



Plan Operativo Anual 2014

POA 2014

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 1. Crear y armonizar la normativa institucional # de actividades: 13							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.-% de leyes y normativas creadas	1.-Formular anteproyectos de ley para fortalecer la gestión institucional que contribuya al ordenamiento territorial y al desarrollo económico y social del país.	DRPRH	Participar en la coordinación interinstitucional para elaborar proyecto de reforma a la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional.	Propuesta presentada	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				20	60	100	
		UCP	Elaborar y presentar a la Dirección Ejecutiva el borrador del anteproyecto de la Ley Especial para la Inscripción y Delimitación de Derechos de Propiedad en Inmuebles en estado de Proindivisión. (Acotados).	Borrador de la Ley presentado	Henri Fino / Gerente UCP				33.33	100		
	DRPRH	Realizar análisis comparativo del Reglamento Interno de Trabajo, Contrato Colectivo, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública y leyes afines	Análisis realizado	Miguel Ángel Eusebio Meléndez, Elsy Gloria Jovel y Alex Quintanilla / Personal de la DRPRH				33.3	66.6	100		
	DDHA	Elaborar la Política de Gestión Documental	Política elaborada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				50	75	100		
	UFI	Conformar comisión para establecer criterios técnicos y normativos para la administración y eliminación de documentos financieros que contribuyan a la definición de la política gestión documental .	Comisión creada	Lic. Jaime Figueroa / Coordinador Financiero				12.5	100			
	URICC	Formular el directorio de cooperantes para proyectos de cooperación no reembolsable	Directorio de cooperantes	Claudia Herrera						100		
	USI	Elaborar normativa para la seguridad documental del CNR.	Normativa elaborada	Ignacio Adolfo Herrera Valle y Mario Alfredo Leonard / Supervisores en Seguridad y Vigilancia.						100		
2.-% de leyes y normativas armonizadas	3.-Actualizar y armonizar la legislación registral existente acorde a las necesidades del desarrollo económico y social nacional.	DRPRH	Realizar análisis comparativo del marco normativo en materia registral inmobiliaria	Matriz comparativa de leyes	Maribel Hortensia de Rodríguez, Darwing García, Gerardo Maltez, Rodolfo Perez, Maria Emilia Castro / Personal de la DRPRH				33.3	66.6	100	
		DRC	Elaborar Proyecto Reglamento de Ley de Garantías Mobiliarias	Proyecto Reglamento de Ley de Garantías Mobiliarias terminado	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	30	60	100				

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 1. Crear y armonizar la normativa institucional # de actividades: 13							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.-% de leyes y normativas armonizadas	4.-Actualizar y armonizar la normativa existente acorde con las necesidades institucionales.	DRC	Preparar proyecto de reformas al Reglamento de la Ley del Registro de Comercio.	Proyecto de Reforma al Reglamento de la Ley del Registro de Comercio.	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	10	20	40	60	80	100	
		UCP	Revisar y actualizar el Manual Operativo de la UCP	Revisión del Manual Operativo UCP autorizada	Henri Fino / Gerente UCP					50	100	
		DTI	Actualizar los controles generales y específicos de las normas técnicas de control interno y someterlas a la aprobación de la Dirección Ejecutiva	Controles generales y específicos actualizados	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información y Lic. Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos				33	66	100	
		UAI	Dar seguimiento al proyecto de reformas del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno específicas del CNR.	Reformas al Reglamento aprobadas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno						100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 2. Fortalecer las capacidades del talento humano # de actividades: 12							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	5.-Desarrollar un programa de formación general, técnica especializada y conductual del talento humano.	DRC	Elaborar un Programa de Formación Técnica para Fortalecer al Personal del Registro de Comercio en sus capacidades y mejorar su efectividad en el Proceso	Programa de Formación Técnica	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio						50	100
		DIGCN	Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación 2015 de la DIGCN	DNC del IGCN elaborado	Ing. Rigoberto Magaña				50	100		
		DRGM	Identificar necesidades de capacitación en temas generales y técnicos especializados	Necesidades identificadas	Illich Quinteros / Director RGM					100		
		UCP	Fortalecer las capacidades técnicas del personal	Capacitaciones contratadas	Henri Fino / Gerente UCP					50	100	
		DDHA	Realizar la detección de necesidades de capacitación 2015	DNC elaborado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				22.5	82.5	100	
		USI	Formular programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales.	Programa formulado	Salvador Parada Ramos / Coordinador de SySO y Luis Rodrigo Marchelli / Técnico de SySO							100
