



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS
ESTRATÉGICOS

INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2024
al mes de ABRIL

Mayo 2024



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
1. Desempeño del Plan Operativo Anual 2024 al mes de abril	4
1.1 Recomendaciones vinculadas con el desempeño de POA.....	7
1.2 Gestión de Riesgos	8
1.3 Recomendaciones vinculadas con la gestión de riesgos	9
II. INTRODUCCIÓN	10
1. Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (DRPRH).....	14
2. Dirección del Registro de Comercio (DRC).....	16
3. Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual (DRPI).....	18
4. Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias (DRGM)	20
5. Gerencia del Instituto Geográfico Nacional (GIGN).....	22
6. Gerencia de Catastro (GCAT).....	24
7. Dirección de Tecnología de la Información (DTI)	26
8. Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos (DIPE)	28
9. Gerencia de Administración (GA)	30
10. Gerencia de Desarrollo Humano (GDH).....	32
11. Dirección de Comunicaciones (DC).....	34
12. Gerencia de Infraestructura (GI).....	36
13. Gerencia de Relaciones Internacionales Cooperación y Convenios (GRICC).....	38
14. Unidad Financiera Institucional (UFI)	39
15. Unidad de Compras Públicas (UCP)	41
16. Unidad Jurídica (UJ)	43
17. Unidad Institucional de Género (UIG).....	45
18. Unidad de Inspectoría (UI)	47
19. Oficial de Cumplimiento (OC)	49
20. Unidad de Auditoría Interna (UAI).....	51
21. Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)	53
22. Unidad de Seguridad Institucional (USI).....	55



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Centro Nacional de Registros (CNR), ha estructurado su trabajo y esfuerzos sobre la base de herramientas de gestión, que le permiten materializar y cuantificar su propuesta de valor hacia los usuarios, por medio del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, el Plan Operativo Anual 2024, y los Planes de Acción para el tratamiento de los riesgos. Todos los instrumentos formulados están alineados y guardan una relación de causa y efecto entre ellos.

Para alcanzar las metas programadas en el PEI 2019-2024, año con año durante el quinquenio, se van formulando las porciones anuales que se deberán alcanzar, las que corresponden al presente año, han quedado consignadas en el Plan Operativo Anual 2024.

Sobre la base de los objetivos, también se identificaron los riesgos que podrían impactar en el proceso de cada unidad. Estos riesgos se analizaron conforme a su probabilidad de ocurrencia e impacto que podrían generar en caso de materializarse. También se evaluaron los controles que existen para gestionar los riesgos identificados, determinándose con ello el riesgo residual de cada uno, habiéndose formulado planes de acción para aquellos riesgos que tienen una valoración alta, ya sea porque sus controles necesitan fortalecerse o diseñarse.

Para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos institucionales, a continuación, se informa sobre los resultados obtenidos en el Plan Operativo Anual 2024, al mes de abril.

En cuanto a la Gestión de Riesgos, se informa sobre los resultados del seguimiento a los mismos, sobre la base de la información reportada por las unidades organizativas.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

1. Desempeño del Plan Operativo Anual 2024 al mes de abril

El gráfico siguiente, muestra el desempeño promedio institucional que se alcanzó al cierre del mes de abril de 2024, en lo referido a:

- Desempeño institucional, cuyo dato se obtiene promediando el resultado obtenido en objetivos, indicadores y metas institucionales, así como de los planes de acción para el cumplimiento de los anteriores.
- Cumplimiento de objetivos, indicadores y metas institucionales.
- Cumplimiento de planes de acción, formulados con el propósito de contribuir al logro de los objetivos e indicadores.

Gráfico No. 1 Desempeño Institucional

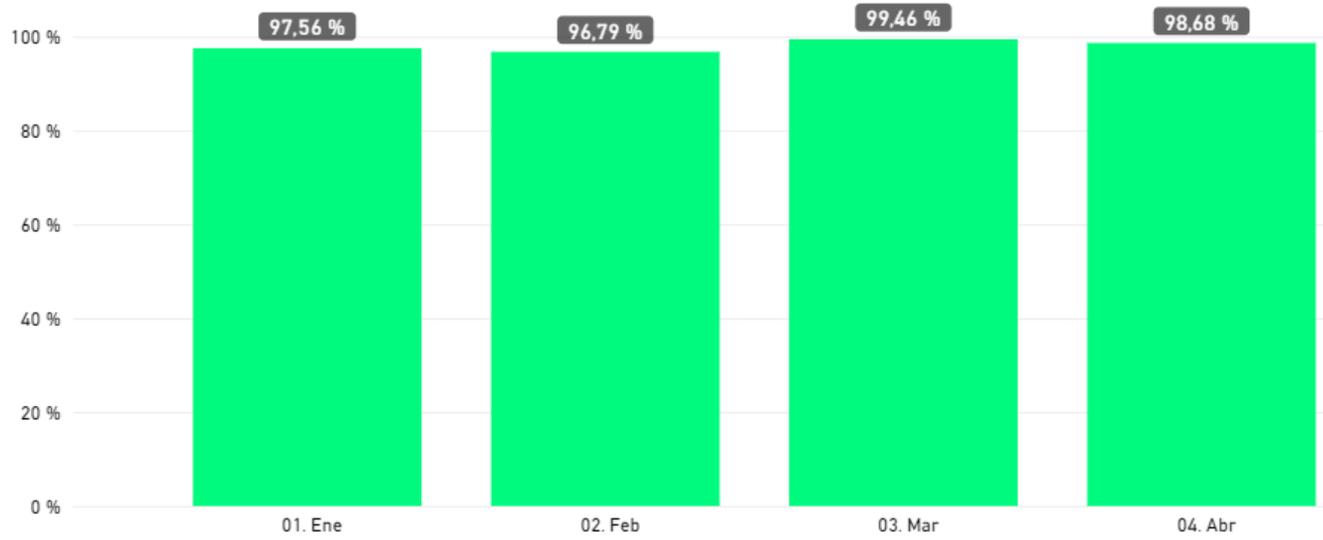
En virtud de lo que ilustra el gráfico No. 1, el desempeño institucional al mes de abril 2024 alcanzó el **98.68%**, considerándose este **resultado como aceptable**, de acuerdo con la metodología utilizada para el seguimiento de la planeación operativa anual. Sobre la base del desempeño logrado al cierre del mes de abril de 2024, se concluye que la mayoría de los objetivos e indicadores y planes de acción, alcanzaron lo previsto para el periodo que se informa.





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Gráfico No. 2
Desempeño comparativo al mes de abril de 2024



Con respecto al desempeño que se logró a marzo y según lo muestra el gráfico No. 2, en abril se registra una leve baja de 0.78%. Esto se debe a que algunos objetivos e indicadores y planes de acción, no lograron lo previsto para el periodo que se informa.

A continuación, se muestra el desempeño de cada unidad organizativa, cuyo valor se obtiene al promediar el resultado que se logra en las metas de los objetivos e indicadores a abril, con el resultado obtenido en los planes de acción vinculados a los mismos.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Gráfico No. 3
Desempeño de cada unidad organizativa al mes de abril 2024



El gráfico No. 3 muestra el desempeño de 22 unidades organizativas; 18 de ellas tienen un desempeño del 100% y 4 tienen un resultado entre el 90.0% y 100.0%, siendo estas unidades la GCAT; DTI; DRPI; UCP. Cabe mencionar que la GRICC muestra el desempeño acumulado obtenido a marzo en virtud de que para abril, no tenía previsto objetivos e indicadores y planes de acción.

