

2017

SEGUIMIENTO II TRIMESTRE POA



RN REGISTRO NACIONAL
PN DE LAS PERSONAS NATURALES

Unidad de Planificación

RNPN

AUTORIZADO

F. 



Lic. Maria Margarita Velado Punte

Presidenta Registradora Nacional

Vo. Bo.

F. 



Lic. Otto Rolando Olivares Salazar

Director Ejecutivo

F. 



Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda

Jefe de Planificación

INDICE.

INTRODUCCION	1
1. <u>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNP.</u>	2
2. <u>EJECUCIÓN.</u>	3
3. <u>RESULTADOS ALCANZADOS:</u>	4
3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES	4
3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	5
3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA	6
PRESIDENCIA	7
DIRECCION EJECUTIVA	13
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	22
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	28
DIRECCIÓN DE INFORMATICA	39
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	44
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	53
3.4 MODIFICACION AL I TRIMESTRE	58
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACION CIUDADANA.....	59
4. <u>RECOMENDACIONES:</u>	65
5. <u>GLOSARIO:</u>	67
6. <u>ANEXOS</u>	69

INTRODUCCION

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del PLAN OPERATIVO 2017, la cual se enmarca en el proceso de Control de Gestión desarrollado por la Unidad de Planificación.

El proceso de Control de Gestión consiste en dar seguimiento a los planes de cada Unidad Organizativa en periodos trimestrales y anual, a través de medir sus resultados y metas preestablecidas, lo que sirve de insumos para dar el seguimiento al Plan Operativo 2017 (POA-2017).

El seguimiento de los planes operativos tiene como base legal el artículo 57 de las Normas Técnicas de Control Interno del RNP, el cual establece que: La Presidencia, Directores y Jefes de Unidad del Registro Nacional de las Personas Naturales, monitorearán las actividades de control establecidas en los informes de seguimiento del Plan Operativo Anual, el cual servirá para realizar mediciones y comparaciones previo y durante la ejecución de las operaciones, a fin de comprobar que el Sistema de Control Interno funcione efectivamente de manera integrada.

En los anexos se adjuntan la ejecución de los POA de cada una de las unidades, con su programación mensual y los resultados obtenidos.

1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN.

A. MISIÓN

"Ser la institución que vela por la plena identidad e identificación de las personas naturales y que administra los sistemas de Registro Nacional de las Personas Naturales y el Registro de Documento Único de Identidad con el fin de identificar fehacientemente a la población Salvadoreña dando certeza oficial de los hechos y actos jurídicos relacionados a la identidad y seguridad en el resguardo y manejo de la información."

B. VISIÓN

"Constituirse como la institución única en el manejo integral de la administración, sistematización, resguardo de la identidad e identificación de las personas naturales de El Salvador; consolidándose como una institución de vanguardia, proveyendo servicios eficientes a los usuarios y contando con tecnología de punta en lo relativo a seguridad de la información."

C. VALORES

1) CONFIDENCIALIDAD

Protección, seguridad y resguardo de identidades, funestes y recursos para su uso adecuado.

2) INNOVACION

Resolviendo problemas de manera no convencional y a la vanguardia de la tecnología.

3) LEALTAD

Actuando con fidelidad en el manejo de la información y con respeto a toda persona.

4) SERVICIO

Sirviendo a toda persona de forma amable y cordial en sus necesidades.

5) **RESPONSABILIDAD**

Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de sus actos.

6) **CONSTANCIA**

Determinación en lograr mejores resultados cada día de manera óptima en las metas institucionales.

2. EJECUCIÓN

OBJETIVOS CORTO Y MEDIANO PLAZO (2017)

- Continuar con el control y supervisión de los trámites de primera vez, reposición, modificación, rectificación del DUI a nivel nacional e internacional.
- Verificar que el DUI que se emite a las personas naturales sea suficiente para identificarla fehacientemente en todo acto público y privado.
- Continuar con la asesoría de los ciudadanos cuando pretendan obtener el DUI y que la documentación que se presente cumpla con los requisitos legales establecidos.
- Realizar el proceso de destrucción de DUI.
- Continuar facilitando la información a solicitudes de la PNC, FGR o de autoridad judicial para la investigación de hechos delictivos y con instituciones que por convenio se les brinda información.
- Elaborar manuales de procesos, políticas, instructivos.
- Promover la atención de población vulnerable a través de los servicios que brinda la Institución.
- Promover la cultura de transparencia y participación ciudadana.

3. RESULTADOS ALCANZADOS:

La descripción de los resultados obtenidos se muestra de la siguiente forma: primero una gráfica resumen con los resultados de cada una de las direcciones y segundo, un gráfico resumen por Dirección, conteniendo los resultados por cada una de las unidades que la conforman.

