



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN  
Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS  
GERENCIA DE INNOVACIÓN

PLAN OPERATIVO ANUAL  
AÑO 2023

ENERO DE 2023



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## CONTENIDO

I.	Introducción.....	3
II.	Base Legal .....	6
III.	Proceso de Formulación del Plan Operativo Anual 2023 .....	9
IV.	Anexos .....	11
	a) Anexo 1	
	Plan Operativo Anual 2023 de las unidades organizativas del CNR.	12
	b) Anexo 2	
	Acuerdo de Consejo Directivo No. 307-CNR/2022: Aprobación del Plan Operativo Anual 2023	13



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

### I. Introducción

El Plan Operativo Anual 2023 del CNR (POA 2023), se integra por los objetivos, indicadores y Planes de acción que se estima serán realizados durante el transcurso del año, los cuales se orientan a 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.

Los principales planes de acción para el año 2023 son las siguientes:

- Implementar 5 servicios de inscripción del RPRH con el estándar de 1 día hábil a nivel nacional.
- Implementar alertas en SIRYC sobre el arancel cancelado.
- Mejoras al Sistema de Búsqueda de Índice de Propietarios.
- Implementar notificaciones en SMS (servicio de mensajes cortos) en proceso de Inscripción de Documentos.
- Implementar la notificación de las observaciones y denegatorias de Documentos Mercantiles, matrículas y Estados Financieros con Firma Electrónica Certificada.
- Implementar uso de herramienta de búsqueda de información para facilitar la ubicación de parcelas.
- Implementar expediente electrónico y firma electrónica en todas las resoluciones jurídicas, avisos, certificados de registro y actas de notificación en Signos Distintivos, Patentes, Derechos de Autor.
- Emitir certificaciones, copias simples y constancias de Signos Distintivos, Patentes y Derechos de Autor en línea, con firma electrónica certificada.
- Implementar la Certificación Literal con modalidad de solicitud presencial y modalidad de entrega con FEC.

---

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



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- Implementar procedimiento acelerado de Patentes
- Digitalizar libros y expedientes del Registro de Comercio y fichas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.
- Mejorar la infraestructura institucional, generando espacios funcionales y modernos:
  - a) Remodelación del Registro de Comercio San Salvador,
  - b) Adecuación de inmueble para oficinas del CNR La Unión,
  - c) Ampliación, mejoramiento y equipamiento de las oficinas del CNR, municipio y departamento de San Salvador,
  - d) Construcción de fachada de CNR La Paz,
  - e) Diseño para la construcción de oficinas CNR La Libertad, Sonsonate y Chalatenango.
- Brindar el servicio de Certificaciones de Denominación Catastral e Informes en línea.
- Incorporar cuadrantes 1,50 000 para la venta en tienda en línea.
- Continuar la adecuación de SIRyC para el control de plazos según LPA.
- Mejorar el proceso de la Certificaciones y Constancias de Documentos Mercantiles y Matrículas, desde su presentación en línea, elaboración en sistema y su emisión con FEC.
- Adecuar el Sistema Administrativo para el control de transacciones del IGCN para notificaciones de advertencia de caducidad y caducidad con la mínima intervención humana.
- Vincular a la red geodésica básica nacional (SIRGAS ES 2007 la red geodésica horizontal del departamento de Cabañas y Ahuachapán (Red Urbana y Rural).
- Dar mantenimiento de hitos fronterizos El Salvador Honduras y Guatemala.
- Implementar geolocalización de flota vehicular del CNR.
- Rediseñar procesos con el estándar BPMN 2.0.



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- Renovar la certificación de calidad de los procesos de negocio del IGCN, bajo la Norma ISO 9001:2015.

Los planes de acción indicados anteriormente, tienen como propósito impactar en los objetivos e indicadores del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 (PEI 2019-2024), cuyas proyecciones para el 2023 son las siguientes:

**Cuadro No. 1**  
**Metas en objetivos e Indicadores estratégicos para el año 2023**

<i>Perspectiva</i>	<i>Objetivo estratégico</i>	<i>No.</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Meta</i>
<b>01.-Usuarios</b>	1.Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades	1	Índice de satisfacción de los usuarios externos	89.5%
		2	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	90%
<b>02.-Financiera</b>	2.Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos	3	Nivel de ejecución de la inversión	83%
		4	Utilidad de la operación	11.0%
<b>03.- Procesos</b>	3.Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante	5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	90%
		6	Número de productos y servicios ofrecidos en línea	22
		7	Índice de satisfacción de cliente interno	89%



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

<b>04.- 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	73%
		9	Índice de clima organizacional	80%
		10	Índice de formación del talento humano	74%
		11	Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	92.0%

Durante el transcurso del año, se dará el correspondiente seguimiento a los planes de acción previstos en el Plan Operativo Anual 2023, así como a los objetivos e indicadores estratégicos.

## II. Base Legal

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

<i>Normativa</i>	<i>Disposición</i>
<b><i>Ley de la Corte de Cuentas de la República</i></b>	Art. 30.- La auditoría gubernamental podrá examinar y evaluar en las entidades y organismos del sector público: 4) La planificación, organización, ejecución y control interno administrativo;  Art. 50.- El sistema de control y auditoría de la gestión pública examinará los siguientes sistemas administrativos: Planificación, Inversiones Públicas y Presupuestos, Organización Administrativa, Administración de Ingresos, Tesorería, Crédito Público y Contabilidad, Contratación Pública, Administración de Bienes y Servicios y Recursos Humanos.



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

---

***Normas  
Técnicas de  
Control  
Interno  
Específicas  
del CNR  
(NTCIE-  
CNR)***

**Definición de Objetivos Institucionales**

Art. 15.- El Consejo Directivo, aprobará el Plan Estratégico, que deberá contener los objetivos y metas institucionales acordes a la visión y misión del Centro Nacional de Registros (CNR) y la Administración Superior, revisará su cumplimiento por lo menos una vez al año.

La Gerencia de Planificación, en coordinación con el Nivel Ejecutivo, serán los responsables de formular el Plan Estratégico, y sus reprogramaciones serán aprobadas por el Consejo Directivo.

---

**Planificación Participativa**

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

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

---

***Reglamento  
de la Ley  
Orgánica de  
Administración  
Financiera  
del Estado***

**Artículo 38**

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

---

***Ley de  
Acceso a la  
Información  
Pública***

**Artículo 10, numeral 8**

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

---



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

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:

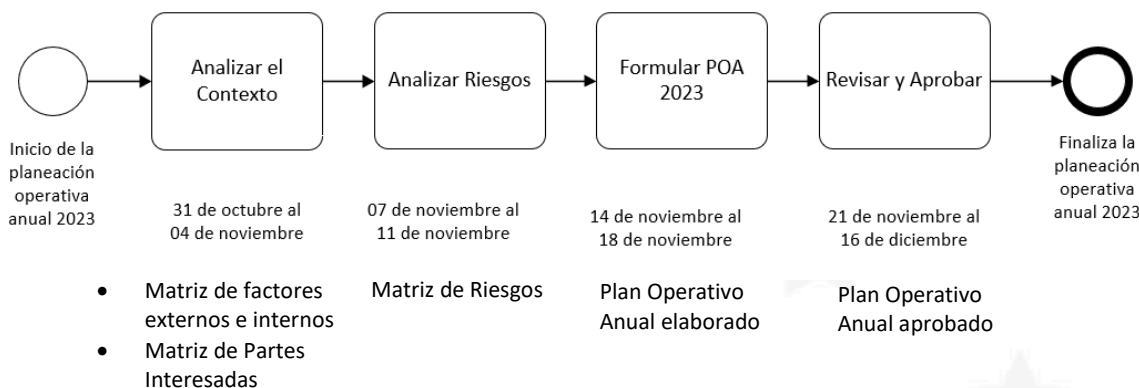
- qué se va a hacer;
- qué recursos se requerirán;
- quién será responsable;
- cuándo se finalizará;
- cómo se evaluarán los resultados.

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 2023

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 2023, atendiendo las siguientes fases:

Figura No. 1



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:

- **Contexto externo,** Para el análisis del contexto externo, se tomó en cuenta el Plan Cuscatlán, Agenda Digital El Salvador 2020-2030, Ley de Procedimientos



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

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 2021, Informe de Satisfacción del Usuario externo e Informe de Quejas y sugerencias interpuestas por los usuarios del CNR, entre otros documentos referidos a la gestión institucional.

- **Contexto interno**, para lo cual se consideró el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, Manual de Organización y Funciones, FODA 2021, Matriz de partes interesadas interna, Proyectos Estratégicos del CNR, Reprogramación del POA 2022, Ejecución presupuestaria 2022, Presupuesto 2023, Informes de auditoría interna y externa de la calidad, Informes de Auditoría 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) **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 y evaluó los riesgos, así como los controles que se aplican para la gestión de los mismos, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos y prevenir hechos que conduzcan a la corrupción y fraude.

El análisis y evaluación de riesgos se realizó, considerando su probabilidad y ocurrencia, así como la evaluación de controles que se aplican para mitigar su materialización, a fin de identificar los riesgos residuales.

