaborados	Someter a aprobación Reglamento de Disposiciones Especiales para Delimitación de Municipios
26	14	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Generación de Registros Geográficos
27	15	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria las agendas regulatorias de las unidades misionales
28	15	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria los trámites de las unidades misionales para su incorporación en el Registro Nacional de Trámites (RNT)

Joaquín  
Martín  
López

Firmado digitalmente por  
Joaquín Martín López  
Nombre de reconocimiento  
(DN): cn=Joaquín Martín  
López,  
email=joaquin.martin@cnr,  
gob.sv  
Fecha: 2021.12.13 14:41:05  
-06'00'

Firma



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias**  
**Mariela Geraldina Funes Serpas**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DRGM)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	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	91.0%	91.0%	Semestral						91.0%						91.0%
2	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	(Total de solicitudes producidas en el tiempo establecido en los procesos misionales/ Total de solicitudes producidas en los procesos misionales) * 100	100.0%	100.0%	Mensual	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
3	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	82.0%	83.0%	Anual												83.0%
4	N/A	Promover el uso del régimen de garantías mobiliarias.	Número de actividades de promoción de los servicios	Sumatoria de actividades realizadas en el sector público y privado.	0	8	Trimestral			1			2			6			8
5	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	0	1	Anual			1									
6	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Sumatoria de herramientas elaboradas	0	2	Mensual		2										

**MARIELA GERALDINA FUNES SERPAS**

Firmado digitalmente por: MARIELA GERALDINA FUNES SERPAS  
 Nombre de reconocimiento (DN): street=18A CALLE PONIENTE Y 43 AVE NORTE #2313,01101,SAN SALVADOR, SAN SALVADOR, cn=MARIELA GERALDINA FUNES SERPAS, serialNumber=IDCSV-02097253-6, givenName=MARIELA GERALDINA, sn=FUNES SERPAS, title=DIRECTORA DEL REGISTRO DE GARANTIAS MOBILIARIAS, ou=FUNCIONARIO PUBLICO, ou=DIRECCION DE REGISTRO DE GARANTIAS MOBILIARIAS, o=CENTRO NACIONAL DE REGISTROS, c=SV, 2.5.4.97=VATSV-0614-051294-102-6  
 Fecha: 2021.12.13 16:50:22 -06'00'

Licda. Mariela Geraldina Funes Serpas  
 Directora del Registro de Garantías Mobiliarias

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias**  
**Mariela Geraldina Funes Serpas**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Realizar acciones para mejorar los servicios DRGM (notificaciones sobre vigencia de la garantía, captación de sugerencias, términos de uso de servicios, entre otros)
2	02	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Incorporar notificación adicional al registrador del RGM en el momento previo al vencimiento de tiempo ciclo.
3	03	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)	Realizar actividades de integración y desempeño del personal de la DRGM (Talleres, Desayunos, Autoevaluaciones)
4	04	N/A	Promover el uso del régimen de garantías mobiliarias.	Número de actividades de promoción de los servicios	Realizar actividades enfocadas a promover el régimen de garantías mobiliarias.
5	05	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Simplificar y mejorar los procesos misionales
6	06	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria las agendas regulatorias de las unidades misionales
7	06	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria los trámites de las unidades misionales para su incorporación en el Registro Nacional de Trámites (RNT)

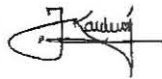
**MARIELA  
GERALDINA  
FUNES SERPAS**

Firmado digitalmente por MARIELA GERALDINA FUNES SERPAS  
Nombre de reconocimiento (DN): street=1 RA CALLE PONIENTE Y 43 AVE NORTE #2313,01 101, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR, cn=MARIELA GERALDINA FUNES SERPAS, serialNumber=DCSV-02097253-6, givenName=MARIELA GERALDINA, sn=FUNES SERPAS, title=DIRECTORA DEL REGISTRO DE GARANTIAS MOBILIARIAS, ou=FUNCIONARIO PUBLICO, ou=DIRECCION DE REGISTRO DE GARANTIAS MOBILIARIAS, o=CENTRO NACIONAL DE REGISTROS, c=SV, 2.5.4.97=vATSV-0614-051294-102-6  
Fecha: 2021.12.13 16:51:03 -06'00'

Firma

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DTI)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	81.5%	88.0%	Semestral						88.0%						88.	
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	83.0%	83.4%	Anual												83.	
3	N/A	Gestionar riesgos de seguridad informática de los activos que soportan los procesos de las sustantivas.	Índice de cambios en la probabilidad de ocurrencia de los riesgos	(Riesgo residual/riesgo inherente) * 100	80.0%	65.0%	Anual												65.	
4	N/A	Garantizar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica.	Número de pruebas de recuperación realizadas.	Número de actas de pruebas de recuperación en servicios críticos	0	5	Semestral						2						5	
5	N/A	Garantizar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica.	Porcentaje de Mantenimientos ejecutados según Plan	Número de equipo con mantenimiento ejecutados/Numero total de equipo * 100	0.0%	81.6%	Semestral						32.8%						81.	
6	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	0	1	Anual						1							

Fernando  
 Edward  
 Calderon Gil  
 2021.12.13  
 '00'06- 17:57:02



Ing. Fernando Edward Calderón Gil  
 Director de Tecnología de la Información




Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Tecnología de la Información**  
**Fernando Edward Calderón Gil**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Simplificar servicios en línea con pago electrónico
2	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Unificar la autenticación de usuarios del Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias con portal ECNR
3	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Adoptar una metodología para la gestión de servicios TI orientada al cliente
4	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por RPRH de acuerdo al Plan.
5	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por RC de acuerdo al Plan.
6	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por RPI de acuerdo al Plan.
7	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por RGM de acuerdo al Plan.
8	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por DDHA de acuerdo al Plan.
9	02	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)	Fortalecer la comunicación interna y las relaciones interpersonales de la DTI
10	03	N/A	Gestionar riesgos de seguridad informática de los activos que soportan los procesos de las sustantivas.	Índice de cambios en la probabilidad de ocurrencia de los riesgos	Dar seguimiento y evaluar la implementación de controles de seguridad informática

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Tecnología de la Información**  
**Fernando Edward Calderón Gil**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
11	03	N/A	Gestionar riesgos de seguridad informática de los activos que soportan los procesos de las sustantivas.	Índice de cambios en la probabilidad de ocurrencia de los riesgos	Dar seguimiento a las acciones para la mitigación de riesgos operativos.
12	03	N/A	Gestionar riesgos de seguridad informática de los activos que soportan los procesos de las sustantivas.	Índice de cambios en la probabilidad de ocurrencia de los riesgos	Fortalecer las capacidades del personal de la institución en ciberseguridad
13	04	N/A	Garantizar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica.	Número de pruebas de recuperación realizadas.	Ejecutar pruebas de recuperación de aplicaciones en sitio alterno.
14	04	N/A	Garantizar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica.	Número de pruebas de recuperación realizadas.	Validar ambientes de contingencia y respaldos de Base de Datos.
15	05	N/A	Garantizar la funcionalidad de la infraestructura tecnológica.	Porcentaje de Mantenimientos ejecutados según Plan	Dar mantenimiento preventivo a equipo informático.
16	06	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información