3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES



Durante el segundo trimestre del año, **el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 85.21%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

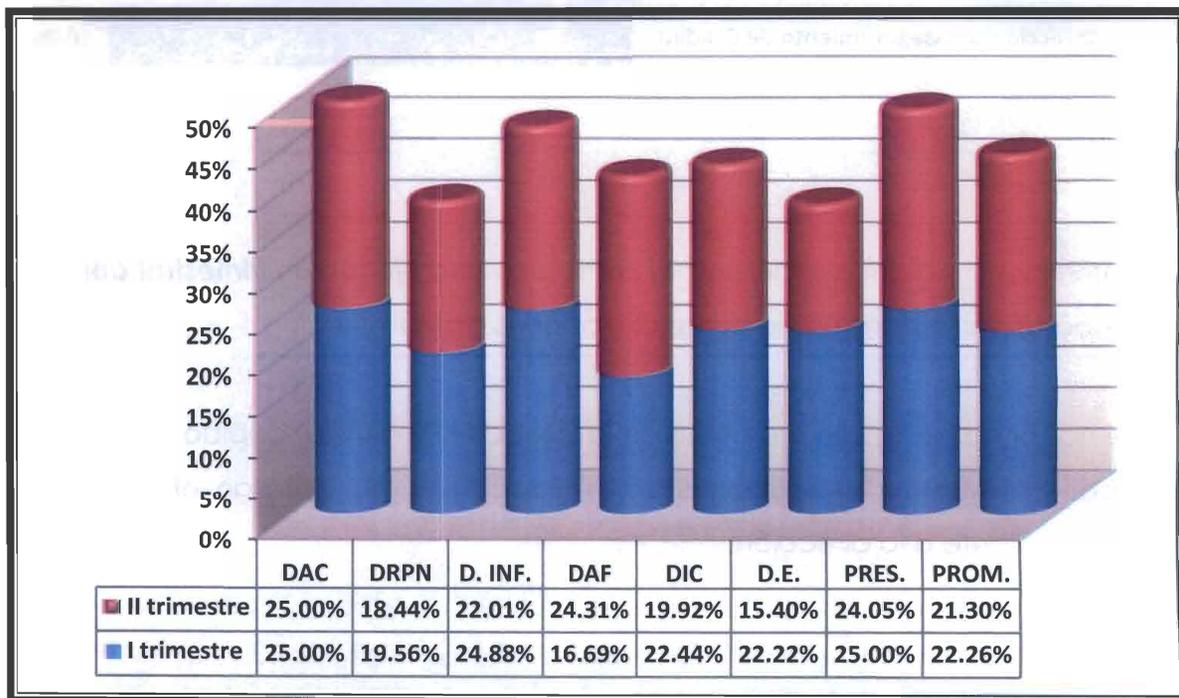
Es de hacer notar el bajo promedio de la Dirección Ejecutiva, debido a que 3 de sus unidades presentan ejecuciones bajas, las cuales se detallan en el desarrollo correspondiente a la dirección.

3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL

A continuación se presenta un resumen de forma gráfica del grado de avance del Plan Operativo Anual 2017 durante el primer semestre de cada una de las direcciones y presidencia, a través de los promedios trimestrales de dicho periodo.

Cada uno de los 4 trimestres del Plan Operativo representa un 25% del promedio anual; hasta el segundo trimestre el RNPN posee un grado de avance del **43.56%** de un máximo posible de 50%.

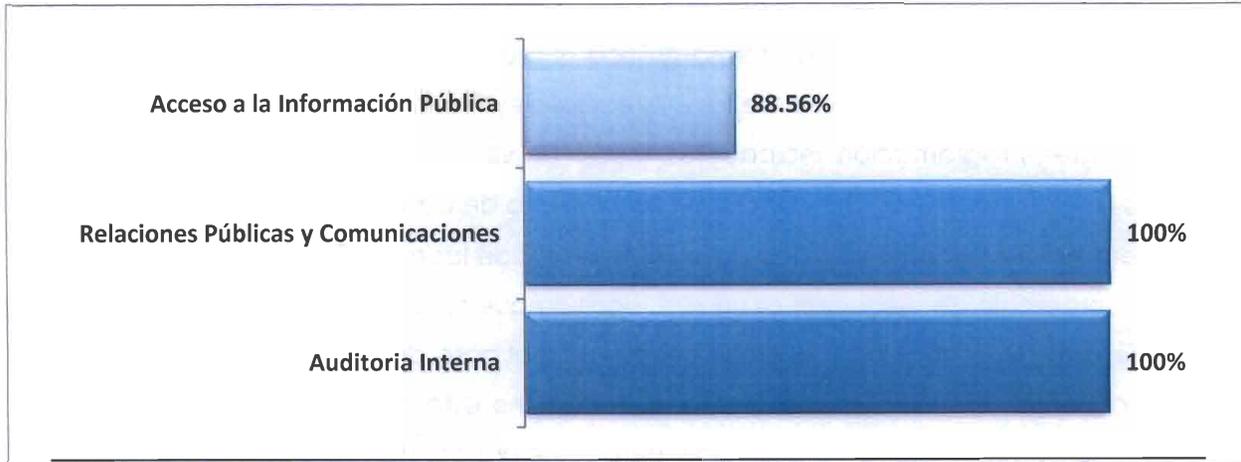
En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual. Por ejemplo, si durante el primer trimestre la Dirección Ejecutiva obtuvo un promedio de 88.89% x 0.25 = 22.22%, y en el segundo trimestre obtuvo un promedio 61.59% x 0.25 = 15.40%; es decir la Dirección Ejecutiva tiene un avance hasta el segundo trimestre del 37.62% (22.22%+ 15.40%).



3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA

A continuación se presenta de forma gráfica el grado de cumplimiento trimestral del Plan Operativo Anual por cada una de las 6 Direcciones y Presidencia del RNP. El detalle de las actividades, programación, indicadores, medio de verificación y responsable, se encuentra en los anexos por medio de cuadro de seguimiento de cada unidad. Cabe señalar que los porcentajes representan el grado de cumplimientos de las metas del período, por ejemplo: si en el porcentaje de ejecución es un 40%, significa que se ha ejecutado únicamente un 40% las metas proyectadas para el dicho trimestre, en el caso del cuarto trimestre se presentará el consolidado de todo el año. Si una actividad no está programada en un trimestre, no será señalada como falta de ejecución, pero se dejará constancia en el reporte.