Se establecieron planes de acción para aquellos riesgos residuales que necesitan de mejores controles para gestionarlos.

- c) **Formular POA 2023.** Sobre la base del análisis del contexto externo e interno, así como las proyecciones estratégicas, se formularon los planes de acción que impulsarán el logro de los objetivos.



## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Revisión y aprobación.** Esta última fase consistió en la revisión y aprobación del Plan Operativo Anual de cada unidad organizativa, como también 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. 307-CNR/2022 de fecha catorce de diciembre de dos mil veintidós (Anexo).

### IV. Anexos

- a) Anexo 1  
Plan Operativo Anual 2023 de las unidades organizativas del CNR.
- b) Anexo 2  
Acuerdo de Consejo Directivo No. 307-CNR/2022:  
Aprobación del Plan Operativo Anual 2023



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## ANEXO 1

# PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS DEL CNR

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amílcar Palacios Grande**



# Plan	Persp.	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	Frecuencia de Medición	ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
								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	84,49%	89,50%	Trimestral			89,5%			89,5%			89,5%			89,5%
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 periodo respondidas en tiempo por los procesos misionales / Total de quejas del periodo recibidas en los procesos misionales) x100	70,00%	90,00%	Trimestral			90,0%			90,0%			90,0%			90,0%
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	88,00%	89,00%	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%
4	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	4	5	Anual												5
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	83,00%	83,00%	Anual												83,00%
6	N/A	Depurar inscripciones de Folio Personal del Registro de San Salvador, La Paz y La Libertad para su migración a SIRyC	Cantidad de informes de producción mensuales	Cantidad de informes mensuales de estudios realizados	0	12	Mensual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Manual de proceso rediseñado	Sumatoria de procesos rediseñados	0	1	Anual							1					



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




Lic. Jorge Camín Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Evaluación trimestral del índice de Satisfacción del usuario externo por medio del Dashboard, formulación e implementación de planes de mejora
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Incluir 5 servicios mas de inscripción con el estándar de 1 día
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Evaluación mensual de las quejas por la tipología y por tiempo de respuesta por oficina.
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Seguimiento a requerimientos a DTI: a) SISSOR 288287(control de plazos LPA en SIRYC) b) SISSOR 266821 (Alertas Aranceles SIRYC) c) SISSOR 291948 (mejora del sistema de búsqueda de índice de propietarios) d) SISSOR: 287537 Implementación de SMS para proceso de inscripción de documentos e) SSISSOR 289780 Crear mecanismo de control de calidad integrado al SIRyC en fase de Confrontación.
04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Implementar la Certificación Literal con modalidad de solicitud presencial y modalidad de entrega con FEC"
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)	Analizar el estudio de Clima organizacional 2022 y formular planes de mejora
06	N/A	Depurar Inscripciones de Folio Personal del Registro de San Salvador, La Paz y La Libertad para su migración a SIRyC	Cantidad de informes de producción mensuales	Elaborar informes de producción mensual de Inscripciones de Folio Personal estudiados y trasladados a SIRyC de acuerdo a planes de trabajo
07	N/A	Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Manual de proceso rediseñado	Actualizar manual PM09 del Registro Inmobiliario

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



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Dirección del Registro de Comercio**  
**Martela Geraldina Funes Serpas**



# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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 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	91.49%	91.50%	Trimestral			91.50%			91.50%		91.50%			91.50%	
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	100.0%	100.0%	Trimestral			100.0%			100.0%		100.0%			100.0%	
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	95.00%	95.50%	Mensual	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%	
4	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Sumatoria de los servicios y productos ofrecidos en línea	4	5	Anual											5	
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	84.20%	85.00%	Anual											85.0%	
6	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la unidad/Total de acciones ambientales programadas en el período en la unidad x 100)	0.00%	100.00%	Trimestral			100%			100.0%		100.0%			100.0%	
7	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción/número de planes de acción programados durante el año	0.00%	100.00%	Semestral					100.0%						100.0%	



*Martela Geraldina Funes Serpas*  
 Licda. Martela Geraldina Funes Serpas  
 Directora del Registro de Comercio

*Jorge Camino Trigueros Guevara*  
 Lic. Jorge Camino Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección del Registro de Comercio**  
**Mariela Geraldina Funes Serpas**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Elaborar guía de uso externo para servicios en línea
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Evaluación trimestral del índice de Satisfacción del usuario externo por medio del Dashboard, formulación e implementación de planes de mejora
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Estandarizar criterios registrales
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Implementar la notificación de las observaciones y denegatorias de Documentos Mercantiles, matriculas y Estados Financieros con FEC
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Elaborar guías de trabajo internas
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Analizar y rediseñar el proceso de Deposito de Balances
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Rediseñar procesos de Archivo
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Mejorar el sistema de préstamo de libros
04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Estructurar proyecto de módulo para la elaboración de Certificaciones y Constancias de Matriculas, desde su presentación en línea, elaboración en sistema y su emisión con FEC
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 eventos de integración del personal
06	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer Institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	Promover el cumplimiento de las medidas institucionales de ahorro de energía eléctrica y agua potable entre el personal del RC.
07	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Sensibilizar y concientizar sobre el enfoque de género, al personal del RC.

  
 Licda. Mariela Geraldina Funes Serpas  
 Directora del Registro de Comercio





**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**  
**Alicdes Salvador Funes Lizama**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (DRPI)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	91.27%	91.30%	Trimestral			91.3%			91.3%			91.3%			91.3%	
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	70.0%	90.0%	Trimestral			90.0%			90.0%			90.0%			90.0%	
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	88.0%	91.0%	Mensual	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%
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	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	85.8%	86.0%	Anual													86.00%
6	N/A	Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Numero 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	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la unidad / Total de acciones ambientales programadas en el período en la unidad) x 100	0.0%	100.0%	Trimestral						33.3%	66.7%						100.0%
8	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Traversalización del enfoque de Genero	Sumatoria de avances porcentuales obtenidos en los planes de acción / Numero de planes de acción programados durante el año	0.0%	100.0%	Anual												100.0%	



Licda. Alicdes Salvador Funes Lizama  
 Director del Registro de la Propiedad Intelectual

*[Handwritten signature]*

Lic. Jorge Canillo Figueroa Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual**  
**Alcides Salvador Funes Lizama**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Actualización y Automatización de procesos en sistemas y plataformas del Registro de la Propiedad Intelectual
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Evaluación trimestral del índice de Satisfacción del usuario externo por medio del Dashboard, formulación e implementación de planes de mejora
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
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Implementar Procedimiento Acelerado de Patentes -PPH
04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Presentación de servicios en línea
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
06	N/A	Fomentar el Sistema de Propiedad Intelectual	Numero de actividades desarrolladas por la Propiedad Intelectual	Fomentar el uso del Sistema de Propiedad Intelectual
07	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	Aportar a la reducción de los gastos operativos institucionales, mediante la eficiencia en el uso de los recursos con enfoque medioambiental.
08	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del enfoque de Genero	Marcaton Mujer

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





**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Evaluación trimestral del índice de Satisfacción del usuario externo por medio del Dashboard, formulación e implementación de planes de mejora
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Desarrollar una campaña de difusión para incentivar el uso de la herramienta en línea para obtener la Ubicación Catastral
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Implementar uso de herramienta de búsqueda de información para facilitar la ubicación de parcelas.
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 en la atención al cliente.
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Evaluación mensual de las quejas por la tipología y por tiempo de respuesta por oficina.
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Adecuar el SACT para Notificaciones de advertencia de caducidad y caducidad con la mínima intervención humana
04	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	Brindar el servicio de Certificaciones de Denominación Catastral e Informes en línea
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
05	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización cartográfica	Actualizar información Geodésica
05	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización cartográfica	Realizar el control de calidad y liberación de productos cartográficos
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 uso de permisos
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 2022

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional**  
**Julio Amilcar Palacios Grande**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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 2022
07	N/A	Realizar mantenimiento unilateral de las fronteras nacionales, entre "El Salvador - Honduras" y "El Salvador - Guatemala"	Nº de hitos fronterizos con mantenimiento finalizado	Ejecutar tareas de mantenimiento fronteras El Salvador-Honduras y El Salvador Guatemala
08	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 1 municipio del departamento de San Salvador. Fase 1
08	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 6 municipios del departamento de La Libertad. Fase 1
09	N/A	Cumplir con el Decreto Legislativo 465 en lo referente a la delimitación municipal	Nº de Estudios técnicos realizados a nivel nacional	Realizar Estudios técnicos de límites municipales.