		USI	Formular un programa de capacitaciones dirigido a los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y Brigadas.	Programa formulado	Salvador Parada Ramos / Coordinador de SySO y Luis Rodrigo Marchelli / Técnico de SySO							100
		USI	Formular programa de capacitaciones al personal de seguridad privada sobre atención al cliente.	Programa formulado	Juan Isidro Figueroa Reyes / Jefe USI							100
		UAI	Desarrollar jornadas de divulgación de las NTCI Específicas de CNR y de administración de contratos.	Dos jornadas realizadas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno, Eduardo Alexy Solórzano / Auditor.						100	
	6.-Implementar un programa para desarrollar una cultura de compromiso y valores en todo el personal de la institución.	GC	Diseñar campaña para concientizar al personal del CNR en temas de participación ciudadana, combate a la corrupción y transparencia.	Campaña diseñada	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones						80	100
		GC	Diseñar campaña sobre valores y principios en los que se fundamenta el CNR.	Campaña diseñada	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones						80	100
	9.-Diseñar e implementar un programa de atención integral a los empleados adultos mayores y de salud preventiva para todos los empleados de la institución.	DDHA	Elaborar un programa para la atención integral a los empleados adultos mayores	Programa de atención integral elaborado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA		29	58	90	95	100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.-Índice de instancias nuevas funcionando	10.-Integrar nuevas unidades e instancias interdisciplinarias para el abordaje de temas específicos y transversales.	DDHA	Proveer recursos humanos, bienes, servicios y suministros para la integración de nuevas unidades e instancias interdisciplinarias	Unidades e instancias integradas	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				43.75	81.25	100	
		UACI	Coordinar las comisiones de los procesos de adquisiciones	11 Comisiones coordinadas	José Ángel Villeda / Jefe UACI					50	100	
		UACI	Coordinar la comisión que analiza el perfil del administrador de contratos y su clasificación	Perfil de administrador de contratos definido y clasificado	Jefatura UACI					50	100	
		UJ	Generar propuestas en el tema de Relaciones Laborales.	Tres propuestas generadas	Salvador Juárez / Colaborador Jurídico				25	50	100	
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DRPRH	Diseñar un sistema registral alternativo que garantice la prestación de servicios registrales	Sistema registral alternativo diseñado	Heydy de Rivas / Coordinadora de Calidad de DRPRH				25	50	100	
		DIGCN	Desarrollar un instructivo para garantizar la continuidad de prestación de servicios en el área de ventanilla externa en las oficinas de mantenimiento catastral, ante caídas de sistema y desarrollo de estrategias para la actualización de datos y desarrollo de herramientas para SIG	Instructivo implementado, mejora en la publicación de datos y herramientas en desarrollo	Ing. Rigoberto Magaña					50	100	
		DTI	Mantener en funcionamiento el hardware, software y telefonía a nivel Institucional	Equipo y software operativo y de aplicaciones en funcionamiento	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía				33	66	100	
		DTI	Garantizar el respaldo y recuperación de datos	Datos respaldados y recuperados en forma confiable	Lic Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico				33	66	100	
		DTI	Mantener activas las bases de datos Institucionales	Sistemas funcionando	Ing. Paúl Ramírez / Administrador de Bases de Datos				33	66	100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DTI	Garantizar el cumplimiento de los contratos con los proveedores	Cumplimiento de las cláusulas contractuales	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Téc. Julio Sierra / Coordinador de Administración de Servidores, Téc. Julio Contreras / Técnico en Telecomunicaciones, Téc. Carlos Alvarenga / Técnico en Servidores, Ing. Ricardo Barahona / Técnico en Servidores, Téc. Jorge Loucel / Técnico en Resguardo de datos				33	66	100
		DTI	Minimizar el riesgo de seguridad en sistemas institucionales	Medidas adoptadas	Ing. Oscar Enrique Martinez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros				33	66	100
		DTI	Configurar cuatro servidores de: a)controlador de dominio primario y secundario (directorio activo); b) Pruebas y desarrollo de aplicaciones; c) Administración de respaldo de datos; d) Forms and reports y web logic.	Servidores reconfigurados	Téc. Julio Sierra / Coordinador de Administración de Servidores				33	66	100
		DTI	Buscar alternativas para la implementación de un Centro de Cómputo alternativo para el CNR.	Alternativas identificadas	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing Paúl Ramírez / Administrador de Bases de Datos, Lic Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos, Lic Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales				33	66	100