PRESIDENCIA



Las unidades que conforman Presidencia, presentan una ejecución trimestral del **96.19%** durante el segundo trimestre.

Es de hacer notar que la Unidad de Acceso a la Información Pública, presenta dentro de sus actividades programadas la realización de encuestas de satisfacción, las cuales no han podido ser finalizada debido a la falta de personal para realizar dicha tarea.

❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Recopilación y publicación de la información Oficiosa	98%	9.8 en nota de autoevaluación
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	30 solicitudes evacuadas
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana*	100%	1 capacitación

4	Coordinar la realización de audiencia de Rendición de Cuentas	NP	
5	Elaborar informe sobre gestión de quejas y avisos e informar a las unidades relacionadas.	100%	1 Informe mediante memorando 126-UAIP-2017
6	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial.	100%	1 informe: 62 consultas atendidas
7	Elaborar y remitir índice de información reservada al Instituto de Acceso a la Información pública	NP	
8	Elaborar informes a solicitud del Instituto de Acceso a la Información Pública	NP	
9	Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana	33.33%	1 evaluación de 3 programadas
PROMEDIO TOTAL		88.56%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

*Actividad 3: Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana, el día 13 de junio se realizó capacitación acerca de la Información Oficiosa, en las instalaciones del RNPN, dicha capacitación fue dirigida a Presidencia, directores, jefes y coordinadores.

*Actividad 5: Elaborar informe sobre gestión de quejas y avisos e informar a las unidades relacionadas, del período comprendido del 1 de abril al 14 de junio, se recibieron un total de 11 quejas, relacionadas con las siguientes dependencias:

Lugar de la queja	cantidad	Porcentaje
Oficinas Centrales RNPN	5	45.45%
Centros de Servicio Nacionales	1	9.10%
Centros de Servicio en el Exterior	5	45.45%
TOTAL	11	100%

*Actividad 6: Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial. Desagregados de la siguiente manera

Mes	Teléfono	Presencial	Correo
Abril	2	16	1
Mayo	7	12	1
Junio	5	15	3
Total	14	43	5

*Actividad 9: Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana: del 13 al 15 de junio se realizaron un total de 60 encuestas en las oficinas centrales del RNPN, las cuales se encuentran en etapa de tabulación; dicha actividad no se finalizó debido a la falta de personal.

❖ **UNIDAD DE COMUNICACIONES**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar cobertura a conferencias y otros eventos del RNPN.	100%	90 eventos se les brindó cobertura
2	Monitoreo y seguimiento de noticias relacionadas al RNPN	100%	8 noticias relacionadas al RNPN.
3	Monitoreo y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación	100%	63 monitoreos de 60 programados
4	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria.	100%	2 Monitoreos: UC-23/2017 UC-40/2017
5	Actualizar sitio web/redes sociales	100%	90 actualizaciones durante el trimestre
6	Elaboración de memoria de labores	NP	

7	Elaboración de informe de período cuatrimestral previo a la elaboración de memoria de labores anual 2017	RP	
8	Elaboración de Plan de Medios,	NP	
9	Seguimiento al Plan de medios de unidad de Comunicaciones	100%	Memo UC-44/2017
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación

*Actividad 7: Elaboración de informe de período cuatrimestral previo a la elaboración de memoria de labores anual 2017: dicha actividad se reprograma debido a que aún se están validando los datos recibidos.

*Actividad 9: Seguimiento al Plan de medios de unidad de Comunicaciones, dentro de las actividades relevantes se encuentra:

- a) Producción de audiovisuales de la Presidenta Registradora Nacional sobre logros, desafíos y trabajo de la institución.
- b) Producción de audiovisuales acerca de los servicios que presta la institución.
- c) Actualización del periódico mural.
- d) Campaña para el preenrolamiento de jóvenes que cumplirán 18 años, en el marco de las elecciones 2018.
- e) Plan Contingencial de Medios.

❖ **UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Auditoría financiera, el grado de razonabilidad a las cifras de los estados financieros.	NP	
2	Realizar auditoría de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNP.	100%	1 auditoría.

3	Auditoría a la recolección, fiabilidad y calidad de datos introducidos al sistema de registro de partidas, recolección así como a servicios técnicos proporcionados por el RNPN.	NP	
4	Auditoría a los procesos de pago a empresa concesionaria.	NR	
5	Auditoría al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión del DUI.	100%	1 informe
6	Elaborar el Plan Anual de trabajo año 2018 presentarlo a Corte de Cuentas de la República	NP	
7	Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridos por Presidencia, Dirección Ejecutiva.*	NR	
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; NR: actividad no requerida

*Actividad 2: Realizar auditoría de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNPN: se realizó auditoría de gestión a la Unidad Jurídica, periodo del 1/01/2016 al 31/12/2016, presentando informe mediante memorando UAI-70/2017.

*Actividad 4: Auditoría a los procesos de pago a empresa concesionaria, durante el año no se ha realizado ninguna auditoría a pagos de concesionaria, debido a que no se ha producido pago por parte del RNPN a Mühlbauer, sin embargo se han emitido informes sobre asignación de consumibles y tarjetas base, así como verificación de recepción, resguardo y administración de estos.