Lic. Julio Amilcar Palacios Grande  
 Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias**  
**Mariela Geraldina Funes Serpas**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (DRGM)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	93.91%	94.00%	Trimestral			94.0%			94.0%		94.0%			94.0%	
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	88.80%	89.00%	Anual											89.00%	
3	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	10	Trimestral			1			5		7			10	
4	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	[Total de acciones ambientales implementadas en la unidad / Total de acciones ambientales programadas en el periodo en la unidad] x 100	0.00%	100.00%	Trimestral			25.0%			50.0%		75.0%			100.0%	
5	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción / número de planes de acción programados durante el año	0.00%	100.00%	Semestral						50.0%					100.0%	

  
 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 2023**  
**Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias**  
**Mariela Geraldina Funes Serpas**

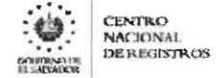


# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Acciones encaminadas a impactar el indicador de satisfacción de usuarios externos
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Evaluar trimestralmente el índice de Satisfacción del usuario externo por medio del Dashboard, formulación e implementación de planes de mejora
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Mejorar los tiempos de respuesta creando accesos en las oficinas departamentales y capacitando al personal
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 actividades de integración para el personal
03	N/A	Promover el uso del régimen de garantías mobiliarias.	Número de actividades de promoción de los servicios	Promover el uso del régimen de garantías mobiliarias.
04	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	Promover el cumplimiento de las medidas institucionales de ahorro de energía eléctrica y agua potable entre el personal del RC.
05	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del enfoque de Género	Realizar actividades en atención al usuarios con enfoque de género y respeto a la diversidad

  
 Licda. Mariela Geraldina Funes Serpas  
 Directora del Registro de Comercio



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Dirección de Tecnología de la Información**  
**Fernando Edward Calderón**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (DTI)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador				ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	Frecuencia de Medición	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	85.40%	89.00%	Semestral						89.00%					89.00%	
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	86.00%	86.10%	Anual											86.10%	
3	N/A	Garantizar la funcionalidad de la Infraestructura Tecnológica	Número de pruebas de recuperación realizadas.	Número de reporte de pruebas de recuperación en servicios críticos	0	2	Semestral					1						2	
4	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	60.20%	55.00%	Anual											55.00%	
5	N/A	Garantizar la funcionalidad de la Infraestructura Tecnológica	Porcentaje de Mantenimientos ejecutados según Plan	Número de equipo con mantenimiento ejecutados/Número total de equipo según plan * 100	0.00%	100.00%	Semestral					53.35%						100.00%	

Ing. Fernando Edward Calderón  
 Director de Tecnología de la Información

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Tecnología de la Información**  
**Fernando Edward Calderón**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por las unidades de apoyo.
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Migrar Sistema de Evaluaciones de Competencias Conductuales e Indicadores del Desempeño
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Actualizar servidores de aplicación
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por DRGM
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por DRPRH
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por DRC
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por la DRPI
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Desarrollar aplicativos solicitados por DIGCN
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 para mejorar el clima de la unidad
03	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.
03	N/A	Garantizar la funcionalidad de la Infraestructura Tecnológica	Número de pruebas de recuperación realizadas.	Ejecutar pruebas de recuperación de aplicaciones en sitio alternativo.

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Tecnología de la Información**  
**Fernando Edward Calderón**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
04	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
04	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.
04	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
05	N/A	Garantizar la funcionalidad de la Infraestructura Tecnológica	Porcentaje de Mantenimientos ejecutados según Plan	Dar mantenimiento preventivo a equipo informático.
05	N/A	Garantizar la funcionalidad de la Infraestructura Tecnológica	Porcentaje de Mantenimientos ejecutados según Plan	Dar mantenimiento preventivo al Software de servidores.

  
  
 Ing. Fernando Edward Calderón  
 Director de Tecnología de la Información

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Luis Alexander Rauda**



**Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (DDHA)**

# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	82.40%	83.50%	Anual												83.50%
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	88.00%	89.00%	Semestral					89.00%							89.00%
3	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	Sumatoria de las calificaciones del personal de nuevo ingreso / el número de empleados de nuevo ingreso	0.00%	80.00%	Semestral						40.00%						80.00%
4	N/A	Actualizar y armonizar normativas de la GDH	Número de normativa actualizada	Número de normativa actualizada	0.00%	200.00%	Anual												200.00%
5	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	73.00%	74.00%	Trimestral			73.25%		73.50%			73.75%				74.00%
6	N/A	Mejorar los controles de prevención de riesgos en la parte de Seguridad y Salud Ocupacional	Número de medidas implementadas para el control de Riesgos Ocupacionales	Sumatoria de medidas incorporadas para controles de conatos de incendios	18	22	Anual												22
7	N/A	Agilizar la comunicación de los estados de transacciones de las áreas misionales y de apoyo	Número de avisos enviados por SMS	Sumatoria de mensajes SMS enviados	190000	250000	Trimestral			62500		125000			187500				250000
8	N/A	Impulsar nuevo modelo de comunicación fija de usuario a nivel nacional	Propuesta modelo de comunicación fija	Número de propuestas presentadas	0	1	Anual				1								
9	N/A	Implementar gestión de geolocalización de flota vehicular del CNR	Porcentaje de Implementación de flota con geolocalización	(Cantidad de vehículos con geolocalización/Cantidad de vehículos de flota) x 100	0.00%	100.00%	Mensual				23.0%	46.0%	72.0%	100.0%					
10	N/A	Disminuir los tiempos de respuesta en la preparación y entrega de suministros de las Oficinas Departamentales.	Número de días disminuidos	(Tiempo base - Tiempo promedio de preparación y entrega de suministro en el periodo)	3	2	Trimestral			2.45		2.3			2.15				2
11	N/A	Impulsar la simplificación de los procesos de descargo de bienes de activo fijo, que contribuya al dinamismo y mejora de los resultados del proceso	Número de propuesta de descarga de bienes fuera de uso	Cantidad de propuestas	0	3	Trimestral				1		2				3		
12	N/A	Incrementar el número de procesos de descargo autorizados por Consejo Directivo que contribuya a la reducción de espacios en bodegas de bienes en desuso.	Cantidad de descargos efectivos por año	Sumatoria de descargos	1	4	Trimestral			1		2			3				4
13	N/A	Implementar un servicio integral en los salones de uso múltiples del CNR a nivel nacional	Cantidad de servicios integrales implementados	Sumatoria de servicios integrales prestados	0	2	Semestral					1							2
14	N/A	Reducir la cantidad de órdenes de trabajo de mantenimientos correctivos	Porcentaje de reducción de la cantidad de órdenes de trabajo de mantenimiento correctivos	((cantidad de requerimientos acumulados solicitados en el periodo/1800 de línea base)-1)*100	100.0%	80.0%	Trimestral			95.0%		90.0%			85.0%				80.0%

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (DDHA)																					
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador				ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23			
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.			
15	N/A	Reducir cantidad de incidencias de vehículos en misiones oficiales	Cantidad de incidencias de vehículos en misiones oficiales	$((\text{cantidad de incidentes acumulados de vehículos en misiones oficiales}/35 \text{ de línea base})-1)*100$	100.0%	57.10%	Trimestral			88.57%			77.14%				65.71%			57.10%	
16	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	60.00%	70.00%	Semestral						65.00%							70.00%	
17	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de transversalización del componente ambiental	Promedio simple del porcentaje de cumplimiento de cada componente de la Gestión Ambiental evaluado, calculados éstos a su vez, mediante el promedio simple de los porcentajes de cumplimiento de los subcomponentes identificados en cada uno de ellos.	69.59%	88.96%	Anual													100.00%	




Lic. Luis Alexander Rauda  
 Director Suplente de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración




Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Luís Alexander Rauda**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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)	GTH: Integración del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano
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)	ABSS: Integración del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano
02	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	GTH: Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General
03	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	GTH: Proceso de actualización de funciones, perfiles de contratación y mejora de indicadores de desempeño de los Descriptores de Puestos Funcionales del CNR
03	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	GTH: Migración de los registros y reportes del personal, del formato Excel a Power BI, para la autonomía en la generación de reporte
03	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	GTH: Comunicación efectiva y mejora de los servicios brindados por la Gerencia de Desarrollo Humanos, a los usuarios internos
03	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	GTH: Ampliación de las prestaciones y/o beneficios al personal interno
03	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	GTH: Proceso de actualización del Sistema de Recursos Humanos
03	N/A	Conocer el índice de satisfacción del personal de nuevo ingreso en la Inducción General	Índice de Satisfacción del personal de nuevo ingreso sobre la inducción general	GTH: Incrementar la calidad de vida laboral de los trabajadores
04	N/A	Actualizar y armonizar normativas de la GDH	Número de normativa actualizada	GTH: Actualizar y armonizar normativas de la Gerencia de Desarrollo Humano
05	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	ESFORT: Formación del personal de los procesos
05	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	ESFORT: Desarrollo de capacidades y habilidades en el uso de sistemas informáticos para la reducción de la brecha digital
05	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	ESFORT: Acciones para la formación en el uso de nuevas tecnologías mediante convenios con organismos cooperantes y con instituciones académicas
05	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	ESFORT: Acciones para la virtualización de programas formativos en diferentes ámbitos del quehacer institucional (PEMI)