El motivo por el cual las citadas unidades no alcanzaron el 100% es el siguiente:

- GCAT no alcanzó la meta prevista en el indicador *"Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta"* la cual es de 92%, mientras que el resultado obtenido es de 70.23%.
- DTI. Quedo pendiente la acción *"Analizar, aprobar y formular plan sobre "Desarrollo de sistema de Derecho de Autor versión web (Depósitos de Obra y contratos, Entidades de Gestión Colectiva, Supervisión y mediación de EGC)"*; debido a que la DRPI debe completar información para el requerimiento de desarrollo del sistema.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- DRPI. La acción "*Desarrollar la Marginación Electrónica de Patentes*" quedó pendiente, debido a que debe completar información para presentar el requerimiento de desarrollo del sistema.
- UCP. Tiene pendiente la acción "*Realizar reuniones para motivar al personal e identificar acciones de mejora de las actividades*", la cual no se desarrolló debido a que se priorizó la recepción y aperturas de ofertas, evaluaciones, notificaciones, capacitaciones de la DINAC, entre otras actividades. También agrega que oportunamente se giran indicaciones al personal de la unidad, encaminadas a implementar acciones de mejora a los procesos de compra que se realizan, dichas indicaciones están relacionadas a las diferentes actualizaciones que la DINAC efectúa al sistema COMPRASAL y documentos estándar, así como a la experiencia que se va capitalizando de los diferentes procesos que se llevan a cabo. La acción se retomará en mayo.

1.1 Recomendaciones vinculadas con el desempeño de POA

Conforme a los resultados obtenidos en el seguimiento al POA al cierre de abril de 2024, se **recomienda lo siguiente**:

- a) Instruir a la DRPI, DTI y UCP, solventar a la brevedad posible los atrasos en las acciones cuyo nivel de alerta es color rojo, a fin de evitar afectaciones en el nivel de desempeño de los próximos meses y en los indicadores que están vinculados a las acciones.
- b) Instruir a la GCAT, para que el Comité de la Calidad realice el análisis del indicador que presenta bajo desempeño y se tomen las acciones correctivas pertinentes. Dichas acciones deberán ser registradas en el Sistema de Registros Obligatorios.
- c) Instruir a las unidades organizativas, a que mantengan el **monitoreo anticipado** de las acciones previstas en el POA 2024, de modo que aseguren el cumplimiento de la programación establecida para cada mes, durante el año en curso.
- d) Instruir a las unidades organizativas a que resguarden las evidencias que respaldan la ejecución del POA de sus áreas, a fin de contar con los suficientes soportes de información para los procesos de auditoría de control interno que sean ejecutados en el CNR.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

1.2 Gestión de Riesgos

Para el año 2024 se han identificado 111 riesgos referidos al Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad a nivel institucional, los cuales se distribuyen en los procesos de las unidades organizativas de la siguiente manera:

Gráfico No. 4
Riesgos CNR 2024 distribuidos por proceso



Para todos los riesgos identificados, las unidades organizativas han declarado en la matriz de riesgos los controles para mitigar la ocurrencia de los mismos, y evitar con ello impactos negativos.

De los 111 riesgos, 48 corresponden a riesgos operacionales y 7 están vinculados al tema de fraude y corrupción, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Cuadro No. 1
Riesgos vinculados a fraude y corrupción

Proceso/Unidad	Tipo de Riesgo	Categoría de riesgo	Valor Residual
Registro Inmobiliario (DRPRH)	1) Manipulación de documentos	Fraude	Medio
	2) Alteración de registros con mala fe	Corrupción	Bajo
Mantenimiento Catastral (G. CAT)	3) Abuso de información privilegiada	Corrupción	Bajo
Registro de Garantías Mobiliarias (DRGM)	4) Esquemas de Ingresos fraudulentos	Corrupción	Bajo
Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información (DTI).	5) Acceso no autorizado a servicios críticos	Fraude	Bajo
Gestión del Talento Humano	6) Manipulación de documentos presentados por parte del candidato	Fraude	Bajo
	7) Negociación fraudulenta para la contratación de servicios de formación de partes involucradas en el proceso de compra	Corrupción	Media

Durante el seguimiento a los riesgos para el período que se informa, no se identificó materialización de los mismos, como tampoco ninguno de los riesgos vinculados al tema de fraude y corrupción, detallados en el cuadro No 1.

En general se concluye que las acciones (controles) implementados para la mitigación de riesgos han sido eficaces.

1.3 Recomendaciones vinculadas con la gestión de riesgos

Sobre la base de los resultados obtenidos en el seguimiento a los riesgos, se recomienda lo siguiente:

- Instruir a las unidades organizativas para que mantengan y aseguren la ejecución de los controles establecidos para la mitigación o tratamiento de los riesgos, a fin de asegurar que no se generen impactos negativos en los objetivos y en la prestación de los servicios.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

II. INTRODUCCIÓN

El Informe de Seguimiento al Plan Operativo Anual 2024 tiene como propósito, comunicar a la Dirección Ejecutiva la ejecución del Plan Operativo Anual 2024 institucional al cierre de cada mes, así como el seguimiento a los planes de acción definidos para el tratamiento de los riesgos.

BASE LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR, publicadas en el Diario Oficial Número 112, Tomo 439, artículo 46, titulado “Indicadores de Rendimiento”, el cual expresa: “La Administración y las jefaturas de las unidades organizativas, diseñarán e implementarán indicadores de rendimiento de acuerdo con el Manual del Sistema de Planificación Participativa, para verificar el desempeño y el cumplimiento de los planes operativos anuales, Procesos y Plan Estratégico, en cumplimiento de los objetivos y lograr eficiencia, efectividad, eficacia y transparencia de las operaciones”.
- Manual del Sistema de Planificación Participativa, Fase II Seguimiento, Romano III “Participación de los titulares de las áreas en el seguimiento al Plan Operativo Anual”, numeral 9 de las responsabilidades de la Gerencia de Planificación, el cual expresa: “Elaborar y presentar a la Dirección Ejecutiva, el informe mensual de seguimiento al Plan Operativo Anual”.

ESTRUCTURA DEL INFORME

De manera general, la estructura del informe es la siguiente:

Resumen Ejecutivo, que presenta la síntesis de los resultados institucionales y por unidad organizativa del Plan Operativo Anual y de los Planes de Acción para el tratamiento de riesgos de la siguiente manera:

1. Desempeño acumulado mensual del Plan Operativo Anual durante 2024 (período abril).
2. Desempeño mensual Plan Operativo Anual 2024 durante el mes que se informa.
 - Desempeño institucional, que resulta del promedio de los desempeños de las unidades organizativas respecto de los objetivos, indicadores y metas al mes reportado, así como de la ejecución de los Planes de Acción diseñados para el cumplimiento de estos objetivos al cierre del mismo mes.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- Desempeño por Unidad Organizativa: Síntesis del desempeño de cada unidad organizativa, que resulta del promedio del desempeño de los objetivos, indicadores y metas al mes reportado y de la ejecución de los Planes de Acción diseñados para el cumplimiento de estos objetivos por Unidad Organizativa al mismo mes.
3. Gestión de Riesgos. Síntesis de los resultados por unidad organizativa de la ejecución al mes reportado, de los Planes de Acción diseñados para el tratamiento de los riesgos identificados, que afectan el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas.
 4. Materialización de los riesgos identificados al mes que se reporta del 2024. Resultados obtenidos en el análisis de la materialización de los riesgos en cada una de las unidades organizativas, que podrían afectar el logro de los objetivos e indicadores estratégicos, así como el seguimiento de los nuevos planes de acción o medidas orientadas a solventar los efectos o situaciones que se podrían haber generado a partir de esta materialización.

Sobre la base de los resultados obtenidos y la información registrada por las Unidades Organizativas en el **sistema informático PEI-POA** y matrices de Riesgos, se presentarán a consideración de la Dirección Ejecutiva, conclusiones y recomendaciones para el incremento o mejora de los desempeños de las unidades organizativas y, por ende, institucionales.

Introducción, que presenta las generalidades del informe: propósito, base legal, estructura y colorimetría utilizada.

Resultados del seguimiento al Plan Operativo Anual y de los Planes de Acción definidos para el Tratamiento de Riesgos, en el que se presenta el detalle de los resultados por unidad organizativa al mes reportado, indicando el desempeño global de la unidad, el detalle de los indicadores programados para el mes reportado y su resultado, el detalle de los planes de acción para el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas, así como para el tratamiento de riesgos, indicando su porcentaje de cumplimiento y las justificaciones para los casos en que no se alcanzó al menos el 90%.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

COLORIMETRÍA UTILIZADA

Con el propósito de facilitar la interpretación y toma de decisiones sobre los resultados que muestran los gráficos y cuadros que detallan los porcentajes de avance alcanzados, se utilizan distintos colores, que corresponden al nivel de cumplimiento y las alertas sobre las acciones a realizar, a fin de obtener un grado de cumplimiento aceptable.