*Actividad 5: Auditoría al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión del DUI. Se realizó "auditoría sobre el cumplimiento contractual de medición de tiempos, sobre lo cual se presentó informe en memorando 67/2017 de fecha 19 de abril de 2017" (sic).

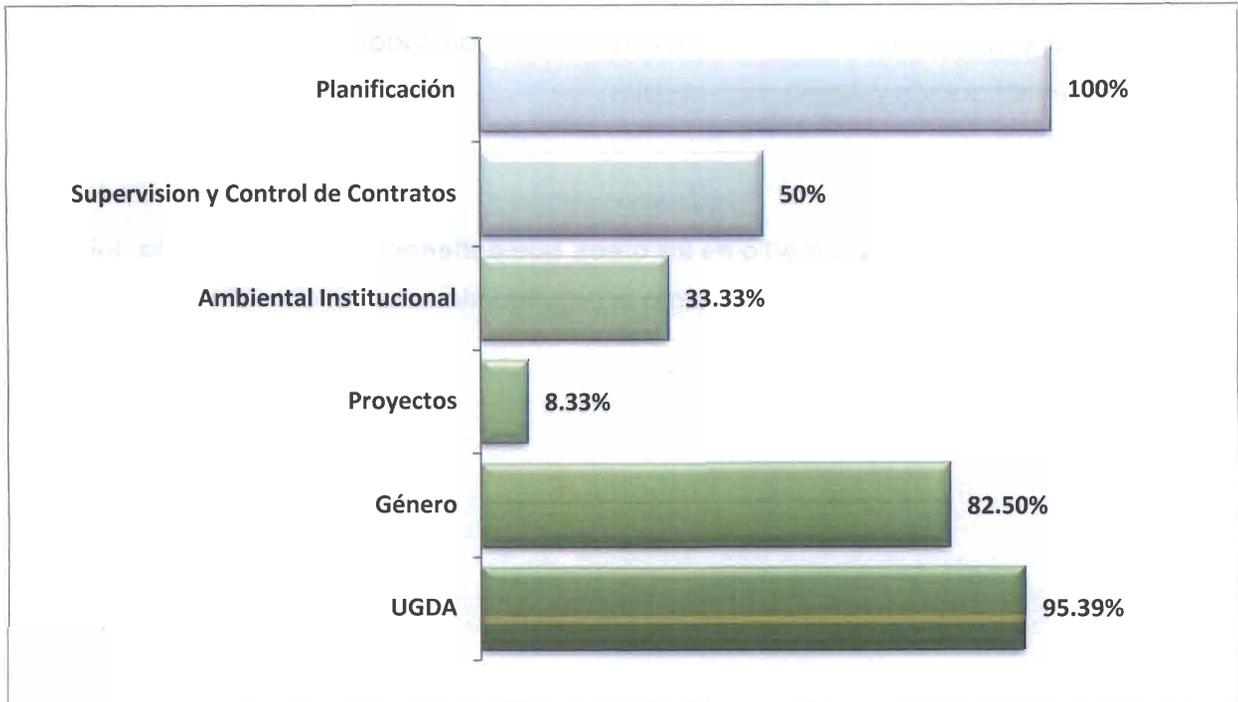
Otras actividades realizadas:

- ✓ Verificación de informes de avisos y quejas en oficinas.
- ✓ Comisión de revisión de Normas Técnicas de Control Interno Especifica NTCIE.

- ✓ Funcionaria enlace entre RNPN y Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.
- ✓ Verificación de pesado de material reciclable.
- ✓ Verificación de equipo en Alcaldías beneficiadas en proyecto BID
- ✓ Verificación de proceso de indexado de DUIs anulados como parte de la Comisión de Verificación y destrucción de DUIs

Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RNPN de 96.19% de las metas establecidas para el segundo trimestre del año 2017

DIRECCION EJECUTIVA



La Dirección Ejecutiva posee un promedio de ejecución trimestral de **61.59%**, siendo la Unidad de Planificación la que presenta la mayor ejecución trimestral con un 100%, y la menor por parte de la Unida de Proyectos con 8.33%.

La Unidad Ambiental Institucional, presenta ejecución en la actividad No. 1 "*Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional*", la cual es realizada a demanda, según los requerimientos de las unidades o por eventos programados, y la actividad No. 2 "*Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable*", el cual consistió en la instalación del Periódico Ambiental, las demás actividades referentes al tema medioambiental no han sido ejecutadas.

La Unidad de Proyectos no posee ningún proyecto en ejecución, a pesar de contar con 2 perfiles elaborados en el período pasado. En relación a la actividad 2 "*Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidad y niveles de cooperación para el*

RNPN" presenta listado de 8 organismos cooperantes y 5 en el trimestre pasado, es importante destacar que no ha presentado informe de los logros obtenidos a través de dichas gestiones, tipo de gestión realizada ni comprobante de estas.

La unidad de Supervisión y Control de Contratos, presenta ejecución únicamente en la actividad relacionada a la supervisión del contrato vigente con la empresa concesionaria, no así con los demás suscritos, por lo cual se reitera la necesidad de realizar reuniones periódicas con los administradores de contrato.

❖ **UNIDAD DE PLANIFICACION**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA	100%	4 asistencias.
2	Elaboración Plan Operativo institucional 2017.	NP	
3	Aprobación Plan Operativo Anual 2017 RNPN.	100%	Hoja de Instrucción 1930/2017
4	Seguimiento periódico de plan Operativo Anual.*	RP	
5	Asesorías a directores sobre seguimiento PEI.	100%	Dirección Informática 7/6/17
6	Seguimiento Plan Estratégico.	NP	
7	Revisión y/o actualización de manuales de organización y funciones o perfiles de puesto.	NR	
8	Reporte de avance de ejecución presupuestaria.*	100%	2 reportes
9	Actividades asignadas por autoridades RNPN.*	100%	3 asignaciones
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación; NR: actividad no requerida.