		DTI	Desarrollar e implementar sistemas de control geométrico, jurídico, entrega de productos, pagos y muestreos para el "Proyecto de Modernización del Registro y Catastro" fase II, de acuerdo a los términos de referencia de TOPONORT.	Sistemas desarrollados	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos.				33	66	100
		DTI	Evaluar la factibilidad para la utilización de software libre en el CNR	Factibilidad efectuada	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Lic Enrique Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Lic. Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico				33	66	100
		DTI	Desarrollar e implementar sistemas para control de suministros y administración de contratos	Sistemas desarrollados	Ing. Oscar Enrique Martinez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros				33	66	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	USI	Desarrollar propuestas de implementación de sistemas electrónicos de seguridad	4 Propuestas formuladas	Gustavo Antonio Amaya / Técnico de Circuito Cerrado de TV.						100
		USI	Mejorar el nivel de vigilancia para proteger al personal y los bienes institucionales	Sistemas de Circuito Cerrado de TV instalados en Chalatenango, La Unión y La Paz.	Gustavo Antonio Amaya / Tecnico de CCTV.						100
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	13.-Readecuar la estructura organizativa y establecer la escala de planta óptima, para mejorar la calidad de la prestación de servicios.	DDHA	Revisar el Manual de Organización y Funciones	Funciones revisadas por dependencias	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				50	75	100
		GP	Identificar el método para establecer la planta óptima de los procesos del CNR.	Método Definido y aprobado	German Palma, José A. Orellana, Alex Rauda				25	50	100
		UAI	Revisar y actualizar el Manual de Organización y Funciones de UAI.	Manual de Organización y funciones actualizado y aprobado	Rabí de Jesús Orellana, Jefe de UAI, y Silvia Elena de Aldana Coordinadora de la UAI.				30	60	100
	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	DRPI	Realizar Concurso Nacional de Inventores	concurso realizado	Diana Hasbún			15	45	60	100
		DRPI	Ejecutar Proyecto de actualización y depuración Archivo expedientes Signos Distintivos	Cantidad de expedientes actualizados y trasladados	Diana Hasbún	50	60	70	80	90	100
		DRPI	Elaborar plan de sensibilización y divulgación de Propiedad Intelectual	Actividades realizadas	Diana Hasbún	20	40	60	80	100	
		DIGCN	Desarrollar tesis para la implementación del Nomenclator de El Salvador	Presentación de tesis	Ing. Rigoberto Magaña				33	67	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	DRGM	Diseñar y preparar reportes estadísticos del proceso	Reportes estadísticos preparados	Illich Quinteros / Director RGM					50	100	
		GP	Coordinar la formulación del Plan Estratégico Institucional 2014-2019 y POA 2014-2015	Plan Estratégico y POA aprobado	Sonia Ivet Sánchez	10	20	25	80	100		
		UI	Diseñar el plan de inspecciones en el CNR	Plan Diseñado	Rolando Anduray	16.67	33.34	50.01	66.68	83.35	100	
		UAIP	Recabar y difundir la Información Oficiosa y propiciar que las Unidades Administrativas responsables la actualicen periódicamente.	Información Oficiosa actualizada.	Edgar Flamenco / Oficial de Información				33	66	100	
		UAIP	Gestionar el 100% de las Solicitudes de Información recibidas.	100 % de las Solicitudes de Información procesadas.	Edgar Flamenco / Oficial de Información				33	66	100	
		UAIP	Mantener actualizado el Índice de la Información clasificada como Reservada	Índice de Información Reservada actualizado.	Edgar Flamenco / Oficial de Información				33	66	100	
		UAI	Auditar los componentes de los Estados Financieros, el cumplimiento del Control Interno, Legal, Tecnológico y procesos operativos.	11 auditorías realizadas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno				20.91	35.45	100	
		UAI	Asesorar al Consejo Directivo, Administración Superior y cliente interno.	100% de solicitudes de asesorías atendidas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno				33.33	66.67	100	
		UJ	Formalizar los procesos de contratación previstos a través del Plan de Compras Institucional 2014	Tres procesos formalizados	José Carlos Molina / Colaborador Jurídico						100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	UJ	Formalizar los procesos de contratación previstos a través del Plan de Compras Institucional 2015 y que constituyen prórrogas	44 contratos suscritos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica							100
		UJ	Atender las notificaciones judiciales	100% de las notificaciones judiciales atendidas	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						50	100
		UJ	Atender los trámites de devolución a los usuarios externos	100 % de los trámites atendidos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						100	
		UJ	Atender los acuerdos de Consejo Directivo	100% de acuerdos atendidos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						50	100
		UJ	Proporcionar asesoría jurídica a las unidades administrativas del CNR	100% de necesidades de asesoría atendidas	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						50	100