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Luís Alexander Rauda**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
05	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	ESFORT: Fortalecimiento del talento humano: Plan de Formación Institucional 2022
06	N/A	Mejorar los controles de prevención de riesgos en la parte de Seguridad y Salud Ocupacional	Número de medidas implementadas para el control de Riesgos Ocupacionales	USSO: Mejorar los controles de prevención de riesgos en la parte de Seguridad y Salud Ocupacional
07	N/A	Agilizar la comunicación de los estados de transacciones de las áreas misionales y de apoyo	Número de avisos enviados por SMS	ABSS: Realizar acciones para agilizar la comunicación de los estados de transacciones de las áreas misionales y de apoyo
08	N/A	Impulsar nuevo modelo de comunicación fija de usuario a nivel nacional	Propuesta modelo de comunicación fija	ABSS: Impulsar nuevo modelo de comunicación fija de usuario a nivel nacional
09	N/A	Implementar gestión de geolocalización de flota vehicular del CNR	Porcentaje de Implementación de flota con geolocalización	ABSS: Implementar gestión de geolocalización de flota vehicular del CNR
10	N/A	Disminuir los tiempos de respuesta en la preparación y entrega de suministros de las Oficinas Departamentales.	Número de días disminuidos	ABSS: Disminuir los tiempos de respuesta en la preparación y entrega de suministros de las Oficinas Departamentales.
11	N/A	Impulsar la simplificación de los procesos de descargo de bienes de activo fijo, que contribuya al dinamismo y mejora de los resultados del proceso	Número de propuesta de descarga de bienes fuera de uso	ABSS: Impulsar la simplificación de los procesos de descargo de bienes de activo fijo, que contribuya al dinamismo y mejora de los resultados del proceso
12	N/A	Incrementar el numero de procesos de descargo autorizados por Consejo Directivo que contribuya a la reducción de espacios en bodegas de bienes en desuso.	Cantidad de descargos efectivos por año	ABSS: Incrementar el numero de procesos de descargo autorizados por Consejo Directivo que contribuya a la reducción de espacios en bodegas de bienes en desuso.
13	N/A	Implementar un servicio integral en los salones de uso múltiples del CNR a nivel nacional	Cantidad de servicios integrales implementados	ABSS: Servicio integral en los salones 1 y 2 San Salvador
13	N/A	Implementar un servicio integral en los salones de uso múltiples del CNR a nivel nacional	Cantidad de servicios integrales implementados	ABSS: Ampliación y remodelación de instalación de SUM San Miguel
13	N/A	Implementar un servicio integral en los salones de uso múltiples del CNR a nivel nacional	Cantidad de servicios integrales implementados	ABSS: Creación de SUM occidente
13	N/A	Implementar un servicio integral en los salones de uso múltiples del CNR a nivel nacional	Cantidad de servicios integrales implementados	ABSS: Mejoras en SUM Zacatecoluca
14	N/A	Reducir la cantidad de órdenes de trabajo de mantenimientos correctivos	Porcentaje de reducción de la cantidad de órdenes de trabajo de mantenimiento correctivos	ABSS: Reducir cantidad de requerimientos por mantenimientos correctivos de la infraestructura
15	N/A	Reducir cantidad de incidencias de vehículos en misiones oficiales	Cantidad de incidencias de vehículos en misiones oficiales	ABSS: Reducir cantidad de incidencias de vehículos en misiones oficiales
16	N/A	Promover la transversalización del Enfoque de Género.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	UIG: Transversalizar el enfoque de Género
16	N/A	Promover la transversalización del Enfoque de Género.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	UIG: Realizar acciones de Concientización y Sensibilización de la Igualdad de Género
16	N/A	Promover la transversalización del Enfoque de Género.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	UIG: Asesorías y Acompañamientos en casos por discriminación, acoso y quejas por hechos de violencia.

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**  
**Luis Alexander Rauda**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
17	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de transversalización del componente ambiental	UAM: Supervisar, coordinar y dar seguimiento a políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la institución.
17	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de transversalización del componente ambiental	UAM: Velar por el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la institución.
17	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de transversalización del componente ambiental	UAM: Asegurar la necesaria coordinación intra e interinstitucional en la gestión ambiental.
17	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de transversalización del componente ambiental	GTH: Cumplimiento de componente ambiental
17	N/A	Promover e implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de transversalización del componente ambiental	ESFORT: Realizar actividades encaminadas a transversalizar el enfoque de género




Lic. Luis Alexander Rauda  
 Director Suplente de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (DIPE)																					
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23		
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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 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	88.98%	89.50%	Trimestral			89.5%			89.5%		89.5%				89.5%		
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	77.00%	90.00%	Trimestral			90.0%			90.0%		90.0%				90.0%		
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	91.54%	92.00%	Semestral						92.0%							92.0%	
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 promedios del cumplimiento del POA por unidad organizativa/ Total de unidades organizativas)*100	83.60%	84.00%	Anual													84.0%	
5	N/A	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Sumatoria de procesos rediseñados	10	15	Trimestral			11			14		15						
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	97.00%	98.00%	Anual										98.0%				
7	N/A	Fomentar el uso del Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR	Porcentaje de eficacia del Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR	(Número de tableros con actividad de los usuarios / Total de tableros disponibles en el SIA)*100	0.00%	80.00%	Trimestral			80.0%			80.0%		80.0%				80.0%	80.0%	
8	N/A	Formular estudios e informes de la gestión institucional.	Número de estudios e informes formulados oportunamente	Sumatoria de estudios e informes	0	35	Mensual	2	5	8	12	15	17	22	24	26	30	32	35		
9	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Sumatoria de actividades realizadas / total de actividades por 100	0.00%	100.00%	Trimestral			28.5%			61.2%		87.9%					100.0%	
10	N/A	Dar seguimiento a la ejecución del proyecto "Desarrollo de Sistema de Información Geográfica para levantamiento y actualización del Catastro Nacional".	Número de Informes de seguimiento del proyecto emitidos	Sumatoria de informes emitidos	0	48	Mensual	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48		
11	N/A	Fortalecer la gestión del Centro de Contactos	Índice de Eficacia de operación del centro de contactos	(Total de llamadas contestadas/Total de llamadas recibidas)*100	76.61%	80.00%	Mensual	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	



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



Lic. Jorge Canillo-Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo





**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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
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 al usuario a nivel nacional
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
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
02	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Administrar casos en SACI
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Diseño del sistema para automatizar la formulación y seguimiento de la planeación operativa anual.
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
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)	Fortalecer las competencias del personal (capacitaciones)
05	N/A	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso Seguridad de los Bienes y de las Personas
05	N/A	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso Gestión Financiera
05	N/A	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso Gestión de las Comunicaciones

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
05	N/A	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento
05	N/A	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Número de procesos rediseñados	Rediseñar el proceso Gestión Documental
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
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.
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 2024
07	N/A	Fomentar el uso del Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR	Porcentaje de eficacia del Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR	Fomentar el uso del Sistema Estadístico de Información Administrativa del CNR
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
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	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
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Realizar transferencias documentales al Archivo Central
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Realizar plan de gestión de desastres
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Rediseñar el proceso Gestión Documental

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos**  
**César Alberto Arriola**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Digitalizar libros y expedientes del Registro de Comercio
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Digitar fichas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
09	N/A	Desarrollar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Porcentaje de ejecución en las actividades de la Gestión de Archivos	Implementar el Sistema de Gestión Documental y Archivos
10	N/A	Dar seguimiento a la ejecución del proyecto "Desarrollo de Sistema de Información Geográfica para levantamiento y actualización del Catastro Nacional".	Número de informes de seguimiento del proyecto emitidos	Dar seguimiento a la ejecución del proyecto "Desarrollo de Sistema de Información Geográfica para levantamiento y actualización del Catastro Nacional"
11	N/A	Fortalecer la gestión del Centro de Contactos	Índice de Eficacia de operación del centro de contactos	Fortalecer la atención del Centro de contactos
12	N/A	Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de transversalización del enfoque de género	Participar en actividades de transversalización de enfoque de género



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

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Gerencia de Comunicaciones**  
**Claudia Regina Arévalo Flores**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (GC)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	88.98%	89.50%	Semestral						89.50%						89.50%
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	91.91%	91.91%	Semestral						91.91%						91.91%
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	88.20%	88.50%	Anual												88.50%
4	N/A	Incrementar el alcance de nuestra comunidad digital	Número de seguidores del CNR en redes sociales	(Total de seguidores en Facebook al cierre del periodo + Total de seguidores en Twitter al cierre del periodo)	116000	126800	Anual												126800
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	85.00%	86.00%	Anual												86.00%

Licda. Claudia Regina Arevalo Flores  
 Gerente de Comunicaciones



Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Gerencia de Comunicaciones**  
**Claudia Regina Arévalo Flores**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Eleaboración y publicación de contenido comercial
01	01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Implementación estrategia de material POP
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
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
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
04	N/A	Incrementar el alcance de nuestra comunidad digital	Número de seguidores del CNR en redes sociales	Generar contenido de valor para redes sociales
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