*Actividad 4: Seguimiento periódico de plan Operativo Anual. La elaboración del primer trimestre se reprograma para el tercer trimestre, debido a la tardanza en la remisión de los seguimientos de las diferentes direcciones, ya que fue hasta mediados de junio que las

Direcciones remitieron los seguimientos a Dirección Ejecutiva, quien posteriormente las remitió a Unidad de Planificación.

*Actividad 8: Reporte de avance de ejecución presupuestaria, se remitieron 2 reportes:

- a) Reporte reprogramado del primer trimestre (cuarto trimestre 2016) y
- b) Reporte programado para el segundo trimestre (primer trimestre 2017).

*Actividad 9: Actividades asignadas por autoridades RNPN:

- ✓ Actualización Normas Técnicas de Control Interna
- ✓ Comisión de Rendición de Cuentas.
- ✓ Curso ABC de Igualdad Sustantiva

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE CONTRATOS.

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe mensual para verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales de la Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI	100%	3 actas de reuniones mensuales de seguimiento.
2	Supervisar ejecución y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN.*	0%	
3	Verificación de cumplimiento de acciones correctivas en el caso que existan incumplimientos a lo pactado contractualmente.	NR	No se reportó incumplimiento por parte de los Administradores de Contrato
4	Informe de Cumplimiento de los compromisos contractuales al cierre de los contratos.	NR	No se reportó cierre de contrato por parte de los Administradores
	PROMEDIO TOTAL	50%	

NR: Actividad No Requerida

* Actividad 2: Supervisar ejecución y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN. Durante el mes de mayo se solicitó a los administradores de contratos: informe de estado de los contratos y fotocopia de documentación de soporte, pero no se realizó supervisión de los mismos.

❖ **UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional.	100%	26 participaciones
2	Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable.	100%	Instalación de Periódico Ambiental
3	Capacitar a los asistentes sobre medidas para el cuidado del medio ambiente y practicas amigable	0%	
4	Decoración institucional de celebraciones nacionales e institucionales.	0%	
5	Revisión y monitoreo de cumplimiento de normas ambientales en cada dirección y jefatura.	0%	
6	Campaña de concientización y verificación de cumplimiento de política ambiental institucional.	0%	
	PROMEDIO TOTAL	33.33%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 1: Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional. Se tuvo participación en 26 actividades:

Actividad	Cantidad de Participaciones
Festivales del Buen vivir	3
Logística Torneo "Juega Limpio y con Ética"	1
Logística Capacitación Ley de Servicio Civil	1
Logística Reunión de Divulgación de Política de Participación Ciudadana	1
Reuniones de Organización de Rendición de Cuentas	4
Atención Reuniones de Contrato Colectivo	Miércoles y viernes a partir del 17 de mayo
Atención Capacitación de la Unidad Jurídica Registral	1
Atención Reuniones de Junta Directiva	14

*Actividad 5 Revisión y monitoreo de cumplimiento de normas ambientales en cada dirección y jefatura, la unidad reporta la recolección de material reciclable, pero esta no corresponde con el indicador.

❖ UNIDAD DE PROYECTOS

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de talleres con directores para generar propuestas de cooperación.*	0%	
2	Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidades y niveles de cooperación para el RNPN*	0%	Gestiones en 8 instituciones
3	Análisis y gestión de aprobación de perfiles de cooperación.*	0%	3 perfiles elaborados, sin constancia de aprobación, presentación o solicitud.
4	Gestión de financiamiento de propuestas de cooperación aprobados	NR	

5	Seguimiento a proyectos en ejecución.	33.33%	1 informe presentado de 3 programados
PROMEDIO TOTAL		8.33%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

*Actividad 1: Elaboración de talleres con directores para generar propuestas de cooperación, dentro del reporte informa que en sustitución de dicha actividad realizo entrevistas o reuniones con directores, lo cual no es consistente con la actividad, por lo cual es considerada como no realizada.

*Actividad 2: Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidades y niveles de cooperación para el RNPN: enumera 8 instituciones de las cuales solamente presenta listado, no presenta comprobante de las gestiones realizadas ni resultado de las mismas, por lo cual dicha actividad se considera no realizada.

- a. OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- b. RTAI: Red de Transparencia Activa Internacional.
- c. IIN: Instituto Interamericano del Niño, la Niña y los Adolescentes.
- d. FFID: Fondo de Fortalecimiento Institucional para el Desarrollo España-El Salvador.
- e. SIDA: Agencia Sueca de Cooperación Internacional.
- f. COSUDE: Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación
- g. UNICEF: Fondo para la Niñez y la Adolescencia
- h. COOPIT: Cooperación Italiana en El Salvador.

*Actividad 3: Análisis y gestión de aprobación de perfiles de cooperación. Se han elaborado 3 perfiles de proyectos¹, los cuales según correo fueron elaborados para ser presentados en el tercer trimestre, por lo cual se considera no ejecutada dicha actividad:

- a. Plan de Capacitaciones para personal del RNPN
- b. Levantamiento de Censo de Subregistro.
- c. Escuela de Capacitación Virtual del RNPN.

¹ Perfiles elaborados en anexos.