Los colores y su significado se detallan a continuación:

Color	Desempeño	Valores
	Aceptable	100% - 90%
	Bajo	89.99% - 50.00%
	Crítico	49.99% - 0.0%



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

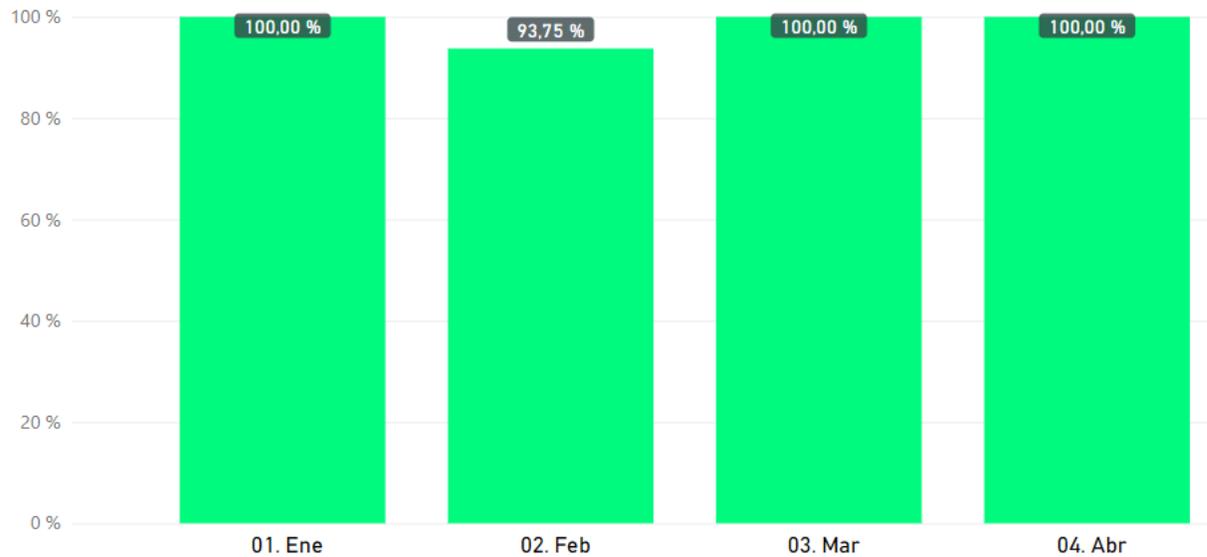
Resultados del seguimiento al Plan Operativo Anual y Gestión de Riesgos para el mes de abril de 2024



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

1. Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (DRPRH)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la DRPRH al mes de abril de 2024.

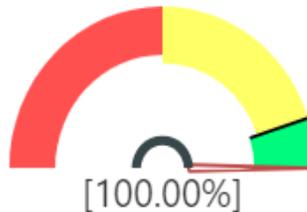


b) **Resultados.** Al mes de abril, la DRPRH alcanzó un desempeño del 100%. El resultado se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

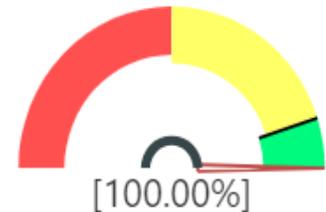
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas.** Los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento en abril de 2024 muestran el siguiente desempeño:

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	91,00	97,26	100,00 %
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	92,00	100,00	100,00 %
Depurar Inscripciones de Folio Personal del Registro de La Paz y La Libertad para su migración a SIRyC	Cantidad de informes de producción mensuales	4,00	4,00	100,00 %
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	92,00	96,49	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril, quedan con un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

5

- e) **Gestión de riesgos.** Para el mes de abril, la DRPRH informa que ninguno de los riesgos identificados se materializó, por lo que se continuarán gestionando a través de los respectivos controles establecidos. Además, se puede inferir que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

2. Dirección del Registro de Comercio (DRC)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la DRC al mes de abril.

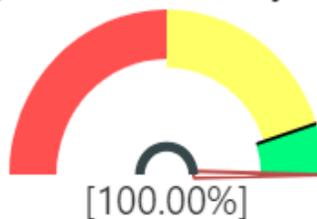


b) **Resultados.** Al mes de abril, la DRC alcanzó un desempeño del 100%. El resultado se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

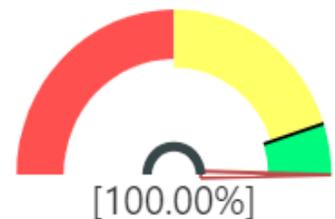
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle de cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento al mes de abril tienen un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	95,00	98,32	100,00 %
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	100,00	100,00	100,00 %
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	96,00	99,10	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril quedan con un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

3

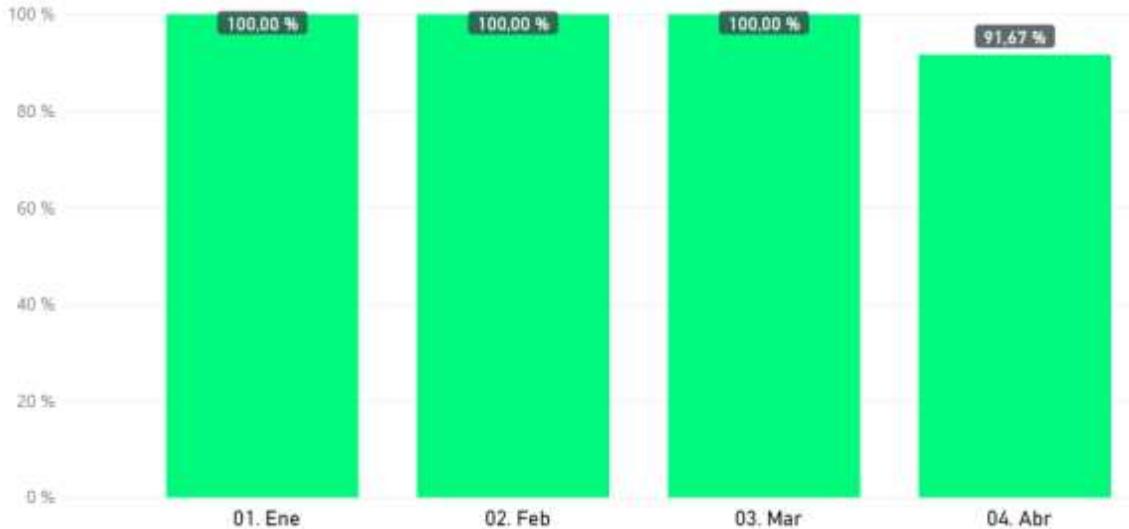
- e) **Gestión de Riesgos.** La DRC reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

3. Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual (DRPI)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la DRPI al mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la DRPI alcanzó un desempeño del 91.67%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".



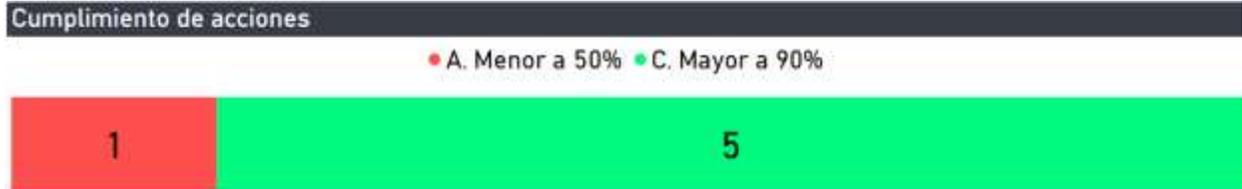
c) **Detalle de cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Todos los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento al mes de abril muestran un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	95,00	99,13	100,00 %
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	95,00	100,00	100,00 %
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	93,00	97,51	100,00 %



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril, de acuerdo al desempeño que muestran quedan con los siguientes niveles de alerta:



Para la acción cuyo nivel de alerta es color rojo, la DRPI presentó la siguiente justificación:

Plan de acción	
Plan de acción para el objetivo Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante	Se tiene previsto ingresar el requerimiento para el desarrollo del sistema con toda la información necesaria para el mes mayo.
Acción Desarrollar la Marginación Electrónica de Patentes	

- e) **Gestión de Riesgos.** La DRPI reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles se ha materializado durante el mes de abril, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

4. Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias (DRGM)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente, ilustra de manera comparativa el desempeño alcanzado por la DRGM al mes de abril



b) **Resultado del mes.** Al mes de abril, la DRGM alcanzó un desempeño del 100%, y el resultado se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".