Fernando Edward  
 Calderon Gil  
 2021.12.13  
 '00'06- 17:57:25

Firma

**Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DDHA)**

# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	87.9%	88.5%	Semestral					88.5%						88.5%	
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	83.0%	85.0%	Anual											85.0%	
3	N/A	Disminuir el tiempo de respuesta en la entrega de suministros de las dependencias de la Oficina Central	Número de días disminuidos	(Tiempo anterior-Tiempo actual)	2	1	Trimestral			2		1.5			1.3			1	
4	N/A	Disminuir los tiempos de respuesta en la preparación y entrega de suministros de las Oficinas departamentales	Número de días disminuidos	(Tiempo anterior-Tiempo actual)	5	3	Trimestral			5		4			3.5			3	
5	N/A	Reducir los costos de los mantenimientos correctivos de la flota vehicular	Porcentaje de reducción en costos de mantenimiento correctivo	((Monto presupuestado / Monto autorizado) / Monto presupuestado)*100	0.0%	10.0%	Trimestral			1.0%		3.0%			7.0%			10.0%	
6	N/A	Impulsar la formalización registral de inmuebles, en los que funcionan algunas oficinas del CNR.	Número de propuestas de formalización	Número de propuestas de formalización	22	25	Anual					25							
7	N/A	Impulsar una cultura de ahorro en el consumo de servicios y suministros institucionales	Porcentaje de eficiencia en el uso de recursos	(1-((consumo real/costo real) / (consumo esperado/costo esperado))) * 100	0.0%	15.0%	Trimestral			5.0%		10.0%			12.0%			15.0%	
8	N/A	Agilizar la comunicación de los estados de transacciones de las áreas misionales y de apoyo	Número de avisos enviados por sms	Cantidad de avisos enviados por sms	30000	150000	Trimestral			37500		75000			112500			150000	
9	N/A	Incrementar control de las vulnerabilidades en Seguridad y Salud ocupacional, mediante la ejecución de actividades de control de riesgos	Porcentaje incremento en control de vulnerabilidades	(Número riesgos controlados/Número riesgos detectados) *100	0.0%	70.0%	Semestral					35.0%						70.0%	
10	N/A	Disminuir el tiempo establecido en el proceso de Dotación de unidades misionales	Número de días disminuidos	(Tiempo anterior-Tiempo actual)	40	35	Trimestral			40		38			36			35	
11	N/A	Actualizar y armonizar normativas de la DDHA	Número de normativa actualizada	Número de normativa actualizada	0	12	Trimestral			2		8			9			12	
12	N/A	Impulsar la mejora de inmuebles para oficinas del CNR a nivel nacional	Número de inmuebles propuestos presentados para mejora	Sumatoria de inmuebles propuestos presentados para mejora	0	3	Anual						3						

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DDHA)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
13	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	72.0%	73.0%	Trimestral			72.2%		72.5%			72.7%				73.0%
14	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer Institucional.	Porcentaje de implementación de los componentes de la gestión ambiental	Promedio simple del porcentaje de cumplimiento de cada componente de la Gestión Ambiental evaluado, calculados estos a su vez, mediante el promedio simple de los porcentajes de cumplimiento de los subcomponentes identificados en cada uno de ellos	40.0%	74.5%	Semestral					55.0%							74.5%
15	N/A	Promover la transversalización del Enfoque de Género.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción	53.3%	55.3%	Trimestral			53.8%		54.3%			54.9%				55.3%
16	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	0	2	Anual					1					2		

**Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce**

Firmado digitalmente por  
 Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce  
 Fecha: 2021.12.13 15:16:20 -06'00'

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



Lic. Jorge Camilo Argüeros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Incrementar la calidad de vida laboral de los trabajadores
2	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Divulgar los procedimientos y requisitos de las prestaciones, servicios, bienes y suministros que brinda la DDHA
3	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Lograr una comunicación oportuna hacia los usuarios internos
4	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Mejorar el Sistema de Recursos Humanos
5	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Capacitar a los formadores para fortalecer sus habilidades
6	02	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)	Realizar acciones de integración del personal en todas las áreas de la DDHA
7	03	N/A	Disminuir el tiempo de respuesta en la entrega de suministros de las dependencias de la Oficina Central	Número de días disminuidos	Mejorar el despacho de suministros: establecimiento de criterios de despacho y mejoras al SISUPA 2
8	04	N/A	Disminuir los tiempos de respuesta en la preparación y entrega de suministros de las Oficinas departamentales	Número de días disminuidos	Disminuir los días de entrega de suministros: establecer criterios de despacho, comunicar a oficinas programación anual de envíos, comunicar a transporte programación de envíos
9	05	N/A	Reducir los costos de los mantenimientos correctivos de la flota vehicular	Porcentaje de reducción en costos de mantenimiento correctivo	Revisar presupuesto, revisión integral de vehículos, sensibilizar al personal, actualizar conocimientos a mecánicos
10	06	N/A	Impulsar la formalización registral de inmuebles, en los que funcionan algunas oficinas del CNR.	Número de propuestas de formalización	Formalizar inmuebles CNR: Elaborar folders de información de inmuebles para formalizarlos y presentar propuestas. Inmuebles donde funcionan las oficinas de La Libertad, Usulután y San Salvador
11	07	N/A	Impulsar una cultura de ahorro en el consumo de servicios y suministros institucionales	Porcentaje de eficiencia en el uso de recursos	Realizar acciones de concientización, actualizando constantemente las comparativas de consumo en telefonía, combustible, consumibles y servicios en todas las oficinas
12	08	N/A	Agilizar la comunicación de los estados de transacciones de las áreas misionales y de apoyo	Número de avisos enviados por sms	Agilizar la comunicación por medio de mejoras al servicio SMS



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
13	09	N/A	Incrementar control de las vulnerabilidades en Seguridad y Salud ocupacional, mediante la ejecución de actividades de control de riesgos	Porcentaje incremento en control de vulnerabilidades	Disminuir los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional: Adquirir gabinetes contra incendios, equipar brigadistas con chalecos reflectivos y cascos de protección, proveer insumos a botiquines de primeros auxilios y secadores de manos con filtro HEPA
14	10	N/A	Disminuir el tiempo establecido en el proceso de Dotación de unidades misionales	Número de días disminuidos	Realizar acciones para disminuir los días del proceso de dotación: Divulgar guía, Comunicación efectiva, Pre-evaluar candidatos
15	11	N/A	Actualizar y armonizar normativas de la DDHA	Número de normativa actualizada	Actualizar y armonizar 11 normativas de la DDHA
16	12	N/A	Impulsar la mejora de inmuebles para oficinas del CNR a nivel nacional	Número de inmuebles propuestos presentados para mejora	Identificar inmuebles, coordinar con la GIM, relizar avalúo y presentar propuesta a la Direccion Ejecutiva
17	13	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	Formación del personal de los procesos
18	13	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	Desarrollo de capacidades y habilidades en el uso de sistemas informáticos para la reducción de la brecha digital
19	13	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	Acciones para la formación en el uso de nuevas tecnologías mediante convenios con organismos cooperantes y con instituciones académicas
20	13	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	Acciones para la virtualización de programas formativos en diferentes ámbitos del quehacer institucional (PEMI)
21	13	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	Fortalecimiento del talento humano: Plan de Formación Institucional 2022
22	14	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de implementación de los componentes de la gestión ambiental	Supervisar, coordinar y dar seguimiento a políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la institución.
23	14	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de implementación de los componentes de la gestión ambiental	Velar por el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la institución.