❖ UNIDAD DE GENERO

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de propuesta de Plan de Trabajo de Diagnóstico Institucional de Género	60%	
2	Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal en el enfoque de género.*	87.5%	7 participantes de 8 programados.
3	Eventos conmemorativos	NP	
4	Conformación de Comisión institucional de Igualdad Sustantiva.	NP	
5	Brindar asesoría y referencia antes situaciones de discriminación y violencia. Se le brindará seguimiento a la persona denunciante.	100%	2 asesorías
6	Campañas contra el cáncer y feria de mujeres emprendedoras.	NP	
PROMEDIO TOTAL		82.50%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 2: Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal en el enfoque de género. Actualmente 7 empleadas del RNPN se encuentran haciendo cursos de formación en ISDEMU en 2 cursos.

Nombre del Curso	Nombre de la Empleada	Unidad Organizativa	Cargo
ABC de la Igualdad Sustantiva	Mayrene Emperatriz Zamora Moreno	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones	Jefa de Comunicaciones
	Adriana Elizabeth Velasco Rivera	Unidad de Control de Calidad	Analista de Calidad
	Mirna Esperanza Marín Aquino	Unidad de Planificación	Analista de Planificación
	Luz Marina Ramírez de Cruz	Unidad de Procesamiento de Partidas	Colabora Administrativa.

ABC Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Marlene Elizabeth Molina Mejia	Unidad de Género	Jefa Unidad de Género.
	Lorena Concepción Hernandez de Rodríguez	Unidad de Administración de Base de Datos	Analista Programadora.
	Juana Consuelo Leiva Alvarado	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones.	Colaboradora Administrativa

❖ UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de normativa institucional para la gestión documental.	100%	Política Institucional de Gestión Documental elaborada
2	Elaboración del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión.	NP	
3	Implementación del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión.	NP	
4	Supervisión e inducción a jefaturas de departamentos.*	100%	Reunión 16/5/17 Memoria de reunión 002/2017
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

○ DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RNP	99.91%	1,169 documentos facilitados de 1,170 solicitados
2	Procesamiento de actas de producción de DUI nacional y del exterior.	70.34%	970 actas procesadas de 1,379 recibidas.
3	Procesar los DUIs anulados para ser enviados a destrucción.	100%	145,157 Duis procesados de 112,313 recibidos o extraídos

4	Separar expedientes de fechas a rangos.	74.39%	405,050 expedientes separados de 544,500 programados
5	Conservación documental: cambio de cajas.	NP	
6	Conservación documental: limpieza de cajas.	NP	
PROMEDIO TOTAL		86.16%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

○ **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL**

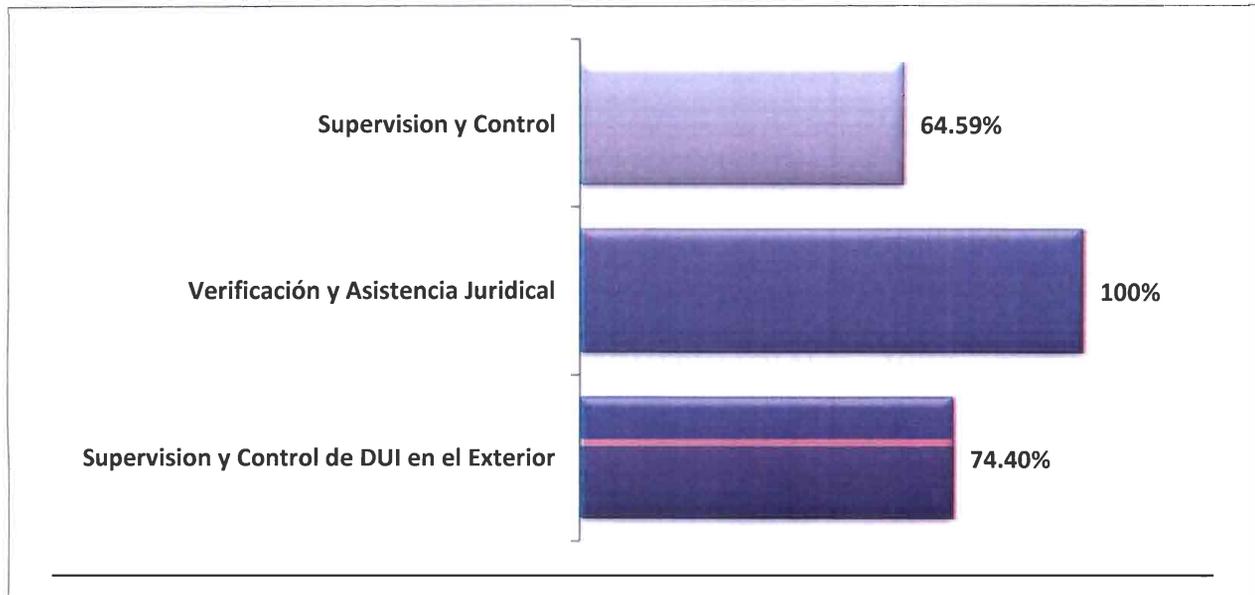
	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración especificaciones técnicas para proyecto construcción perímetro Archivo Central.	NP	
2	Elaboración del perfil para proyecto construcción perímetro Archivo Central.	100%	Remitido mediante memo. DEAC-20/2017
3	Gestión para autorización y licitación de la construcción de perímetro Archivo Central.	100%	Remitido mediante memo. DEAC-20/2017
4	Inducción personal destacada en Archivo Central.	100%	3 módulos impartidos
5	Desarrollar tratamientos archivísticos (identificación y clasificación documental) con la elaboración de instrumentos archivísticos.	NP	
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

La unidad de Gestión Documental y Archivos, posee un promedio de ejecución del 95.39% durante el segundo trimestre.