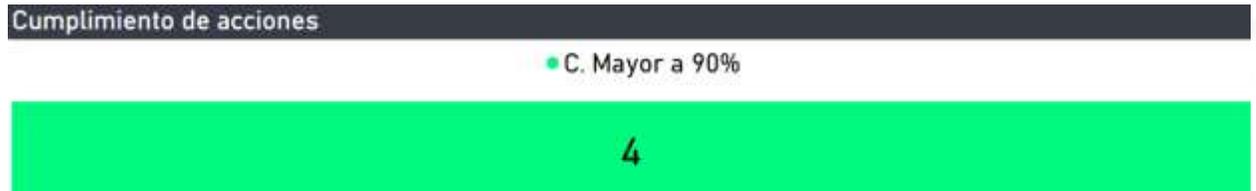
c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Todos los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento al mes de abril, quedan con un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	94,50	98,89	100,00 %
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	100,00	100,00	100,00 %



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril, reportan un desempeño del 100%.



- e) **Gestión de Riesgos.** La DRGM reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



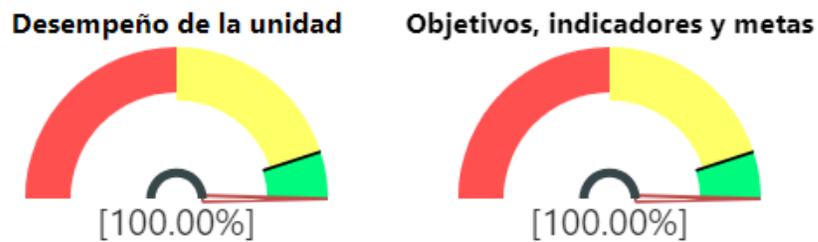
CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

5. Gerencia del Instituto Geográfico Nacional (GIGN)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa el desempeño alcanzado por la GIGN al mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la GIGN alcanzó un desempeño de 100%. El resultado se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** El objetivos e indicador sujeto de seguimiento al mes de abril, muestra el siguiente desempeño:

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Índice de actualización cartográfica	73,00	73,83	100,00 %

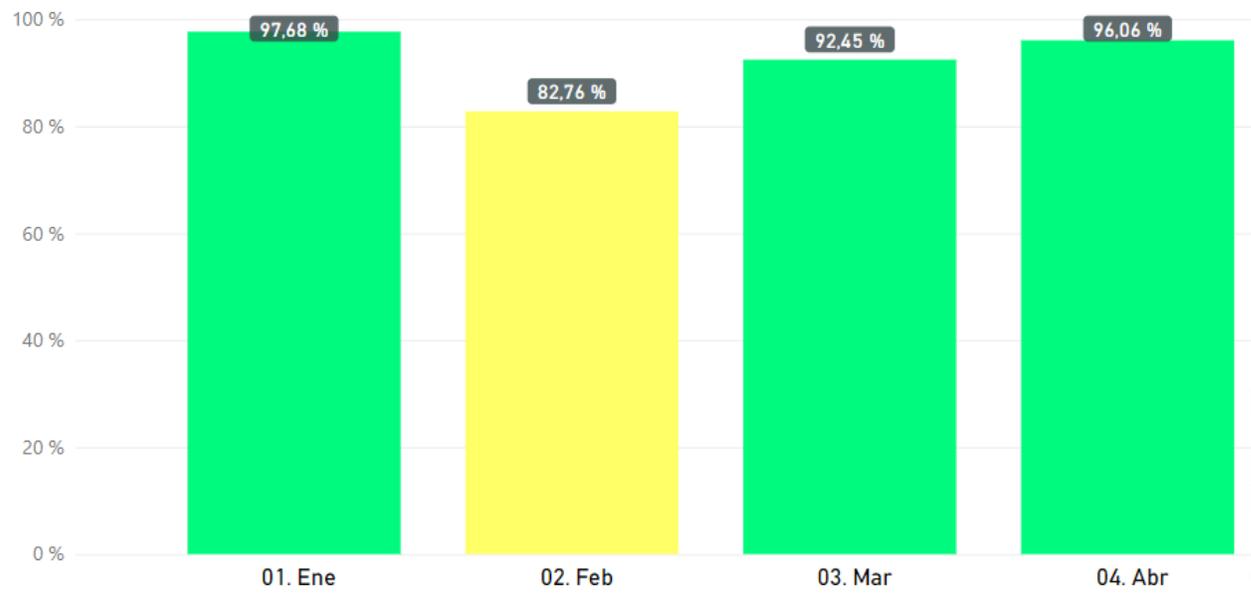
- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Al mes de abril, la GIGN no tiene acciones sujetas de seguimiento.
- e) **Gestión de Riesgos.** De los 4 riesgos identificados, la GIGN reporta que ninguno ha experimentado materialización, por lo que se continuarán gestionando a través de los controles establecidos.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

6. Gerencia de Catastro (GCAT)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa el desempeño alcanzado por la GCAT al mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la GCAT alcanzó un desempeño del 96.06%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** El desempeño de los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento al mes de abril muestran el siguiente desempeño:

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	90,00	97,27	100,00 %
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	92,00	100,00	100,00 %
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	92,00	70,23	76,34 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** El desempeño de los planes de acción previstos por la GCAT al mes de abril del 2024, quedan con el siguiente desempeño:

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

6

- f) **Gestión de Riesgos.** De los riesgos identificados, la GCAT no reporta la materialización de riesgos, por lo que se infiere, que los controles diseñados para su control son efectivos, y se continuarán aplicando para la gestión de los riesgos identificados.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

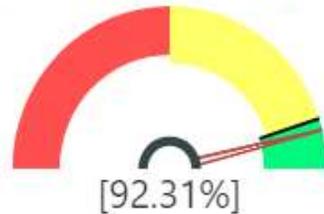
7. Dirección de Tecnología de la Información (DTI)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la DTI al mes de abril.

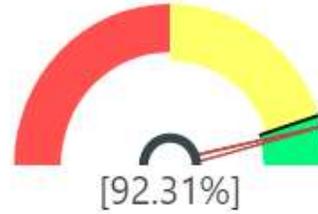


b) **Resultados.** Al mes de abril, la DTI alcanzó un desempeño del 92.31%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Planes de acción

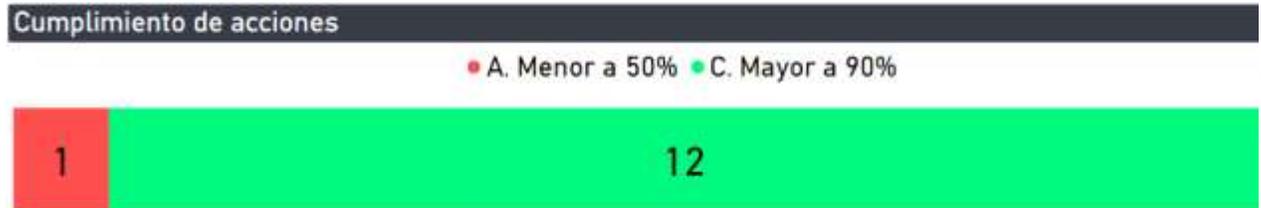


c) **Detalle de cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Para el mes de abril, la DTI no tiene objetivos e indicadores sujetos de seguimiento.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del Cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones previstas por la DTI al mes de abril de 2024 y según su nivel de cumplimiento, quedan con el siguiente desempeño:



Para la acción cuyo nivel de alerta es color rojo, la DTI presentó la siguiente justificación:

Plan de acción	
Plan de acción para el objetivo Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	La actividad quedó pendiente debido a que la Dirección de Propiedad Intelectual debe complementar la información para el requerimiento. Tener la información completa es clave, para identificar las actividades requeridas para la formulación del Plan del desarrollo. (Se estima que la elaboración del requerimiento tiene un 30%).
Acción: Analizar, aprobar y formular plan sobre "Desarrollo de sistema de Derecho de Autor versión web (Depósitos de Obra y contratos, Entidades de Gestión Colectiva, Supervisión y mediación de EGC)".	