Licda. Claudia Regina Arevalo Flores  
Gerente de Comunicaciones

Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
Director Ejecutivo

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Unidad Financiera Institucional**  
**Francisco Ángel Sorto Rivas**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (UFI)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	81.00%	83.00%	Trimestral				83.0%			83.0%			83.0%			
2	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	04.- Utilidad de operación	(Utilidad total / Patrimonio institucional) *100	10.50%	11.00%	Trimestral				11.0%			11.0%			11.0%			
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	89.40%	89.40%	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	82.62%	82.62%	Anual												82.62%	
5	N/A	Apoyar la gestión de los recursos financieros institucionales	Porcentaje de Requerimientos atendidos	número de requerimientos atendidos/total de requerimientos recibidos* 100	90.00%	90.00%	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%	
6	N/A	Apoyar la gestión de los recursos institucionales	Número de informes presentados	Número de informes	0	28	Mensual	2	4	6	8	10	14	16	19	21	23	26	28	

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



Lic. Jorge Cejudo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Unidad Financiera Institucional**  
**Francisco Ángel Sorto Rivas**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	Emitir reporte sobre el nivel de ejecución de la inversión en activo fijo para evaluación trimestral
02	02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	04.- Utilidad de operación	Emitir reporte del Estado de Rendimiento Económico y Estado de Situación Financiera para evaluación trimestral
03	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Realizar actividades de capacitación al personal UFI en temas técnicos para mejorar la atención al cliente interno
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 actividades de capacitación al personal UFI en temas de desempeño del personal y actividades de integración
05	N/A	Apoyar la gestión de los recursos financieros Institucionales	Porcentaje de Requerimientos atendidos	Gestionar y administrar los recursos financieros para el cumplimiento de las obligaciones legalmente exigibles adquiridas por el CNR, así mismo apoyar a las unidades en sus necesidades financieras aprobadas.
06	N/A	Apoyar la gestión de los recursos institucionales	Número de informes presentados	Presentar informes de gestión financiera (ejecución de presupuesto y depósitos de excedente a plazo fijo), elaboración de proyecto de presupuesto institucional y elaborar en forma conjunta con al UACI el plan anual de compras.

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



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Gerencia de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios**  
**José Mauricio Ramírez**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (GRICC)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	87.80%	88.00%	Anual											88.00%	
2	N/A	Atender la demanda de solicitudes para la suscripción de Convenios con el sector público, privado, nacional e internacional.	Número de nuevos Convenios suscritos y prórrogas, del sector público y privado	sumatoria de nuevos Convenios suscritos y prorrogados del Sector público y privados	10	20	Semestral						15					20	
3	N/A	Atender la demanda de solicitudes para la suscripción de Convenios con Municipalidades.	Número de nuevos Convenios suscritos y prórrogas de Municipalidades	Sumatoria de nuevos Convenios suscritos y prorrogados de Municipalidades	30	50	Semestral						40					50	
4	N/A	Digitalizar convenios suscritos	Número de convenios suscritos digitalizados	Sumatoria de Convenios suscritos digitalizados del sector público, privado y Municipalidades.	0	40	Semestral						20					40	
5	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la unidad/Total de acciones ambientales programadas en el periodo en la unidad)x 100	0.00%	100.00%	Anual											100.00%	
6	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción/número de planes de acción programados durante el año.	0.00%	100.00%	Semestral						50.0%					100.00%	

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

  
 Lc. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo





# Centro Nacional de Registros


## Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023

### Gerencia de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios

José Mauricio Ramírez



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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)	Generar acciones encaminadas a mejorar el clima organizacional
02	N/A	Atender la demanda de solicitudes para la suscripción de Convenios con el sector público, privado, nacional e internacional.	Número de nuevos Convenios suscritos y prórrogas, del sector público y privado	Cumplir con la demanda de solicitudes de las entidades del sector publico, privado, nacional e internacional.
03	N/A	Atender la demanda de solicitudes para la suscripción de Convenios con Municipalidades.	Número de nuevos Convenios suscritos y prórrogas de Municipalidades	Cumplir con la demanda de solicitudes de Municipalidades
04	N/A	Digitalizar convenios suscritos	Número de convenios suscritos digitalizados	Digitalizar los Convenios suscritos de la entidades publicas, privadas, nacionales y Municipalidades
05	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	Implementar las impresiones en papel a dos caras y la reutilización de paginas con impresión a una solo cara
06	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Elaborar un informe estadístico de la participación del género (hombres y mujeres) en las suscripciones de los Convenios Interistucionales con las entidades públicas, privadas y las Municipalidades.

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



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (UI)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23	
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	72,60%	80,00%	Anual												80,00%	
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	0,00%	90,00%	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	Sumaría 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	0,00%	100,00%	Bimestral		16,67%		33,33%		50,00%		66,67%		83,33%		100,00%	
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) x100	0,00%	100,00%	Trimestral			100,00%			100,00%			100,00%			100,00%	



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




Lic. Jorge Camilo Tapia Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**



**Unidad de Inspectoría**

**Patricio Ernesto Gómez Olivares**

# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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
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
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
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
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



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

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Unidad de Seguridad**  
**Julio Alexander Recinos Montes**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (USI)																					
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23		
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	84.00%	89.00%	Semestral						89.0%						89.0%		
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	74.40%	80.00%	Anual												80.00%		
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	70.00%	72.00%	Anual												72.00%		
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	0.00%	0.99%	Mensual	8.3%	16.5%	24.8%	33.0%	41.3%	49.5%	57.8%	66.0%	74.3%	82.5%	90.8%	100.0%		
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	0.00%	100.00%	Anual												100.00%		
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.	0.00%	95.00%	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	0.00%	100.00%	Semestral						50.0%						100.0%		
8	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento de plan de acción ambiental	Control del área de USI	0.00%	100.00%	Anual		100.0%												
9	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de transversalización del enfoque de género	Concientización de género	0.00%	100.00%	Anual												100.00%		






Lic. Julio Alexander Recinos  
 Jefe de la Unidad de Seguridad

Lic. Jorge Camino Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Unidad de Seguridad**  
**Julio Alexander Recinos Montes**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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
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
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.
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
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
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
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
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
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
08	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento de plan de acción ambiental	Generar controles ambientales y de genero con respecto a las personas
09	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de transversalización del enfoque de género	Realizar concientización del enfoque de genero



Lic. Julio Alexander Recinos  
 Jefe de la Unidad de Seguridad

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Unidad de Acceso a la Información Pública**  
**Fátima Mercedes Huezó**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (UAIP)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	92.80%	93.00%	Anual											93.00%	
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	75.00%	78.00%	Anual											78.00%	
3	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	(Información en tiempo / Información Total) x 100	0.00%	100.00%	Anual											100.00%	
4	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la unidad / Total de acciones ambientales programadas en el periodo en la unidad) x 100	0.00%	100.00%	Trimestral			25.0%			50.0%			75.0%		100.0%	



*[Handwritten signature]*  
 Lic. Fátima Mercedes Huezó  
 Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública



*[Handwritten signature]*  
 Lic. Jorge Camilo Guerrero Guevara  
 Director Ejecutivo

**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Unidad de Acceso a la Información Pública**



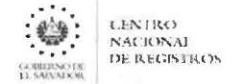
**Fátima Mercedes Huevo**

# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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)	Fortalecer el clima laboral interno de la UAIP con dos actividades de capacitación de trabajo en equipo e inteligencia emocional
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
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
03	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	Dar mantenimiento al Portal de Transparencia
03	N/A	Garantizar la transparencia institucional oportunamente	Índice de cumplimiento de plazo legal	Gestionar solicitudes de información
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
04	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	Contribuir a transversalizar el enfoque ambiental a través de uso adecuado de luminarias

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



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Unidad de Auditoría Interna**  
**Rabí de Jesús Orellana**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (UAI)																				
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador						ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	Frecuencia de Medición	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.
1	04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en el instrumento de medición de la satisfacción	80.60%	81.50%	Anual												81.50%	
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	0.00%	90.00%	Anual												90.00%	
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	22	Anual												22	
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	0.00%	98.00%	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	0.00%	100.00%	Anual												100.0%	
6	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción/número de planes de acción programados durante el año.	0.00%	100.00%	Anual									100.0%				
7	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de acción ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la Unidad / total de acciones ambientales programadas en el período en la unidad) x 100	0.00%	100.00%	trimestral			25.0%			50.0%			75.0%			100.0%	



*[Signature]*  
 Lic. Rabí de Jesús Orellana  
 Jefe de la Unidad de Auditoría Interna



*[Signature]*  
 Lic. Jorge Camilo Brigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**



**Unidad de Auditoría Interna**

**Rabí de Jesús Orellana**

# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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.
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.
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
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
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
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
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
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 2022
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.
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



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Unidad de Auditoría Interna**  
**Rabí de Jesús Orellana**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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 proceso de depuración de archivos
06	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de transversalización del Enfoque de Género	Agregar procesos de sensibilización y concientización con enfoque de género en su área (talleres o capacitaciones).
07	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de acción ambiental	Ejecución de 5 actividades concretas para atravesar el enfoque de género a nuestro quehacer diario

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



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Unidad Jurídica**  
**Hilda Cristina Campos Ramírez**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (UJ)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador					ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	86.8%	86.8%	Anual												86.8%
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	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	11.- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la unidad/Total de acciones ambientales programadas en el período en la unidad)*100	0.0%	100.0%	Trimestral			25.0%			50.0%			75.0%			100.0%
6	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción número de planes de acción programados durante el año	0.0%	100.0%	Semestral			25.0%			50.0%			75.0%			100.0%

  
 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 2023**



**Unidad Jurídica**

**Hilda Cristina Campos Ramírez**

# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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)	Gestionar capacitaciones a través de la ESFORT, para fortalecer las capacidades del personal de la unidad.
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 laborales
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
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
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
05	N/A	Implementar la Gestión Ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional.	11.- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Ambienta	Canalizar adecuadamente los residuos especiales resultantes de las actividades laborales, a través de la unidad ambiental o de la comisión de reciclaje de la institución.
06	N/A	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Dato estadístico de finiquitos por hombres y mujeres.