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 61.59% de las metas establecidas en el segundo trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



La Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución trimestral de **79.66%**.

La Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior en la actividad 4: "Control de Inventario de DUI", no fue posible determinar el grado de cumplimiento, debido a que la información presentada no era suficiente para determinar el grado de certeza del inventario en sistema contra el inventario físico; al respecto es conveniente girar instrucciones a los asistentes administrativos en el exterior sobre el contenido y/o forma de generar los informes, ya que al verificar la documentación, cada centro de servicio emplea mecanismos diferentes de reporte, con información inconclusa o limitada.

9	Seguimiento al Plan de Difusión, publicidad sobre la importancia del DUI en el exterior	NP	
10	Seguimiento al procedimiento de cuadro diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos.*	RP	
PROMEDIO TOTAL		74.40%	

NP: actividad no programada

*Actividad 3: Calidad de enrolamiento de ciudadanos:

Consulado	Total de enrolamientos	Cantidad de Inconsistencia	% enrolamientos con inconsistencia (Inconsistencia / enrolamiento) x100%	% inconsistencia General (Enrolamiento/376) x100%
Atlanta	362	33	9.11%	8.78%
Boston	462	4	0.87%	1.06%
Chicago	318	5	1.57%	1.33%
Dallas	1,213	6	0.49%	1.60%
Doral	425	6	1.41%	1.60%
Elizabeth	617	4	0.65%	1.06%
Houston	1,934	47	2.43%	12.50%
Las Vegas	296	8	2.70%	2.13%
Long Island	1,351	21	1.55%	5.59%
Los Angeles	3,063	48	1.57%	12.77%
New York	581	5	0.86%	1.33%
San Francisco	1,509	95	6.30%	25.27%
Seattle	165	13	7.88%	3.46%
Silver Spring	1,432	22	1.54%	5.85%
Toronto	35	4	11.43%	1.06%
Woodbridge	1,492	55	3.69%	14.63%
TOTAL	15,255	376	2.46%	100%

De los 16 Centros de Servicio en el exterior, durante el segundo trimestre se reporta un total de 376 inconsistencias de un total 15,255 enrolamientos efectuados, equivalente a un 2.46% del total de enrolados.

El análisis del cuadro anterior es el siguiente:

- a) % enrolamientos con inconsistencia: lo que equivale al porcentaje de inconsistencias en el enrolamiento de trámites en cada centro de servicio.
- b) % inconsistencia General: relación porcentual de inconsistencia de cada centro de servicio con el total de inconsistencias en el exterior.

a) % enrolamientos con inconsistencia: en este aspecto, la sede de Toronto presenta el mayor porcentaje de incidencias en relación a los enrolamientos realizados en el período 11.43% (4 inconsistencias de 35), mientras que la sede de Dallas presenta el menor porcentaje de incidencias 0.49% (6 de 1,213).

b) % inconsistencia General el total de inconsistencias en el exterior es de 376, la Sede de San Francisco presenta el mayor porcentaje de incidencias con un total de 25.27% (95 de 1,509) mientras que la sede de Boston presenta el menor porcentaje 1.06% (4 de 462).

*Actividad 4: Control de inventario de DUI

No es posible determinar el indicador de esta actividad, debido a que no proporciona la información requerida para establecer el cumplimiento de la actividad, ya que no se cuenta con los datos fehacientes en sistema del momento en que fue realizado el inventario físico.

*Actividad 10: Seguimiento al procedimiento de cuadre diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos. Para la realización de dicha actividad se cuenta con un procedimiento aprobado "**Procedimiento Conciliar Ingresos Diarios en Centros de Servicio del Exterior**"², el cual fue remitido por la Lida. Ángela Deleón de Ríos, Directora de Identificación Ciudadana al Lic. Nelson Edmundo Pleitez³ Director de Asuntos Consulares

² Aprobado JD. Sesión 923, punto 5, 19/01/2017

³ Memorando DIC-149-2017, 18/7/17

SEGUIMIENTO II TRIMESTRE POA 2017

4	Elaboración de plan de compra anual 2018	NP	
5	Informe mensual sobre nuevas adquisiciones y/o contrataciones	100%	3 informes remitidos
6	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	100%	Memorando UACI-254/2017
7	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas	100%	Memorando UACI-255/2017
	PROMEDIO TOTAL	100%	

❖ **UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS :**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados)	100%	13 planillas elaboradas de 9 programadas
2	Control de asistencia y permisos de los empleados.	100%	9 controles
3	Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicios, certificaciones y diferentes notas al personal.	100%	5 constancias emitidas
4	Elaboración de contratos de personal.	100%	2 contratos elaborados
5	Gestionar devolución de subsidio ISSS	100%	3 subsidio generado y tramitado
6	Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.	100%	2 procesos de reclutamiento realizados.
7	Actualización de base del banco de datos de aspirantes.	100%	14 actualizaciones
8	Gestión de provisión de personal por medio de horas sociales.	NR	NR
9	Dotación de uniformes a empleados	100%	Proceso de dotación de uniformes finalizado

10	Ejecución de plan de Capacitaciones.*	0%	5 capacitaciones recibidas.
11	Elaborar Plan de Capacitaciones para el personal del RNPN.	NP	
PROMEDIO TOTAL		88.89%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 10: Ejecución de Plan de Capacitaciones, aunque no se cuenta con un Plan de Capacitaciones, el personal del RNPN ha participado en diferentes cursos, diplomados o capacitaciones, algunos han sido gestionados por la unidad de Recursos Humanos y otros por medio de las unidades, pero al no contar con un Plan de Capacitaciones, el porcentaje de ejecución es 0%. A continuación se detallan las capacitaciones recibidas por personal del RNPN:

✚ Capacitaciones Gestionadas por RRHH:

- a) Ley del Servicio Civil, Derechos, Prohibiciones y su Régimen Disciplinario.
- b) Diplomado Ética Pública.
- c) Diplomado en Gestión del Talento Humano.
- d) Curso de Gobernabilidad Gubernamental.