7.-Índice de hacinamiento	15.-Mejorar la distribución y asignación de espacio físico en todas las oficinas del CNR.	DRC	Elaborar un Proyecto de Reestructuración del área de atención al usuario para optimizar el espacio físico y la comodidad de los usuarios.	Optimización del espacio en el área de atención al usuario	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio						50	100
		DDHA	Participar en la optimización del espacio físico en todas las oficinas del CNR	Espacios físicos mejorados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				60	80	100	
		GIM	Realizar diagnóstico de las Instalaciones que actualmente presentan problemas de hacinamiento en oficina central (Módulo 4 y Módulo 6)	Diagnóstico elaborado	Hernán Cortés / Jefe de la Unidad de Proyectos y Claudia Sandoval / Coordinadora de proyectos				50	100		
		GIM	Elaborar términos de referencia para el diseño de construcción del nuevo edificio de oficinas del módulo central	Términos elaborados	Oscar Hernandez / Coordinador de Proyectos y Hernan Cortes / Jefe Unidad de Proyectos				50	100		
		UFI	Identificar las necesidades de financiamiento para las adecuaciones de oficinas.	Necesidades financieras identificadas	Lic Luis Zaldaña / Jefe de Presupuestos						50	100
		UAIP	Establecer criterios para facilitar el acceso físico y a la información para personas con discapacidad	Criterios establecidos	Edgar Flamenco / Oficial de Información						50	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
7.-Índice de hacinamiento	16.-Solucionar necesidades de espacio físico en Oficina Central, San Vicente y La Unión.	UCP	Elaborar y presentar a la Dirección Ejecutiva la ruta crítica del Proyecto de modernización fase II	Presentación realizada	Henri Fino / Gerente UCP						100	
		UCP	Fortalecer la infraestructura institucional (Parqueo y Módulo Central)	Bases de licitación y concurso elaborados	Henri Fino / Gerente UCP						50	100
		DDHA	Investigar alternativas de inmuebles que proporcionen mejores condiciones para empleados y usuarios	Inmuebles identificados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				16.65	50	100	
		DDHA	Coordinar el proceso para selección y eliminación de documentos	Propuesta aprobada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				40	80	100	
		GIM	Evaluar inmuebles identificados para habilitar oficinas (Cojutepeque, San Vicente, La Unión)	Inmuebles evaluados	Hernán Cortés / Jefe Unidad de Proyectos				33	67	100	
		GIM	Habilitar espacio en módulo 4 para traslado de Gerencia de Planificación	Espacio readecuado	Hernán Cortés / Jefe Unidad de Proyectos y Claudia Sandoval / Coordinadora de Proyecto				40	70	100	
		GIM	Ampliar las oficinas de la UACI	Espacio readecuado	Hernán Cortés / Jefe Unidad de Proyectos y Claudia Sandoval / Coordinadora de Proyecto				40	70	100	
		UACI	Contratar la readecuación de la oficina de San Vicente y Oficina Central (UACI y GP).	Oficinas readecuadas	José Ángel Villeda / Jefe UACI						50	100
8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	18.-Renovar periódicamente la flota vehicular del CNR para brindar un servicio seguro, continuo y económico.	DDHA	Coordinar el ajuste al programa para la renovación de la flota vehicular	Programa ajustado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	12.5	15	17.5	20	60	100	
		UFI	Identificar las necesidades de financiamiento para renovar flota vehicular.	Necesidades financieras identificadas	Lic.Luis Zaldaña /Jefe de Presupuestos					50	100	
		UACI	Contratar la compra de 24 unidades vehiculares	Vehiculos adquiridos	José Ángel Villeda / Jefe UACI					50	100	
		UACI	Realizar un diagnóstico y propuesta de cambios para la UACI a través de servicio de consultoría	Diagnóstico y propuesta de cambios documentados	Jefe UACI y Coordinadores					50	100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano Objetivo Estratégico: 3. Modernizar las capacidades de gestión institucional # de actividades: 62							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	19.-Desarrollar e implementar un plan de inversiones para la renovación y actualización tecnológica.	DRC	Realizar un Estudio que permita identificar la obsolescencia de los Sistemas y Equipo Informático para su actualización	Diagnóstico de obsolescencia	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso Garcia, Jefe de Balances y Lic Fernando José Velasco, Jefe de Atención al Cliente					50	100	
		UCP	Comprar equipo tecnológico para las oficinas del CNR	Bienes para el fortalecimiento de las oficinas recibidos	Henri Fino / Gerente UCP					50	100	
		UFI	Identificar las necesidades de financiamiento para la adquisición de equipo y sistemas informáticos.	Necesidades financieras identificadas	Lic.Luis Zaldaña /Jefe de Presupuestos					100		
		UACI	Atender los requerimientos de compra hasta por un monto de USD \$ 300,000.00	Requerimientos de compras atendidas	José Ángel Villeda / Jefe UACI					50	100	
		UDOC	Elaborar y entregar a la DTI, informe de necesidades de equipo informático necesario para la adopción de procesos de digitalización de documentos en oficinas departamentales de RPRH y Catastro	incorporación de los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución de procesos de digitalización de documentos en el Plan de Inversiones para la renovación y actualización tecnológica	Fernando Calderon/Jefe de la UDOC				100			