Mic. Hilda Cristina Campos Ramírez  
 Jefe de la Unidad Jurídica

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**

**Gerencia Técnica**  
**Romeo José Romero**



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (GT)																					
# Plan	Persp.	Objetivo	Datos del Indicador				ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23			
			Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	Frecuencia de Medición	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	80.00%	89.00%	Semestral						89.00%						89.00%		
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	50.00%	80.00%	Anual												80.00%		
3	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento de proyectos	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas)*100	0.00%	100.00%	Anual												100.00%		

  
 Lic. Romeo José Romero  
 Gerente Técnico

  
 Lic. Jorge Camilo Trigueros Guevara  
 Director Ejecutivo



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**



**Gerencia Técnica**

**Romeo José Romero**

# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
01	03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	07.- Índice de satisfacción de cliente interno	Gestionar los proyectos institucionales
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 talleres de integración con el equipo de trabajo de la Gerencia Técnica
03	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento de proyectos	Remodelación del Registro de Comercio San Salvador
04	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento	Fase I: Remodelación de inmueble para archivo CNR San Salvador (Urbano Expres)
05	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento	Adecuación de inmueble para oficinas del CNR La Unión
06	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento	Ampliación, mejoramiento y equipamiento de las oficinas del CNR, municipio y departamento de San Salvador.
07	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento	Construcción de fachada de CNR La Paz
08	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento	Fase II: Diseño de remodelación de inmueble para oficinas CNR San Salvador (Urbano Expres)
09	N/A	Mejorar la infraestructura institucional con el fin de generar espacios funcionales y modernos.	Porcentaje de cumplimiento	Diseño para la construcción de oficinas CNR La Libertad, Sonsonate y Chalatenango.

\_\_\_\_\_  
 Lic. Romeo José Romero  
 Gerente Técnico

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN ESTRATEGICO 2019 - 2024 (PEI)**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) ENE/2023 - DIC/2023**  
**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**  
**Andrés Rodas Gómez**



Objetivos e Indicadores del Plan Operativo Anual 2023 (UACI)																			
# Plan	Persp.	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Datos del Indicador			ene.-23	feb.-23	mar.-23	abr.-23	may.-23	jun.-23	jul.-23	ago.-23	sep.-23	oct.-23	nov.-23	dic.-23
					Línea base 1/ene/23	Meta Anual 31/Dic/23	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	86,64%	89,00%	Semestral						89,00%						89,00%
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	83,80%	83,80%	Anual												83,80%
3	03.- Procesos	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	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	78,00%	89,00%	Mensual		78,00%	78,50%	79,00%	79,50%	80,00%	81,00%	82,00%	83,00%	84,00%	85,00%	89,00%
4	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)	76,20%	80,00%	Anual												80,00%
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	99,00%	99,00%	Semestral						99,00%						99,00%
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	89,35%	90,00%	Anual												90,00%
7	N/A	Implementar la gestión ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción ambiental	(Total de acciones ambientales implementadas en la unidad/Total de acciones ambientales programadas en el periodo en la unidad)x100	0,00%	100,00%	Anual											100,00%	
8	NA	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Sumatoria de los avances porcentuales obtenidos en los planes de acción/número de planes de acción programados durante el año	0,00%	100,00%	Anual												100,00%



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



  
 Lic. Jorge Camilo Figueroa Guevara  
 Director Ejecutivo

# Centro Nacional de Registros

## Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023

### Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

Andrés Rodas Gómez



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
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
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
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
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
03	03.- Procesos	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Diseño del Plan de Compras
03	03.- Procesos	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Seguimiento a la ejecución del plan de compras 2022
03	03.- Procesos	Elevar el nivel de cumplimiento de los tiempos efectivos de respuesta en los procesos de compra, en sus diferentes modalidades	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	Acciones encaminadas a mejorar la ejecución del plan de compras 2022
04	N/A	Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Índice de avance en la ejecución del plan	Realizar los procesos de adquisiciones en los tiempos de respuesta establecidos.
04	N/A	Impulsar estrategias para la ejecución del Plan de Compras Anual.	Índice de avance en la ejecución del plan	Realizar análisis de los tiempos que se invierten en las diferentes etapas de los procesos, para identificar cuellos de botella o reprocesos
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)
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



**Centro Nacional de Registros**  
**Planes de acción del Plan Operativo Anual 2023**  
**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**  
**Andrés Rodas Gómez**



# P. de Acción	Persp.	Objetivo	Indicador	Plan de Acción
07	N/A	Implementar la gestión ambiental como aspecto transversal en el quehacer institucional	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción ambiental	Identificar e incorporar gradualmente criterios medioambientales en los procesos de adquisición y contratación
08	NA	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	Incorporar acciones con enfoque de género en los procesos de adquisición y contratación



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



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

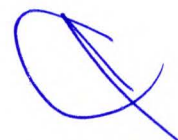
**ANEXO 2**  
**ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO**  
**No. 307-CNR/2022:**  
**APROBACION DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2023**

**ACUERDO No. 307-CNR/2022.** El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número ocho: **Aprobación del POA institucional para el año 2023;** de la sesión ordinaria número cuarenta y cinco, celebrada de forma virtual y presencial a las doce horas del meridiano, del catorce de diciembre de dos mil veintidós; punto expuesto por el director de Innovación y Proyectos Estratégicos –DIPE-, César Alberto Arriola Flores; y,

**CONSIDERANDO:**

- I. Que en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR (NTCIECNR) definen en su artículo 15 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”.
- II. Que adicionalmente las referidas normas técnicas, en su artículo 16 define la Planificación Participativa, regula 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”.
- III. Que el resultado del Plan Estratégico Institucional (actualizado según acuerdo del Consejo Directivo No. 253-CNR/2021), está compuesto por cuatro perspectivas, desde el talento humano con sus objetivos e indicadores y metas de 2019 a 2024. La perspectiva de procesos, la financiera y finalmente todo el trabajo que el CNR aplica para poder impactar en los usuarios, conforme al siguiente cuadro:

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	62.62%	-	-	70%	80%	90%
02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		04.- Utilidad de operación	9%	9.5%	10%	10.5%	11%	11.50%
03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	75%	86%	87%	88%	89%	90%
		06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	0	5	10	20	22	25





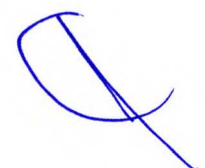
VI. Que los resultados de satisfacción del cliente externo por cada una de las unidades misionales del CNR (se presenta cuadro) en la mayoría de los casos fue superada la meta establecida para el 2022 y en otros se han tomado las medidas necesarias para elevar estos niveles de satisfacción al usuario:

Proceso	Meta 2022	Resultado semestre I	Resultado semestre II	Promedio	Desempeño
Registro Inmobiliario	89%	74.62%	94.36%	84.49%	94.93%
Generación de Registros Geográficos	89%	76.56%	90.89%	83.73%	94.07%
Registro Mercantil	89%	87.24%	95.74%	91.49%	102.80%
Registro de Propiedad Intelectual	89%	84.00%	98.53%	91.27%	102.54%
Registro de Garantías Mobiliarias	91%	90.00%	97.81%	93.91%	103.19%
<b>Meta PEI</b>	<b>89%</b>	<b>82.48%</b>	<b>95.47%</b>	<b>88.98%</b>	<b>99.98%</b>
<b>&lt; 50%</b>	<b>50%</b>	<b>-</b>	<b>90%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
	<b>89.99%</b>				

VII. Que los resultados de la gestión de quejas realizada por cada una de las unidades misionales del CNR durante el presente año, en todos los casos fue superada la meta establecida para el 2022, tal y como se presenta en cuadro:

Procesos	Meta 2022	Resultado a noviembre	Desempeño
Registro Inmobiliario	70%	80%	114.29%
Generación de Registros Geográficos	70%	100%	142.86%
Registro Mercantil	70%	100%	142.86%
Registro de la Propiedad Intelectual	70%	-	-
Registro de Garantías Mobiliarias	70%	-	-
<b>Meta PEI</b>	<b>70%</b>	<b>93.33%</b>	<b>133.33%</b>
<b>&lt; 50%</b>	<b>50% - 89.99%</b>	<b>90% - 100%</b>	