- e) **Gestión de Riesgos.** La DTI no reporta materialización de riesgos y los identificados en su proceso, los continuará gestionando a través de los controles establecidos, por lo que se concluye que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

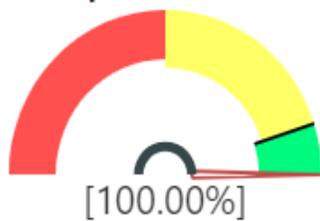
8. Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos (DIPE)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa el desempeño alcanzado por la DIPE al mes de abril.

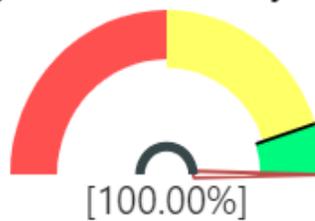


b) **Resultados.** Al mes de abril, la DIPE alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

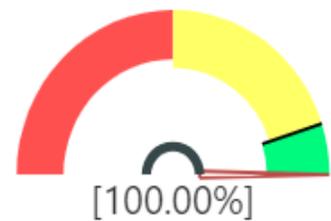
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



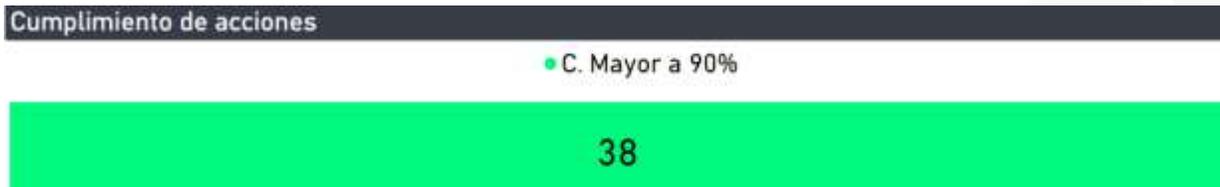


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento muestran un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Asegurar el buen funcionamiento del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) de acuerdo a las mejores prácticas y al marco normativo vigente.	Número de secciones documentales valoradas	12,00	12,00	100,00 %
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	93,00	97,50	100,00 %
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	92,00	95,83	100,00 %
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.	16,00	16,00	100,00 %
Formular estudios e informes de la gestión institucional.	Número de estudios e informes formulados oportunamente.	16,00	16,00	100,00 %
Fortalecer la atención brindada por el Centro de Contacto.	Porcentaje de eficacia del Centro de Contacto.	90,00	92,66	100,00 %
Monitorear presencialmente el funcionamiento de los procesos y la atención al usuario en las oficinas departamentales del CNR.	Número de visitas realizadas a oficinas departamentales.	8,00	8,00	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción sujetos de seguimiento al mes de abril quedan con un desempeño del 100%.



- e) **Gestión de Riesgos.** La DIPE reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se concluye que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

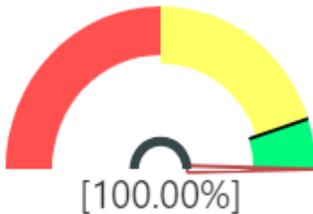
9. Gerencia de Administración (GA)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la Gerencia de Administración al mes de abril.

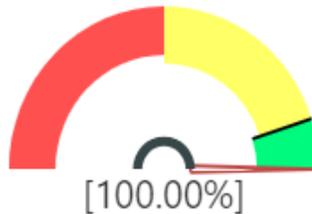


b) **Resultados.** Al mes de abril, la Gerencia de Administración alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

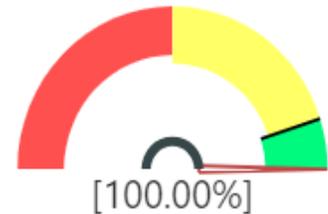
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



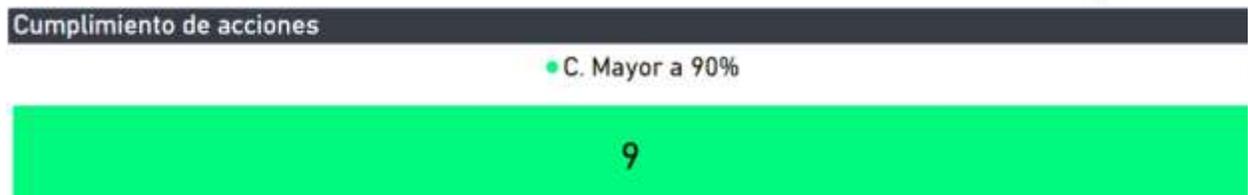


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle de cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, la Gerencia de Administración, en los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento alcanzó un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Atender las necesidades de mobiliario para el personal del Centro Nacional de Registros	Porcentaje de atención de necesidades	80,00	100,00	100,00 %
Atender las ordenes de trabajo de mantenimiento de la infraestructura	Porcentaje de atención de las ordenes de trabajo	80,00	80,91	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril, tienen un desempeño del 100%.



- e) **Gestión de Riesgos.** La GA reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se concluye que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

10. Gerencia de Desarrollo Humano (GDH)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la GDH al mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la GDH alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Planes de acción





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, la GDH no tiene objetivos e indicadores sujetos de seguimiento.
- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril quedan con un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

7

- e) **Gestión de Riesgos.** La GDH reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

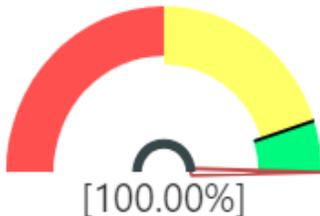
11. Dirección de Comunicaciones (DC)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la DC al mes de abril.

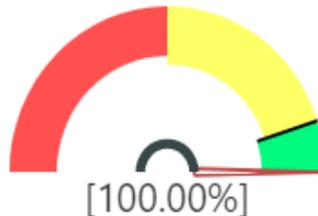


b) **Resultados.** Al mes de abril, la DC alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



c) **Detalle de cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, el objetivo e indicador sujeto de seguimiento, alcanzó un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de los usuarios externos	90,00	97,50	100,00 %



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción sujetos de seguimiento al mes de abril, muestran el siguiente desempeño:

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

16

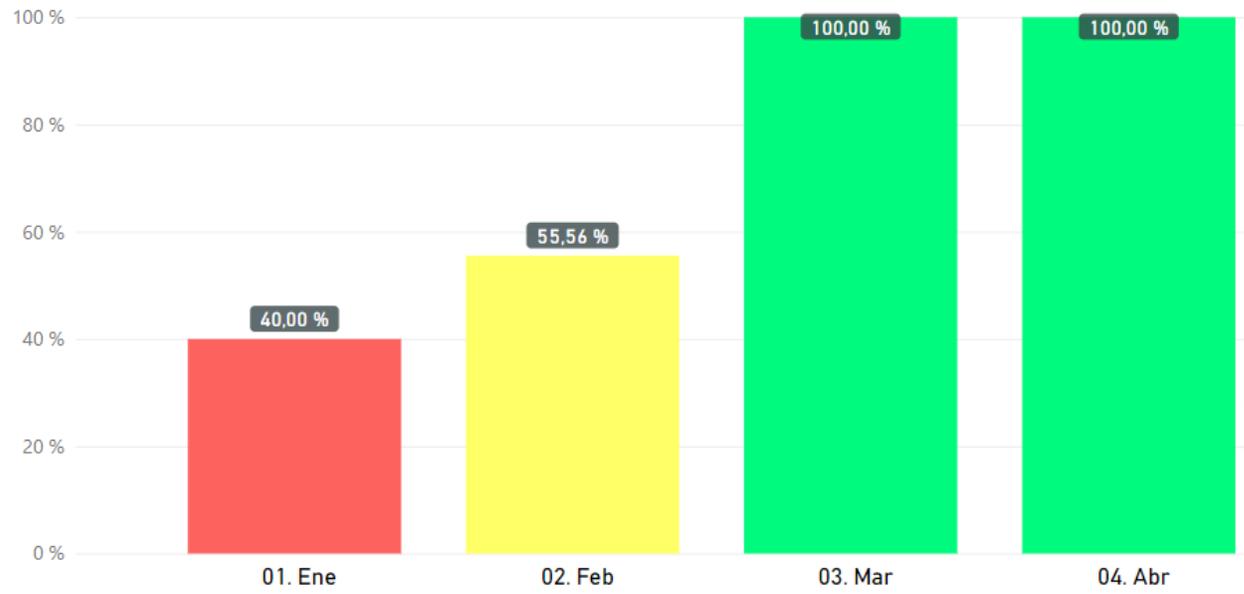
- e) **Gestión de Riesgos.** La DC reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