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Coralia Guadalupe Dreyfus de Ponce**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
24	14	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de implementación de los componentes de la gestión ambiental	Asegurar la necesaria coordinación intra e interinstitucional en la gestión ambiental.
25	15	N/A	Promover la transversalización del Enfoque de Género.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	Transversalizar el enfoque de Género
26	15	N/A	Promover la transversalización del Enfoque de Género.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	Realizar acciones de concientización y sensibilización de Género y Derechos Humanos
27	16	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Administración de Bienes, Servicios y Suministros
28	16	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Gestión del Talento Humano

Coralia  
 Guadalupe  
 Dreyfus de Ponce

Firmado digitalmente por  
 Coralia Guadalupe Dreyfus  
 de Ponce  
 Fecha: 2021.12.13 15:17:02  
 .06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento**  
**Zoila Yanira Cardona**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (GIM)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	81.0%	88.0%	Semestral						88.0%					88.0%	
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	79.0%	83.0%	Anual											83.0%	
3	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Número de mantenimientos ejecutados / Total de mantenimientos programados *100	0.0%	100.0%	Semestral						50.0%					100.0%	
4	N/A	Mejorar la infraestructura institucional a través de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Número de proyectos ejecutados/Número de proyectos aprobados*100	0.0%	100.0%	Anual											100.0%	

**Zoila Yanira Cardona Rodriguez**

Firmado digitalmente por Zoila Yanira Cardona Rodriguez  
 Nombre de reconocimiento (DN): cn=Zoila Yanira Cardona Rodriguez, email=yanira.cardona@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.14 10:03:05 -06'00'

Arq. Zoila Yanira Cardona  
 Gerente de Infraestructura y Mantenimiento

Lic. Jorge Camilo Lagueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento**  
**Zoila Yanira Cardona**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Mejorar el sistema SIGGIM
2	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Automatizar los controles de equipos de aires acondicionados de gran capacidad a nivel nacional
3	02	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)	Dar capacitaciones para mejorar el desempeño del personal
4	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar 3 mantenimientos preventivos para 352 equipos de aires acondicionados, a realizarse por empresa contratada.
5	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar 3 mantenimientos preventivos a 21 plantas de emergencia a realizarse por empresa contratada
6	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar 1 mantenimiento a 23 sub estaciones eléctricas
7	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Supervisar y dar seguimiento a 3 mantenimientos preventivos de Cisternas y Equipos contra incendios a realizarse con servicios de empresa contratada
8	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Gestionar y supervisar 2 mantenimientos preventivos de Mecanismos de archivos de alta densidad a realizarse con servicios de empresa contratada
9	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar mantenimientos preventivos generales a edificaciones del CNR sede Morazan en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras
10	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar mantenimientos preventivos generales a edificaciones del CNR sede La Union en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras
11	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar mantenimientos preventivos generales a edificaciones del CNR sede Cojutepeque en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras
12	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar mantenimientos preventivos generales a edificaciones del CNR sede Sonsonate en las actividades de pintura exterior interior, puertas, cielo falso y goteras

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento**  
**Zoila Yanira Cardona**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
13	03	N/A	Elaborar y cumplir los mantenimientos preventivos, por administración y contratos	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Realizar mantenimientos preventivos generales a edificaciones del CNR sede La Libertad en las actividades de pintura exterior interior.
14	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Dar seguimiento al Diseño para la remodelación y ampliación de oficinas de CNR San Salvador y fachada La Paz
15	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Contratar la construcción de la remodelación y ampliación de oficinas de CNR San Salvador y fachada La Paz
16	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Habilitar el inmueble para el traslado de áreas de atención al público San Salvador
17	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Contratar el diseño de ampliación de las áreas de Atención al Público CNR La Libertad
18	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Contratar servicios de mejoras a los cuartos de servidores de las oficinas de San Salvador, Santa Ana, La Libertad y San Miguel
19	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Realizar readecuación y habilitación de Inmueble Urbano para oficinas administrativas del CNR San Salvador
20	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional através de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Contratar el diseño para la readecuación y habilitación de Inmueble Urbano para oficinas administrativas del CNR San Salvador

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento**  
**Zoila Yanira Cardona**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
21	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional a través de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Contratar la remodelación del área de atención al usuario y técnicos del Registro de Comercio Módulo 2
22	04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional a través de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Dar seguimiento al proyecto de remodelación y rehabilitación del inmueble del CNR La Paz
23		N/A	Mejorar la infraestructura institucional a través de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Realizar mejoras en el mobiliario del Registro de la Propiedad Intelectual
24		N/A	Mejorar la infraestructura institucional a través de remodelaciones y ampliaciones de los espacios físicos para modernizarlos y hacerlos más funcionales	Porcentaje de proyectos ejecutados	Realizar proyecto de mejoras al sistema de aire acondicionado de la DTI

Zoila Yanira  
 Cardona  
 Rodriguez

Firmado digitalmente por Zoila Yanira Cardona Rodriguez  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Zoila Yanira Cardona Rodriguez,  
 email=yanira.cardona@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.14 10:03:53 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola Flores**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (DIPE)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Datos del Indicador			ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
					Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	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	88.0%	89.0%	Semestral					89.0%						89.0%	
2	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiéndolos sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	(Total de quejas del período respondidas en tiempo por los procesos misionales / Total de quejas del período recibidas en los procesos misionales) x100	0.0%	70.0%	Trimestral			70.0%		70.0%			70.0%				70.0%
3	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	86.2%	88.0%	Semestral					88.0%						88.0%	
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	80.0%	82.0%	Anual												82.0%
5	N/A	Estandarizar la gestión de proyectos en el CNR.	Porcentaje de proyectos estandarizados	(Número de proyectos estandarizados/Total de Proyectos CNR)*100	0.0%	100.0%	Mensual	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
6	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	95.0%	97.0%	Anual										97.0%		
7	N/A	Ampliar el Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR	Sistema Estadístico de Información Administrativa	Número de variables incorporadas	2	5	Cuatrimestral				1				2				3
8	N/A	Formular estudios e informes de la gestión institucional.	Número de estudios e informes formulados oportunamente	Sumatoria de estudios e informes	0	36	Mensual	3	6	9	13	16	18	22	25	27	30	34	36
9	N/A	Fortalecer el Sistema Institucional de Archivos (SIA) que garantice la conservación del patrimonio documental físico y electrónico	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Sumatoria de actividades realizadas / total de actividades por 100	0.0%	100.0%	Semestral					100.0%							100.0%
10	N/A	Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales	Porcentaje de implementación de la administración de las series documentales	Sumatoria de requisitos cumplidos/ total de requisitos * 100	0.0%	100.0%	Semestral					100.0%							100.0%
11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	4	10	Anual				2		4			6			
12	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Sumatoria de herramientas elaboradas	0	10	Mensual		1	8		10							

**Cesar Alberto Arriola Flores**

Firmado digitalmente por Cesar Alberto Arriola Flores  
 Nombre de reconocimiento (DN): cn=Cesar Alberto Arriola Flores, email=Cesar.Arriola@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 16:06:31 -06'00'

*[Firma manuscrita]*  
 Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



Lic. César Alberto Arriola Flores  
 Director de Innovación y Proyectos Estratégicos

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola Flores**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Realizar las mediciones de la satisfacción del usuario externo
2	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Medir la satisfacción de Proveedores
3	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Gestionar el Centro de Contactos
4	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Realizar estudios sobre el flujo de usuarios
5	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Segmentar y caracterizar a nuestros usuarios
6	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Elaborar un catálogo de servicios y aranceles actualizado por misional
7	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Medir la satisfacción de conocimiento de marca y conocimiento institucional
8	02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Realizar seguimiento de quejas
9	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Implementar acciones o estrategias que coadyuven a fortalecer el nivel de satisfacción del cliente interno
10	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Realizar medición de la satisfacción interna
11	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Revisar indicadores de atención al usuario

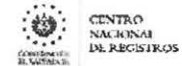


**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola Flores**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
12	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Realizar diagnóstico y mejora de cada departamental
13	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Diseñar e implementar Sistema Integrado de Gestión de Documentos SIGDOC
14	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Estandarizar formato de almacenamiento de las bases de imágenes
15	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Digitalizar libros del Registro de Comercio
16	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Digitalizar libros del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
17	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Depurar la base de datos de comunes
18	04	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)	Realizar talleres de integración con el equipo de trabajo de la Gerencia de Planificación
19	05	N/A	Estandarizar la gestión de proyectos en el CNR.	Porcentaje de proyectos estandarizados	Gestionar los proyectos institucionales
20	06	N/A	Asegurar el buen funcionamiento del SGEC.	Índice de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Realizar Auditoría Interna de la Calidad
21	06	N/A	Asegurar el buen funcionamiento del SGEC.	Índice de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Realizar Auditoría Externa de la Calidad.
22	06	N/A	Asegurar el buen funcionamiento del SGEC.	Índice de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Coordinar la formulación de la Planeación Operativa 2023
23	07	N/A	Ampliar el Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR	Sistema Estadístico de Información Administrativa	Dar seguimiento al Sistema Estadístico de Información Administrativa