VIII. Que el indicador 3 Nivel de Ejecución de la Inversión con resultado al 31 de octubre es el siguiente:





Periodo	Meta	Programado	Ejecutado	Desempeño
TRIM 1- 2022	81%	\$3,176,623.00	\$590,665.79	18.59%
TRIM 2 - 2022	81%	\$5,589,449.58	\$3,713,547.79	66.44%
TRIM 3 - 2022	81%	\$4,747,894.66	\$1,111,821.61	23.42%
Octubre	-	\$186,773.48	\$695,246.39	372.24%
<b>Acumulado a octubre:</b>		<b>\$13,700,740.72</b>	<b>\$6,111,281.58</b>	<b>44.61%</b>

IX. Que en el indicador 4 *Utilidad de Operación* se ha mantenido por arriba de la meta durante los tres trimestres de 2022 y la perspectiva, al cierre de diciembre, continúa en el mismo nivel de crecimiento. El resultado al 30 de septiembre de 2022 es el siguiente:

Periodo	Meta	Utilidad	Patrimonio	% Utilidad de operación
TRIM 1- 2022	10.5%	\$8,239,988.58	\$60,614,139.36	13.59%
TRIM 2 - 2022	10.5%	\$19,938,405.36	\$60,614,683.36	32.89%
TRIM 3 - 2022	10.5%	\$33,514,649.51	\$60,614,683.36	55.29%

X. Que en el indicador 5: porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta se alcanzó la meta para 4 procesos, siendo los siguientes registros: de Garantías Mobiliarias, Comercio, Propiedad Intelectual y Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas. En la única que no se logró alcanzar la meta durante el presente año fue en el proceso de Generación de Registro Geográfico, pero se han tomado las medidas necesarias en los últimos meses para aumentar los niveles de cumplimiento de los tiempos de respuesta de este proceso. Se presenta para ello, el siguiente cuadro:

PROCESO	META 2022	Resultado a noviembre 2022	DESEMPEÑO
Registro de Garantías Mobiliarias	88%	100.0%	113.64%
Registro Mercantil	88%	98.50%	111.93%
Registro de la Propiedad Intelectual	88%	98.00%	111.36%
Registro Inmobiliario	88%	94.00%	106.82%
Generación de Registros Geográficos	88%	69.80%	78.50%
<b>Promedio</b>	<b>88%</b>	<b>92.06%</b>	<b>104.61%</b>

<b>&lt; 50%</b>	<b>50% - 89.99%</b>	<b>90% - 100%</b>
-----------------	---------------------	-------------------

PROCESO	META 2022	RESULTADO TRIM 1	RESULTADO TRIM 2	RESULTADO TRIM 3	RESULTADO OCTUBRE	RESULTADO NOVIEMBRE
DIGCN: Generación de Registros Geográficos	88%	67.9%	63.2%	70.06%	72.5%	69.80%

- XI. Que el indicador 6, Número de productos y servicios ofrecidos en línea, con la meta para el año en curso, de brindar 20 productos o servicios en línea, se han ofrecido nuevos servicios a los usuarios, con firma electrónica certificada. Los servicios que están en color azul (ver siguiente cuadro) ya que se han implementado y puesto a disposición de los usuarios, los que están en color negro se está por finalizar en diciembre de este año, por lo que se entregarán 9 servicios adicionales a nuestros usuarios por canales electrónicos o digitales, así:

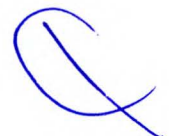
AÑO 2020	Año 2022
1) Citas en línea en las unidades misionales.	1) Presentación de escritos de trámite y anexos de Signos Distintivos
2) Presentación de la Renovación de Matrículas de Empresas en el RCO.	2) Presentación de solicitudes de servicios post-registrales de Signos Distintivos y anexos
3) Emisión de Certificaciones Extractadas del RPRH.	3) Presentación de solicitudes nuevas, post-registrales y anexos en línea de Patentes de Invención, modelos de utilidad y diseños industriales
4) Consulta en línea de Signos Distintivos del RPI.	4) Historial Registral 10 años SIRYC con FEC
5) Listado de Parcelarios y Mapa Catastral del IGCN en línea.	5) Incorporar a tienda en línea los Cuadrantes 1:50,000 Mapas municipales en la Tienda en Línea
6) Constancias y Certificaciones (literal y extractada) del RGM.	6) Venta de los Puntos Geodésicos
	7) Servicios en línea de Certificaciones Literales de Balances con FEC.
	8) Servicios en línea de Constancias de Balances con FEC.
	9) Adaptar el SRGM en dispositivos móviles.
AÑO 2021	
1) Renovación de Matrículas de Empresas del RCO con firma electrónica certificada.	
2) Certificación de Carencia de Bienes en línea del RPRH.	
3) Índice de Propietarios en línea del RPRH.	
4) Búsqueda Fonética Especializada del RPI en línea.	
5) Revisión de Planos del IGCN con firma electrónica certificada.	

- XII. Que en el indicador 7: índice de satisfacción del cliente interno, en promedio institucional superó la meta establecida para el año 2022 en 0.27%; conforme al siguiente cuadro:

Procesos	Meta 2022	Resultado 2022	Desempeño
Direccionamiento estratégico y de la calidad.	88%	91.54%	104.02%
Administración de bienes, servicios y suministros.	88.50%	91.41%	103.29%
Gestión de las comunicaciones.	89.50%	91.91%	102.69%
Gestión de las adquisiciones	84.50%	86.64%	102.53%
Gestión financiera.	89.40%	91.39%	102.22%
Gestión del talento humano.	88.50%	87.11%	98.43%
Gestión de tecnología y seguridad de la información	88%	84.44%	95.95%
Gestión de la infraestructura y su equipamiento.	88%	80.80%	91.81%
<b>Meta PEI</b>	<b>88%</b>	<b>88.27%</b>	<b>100.31%</b>

- XIII. Que en el indicador 8: índice de actualización cartográfica, no muestra datos debido a que su medición es anual y se realizará al cierre del mes de diciembre de 2022, quedando programada su meta así:

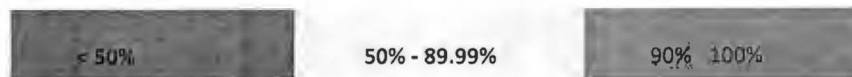
Meta 2022	Resultado	Desempeño
72%	-	-





XIV. Que el clima organizacional con una meta del 80%, el desempeño institucional fue del 83.40%. La formación talento humano un 99.72% y el desempeño organizacional ha superado la meta de 91% entregando un resultado del 94.88% lo que nos ha permitido superar la meta en 3.69% para el año 2022, así (resultado a noviembre de 2022):

INDICADORES	Meta 2022	Resultado 2022	Desempeño
9. Índice de clima organizacional.	80%	83.40%	104.25%
10. Índice de formación del talento humano (*)	72.00%	71.80%	99.72%
11. Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional.	91%	94.88%	103.69%



XV. Que producto de toda esta ejecución, se someterá dos solicitudes de modificación del PEI, específicamente a la meta de los indicadores 2 y 5 que se presentan así: 93.33%

Objetivo, indicador y meta actual:

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

Reprogramación solicitada del indicador:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL	
				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%	90%	92%



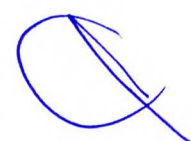
Objetivo, indicador y meta actual:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL		
				2022	2023	2024
USUARIOS	3. Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	88%	89%	90%

Reprogramación solicitada del indicador:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL	
				2023	2024
USUARIOS	3. Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	90%	92%

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	62.62%	-	-	70%	90%	92%
02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		04.- Utilidad de operación	9%	9.5%	10%	10.5%	11%	11.50%
03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	75%	86%	87%	88%	90%	92%
		06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	0	5	10	20	22	25
		07.- Índice de satisfacción de cliente interno	80%	86%	87%	88%	89%	90%
		08.- Índice de actualización cartográfica	69%	70%	71%	72%	73%	74%
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)	50%	56%	80%	80%	80%	80%
		10.- Índice de formación del talento humano	70%	71%	72%	73%	74%	75%





Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
		11.- Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90%	90.5%	91%	91.5%	92%	92.5%

XVI. Como se aprecia el tiempo de respuesta de las quejas y resultado es del 93.33% y la meta establecida actualmente para el 2023 es de 80%, siempre con la filosofía de mejora continua institucional. Se solicita elevar la meta 10 puntos y que la meta de tiempo de respuesta para las quejas sea para el 2023 de 90%, que consideramos es alcanzable y sostenible.

XVII. Que en cuanto a los tiempos de respuesta de los servicios, de igual manera la meta para 2023 es de 89%. El resultado al mes de noviembre de 2022 es de 92.06%, por lo que se solicita subir 1 un punto a la meta para 2023 y poder ofrecer el 90% como meta de los tiempos de respuesta para que los servicios sean dados a los usuarios en los tiempos ciclos establecidos. Esto se ha visto impactado en gran medida por el proyecto de tiempos de respuesta en un día que como CNR ofrecemos a los usuarios.