12. Gerencia de Infraestructura (GI)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la GI al mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la GI alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Planes de acción





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, la GI no tienen objetivos e indicadores sujetos de seguimiento.

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Las acciones sujetas de seguimiento al mes de abril, tienen un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

5

- e) **Gestión de Riesgos** La GI reporta que ninguno de los riesgos que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.

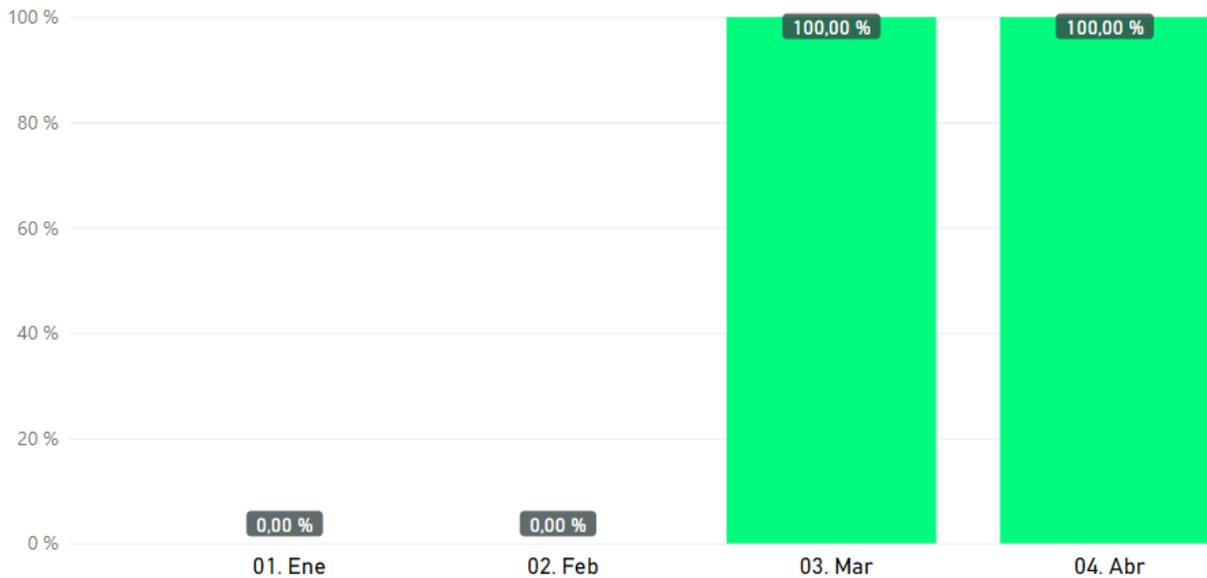


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

13. Gerencia de Relaciones Internacionales Cooperación y Convenios (GRICC)

- a) **Desempeño comparativo.** La GRICC no tiene objetivos, indicadores y planes de acción previstos para el mes de abril, por tanto, el gráfico muestra el dato acumulado al mes de marzo.

El comentario también es aplicable a los literales b) Resultados; c) Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas y d) Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.



- b) Resultados.
- c) Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.
- d) Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.
- e) **Gestión de Riesgos.** La GRICC reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

14. Unidad Financiera Institucional (UFI)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UFI al mes de abril.

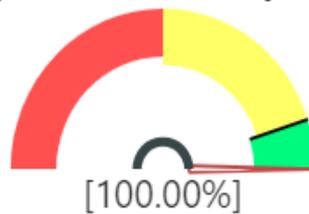


b) **Resultados del mes.** Para el mes de abril, la UFI alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

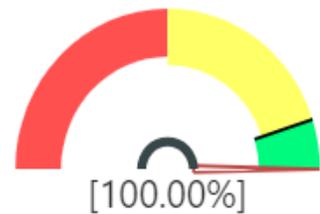
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



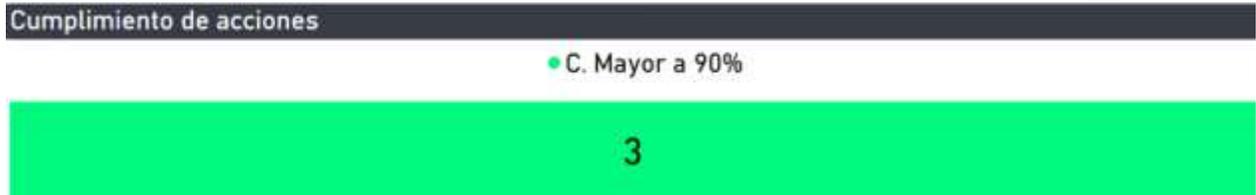


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento al mes de abril muestran un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Apoyar la gestión de los recursos financieros Institucionales.	Número de informes presentados.	8,00	8,00	100,00 %
Apoyar la gestión de los recursos financieros Institucionales.	Porcentaje de Requerimientos atendidos.	100,00	100,00	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción aplicables al mes de abril presentan un desempeño del 100%.



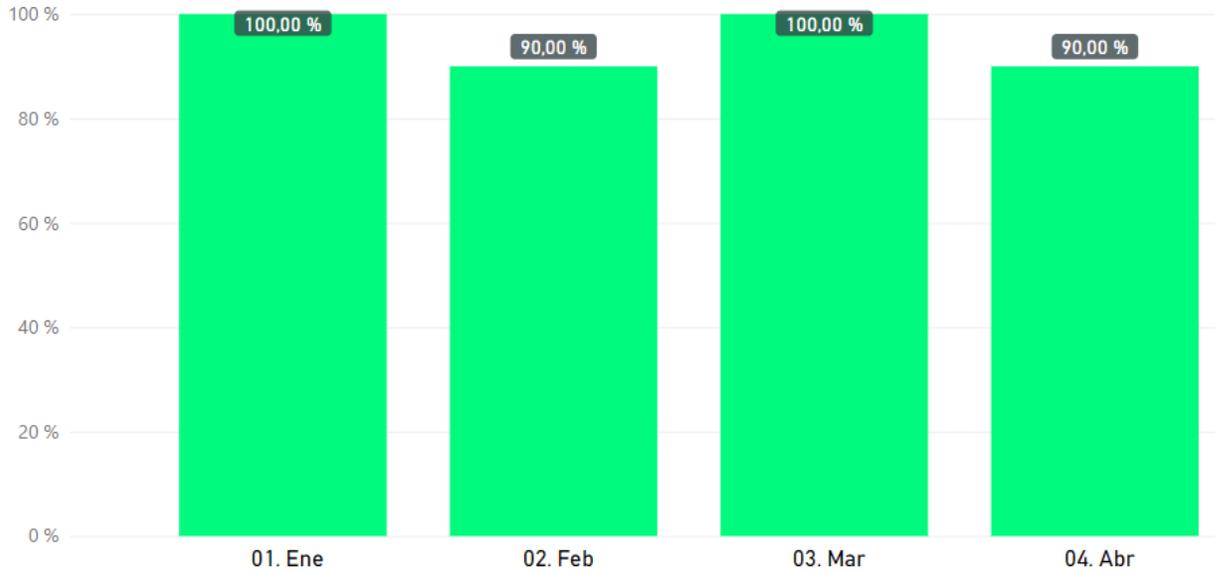
- e) **Gestión de Riesgos.** La UFI reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

15. Unidad de Compras Públicas (UCP)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UCP al mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la UCP alcanzó un desempeño del 90%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".