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola Flores**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
24	08	N/A	Formular estudios e informes de la gestión institucional.	Número de estudios e informes formulados oportunamente	Elaboración de estudios e informes de gestión
25	09	N/A	Fortalecer el Sistema Institucional de Archivos (SIA) que garantice la conservación del patrimonio documental físico y electrónico	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Dar seguimiento a los requisitos de conservación documental del Sistema Institucional de Archivos SIA
26	09	N/A	Fortalecer el Sistema Institucional de Archivos (SIA) que garantice la conservación del patrimonio documental físico y electrónico	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Realizar transferencias documentales al Archivo Central
27	09	N/A	Fortalecer el Sistema Institucional de Archivos (SIA) que garantice la conservación del patrimonio documental físico y electrónico	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Realizar diagnóstico de los archivos electrónicos
28	10	N/A	Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales	Porcentaje de implementación de la administración de las series documentales	Implementar el Sistema de Gestión Documental y Archivos
29	10	N/A	Desarrollar e implementar un Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente, que impulse la transformación digital de las Series Documentales Institucionales	Porcentaje de implementación de la administración de las series documentales	Fortalecer las capacidades del personal del CNR en gestión documental
30	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Generación de Registros Geográficos
31	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Administración de Bienes, Servicios y Suministros

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola Flores**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
32	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Gestión del Talento Humano
33	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información
34	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad
35	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Gestión de las Adquisiciones
36	11	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Simplificar y mejorar los procesos misionales
37	12	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria las agendas regulatorias de las unidades misionales
38	12	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria los trámites de las unidades misionales para su incorporación en el Registro Nacional de Trámites (RNT)

**Cesar  
 Alberto  
 Arriola Flores**

Firmado digitalmente por Cesar  
 Alberto Arriola Flores  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Cesar Alberto Arriola Flores,  
 email=cesar.arriola@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 16:07:03 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Gerencia de Comunicaciones**  
**Claudia Regina Arévalo Flores**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (GC)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	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	88.0%	89.0%	Semestral						89.0%					89.0%	
2	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	88.0%	89.5%	Semestral						89.5%					89.5%	
3	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	83.0%	84.0%	Anual											84.0%	
4	N/A	Incrementar el alcance de nuestra comunidad digital	Alcance orgánico en redes sociales	(Alcance organico actual - alcance orgánico base)/Alcance orgánico base)*100	46.0%	47.0%	Anual											1.0%	
5	N/A	Posicionar la imagen institucional cohesionada con la imagen de Gobierno en los usuarios externos	Índice de conocimiento de marca/Índice de conocimiento institucional	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de conocimiento de marca institucional	81.0%	82.0%	Anual											82.0%	

Claudia Regina Arevalo Flores

Firmado digitalmente por Claudia Regina Arevalo Flores  
 Número de reconocimiento (ID):  
 ID: Claudia Regina Arevalo Flores  
 email: claudia.arevalo@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 14:38:10 -06'00'

Licda. Claudia Regina Arévalo Flores  
 Gerente de Comunicaciones

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Gerencia de Comunicaciones**  
**Claudia Regina Arévalo Flores**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Promocionar servicios y productos de la institución
2	02	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Generar contenido de valor para la Intranet
3	02	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Implementar campañas de comunicación interna
4	03	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)	Promover el trabajo en equipo y la mejora continua
5	04	N/A	Incrementar el alcance de nuestra comunidad digital	Alcance orgánico en redes sociales	Generar contenido de valor para redes sociales
6	05	N/A	Posicionar la imagen institucional cohesionada con la imagen de Gobierno en los usuarios externos	Índice de conocimiento de marca/índice de conocimiento institucional	Posicionar la imagen institucional

**Claudia  
Regina  
Arévalo Flores**

Firmado digitalmente por Claudia Regina Arevalo Flores  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=Claudia Regina Arevalo Flores,  
email=claudia.arevalo@cnr.gob.sv  
Fecha: 2021.12.13 14:46:58 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Unidad Financiera Institucional**  
**Francisco Ángel Sorto Rivas**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (UFI)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
1	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	$(Ejecución\ de\ la\ inversión / Total\ del\ presupuesto\ de\ inversión) * 100$	79.0%	81.0%	Trimestral				81.0%		81.0%			81.0%			
2	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	04.- Utilidad de operación	$(Utilidad\ total / Patrimonio\ institucional) * 100$	10.0%	10.5%	Trimestral				10.5%		10.5%			10.5%			
3	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	89.4%	89.4%	Semestral					89.4%						89.4%	
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	82.0%	82.0%	Anual											82.0%	
5	N/A	Apoyar la gestión de los recursos institucionales	Nivel de ejecución presupuestaria	$Presupuesto\ ejecutado\ de\ egresos\ entre\ presupuesto\ aprobado * 100$	90.0%	90.0%	Trimestral				90.0%		90.0%			90.0%			

Francisco Angel Sorto Rivas  
 Firmado digitalmente por Francisco Angel Sorto Rivas  
 Fecha: 2021.12.13 15:16:12 -06'00'

Lic. Francisco Ángel Sorto Rivas  
 Jefe de la Unidad Financiera Institucional

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Unidad Financiera Institucional**  
**Francisco Ángel Sorto Rivas**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	Generar información sobre el nivel de ejecución de la inversión para su seguimiento
2	02	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	04.- Utilidad de operación	Generar los estados financieros para el seguimiento de la gestión financiera del CNR
3	03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Coordinar con ESFOR para establecer un programa de capacitación para personal de la UFI en materia de Servicio al Cliente a través de INSAFORP
4	04	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)	Realizar tres acciones claves: 1) Seguimiento al plan de capacitaciones 2) Revisión salarial del personal UFI y 3) Realizar actividades de integración
5	05	N/A	Apoyar la gestión de los recursos institucionales	Nivel de ejecución presupuestaria	Realizar actividades de seguimiento, evaluación, control y administración del presupuesto y recursos financieros y Presentar proyecto de presupuesto institucional 2023 del CNR

Francisco Ángel Sorto Rivas  
 Firmado digitalmente por Francisco Ángel Sorto Rivas  
 Fecha: 2021.12.13 15:17:55 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**  
**Andrés Rodas Gómez**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (UACI)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	82.2%	84.5%	Semestral							84.5%					84.5%	
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	79.0%	81.0%	Anual												81.0%	
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 2022, x 0.75)	76.2%	80.0%	Anual												80.0%	
4	N/A	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	% de cumplimiento de tiempo efectivo	{Sumatoria de los promedios de compras realizadas por cada modalidad, que cumplen el tiempo efectivo estándar/4 Modalidades} X 100	77.4%	78.0%	Mensual	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	
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	99.0%	99.0%	Semestral	99.0%						99.0%						
6	N/A	Evaluar el nivel de satisfacción de los proveedores del CNR.	% de satisfacción de los proveedores del CNR	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	89.4%	90.0%	Anual											90.0%		

**Andrés Rodas Gómez**

Firmado digitalmente por Andrés Rodas Gómez  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Andrés Rodas Gómez,  
 email=a.rodas@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.14 07:52:10 -06'00'