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 2. Eficacia en los Procesos Institucionales Objetivo Estratégico: 4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos # de actividades: 47						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
10-Índice de automatización de los procesos	20.-Adoptar la digitalización de documentos en todos los procesos.	DRC	Formular y coordinar Proyecto de Digitalización de Documentos del Registro de Comercio	Documentos digitalizados	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Flor de María Hernández , Jefe Administrativo		20	40	60	80	100
		DIGCN	Digitalizar la información histórica catastral y fotogramétrica	Proyecto presentado	Ing. Rigoberto Magaña					50	100
		GDN	Coordinar la ejecución del proyecto de Registro Electrónico Mercantil	Aplicaciones desarrolladas para el proyecto	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios				30	70	100
		UFI	Establecer criterios para la digitalización de documentos financieros.	Criterios establecidos	Lic. Lilian de Ruano / Jefe de Contabilidad y Edwin Valencia / Tesorero					100	
		UDOC	Digitalizar Libros de Hipoteca de la oficina de RPRH San Salvador y Libros de Sociedades del Registro de Comercio	800 Libros digitalizados	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos				38.94	72.86	100
		UDOC	Elaborar un inventario de procesos donde se generen documentos por unidad administrativa	Inventario de procesos que generan documentos por unidad administrativa	Fernando Calderon/Jefe de la UDOC				20	50	100
		UDOC	Digitalizar documentos de gestión de correspondencia, técnicos y administrativos de DIGCN y Dirección Ejecutiva	15,900 imágenes de documentos digitalizados	Oscar Castillo/Coordinador de documentos de Correspondencia				40.62	75.62	100
		UDOC	Elaborar y desarrollar un Plan de Capacitación sobre el Módulo de Distribución de Documentos del Sistema de Correspondencia a personal de unidades de staff	Personal directivo y de apoyo a la gestión documental capacitado para realizar la distribución de documentos digitales	Fernando Calderon/Jefe de la UDOC				10	60	100
		UI	Identificar los procesos de la UI que necesita ser escaneada.	Escaneo de actas	Unidad de Inspectoría					50	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 2. Eficacia en los Procesos Institucionales Objetivo Estratégico: 4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos # de actividades: 47						Programa 2014 (%)						
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
10-Índice de automatización de los procesos	21.-Automatizar todos los procesos.	DRPRH	Diseñar y desarrollar nuevos sistemas	Sistemas y servicios implementados: "Control Docu," "Sistema de Certificaciones" "Firma Biométrica"	Heydy de Rivas / Coordinadora de Calidad de DRPRH				30	60	100	
		DIGCN	Desarrollar proyecto para la automatización de las ubicaciones catastrales a nivel nacional	Proyecto presentado	Ing. Rigoberto Magaña					50	100	
		DRGM	Supervisar la finalización de la automatización del proceso de Garantías Mobiliarias	Proceso de Garantías Mobiliarias automatizado	Illich Quinteros / Director RGM				70	100		
		DDHA	Supervisar la automatización de dos subprocesos de la DDHA	Subprocesos de Suministro y Administración de Contratos Automatizados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				35	70	100	
		GP	Establecer los criterios de priorización y el procedimiento para la automatización de los procesos institucionales.	Desarrollo ordenado de los sistemas institucionales por nivel de importancia	José A. Orellana, Rafael Chávez y César Valladares				16.67	66.67	100	
		UFI	Identificar y priorizar necesidades de automatización de los procesos	Procesos identificados y priorizados	Lic.Lilian de Ruano / Jefe de Contabilidad y Edwin Valencia / Tesorero						100	
		UACI	Coordinar la superación de las fallas identificadas en el SISUPA en el módulo de Libre Gestión	Módulo de Libre Gestión operando eficientemente	Marina Palacios / Coordinador de fondos internos y Marcos Escobar / Coordinador fondos externos						50	100
		UDOC	Automatizar el proceso de escaneo de documentos de presentaciones e inscripciones de SIRyC en oficinas de RPRH de La Libertad y San Vicente	Proceso de escaneo de documentos automatizado	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos				25	75	100	
		UDOC	Automatizar la distribución de documentos desde las oficinas de las delegaciones Catastrales y de RPRH	Proceso de distribución de documentos automatizado	Oscar Castillo/Coordinador de documentos de Correspondencia				10	50	100	
		UAI	Desarrollar las especificaciones para el diseño del Sistema de Auditoría Interna.	Concluir las especificaciones del proceso de Planeación y Ejecución del Sistema de Auditoría Interna.	Rabí de Jesús Orellana, Claudio Aranzamendi, Emilia Guadalupe Sibrián, Silvia de Aldana y Eduardo Alexy Solórzano				30	35	40	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 2. Eficacia en los Procesos Institucionales Objetivo Estratégico: 4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos # de actividades: 47						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	23.-Subcontratar servicios tercerizables.	DDHA	Establecer criterios para la definición de la subcontratación de servicios tercerizables	Criterios establecidos	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				33.3	83.25	100