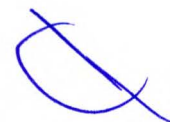


XVIII. Que como se muestra en la gráfica, los resultados durante todo el año han estado arriba del 90, siendo noviembre donde más se ha alcanzado el mayor resultado de desempeño de todos los planes operativos anuales del CNR que están formados por 18 Unidades Organizativas. Se han realizado tres modificaciones a la Planeación Operativa Anual durante el presente año: una fue en la Unidad de Inspectoría a la cual se le modificó su fórmula de cálculo del indicador del porcentaje de casos resueltos, en cuanto a no tener únicamente los casos resueltos en el mes, sino operar los casos acumulados, lo que permite realizar un mejor análisis. Esta reprogramación fue aprobada por la Dirección Ejecutiva, luego de realizar todos los análisis respectivos a la solicitud realizada por la referida unidad.

XIX. Que la otra modificación al POA corresponde a la Dirección de Desarrollo Humano y Administración (DDHA): en cuanto a gestionar la adquisición y la instalación de secadores de manos con filtro HEPA en todas las oficinas del CNR a nivel nacional, como medida de control de agentes patógenos y virales. La justificación para esta modificación es que la empresa que

presentó la oferta de secadores de mano ha indicado que no otorgan crédito en las compras, sino que se requiere un adelanto de 65%, lo cual, según manifestaron, no es negociable. Por tal razón, la compra no se pudo materializar y se eliminó de la Planeación Operativa Anual de la DDHA, según se autorizó por la Dirección Ejecutiva.

- XX.** Que la otra modificación corresponde a la Dirección de Tecnología de la Información (DTI): en cuanto a acotar el alcance de la acción del desarrollo de aplicación de la adecuación del Sistema de Información de Registro y Catastro (SIRyC). En este caso se redujo a adecuar el SIRyC a resoluciones de la Ley de Procedimientos Administrativos – en cuanto a la caducidad- en el SIRyC. La justificación es que no se cuenta con la información completa para el desarrollo del aplicativo, por lo que se requiere limitar el alcance de la acción para el año 2022. Esta modificación fue aprobada por la Dirección Ejecutiva.
- XXI.** Que para formular el Plan Operativo Anual del año 2023, inicia el 31 de octubre al 4 de noviembre de este año, en donde todas las unidades organizativas analizan el contexto externo e interno de la institución, determinando proyectos del Gobierno, el Plan Cuscatlán, la Agenda Digital y toda la documentación externa, porque es necesario que se conozca y se analice para poder materializar luego los proyectos en la planeación operativa y que esté alineada a la dirección del Gobierno y de la Dirección Ejecutiva.
- XXII.** Que se hace realiza un análisis de riesgo por cada unidad. A partir del 7 al 11 de noviembre se pasa a formular los objetivos, indicadores, metas y proyectos en los planes operativos anuales para el próximo año, esto se realizó en la semana del 14 al 18 de noviembre, finalmente se revisa y aprueba con todas las unidades organizativas, luego con Dirección Ejecutiva y finalmente se presenta a aprobación del Consejo Directivo (materializado en esta sesión); cumpliendo el programa del 21 de noviembre al 16 de diciembre para realizar esta revisión y aprobación. Todo está en la base de las NTCIE, la normativa ISO 9001:2015 de la cual se está certificado, ISO 31000:2018 que se tomó de referencia para el tema de riesgos y el Manual del Sistema de Planificación Participativa del CNR.
- XXIII.** Que toda la planificación se construye bajo 4 perspectivas: usuarios, finanzas, procesos y talento humano.
- XXIV.** Que desde la perspectiva de atención al usuario se tiene: la implementaremos del protocolo de atención al usuario a nivel nacional; 5 servicios de inscripción del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas con el estándar de entrega a los usuario de un día hábil a nivel nacional; alertas en el SIRyC sobre el arancel cancelado para verificar que sea según la ley; se realizarán mejoras al Sistema de Búsqueda de Índice de Propietarios, así como notificaciones en SMS (servicio de mensajes cortos) en el proceso de inscripción de documentos; se implementará la notificación de las observaciones y denegatorias de documentos mercantiles, matrículas y estados financieros. Se implementará el expediente electrónico y firma electrónica en todas las resoluciones jurídicas, avisos, certificados de registro y actas de notificación en signos distintivos, patentes, derechos de autor; se emitirán certificaciones, copias simples y constancias de signos distintivos, patentes y derechos de autor en línea, con firma electrónica certificada; se implementará la certificación literal con modalidad de solicitud presencial y modalidad de entrega con firma electrónica certificada; se implementará el procedimiento acelerado de patentes; se digitalizarán libros y expedientes del Registro de Comercio y fichas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas; se mejorará la infraestructura institucional por medio de la remodelación del Registro de Comercio en San Salvador, de la adecuación de inmueble para oficinas del CNR en el departamento de La Unión; la ampliación, mejoramiento y equipamiento de las oficinas del CNR en el módulo 1 del





municipio y departamento de San Salvador del Registro de la Propiedad y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional; se construirá la fachada de la nueva oficina del CNR en el departamento de La Paz y se levantarán los diseños para la construcción de oficinas CNR en los departamentos de La Libertad, Sonsonate y Chalatenango; se brindará el Servicio de Certificaciones de Denominación Catastral e informes en línea y se incorporará cuadrantes 1:50,000 para la venta en tienda en línea.

- XXV.** Que la perspectiva financiera conllevará: se continuará con la gestión de los recursos financieros para el cumplimiento de las obligaciones legalmente exigibles y adquiridas por el CNR; se apoyará a las unidades en sus necesidades financieras aprobadas; se realizará el seguimiento y evaluación del presupuesto, a nivel operativo institucional; se dará seguimiento a la ejecución del Plan de Compras del año 2023 (se realizarán acciones encaminadas a mejorar su ejecución); se realizará evento de capacitación sobre control presupuestario con apoyo de la Escuela de Formación del Talento (ESFORT), así como la remodelación de inmueble para el Archivo General del CNR en San Salvador y el diseño de remodelación de inmueble para oficinas administrativas del CNR San Salvador (inmueble comprado donde operó Urbano Expres).
- XXVI.** Que desde la perspectiva de los procesos: se continuará con la adecuación del SIRyC para el control de plazos según la LPA; se mejorará el proceso de las certificaciones y constancias de documentos mercantiles y matrículas, desde su presentación en línea, elaboración en sistema y su emisión con firma electrónica certificada; se adecuará el Sistema Administrativo para el Control de Transacciones del IGCN para notificaciones de advertencia de caducidad y caducidad con la mínima intervención humana; se vinculará a la Red Geodésica Básica Nacional (RGNB) SIRGAS-ES2007 la red geodésica horizontal de los departamentos de Cabañas y Ahuachapán (Red Urbana y Rural); se dará mantenimiento a hitos fronterizos El Salvador, Honduras y Guatemala; se desarrollarán aplicativos solicitados por las unidades misionales y de apoyo; se ejecutarán pruebas de recuperación de aplicaciones desde la Dirección de Tecnología. De igual manera el mantenimiento preventivo y correctivo a servidores y equipos informáticos; se implementará en la flota vehicular GPS para su geolocalización; se implementarán servicios integrales para los salones de uso múltiple en San Salvador, se creará un salón de uso múltiple en la zona occidental; se elaborará y ejecutará programa de mantenimientos preventivos por cada una de las oficinas registrales, se continuará con el rediseño de procesos bajo el estándar BPMN 2.0 de procesos de apoyo como la gestión de las comunicaciones, seguridad de los bienes y de las personas, entre otros.
- XXVII.** Que desde la perspectiva del talento humano se fortalecerá las capacidades del personal de la institución a través de la formación; se actualizarán las funciones, perfiles de contratación y mejora de indicadores de desempeño de los descriptores de puestos funcionales del CNR, se elaborará propuesta de ampliación prestaciones o beneficios nuevos o existentes para el personal institucional; se mejorarán los controles de prevención de riesgos en la parte de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

De acuerdo a todos estos elementos planteados, se solicita al Consejo Directivo: 1. Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2022; 2. Autorizar la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas presentados. 3. Darse por enterado a las modificaciones efectuadas al POA 2022 en el segundo semestre de las unidades: de Inspectoría, Dirección de Desarrollo Humano y Administración y Dirección de Tecnología de la Información. 4. Aprobar la Planeación Operativa Anual 2023 (POA 2023). 5. Autorizar al Director Ejecutivo, para aprobar modificaciones del POA 2023, las cuales se informarán semestralmente al Consejo Directivo.

Por tanto, el Consejo Directivo, con base a lo expuesto:

**ACUERDA: I) Darse por enterado** de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2022; **II) Autorizar** la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas presentados. **III) Darse por enterado** a las modificaciones efectuadas al POA 2022 en el segundo semestre de las unidades: de Inspectoría, Dirección de Desarrollo Humano y Administración y Dirección de Tecnología de la Información. **IV) Aprobar** la Planeación Operativa Anual 2023 (POA 2023). **V) Autorizar** al Director Ejecutivo, para aprobar modificaciones del POA 2023, las cuales se informarán semestralmente al Consejo Directivo. **VI) Comuníquese.** Expedido en San Salvador, diecinueve de diciembre de dos mil veintidós.



Jorge Camilo Frigueros Guevara  
Secretario del Consejo Directivo