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



Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo





**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**  
**Andrés Rodas Gómez**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Incorporar acciones innovadoras al proceso de adquisiciones
2	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Divulgar y analizar con el personal de la Unidad, el informe de satisfacción del cliente interno
3	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Mejorar las competencias del personal de la UACI, en atención de usuarios internos y externos; y su productividad
4	02	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)	Generar acciones encaminadas a mejorar el clima organizacional
5	03	N/A	Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Índice de avance en la ejecución del plan	Diseño del Plan de Compras
6	03	N/A	Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Índice de avance en la ejecución del plan	Seguimiento a la ejecución del plan de compras 2022
7	03	N/A	Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Índice de avance en la ejecución del plan	Acciones encaminadas a mejorar la ejecución del plan de compras 2022
8	04	N/A	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	% de cumplimiento de tiempo efectivo	Realizar los procesos de adquisiciones en los tiempos de respuesta establecidos.
9	04	N/A	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	% de cumplimiento de tiempo efectivo	Realizar análisis de los tiempos que se invierten en las diferentes etapas de los procesos, para identificar cuellos de botella o reprocesos
10	05	N/A	Evaluar el desempeño de los proveedores sobre las obras, bienes y servicios recibidos.	% de Desempeño de los proveedores evaluados	Evaluar semestralmente el desempeño de los proveedores, atendiendo lo dispuesto en el "Procedimiento de Evaluación de proveedores" (P716)
11	06	N/A	Evaluar el nivel de satisfacción de los proveedores del CNR.	% de satisfacción de los proveedores del CNR	Seguimiento a los resultados sobre la percepción de los proveedores
12	07	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso de Gestión de las Adquisiciones

Andrés Rodas  
 Gómez

Firmado digitalmente por Andrés Rodas Gómez  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Andrés Rodas Gómez,  
 email=arodas@cnr.gub.uy  
 Fecha: 2021.12.14 09:53:02 -0600'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Gerencia de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios**  
**José Mauricio Ramírez López**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (GRICC)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	73.0%	75.0%	Anual												75.0%
2	N/A	Promover alianzas estratégicas con instituciones del sector público y privado	Número de Convenios Renovados o nuevos convenios suscritos del sector público y privado	Sumatoria de Convenios de renovados o nuevos Convenios públicos y privados	10	20	Semestral					5							10
3	N/A	Incrementar el apoyo a las municipalidades mediante la formalización de convenios de cooperación	Número de Convenios de Cooperación Renovados o nuevas suscripciones con las municipalidades	Sumatoria de Convenios renovados o nuevos Convenios de Municipalidades	25	50	Semestral					12							25
4	N/A	Posicionar la imagen de la Gerencia a nivel Institucional.	Número de actividades de posicionamiento de imagen de la Gerencia	Sumatoria de actividades ejecutadas	0	9	Semestral					7							9

**Jose Mauricio Ramirez Lopez**  
 Firmado digitalmente por Jose Mauricio Ramirez Lopez  
 Fecha: 2021.12.14 09:14:48 -06'00'

Lic. José Mauricio Ramírez López  
 Gerente de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



# Centro Nacional de Registros

## Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022

### Gerencia de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios

José Mauricio Ramírez López



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	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)	Elaborar e implementar un programa para sensibilizar y fortalecer las competencias técnicas y conductuales de la GRICC
2	02	N/A	Promover alianzas estratégicas con instituciones del sector público y privado	Número de Convenios Renovados o nuevos convenios suscritos del sector público y privado	Desarrollar acciones para gestionar de manera ágil y oportuna nuevos convenios o renovar existentes (Actualizar base de datos, priorizar, elaborar, implementar y dar seguimiento al plan de acción)
3	03	N/A	Incrementar el apoyo a las municipalidades mediante la formalización de convenios de cooperación	Número de Convenios de Cooperación Renovados o nuevas suscripciones con las municipalidades	Gestionar convenios nuevos o existentes con las municipalidades
4	04	N/A	Posicionar la imagen de la Gerencia a nivel Institucional.	Número de actividades de posicionamiento de imagen de la Gerencia	Realizar acciones de posicionamiento de marca: boletines digitales internos y la incorporación del quehacer de la Gerencia en la página WEB del CNR

Jose Mauricio  
Ramirez  
Lopez

Firmado digitalmente  
por Jose Mauricio  
Ramirez Lopez  
Fecha: 2021.12.14  
09:15:53 -06'00'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Unidad de Inspectoría**  
**Patricio Ernesto Gómez Olivares**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (UI)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	86.5%	86.5%	Anual												86.5%
2	N/A	Investigar supuestas irregularidades denunciadas por usuarios internos y externos	Porcentaje de casos resueltos	(Número de casos resueltos en el mes/Número de casos ingresados en el mes) X 100	0.0%	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%
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	0	84	Bimestral	14		28		42		56		70		84	
4	N/A	Brindar asesorías a usuarios internos y externos	Porcentaje de asesorías brindadas	(Número de asesorías atendidas/Número de asesorías solicitadas)*100	0%	100%	Bimestral		100%		100%		100%		100%		100%		100%
5	N/A	Contribuir a la atención de hechos relacionados con violencia de género	Porcentaje de casos resueltos relacionados con violencia de género	(Número de casos resueltos/Número de casos ingresados en el mes) X 100	0%	100%	Trimestral			100%			100%			100%			100%

Firmado digitalmente por  
**Patricio Ernesto Gómez Olivares**  
 Fecha: 2021.12.13 15:55:06  
 -06'00'

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

Lic. Jorge Camacho Figueros Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Unidad de Inspectoría**

**Patricio Ernesto Gómez Olivares**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	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)	Realizar acciones para fortalecer el clima organizacional de la Unidad de Inspectoría
2	02	N/A	Investigar supuestas irregularidades denunciadas por usuarios internos y externos	Porcentaje de casos resueltos	Remitir informe de resolución a la Dirección Ejecutiva o encargado de la denuncia
3	03	N/A	Realizar inspecciones ordinarias en las oficinas registrales y catastrales en los 14 departamentos del país	Número de inspecciones realizadas	Preparar y remitir informe a la Dirección Ejecutiva, sobre los resultados de las inspecciones realizadas
4	04	N/A	Brindar asesorías a usuarios internos y externos	Porcentaje de asesorías brindadas	Registrar las asesorías brindadas a los usuarios internos y externos así como la apertura de expediente en caso de que se requiera
5	05	N/A	Contribuir a la atención de hechos relacionados con violencia de género	Porcentaje de casos resueltos relacionados con violencia de género	Remitir informe de resolución de la investigación realizada sobre hechos de violencia de género y enviar a las autoridades correspondientes

Patricio  
Ernesto Gómez  
Olivares

Firmado digitalmente  
por Patricio Ernesto  
Gómez Olivares  
Fecha: 2021.12.13  
15:56:23 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Unidad de Seguridad**  
**Julio Alexander Recinos Montes**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (USI)										ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22		
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	Frecuencia de Medición													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	84.5%	85.0%	Anual						85.0%								
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	86.0%	87.0%	Anual												87.0%		
3	N/A	Fortalecer el nivel de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR utilizando la innovación tecnológica.	Porcentaje de incremento de seguridad Institucional	(Número de propuestas implementadas/Total de propuestas generadas)*100	70.0%	72.0%	Anual												72.0%		
4	N/A	Verificar el cumplimiento del contrato del servicio de seguridad para las personas y bienes Institucionales del CNR a través de una administración eficaz.	Porcentaje de cumplimiento del contrato de seguridad privada	(Número de servicios brindados/No. de servicios contratados)*100	0.0%	99.0%	Mensual	8.3%	16.5%	24.8%	33.0%	41.3%	49.5%	57.8%	66.0%	74.3%	82.5%	90.8%	99.0%		
5	N/A	Revisar y actualizar la normativa relativa a la seguridad institucional con el fin de mejorar el servicio que se presta al usuario interno y externo implementando actualizaciones oportunas.	Número de documentos de seguridad actualizados	Normativa actualizada	0	1	Anual												1		
6	N/A	Realizar acciones para garantizar la seguridad de los estacionamientos.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones de Seguridad en áreas de estacionamientos.	Controles en las áreas de estacionamientos.	0.0%	95.0%	Trimestral			23.8%			47.5%			71.3%			95.0%		
7	N/A	Definir medidas preventivas de seguridad para el usuario del CNR utilizando diferentes medios de publicación.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	(Número de publicaciones realizadas / total de publicaciones programadas)*100	0.0%	100.0%	Semestral						50.0%						100.0%		