	24.-Formular oportunamente programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura con su respectiva asignación presupuestaria.	GIM	Realizar trámites para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del área de Mantenimiento Eléctrico del 2015	Trámites realizados	Carlos Barrera / Coordinador de Mantenimiento Eléctrico				100		
		GIM	Realizar trámites para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del área de Mantenimiento General del 2015	Trámites realizados	Yanira Cardona / Gerente de Infraestructura y Mantenimiento				100		
		GIM	Coordinar la ejecución del Plan de Eficiencia Energética Institucional	Medidas adoptadas	Yanira Cardona / Gerente de Infraestructura y Mantenimiento			10	80	90	100
	25.-Diseñar y rediseñar los procesos de apoyo, partiendo del desarrollo de diagnósticos.	GC	Diseñar manual del proceso de Comunicaciones.	Subprocesos de Comunicaciones, Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo documentados	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas					80	100
		GP	Establecer el procedimiento para el diseño y rediseño de los procesos	Procesos eficientes	Cecilia López, Rafael Chávez		15.38	38.46	61.54	84.62	100
		UACI	Rediseñar el subproceso de libre gestión	Subproceso rediseñado	Jefatura y coordinaciones					50	100
		URICC	Definir los procesos y procedimientos para la gestión de estudiantes universitarios de servicio social, prácticas profesionales o pasantías	Un documento de procesos y procedimientos para la gestión de estudiantes universitarios de servicio social, prácticas profesionales o pasantías	Celina Cáceres					100	
						UI	Analizar y revisar los procesos de la Unidad de Inspectoría.	Proceso actualizado	Rolando Anduray		

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 2. Eficacia en los Procesos Institucionales Objetivo Estratégico: 4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos # de actividades: 47						Programa 2014 (%)						
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuaris Externos)	26.-Establecer mecanismos para la unificación de criterios registrales y catastrales.	DRPRH	Compilar toda la información relacionada con criterios registrales contenidos en lineamientos, instrucciones, directrices emitidos y resoluciones de recursos de apelación emitidos en materia inmobiliaria.	Compilación realizada	Ana Victoria de Blanco / Asistente de la DRPRH				25	50	100	
		DRPRH	Formular propuestas de lineamientos a través de la realización de mesas de trabajo para la unificación de criterios registrales y catastrales	Propuestas formuladas	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				25	50	100	
		DRC	Planificar y realizar mesas de estudio para unificar criterios registrales	Reducción de porcentaje de quejas de los usuarios por incorformidad de resoluciones registrales	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso Garcia, Jefe de Balances y Licda. Marxcela de Calderón, Jefe de Organo Oficial					50	100	
		DIGCN	Implementar talleres para la revisión de lineamientos catastrales	Reuniones realizadas	Ing. Rigoberto Magaña				25	75	100	
		27.-Rediseñar los procesos sustantivos para mejorar la prestación de los servicios.	GP	Proporcionar asesoría técnica para el desarrollo del rediseño de los procesos sustantivos y verificar la implementación de las mejoras resultantes.	Proceso de Registro de Comercio rediseñado	Alex Rauda, Rafael Chávez		13.33	33.33	53.33	73.33	100
		28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.	DRPRH	Organizar e implementar Célula Registral de atención emergente.	Célula registral constituida	Ana María Umaña de Jovel Directora de Registros				20	50	100
	DRPRH		Definir e iniciar la implementación de la estrategia orientada a la eliminación de la mora registral	Porcentaje de mora a atender	Ana María Umaña de Jovel Directora de Registros				25	50	100	
	DRPRH		Diseñar medidas de corto plazo orientadas a mejorar la atención a los usuarios	Propuestas formuladas	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH				10	50	100	
	DRC		Análizar y diseñar aplicativo para automatizar la expedición de certificaciones literales	Agilizar el procedimiento de expedición de certificaciones literales	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles,				100			
	DRPI		Ejecutar Proyecto Notificaciones por Correo	Notificaciones realizadas por correo postal	Diana Hasbún		5	5	25	50	75	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 2. Eficacia en los Procesos Institucionales Objetivo Estratégico: 4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos # de actividades: 47							Programa 2014 (%)						
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014				