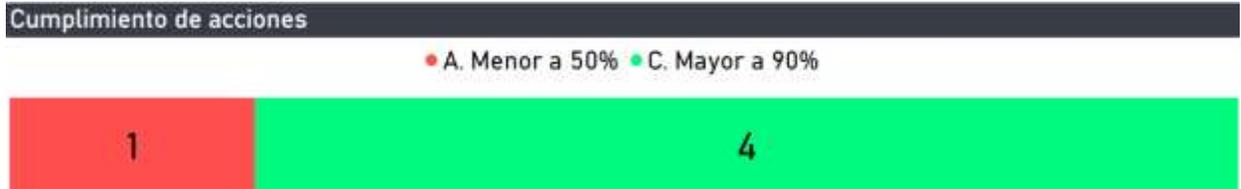
c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento muestran un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Implementar estrategias para la ejecución del plan anual de compras PAC	Porcentaje de avance en la ejecución del plan de compras	15,00	15,00	100,00 %
Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	92,00	92,00	100,00 %



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** En atención a su rango de cumplimiento, las acciones sujetas de seguimiento tienen el siguiente desempeño:



Para la acción cuyo nivel de alerta es color rojo, la UCP comenta lo siguiente:

Plan de acción	
Plan de acción para el objetivo Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente	La reunión con el personal de la unidad se reprogramó para el mes de mayo, debido a que por otras actividades laborales (tales como recepción y aperturas de ofertas, evaluaciones, notificaciones, capacitaciones de la DINAC, entre otras), no se logró llevar a cabo en el mes de abril. No obstante, con la finalidad de cumplir con el objeto de la reunión, se giran oportunamente indicaciones al personal de la unidad, encaminadas a implementar acciones de mejora a los procesos de compra que se realizan, dichas indicaciones están relacionadas a las diferentes actualizaciones que la DINAC efectúa al sistema COMPRASAL y documentos estándar, así como a la experiencia que se va capitalizando de los diferentes procesos que se llevan a cabo.
Acción Realizar reuniones para motivar al personal e identificar acciones de mejora de las actividades	

e) **Gestión de Riesgos.** La UCP reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

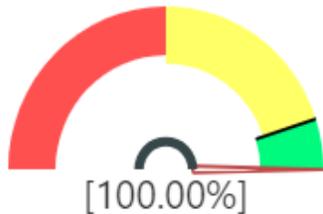
16. Unidad Jurídica (UJ)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UJ al mes de abril.

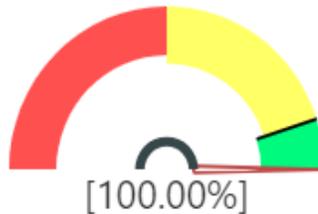


b) **Resultados.** Al mes de abril, la UJ alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

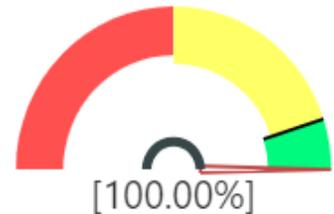
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



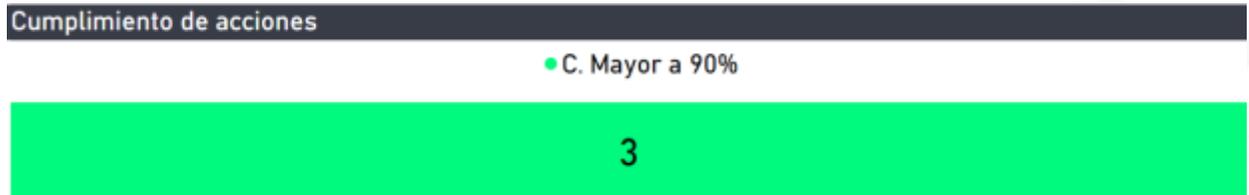


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Para el mes de abril, la UJ no tiene objetivos e indicadores sujetos de seguimiento:

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
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	100,00	100,00	100,00 %
Velar por el cumplimiento de los plazos en los procesos en que interviene la institución	Índice de actuaciones atendidas en tiempo	100,00	100,00	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Al mes de abril, el desempeño de los planes de acción sujetos de seguimiento muestra un desempeño del 100%.



- e) **Gestión de Riesgos.** La UJ reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

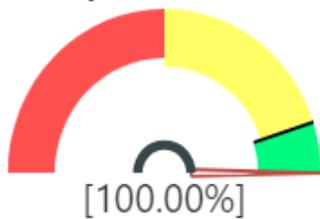
17. Unidad Institucional de Género (UIG)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UIG a abril.

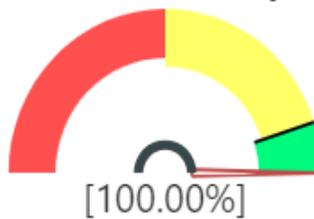


b) **Resultados.** Al mes de abril, la UIG alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Para el mes de abril, el objetivo e indicador sujeto de seguimiento alcanzó un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Promover la transversalización del enfoque de género	Porcentaje de Transversalización del Enfoque de Género	66,64	66,64	100,00 %



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Al mes de abril, el desempeño de los planes de acción sujetos de seguimiento muestra un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

3

- e) **Gestión de Riesgos.** La UIG reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

18. Unidad de Inspectoría (UI)

a) Desempeño comparativo.

El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UI al mes de abril.

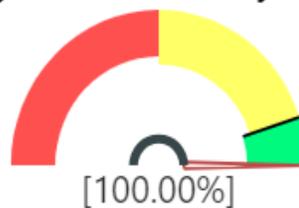


b) **Resultados.** Al mes de abril, la UI alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

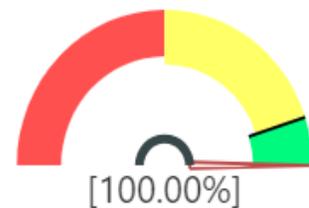
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



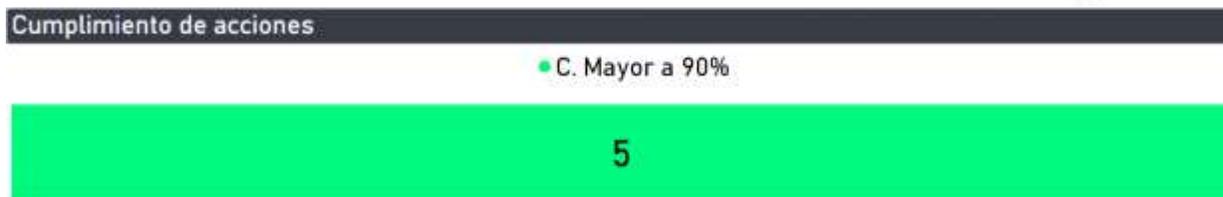


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, los objetivos e indicadores sujetos de seguimiento, muestran un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Brindar asesorías a usuarios externos	Número de asesorías brindadas	2,00	2,00	100,00 %
Brindar opiniones a solicitudes de usuarios internos	Número de opiniones brindadas	4,00	4,00	100,00 %
Investigar supuestas irregularidades denunciadas por usuarios internos y externos	Número de casos resueltos	18,00	25,00	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción sujetos de seguimiento al mes de abril, muestran un desempeño del 100%.