Gustavo Antonio Amaya Abarca  
Firmado digitalmente por Gustavo Antonio Amaya Abarca  
 Fecha: 2023.12.13 10:22:31 -0600'

Gustavo Antonio Amaya Abarca Por  
 Lic. Julio Alexander Recinos Montes

Lic. Julio Alexander Recinos Montes  
 Jefe de la Unidad de Seguridad

  
 Lic. Jorge Camilo Figueroa Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Unidad de Seguridad**

**Julio Alexander Recinos Montes**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Realizar acciones que contribuyan a la satisfacción del cliente interno
2	02	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)	Realizar acercamiento hacia el personal de la USI por medio de capacitaciones
3	03	N/A	Fortalecer el nivel de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR utilizando la innovación tecnológica.	Porcentaje de incremento de seguridad institucional	Generar estudio de vulnerabilidades de las instalaciones del CNR a nivel nacional.
4	03	N/A	Fortalecer el nivel de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR utilizando la innovación tecnológica.	Porcentaje de incremento de seguridad institucional	Implementar dispositivos de seguridad electrónica a nivel nacional
5	03	N/A	Fortalecer el nivel de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR utilizando la innovación tecnológica.	Porcentaje de incremento de seguridad institucional	Realizar gestiones administrativas ante la Dirección Ejecutiva y GDH
6	04	N/A	Verificar el cumplimiento del contrato del servicio de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR a través de una administración eficaz.	Porcentaje de cumplimiento del contrato de seguridad privada	Gestionar la Seguridad Privada
7	05	N/A	Revisar y actualizar la normativa relativa a la seguridad institucional con el fin de mejorar el servicio que se presta al usuario interno y externo implementando actualizaciones oportunas.	Número de documentos de seguridad actualizados	Revisar y actualizar la normativa relativa a la seguridad institucional
8	06	N/A	Realizar acciones para garantizar la seguridad de los estacionamientos.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones de Seguridad en áreas de estacionamientos.	Actualización de la base de datos y cumplimiento de normativa
9	07	N/A	Definir medidas preventivas de seguridad para el usuario del CNR utilizando diferentes medios de publicación.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	Difundir las medidas preventivas de seguridad al usuario del CNR

**Gustavo Antonio Amaya Abarca**  
 Firmado digitalmente por Gustavo Antonio Amaya Abarca  
 Fecha: 2021.12.13 16:23:37 -06'00'

Gustavo Antonio Amaya Abarca Por  
 Lic. Julio Alexander Recinos Montes  
 Jefe de la Unidad de Seguridad

Lic. Julio Alexander Recinos Montes  
 Jefe de la Unidad de Seguridad

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Unidad de Acceso a la Información Pública**  
**Fátima Mercedes Huevo Sánchez**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (UAIP)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	83.0%	85.0%	Anual												85.0%	
2	N/A	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	70.0%	75.0%	Anual													75.0%
3	N/A	Garantizar la transparencia Institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	([Información en tiempo /Información Total] x 100	0.0%	100.0%	Bimestral		25.0%			50.0%			75.0%				100.0%	

**Fatima  
Mercedez  
Huevo  
Sanchez**

Firmado digitalmente por  
 Fatima Mercedez Huevo Sanchez  
 Nombre de reconocimiento (DN): cn=Fatima Mercedez Huevo Sanchez,  
 email=fatima.huevo@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 16:14:07 -06'00'

Lic. Fátima Mercedes Huevo Sánchez  
 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública

Lic. Jorge Camilo Brigueros Guevara  
 Director Ejecutivo





**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de Acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Unidad de Acceso a la Información Pública**  
**Fátima Mercedes Huevo Sánchez**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	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)	Mejorar el clima laboral de la UAIP por medio de charlas de trabajo en equipo e inteligencia emocional y cápsulas informativas de la labor que en conjunto se debe realizar con las unidades administradoras de la información
2	02	N/A	Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Índice de satisfacción ciudadana	Gestionar, diseñar y publicar el contenido de infografías. Estructurar datos abiertos
3	02	N/A	Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Índice de satisfacción ciudadana	Adecuar la información oficiosa histórica a los lineamientos del IAIP
4	02	N/A	Satisfacer y generar valor a la ciudadanía en relación a su derecho de acceso a la información.	Índice de satisfacción ciudadana	Evaluar la satisfacción del usuario
5	03	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	Dar mantenimiento al Portal de Transparencia
6	03	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	Gestionar solicitudes de información
7	03	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	Elaborar informes de gestión de la UAIP
8	03	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	Capacitar a servidores públicos sobre Ley de Acceso a la Información Pública

Fatima  
 Mercedes  
 Huevo Sanchez

Firmado digitalmente por Fatima Mercedes Huevo Sanchez  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Fatima Mercedes Huevo Sanchez,  
 email=fatima.huevo@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.13 16:15:47 -0600'

Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**  
**Unidad de Auditoría Interna**  
**Rabí de Jesús Orellana Herrera**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (UAI)																		
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador				ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	89.2%	89.7%	Anual											89.7%
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	0.0%	90.0%	Anual											90.0%
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	0	34	Semestral				17							34
4	N/A	Brindar los servicios de Consultoría en atención a los requerimientos específicos provenientes del Consejo Directivo, Administración Superior y Unidades Organizativas.	Porcentaje de consultorías brindadas	(Cantidad de Opiniones y Actas de entrega emitidas / Total de requerimiento de opiniones y actas) x 100	0.0%	98.0%	trimestral		98.0%		98.0%			98.0%				98.0%
5	N/A	Impulsar hacia el ordenamiento, respaldos y seguridad de la información, y la optimización de los espacios físicos.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Sumatoria de actividades realizadas / total de actividades por 100	0.0%	100.0%	Anual											100.0%

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

  
 Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de Acción del Plan Operativo Anual 2022**

**Unidad de Auditoría Interna**

**Rabí de Jesús Orellana Herrera**

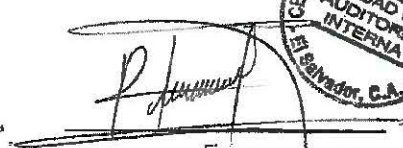



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Mejorar la realización del personal por medio del seguimiento a cumplimiento de metas, logros, aspectos de mejora; y actividades orientadas a la investigación y actualización.
2	02	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	Realizar exámenes especiales a los procesos sustantivos de CNR.
3	02	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	Realizar exámenes especiales de auditoría a los sistemas informáticos del CNR
4	02	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	Realizar evaluaciones de Cumplimiento
5	02	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	Realizar exámenes especiales
6	02	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	Participar en la observancia de inventario
7	02	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	Realizar arqueo de fondos
8	02	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	Finalizar auditorias en proceso del período 2021

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de Acción del Plan Operativo Anual 2022**  
**Unidad de Auditoría Interna**  
**Rabí de Jesús Orellana Herrera**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
9	03	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	Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Auditorías Externas, resultados de actas de entrega y las instrucciones del Consejo Directivo.
10	04	N/A	Brindar los servicios de Consultoría en atención a los requerimientos específicos provenientes del Consejo Directivo, Administración Superior y Unidades Organizativas.	Porcentaje de consultorías brindadas	Cumplir con el 98% de requerimientos de alerta temprana y emisión de actas de entrega de documentación y recepción de empleados que se retiran del CNR
11	05	N/A	Impulsar hacia el ordenamiento, respaldos y seguridad de la información, y la optimización de los espacios físicos.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Realizar reuniones de trabajo y presentar propuestas de valoración documental de la UAI