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuaris Externos)	28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.	DIGCN	Determinar línea base de mora trimestral en las oficinas departamentales y en la Unidad de Estudios Registrales Catastrales	Línea base de mora a nivel nacional establecida	Ing. Rigoberto Magaña						50	100	
		DIGCN	Elaborar análisis de impacto de la reducción de los tiempos de respuesta en las oficinas departamentales a nivel nacional	Propuesta de reducción	Ing. Rigoberto Magaña				33	66	100		
	29.-Desarrollar proyectos orientados a mejorar los procesos.	DRC	Ejecutar el Sistema para Control y Préstamo de Libros y Expedientes	Control de libros y expedientes del Archivo General del Registro de Comercio	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	10	20	40	60	80	100		
		DRC	Analizar y revisar el proceso del Registro de Comercio	Optimización del Proceso	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio						50	100	
		DIGCN	Desarrollar tres acciones puntuales encaminadas a mejorar los procesos del área de Atención al Cliente y en las oficinas de mantenimiento catastral a nivel nacional	Mapas de proceso de comercialización finalizados, herramienta implementada	Ing. Rigoberto Magaña				22.11	60.72	100		
		UCP	Trasladar información al SIRyC	Traslados Confirmados	Henri Fino / Gerente UCP						65.59	100	
		UCP	Ejecutar y supervisar la verificación de derechos y delimitación de inmuebles	Productos de verificación de derechos y delimitación de inmuebles aceptados	Henri Fino / Gerente UCP						40.07	100	
		UCP	Vincular información jurídica y catastral	Matrículas vinculadas	Henri Fino / Gerente UCP						37.13	100	
		UCP	Revisar y actualizar el proceso de supervisión de los contratos de verificación de derechos y delimitación de inmuebles.	Proceso de supervisión revisado	Henri Fino / Gerente UCP						50	100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos Objetivo Estratégico: 5. Optimizar el uso de los recursos # de actividades: 3							Programa 2014 (%)					
							Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
13.-Costo promedio de Servicios Prestados	31.- Desarrollar un sistema de costos.	UFI	Obtener autorización para la contratación de servicios de consultoría para el diseño de un sistema de costos	Autorización emitida	Lic. Andrés Rodas / Jefe UFI					50	100	
	32.-Constituir fondos para retiro de personal por diferentes motivos y atención de potenciales demandas institucionales.	UFI	Evaluar el impacto financiero de aplicar el Fondo de Retiro Voluntario	Factibilidad financiera documentada	Lic. Andrés Rodas / Jefe UFI y Lic. Luis Zaldaña / Jefe de Presupuestos				16.67	33.33	100	
	32.-Constituir fondos para retiro de personal por diferentes motivos y atención de potenciales demandas institucionales.	DDHA	Realizar trámites para la contratación y desarrollo del estudio y propuesta para la conformación del Fondo de Retiro Voluntario	Estudio realizado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				50	75	100	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos Objetivo Estratégico: 6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo # de actividades: 12						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	37.-Desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar los existentes para la obtención de ingresos.	GDN	Coordinar la ejecución del proyecto Envío Postal para Clientes CNR, Fase 1	Servicio de envío postal funcionando en Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas en San Salvador	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		20	30	60	80	100
		GDN	Preparar la puesta en marcha del proyecto: Un Atlas para Cada Escuela, Fase 1	100 Atlas vendidos	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios			20	30	80	100
		GDN	Comercializar Atlas y otros productos cartográficos a los municipios turísticos	100 productos vendidos	Silvia Yesenia Ramírez / Técnico en Desarrollo y Negocios				10	90	100
		GDN	Desarrollar plan de negocios para el proyecto del Mapa Escolar	2,000 mapas patrocinados	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios				30	90	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías Objetivo Estratégico: 7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias # de actividades: 25						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	38.-Dignificar las áreas de atención al cliente.	DDHA	Identificar necesidades para contribuir a la dignificación de las áreas de atención al cliente	Necesidades identificadas	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				100		
		GP	Coordinar la generación de insumos para desarrollar propuesta de un Sistema de Servicio al Cliente, Fase I	Propuesta formulada, Fase I	German Palma, Vilma Mónico, Ruth Orellana, Angélica María Pérez, Rafael Chávez				25	50	100
		UJ	Diseñar mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la unidad	Mecanismo diseñado	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica				25	50	100
	39.-Implementar un sistema de gestión integral de quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	DRPRH	Atender de manera eficaz las quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	100% de quejas atendidas eficaz	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH				33	64	100