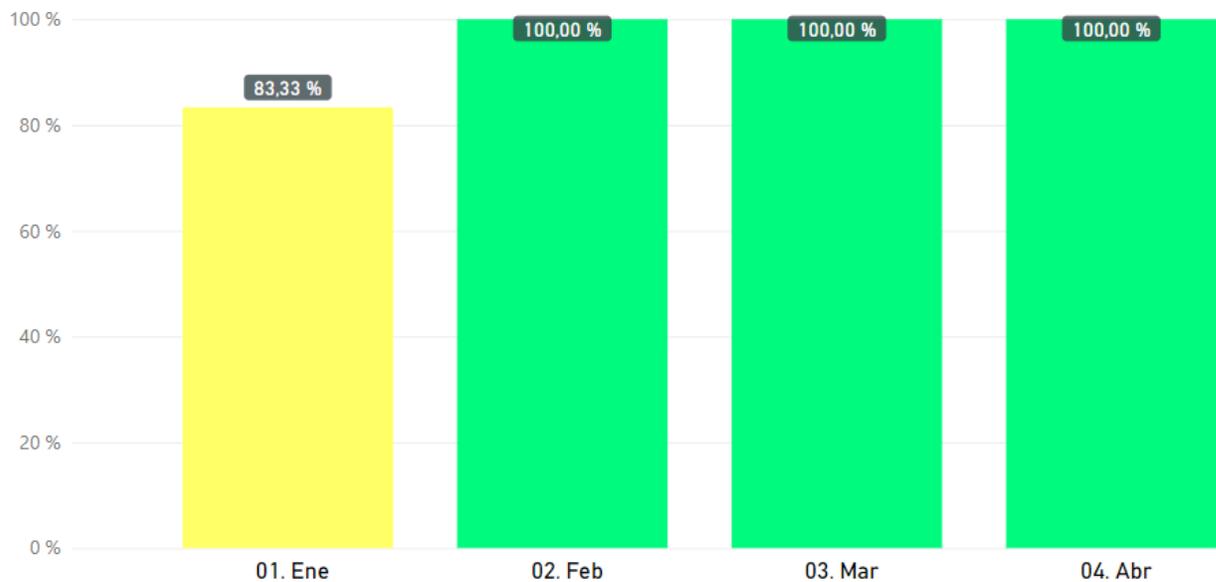
- e) **Gestión de Riesgos.** La UI reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

19. Oficial de Cumplimiento (OC)

- a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la OC al mes de abril.

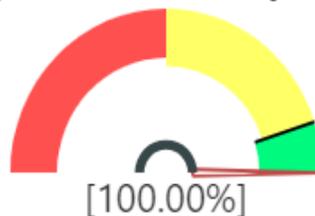


- b) **Resultados.** Al cierre de abril, la OC alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

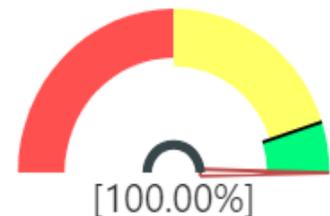
Desempeño de la unidad



Objetivos, indicadores y metas



Planes de acción



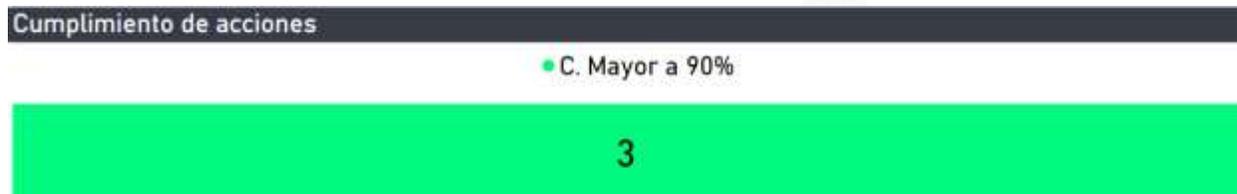


CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Al mes de abril, el indicador sujeto de seguimiento tiene un desempeño del 100%.

Objetivo	Indicador	Programado	Avance	Resultado
Verificar el cumplimiento de los procedimientos conexos a las compras públicas realizados por la UCP y UFI.	Número de informes emitidos	3,00	3,00	100,00 %

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción sujetos de seguimiento al mes de abril quedan con un desempeño del 100%.



- e) **Gestión de Riesgos.** La OC reporta que ninguno de los riesgos que identifico para el 2024 y que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

20. Unidad de Auditoría Interna (UAI)

- a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UAI al mes de abril.



- b) **Resultados.** Para el mes de abril, la UAI alcanzó un desempeño del 100% condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".

Desempeño de la unidad



Planes de acción





CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Para el mes de abril la UAI no tienen objetivos e indicadores sujetos de seguimiento.
- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción sujetos de seguimiento al mes de abril quedan con un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

11

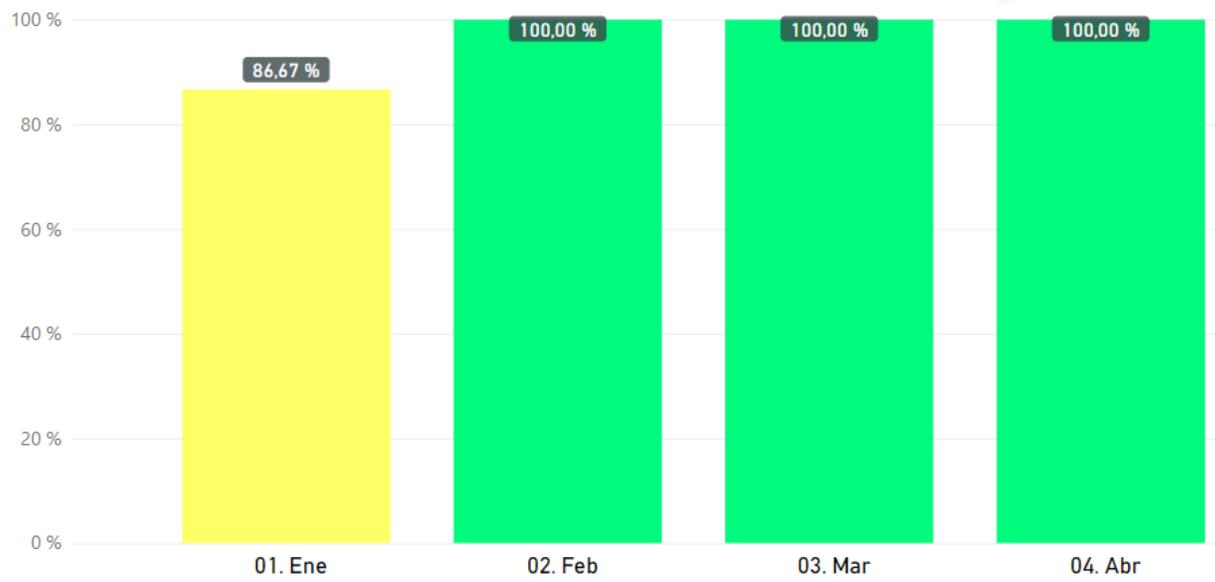
- e) **Gestión de Riesgos.** La UAI reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

21. Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)

- a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la UAIP al mes de abril.



- b) **Resultados.** Al mes de abril, la UAIP alcanzó un desempeño del 100%, condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".



- c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Para el mes de abril, la UAIP no tiene objetivos e indicadores sujetos de seguimiento.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Los planes de acción sujetos de seguimiento al mes de abril tienen un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

12

- e) **Gestión de Riesgos.** La UAIP reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles, se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

22. Unidad de Seguridad Institucional (USI)

a) **Desempeño comparativo.** El gráfico siguiente ilustra de manera comparativa, el desempeño alcanzado por la USI para el mes de abril.



b) **Resultados.** Al mes de abril, la USI alcanzó un desempeño del 100% condición que se indica en la sección color verde del gráfico titulado "Desempeño de la unidad".



c) **Detalle del cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.** Para el mes de abril, la USI no tiene objetivos e indicadores sujetos de seguimiento.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

- d) **Detalle del cumplimiento de Planes de Acción.** Todos los planes de acción aplicables para el mes de abril, alcanzaron un desempeño del 100%.

Cumplimiento de acciones

● C. Mayor a 90%

15

- e) **Gestión de Riesgos.** La USI reporta que ninguno de los riesgos identificados para el 2024 y que gestiona a través de sus controles se ha materializado, por lo que se infiere que las acciones (controles) están siendo eficaces.