  
  
 Firma

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2022 - DIC/2022**

**Unidad Jurídica**

**Hilda Cristina Campos Ramírez**



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2022 (UJ)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-22	feb.-22	mar.-22	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base ene/22	Meta Anual Dic/22	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	88.0%	89.0%	Anual											89.0%	
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	100.0%	100.0%	Trimestral			100.0%			100.0%			100.0%			100.0%
3	N/A	Velar por el cumplimiento de los plazos en los procesos en que interviene la Institución	Índice de actuaciones atendidas en tiempo	(Número de actuaciones atendidas en tiempo a partir de la recepción en la UJ/ Número total de requerimientos) *100	100.0%	100.0%	Semestral						100.0%						100.0%
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 requerimientos) *100	100.0%	100.0%	Trimestral			100.0%			100.0%			100.0%			100.0%
5	N/A	Archivar expedientes de la Unidad Jurídica del año 2021	Índice de archivos digitales	(Número de archivos y expedientes electrónicos / Número total de archivos) *100	0.0%	100.0%	Anual												100.0%
6	N/A	Archivar expedientes de la Unidad Jurídica del año 2022 conforme a índice legislativo de UGDA	Índice de archivos digitales	(Número de archivos y expedientes electrónicos / Número total de archivos) *100	100.0%	100.0%	Trimestral			100.0%			100.0%			100.0%			100.0%
7	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Sumatoria de herramientas elaboradas	0	6	Mensual		2	4		6							

**Hilda Cristina Campos Ramírez**

Firmado digitalmente por Hilda Cristina Campos Ramirez  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Hilda Cristina Campos Ramirez,  
 email=Hilda.campos@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2022.12.14 08:24:29 -06'00'

Lic. Hilda Cristina Campos Ramírez  
 Jefe de la Unidad Jurídica

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2022**

**Unidad Jurídica**

**Hilda Cristina Campos Ramírez**



#	# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
1	01	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)	Realizar actividades de integración y talleres de mejora continua
2	01	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)	Mejorar las competencias del personal de la unidad remitiendo a la ESFOR nuestras necesidades de capacitación y gestionar los mecanismos necesarios para capacitaciones virtuales
3	02	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	Atender las solicitudes de asesoría jurídica de manera diligente y oportuna
4	03	N/A	Velar por el cumplimiento de los plazos en los procesos en que interviene la institución	Índice de actuaciones atendidas en tiempo	Dar seguimiento a procedimientos administrativos, actividades judiciales y procedimientos disciplinarios
5	04	N/A	Procurar el mayor beneficio para la institución frente a terceros	Índice de actuaciones sobre aspectos patrimoniales sin errores	Elaborar finiquitos y devoluciones
6	05	N/A	Archivar expedientes de la Unidad Jurídica del año 2021	índice de archivos digitales	Crear carpeta para expedientes escaneados y almacenarlos debidamente en la carpeta digital respectiva año 2021
7	06	N/A	Archivar expedientes de la Unidad Jurídica del año 2022 conforme a índice legislativo de UGDA	índice de archivos digitales	Crear carpeta para expedientes escaneados y almacenarlos debidamente en la carpeta digital respectiva año 2022
8	07	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria las agendas regulatorias de las unidades misionales
9	07	N/A	Elaborar las herramientas de mejora regulatoria para su presentación al Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)	Número de herramientas elaboradas	Presentar al Organismo de Mejora Regulatoria los trámites de las unidades misionales para su incorporación en el Registro Nacional de Trámites (RNT)

Hilda Cristina  
 Campos  
 Ramirez

Firmado digitalmente por Hilda  
 Cristina Campos Ramirez  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 cn=Hilda Cristina Campos Ramirez,  
 email=hilda.campos@cnr.gob.sv  
 Fecha: 2021.12.14 08:24:49 -06'00'

Firma



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

**ANEXO 2**  
**ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO**  
**No. 253-CNR/2021:**  
**APROBACION DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2022**

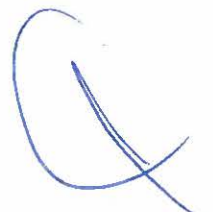
**ACUERDO No. 253-CNR/2021.** El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número cinco: “Presentación, para aprobación del Consejo Directivo, del Plan Operativo Anual 2022 de las unidades organizativas”; de la sesión ordinaria número treinta y cinco, celebrada en forma virtual y presencial, a las catorce horas del quince de diciembre de dos mil veintiuno; punto expuesto por el Director de Innovación y Proyectos Estratégicos, 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 (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”; y en su artículo 16 establece 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 el Plan Estratégico Institucional del CNR 2019-2024 es el siguiente:

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%
		Número de quejas de los usuarios externos.	450	400	350	300	275	250
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%	86%	87%	88%	89%	90%
		Número de productos y servicios y ofrecidos en línea.	0	5	10	12	14	15
		Índice de satisfacción de cliente interno.	80%	86%	87%	88%	89%	90%
		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%

- III. Que los resultados del PEI 2019-2024, a noviembre 2021, son:





Nº	INDICADOR	Meta 2021	Resultado 2021	Desempeño 2021	Meta 2022
1	Índice de satisfacción de usuarios externos	88%	84.63%	96.17%	89%
2	Número de quejas de los usuarios externos.	350	404	84.57%	300
3	Nivel de ejecución de la inversión. (¹)	79%	-	-	81%
4	Utilidad de operación. (²)	10%	36.06%	360.60%	10.5%
5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta (³)	87%	88.97%	102.26%	88%
6	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	10	15	150.00%	12
7	Índice de satisfacción del cliente interno.	87%	85.53%	98.31%	88%
8	Índice de actualización cartográfica.	71%	74.00%	104.22%	72%
9	Índice de clima organizacional (⁴).	62%	81.20%	100.00%	68%
10	Índice de formación del talento humano.	72%	71.80%	99.72%	73%
11	Cumplimiento del desempeño organizacional.	91%	98.11%	107.81%	91.5%

**Notas:**

(¹) Indicador no medio en 2021, Acuerdo No. 119-CNR/2020.

(²) Resultado al III trimestre de 2021.

(³) Resultado a noviembre 2021.

(⁴) Se presenta resultado de 2020. Los resultados de la medición de 2021 se tendrá en enero de 2022.

IV. Que las modificaciones del PEI-2019-2024 solicitadas son:

## 4. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL PEI 2019-2024

### Indicadores y metas actuales

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2020	META ANUAL			
				2021	2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Número de quejas de los usuarios externos.	400	350	300	275	250

### La reprogramación solicitada de indicador

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido.	62.62%	N/A	N/A	70%	80%	90%

TIEMPO CICLO:	5 días hábiles para responder el caso al usuario (recepción del caso, emitir respuesta al usuario y finalizar caso en Sistema de Atención Ciudadana Institucional - SACI).
INICIO DEL TIEMPO CICLO:	Con ingreso del caso a SACI.
TIEMPO CICLO DISTRIBUIDO:	1 día hábil para recepción, análisis y distribución del caso por GDN
FINALIZAR TIEMPO CICLO:	4 día hábiles para elaborar y enviar la respuesta al usuario y finalizar el caso en SACI por el proceso involucrado.
FINALIZAR TIEMPO CICLO:	Finalización del caso a SACI.