		GC	Canalizar oportunamente las quejas, consultas y sugerencias que se reciben a través de las redes sociales	Quejas canalizadas oportunamente	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones					50	100
		UAIP	Diseñar el proceso para la atención integral de las quejas, avisos, sugerencias y denuncias del CNR	Proceso documentado	Edgar Flamenco / Oficial de Información				20	80	100
		UAI	Atender oportunamente las quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	100% de quejas atendidas oportunamente	Lic. Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno				50	100	
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRPRH	Preparar instalación de nueva oficina registral con jurisdicción en los departamentos de Cuscatlán y Cabañas.	Oficina registral con personal capacitado y sistemas registrales instalados	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				33.3	66.6	100
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRPRH	Participar en la definición e implementación de nuevos servicios registrales.	Servicio de entrega postal implementado, servicios de ventanilla express, historial registral y declaración de insuficiencia de bienes diseñados	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				25	50	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías Objetivo Estratégico: 7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias # de actividades: 25						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRC	Preparar apertura de Células Registrales en Santa Ana y San Miguel	Mayor cobertura de los servicios	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio					50	100
		DTI	Elaborar términos de referencia para la adquisición de una planta telefónica	Términos de referencia	Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía				33	66	100
		DTI	Actualizar ocho centrales telefónicas en oficinas departamentales	Centrales telefónicas actualizadas	Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía				33	66	100
	41.-Impulsar el servicio express.	GDN	Implementar Proyecto: Ventanilla Express, Fase 1	Ventanilla express funcionando en Registro de Comercio	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		10	20	40	80	100
	42.-Diversificar los medios de pagos por los servicios prestados.	GDN	Identificar mecanismos para pago electrónico	Opciones identificadas	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		10	20	40	90	100
		UFI	Definir criterios financieros para diversificar las formas de pago	Criterios definidos	Lic. Andrés Rodas / Jefe UFI y Lic. Edwin Valencia / Tesorero					50	100
	43.-Implementar la atención a los usuarios y usuarias con calidez.	DRPRH	Diseñar e implementar estrategia de fortalecimiento de la prestación de servicios con calidad y calidez	Aumento en el porcentaje de satisfacción del cliente externo	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH				15	60	100
		DIGCN	Implementar proyecto de nueva cultura de servicio al cliente en las oficinas de Atención al Cliente y Comercialización.	Proyecto implementado	Ing. Rigoberto Magaña				26.4	52.8	100
	44.-Facilitar a los usuario y usuarias los servicios en línea.	DRC	Diseñar programa para realizar en línea cálculo de aranceles	Cálculo de aranceles en línea	Licda. Marxcela de Calderón, Jefe de Organo Oficial	50	100				
		DRC	Ampliar los servicios en línea a través del portal MiEmpresa.gob.sv	Ampliación de los servicios a través del portal web MiEmpresa.gob.sv	Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas con el apoyo de la Secretaría Técnica de la Presidencia					50	100
		DIGCN	Elaborar proyecto para la comunicación de resultados de revisión de planos a nivel nacional vía correo electrónico y proyecto sede electrónica cartográfica	Proyectos de sede cartográfica en desarrollo	Ing. Rigoberto Magaña					50	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuaris Objetivo Estratégico: 7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias # de actividades: 25						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	45.-Desarrollar la imagen y el posicionamiento institucional	DRGM	Identificar fallas en el sistema del Registro de Garantías Mobiliarias.	Identificación de fallas	Illich Quinteros / Director RGM				30	60	100
		DRGM	Diseñar un programa de capacitación de la Ley y el Reglamento de Registro de Garantías Mobiliarias para el período comprendido de noviembre a diciembre de 2014.	Programa de capacitación diseñado	Illich Quinteros / Director RGM				40	100	
		DRGM	Proporcionar insumos a la Gerencia de Comunicaciones para diseñar campaña de divulgación sobre el Registro de Garantías Mobiliarias	Diseño de la campaña	Illich Quinteros / Director RGM				20	60	100
		DRGM	Ejecutar programa de capacitación correspondiente al período comprendido de noviembre a diciembre de 2014	Capacitación de usuarios	Illich Quinteros / Director RGM					70	100
		GC	Diseñar un Plan de Posicionamiento y Divulgación Institucional	Plan elaborado	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas					80	100

CNR
Centro Nacional de Registros

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

Plan Operativo Anual 2014

Gerencia de Planificación