### Indicadores y metas actuales

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
PROCESOS	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	0	5	10	12	14	15

### Reprogramación solicitada de indicador

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
PROCESOS	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	0	5	10	20	22	25

Que solicita la modificación de la meta, únicamente del valor numérico del siguiente indicador, está enfocado al objetivo de procesos en cuanto al número de productos y servicios ofrecidos en línea, así:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
TALENTO HUMANO	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y liderazgo desarrollando el potencial de nuestra genta.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	62%	68%	74%	75%

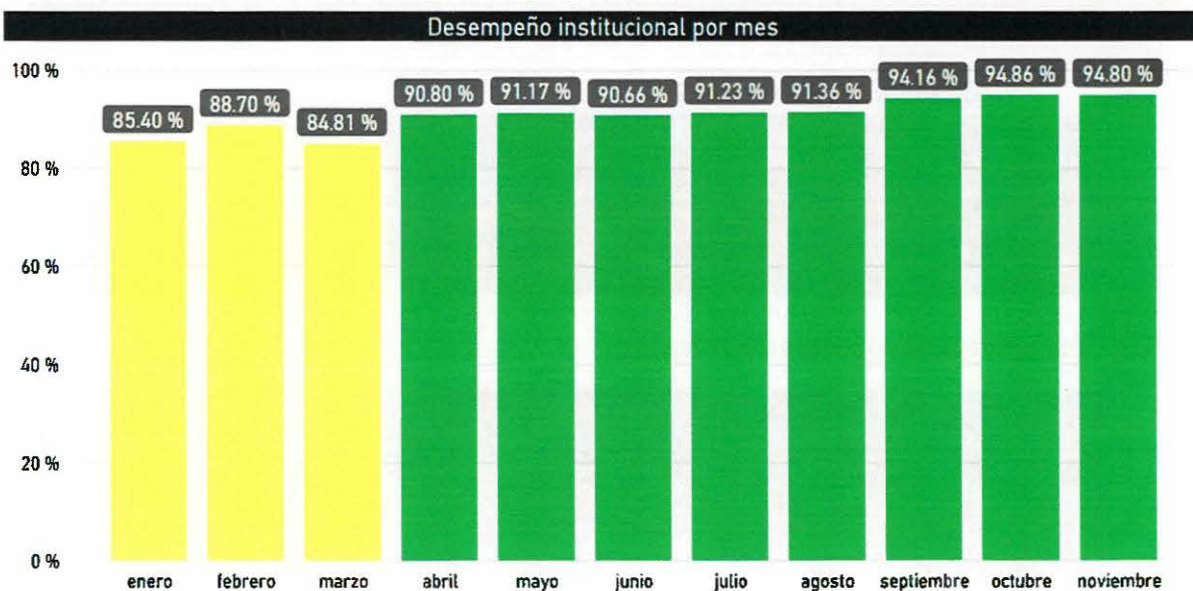
### Resultados

2018	2020
7.6	8.1

El siguiente indicador que solicitamos modificar nuevamente su meta, únicamente el valor numérico, es el indicador relacionado por medio del cual medimos el clima organizacional. Elevar la meta del clima organizacional para el año 2022, 2023 y 2024 a un 80%; así:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
TALENTO HUMANO	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y liderazgo desarrollando el potencial de nuestra genta.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	80%	80%	80%	80%

## 5. DESEMPEÑO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021



- V. Que durante el 2021 se aprobaron 27 modificaciones a los Planes Operativos Anuales de las 23 Unidades Organizativas que formaban al CNR. Para cada una de las solicitudes, se siguió el procedimiento estipulado en el Manual de Planificación Participativa, el cual indica aquellos casos para los que es factible solicitar alguna modificación, debiendo de ser revisada, en su parte técnica, por la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, y autorizada por la Dirección Ejecutiva.
- VI. Que en la perspectiva de usuarios se tiene: Mejorar el tiempo de respuesta para ser atendido en ventanilla; mejorar el aplicativo para gestión de filas; incrementar a 7 servicios con tiempo de respuesta de 1 día, adicionando el servicio de constitución de hipotecas y donaciones en las 14 oficinas del Registro de La Propiedad Raíz e Hipotecas; simplificar los procedimientos de recepción y despacho del Registro de Comercio; estandarizar los criterios registrales; implementar las consultas de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales en línea; automatizar el servicio de Ubicaciones Catastrales del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN); brindar el servicio de Certificación de la Denominación Catastral, informes e impugnaciones en línea; adaptar el Sistema de Registro de Garantías Mobiliarias a dispositivos móviles; fortalecer el Centro de Contacto.
- VII. Que en la perspectiva financiera se tiene: Dar seguimiento, evaluar, controlar y administrar el presupuesto institucional y los recursos financieros; dar seguimiento a la ejecución del Plan de Compras 2022, y realizar acciones encaminadas a mejorar su ejecución; rediseñar el proceso de gestión de las adquisiciones; realizar acciones de concientización, actualizando constantemente las comparativas de consumo en telefonía, combustible, consumibles y servicios en todas las oficinas; realizar una revisión integral de los vehículos,

previo a su mantenimiento, revisando el presupuesto para cada proceso; dar seguimiento a la programación física y financiera de los proyectos institucionales.

- VIII. Que en la perspectiva de procesos se tiene: Adecuar el SIRyC en cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos; mejorar la consulta del Sistema de Búsqueda de Índices de Propietarios, Certificación de Carencia de Bienes e Historial Registral de 10 años; implementar certificaciones literales de balances y constancias de balances con firma electrónica certificada; implementar la presentación de escritos de trámites y solicitudes de servicios post-registrales y anexos de signos distintivos; implementar presentación de solicitudes nuevas post-registrales y anexos en línea de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales; ejecutar proyecto de reducción de transacciones en Oficinas de Mantenimiento Catastral (OMC); diagnosticar e implementar acciones de mejora en el proceso de mantenimiento catastral; actualizar productos cartográficos y de información geodésica; simplificar servicios en línea con pago electrónico, depurar la base de datos de registros comunes.
- IX. Que en la perspectiva del talento humano se tiene: Capacitar al personal en áreas registrales, técnicas y jurídicas; impulsar actividades de integración en el personal, relaciones de trabajo, comunicación interna y trabajo en equipo; identificar e impulsar mejoras al personal de las áreas de atención al usuario.
- X. Que por lo explicado solicita al Consejo Directivo: 1. Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2021. 2. Autorizar la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas siguientes: 2.1) Número de quejas de los usuarios externos, sustituir por *Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido, con metas de 70% para 2022, 80% para 2023 y 90% para 2024.* 2.2) Número de productos y servicios ofrecidos en línea, *eleva la meta a 20 para 2022, 22 para 2023 y 25 para 2024.* 2.3) Índice de clima organizacional, *eleva la meta al 80% para 2022, 2023 y 2024;* 3. Reactivar la medición del indicador Nivel de ejecución de la inversión. 4. Aprobar la Planeación Operativa Anual 2022 (POA 2022); 5. Darse por enterado del informe de modificaciones al POA 2021 y convalidar lo actuado por la administración.

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

**ACUERDA: I) Darse por enterado** de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2021. **II) Autorizar** la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas siguientes: a) Número de quejas de los usuarios externos, sustituir por *Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido, con metas de 70% para 2022, 80% para 2023 y 90% para 2024.* b) Número de productos y servicios ofrecidos en línea, *eleva la meta a 20 para 2022, 22 para 2023 y 25 para 2024.* c) Índice de clima organizacional, *eleva la meta al 80% para 2022, 2023 y 2024;* **III) Reactivar** la medición del indicador Nivel de ejecución de la inversión. **IV) Aprobar** la Planeación Operativa Anual 2022 (POA 2022); **V) Darse por enterado**

del informe de modificaciones al POA 2021 y convalidar lo actuado por la administración. VI) **Comuníquese.** Expedido en San Salvador, veinte de diciembre de dos mil veintiuno.



Jorge Camilo Trigueros Guevara  
Secretario del Consejo Directivo