✚ Capacitaciones Gestionadas por las unidades:

- a) Capacitación sobre Información Oficiosa.

○ **CLINICA EMPRESARIAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender a personal del RNPN con problemas de salud.	100%	312 consultas brindadas
2	Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS	100%	3 informes presentados
3	Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud.*	100%	6 jornadas.

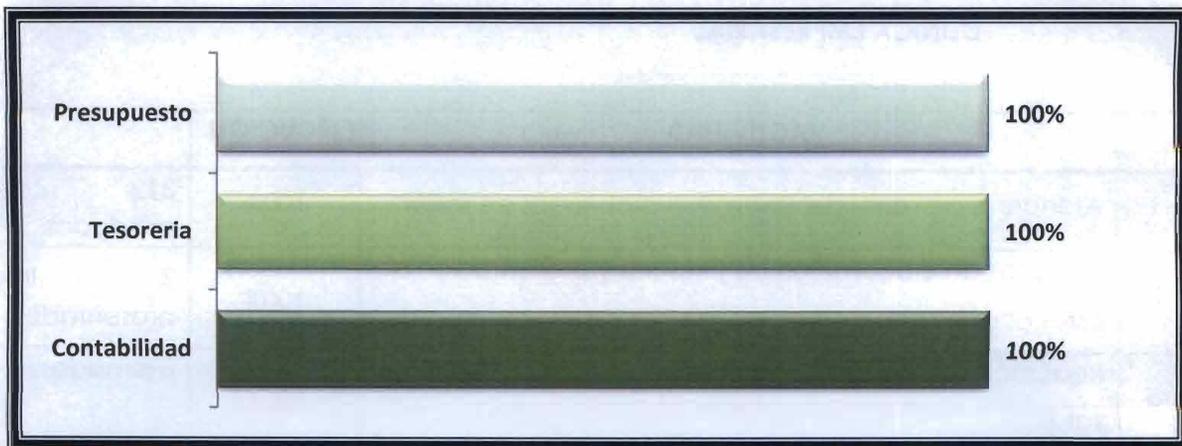
4	Visitas de inspección para identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades epidemiológicas.	100%	1 visita realizada
5	Elaborar informes institucionales sobre aspectos relacionados a la salud de los trabajadores.	100%	Informe clínica abril, mayo y junio
PROMEDIO TOTAL		100%	

*Actividad 3: Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud, se realizaron 6 jornadas:

- 1) Charla y jornada de VIH.
- 2) 1ª jornada de Salud Mental
- 3) 2ª jornada de salud mental
- 4) Charla de Rinopatía hipertensiva
- 5) Charla consecuencia de fumar
- 6) Campaña de vacunación Influenza

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 94.45% para el segundo trimestre del año 2017.

❖ **UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**



○ **DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de la programación de la ejecución presupuestaria en el SAFI.	NP	
2	Elaboración de modificaciones de PEP	100%	22 modificaciones PEP
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	678 compromisos presupuestarios
4	Control de Avance de Ejecución Presupuestaria.	100%	3 controles de 3 programados
5	Actualización de control de consumo de servicios básicos.	100%	3 controles de 3 programados
6	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria.	100%	1 liquidación elaborada, había sido reprograma del I trimestre.
7	Devoluciones PEP	100%	17 devoluciones PEP
8	Elaboración de informe de control de pagos a la empresa concesionaria.	100%	6 informes de control de pago
	PROMEDIO TOTAL	100%	

RP: Reprogramación

 ○ **DEPARTAMENTO DE TESORERIA**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Registro y recepción de ingresos para pago y generación de saldos bancarios	100%	54 transferencias hechas según requerimientos.
2	Registro y verificación de las obligaciones por pagar en SAFI.	100%	770 documentos revisados

3	Emisión de quedan y comprobantes de retención de IVA a proveedores	100%	✓ 61 Quedan. ✓ 117retenciones de IVA
4	Pago a proveedores de bienes y servicios.	100%	111 notas de cargo
5	Pago de salarios	100%	16 notas de abono a empleados
6	Pago por descuento en planillas de salarios	100%	211 planillas de descuento
7	Elaboración de informe mensual para pago de retenciones IVA y Renta.	100%	6 informes pagados
8	Elaboración de constancias de salarios.	100%	139 constancias elaboradas y entregadas.
9	Consolidado mensual para elaboración informe anual renta/empleados	100%	12 archivos digitales
10	Elaboración de constancias de retención anual de renta.	100%	120 constancias entregadas
11	Elaboración de reportes auxiliares	100%	18 reportes emitidos
12	Control/ ejecución presupuestaria 2016 y deuda de ejercicios anteriores.	100%	6 compromisos presupuestarios pagados
PROMEDIO TOTAL		100%	

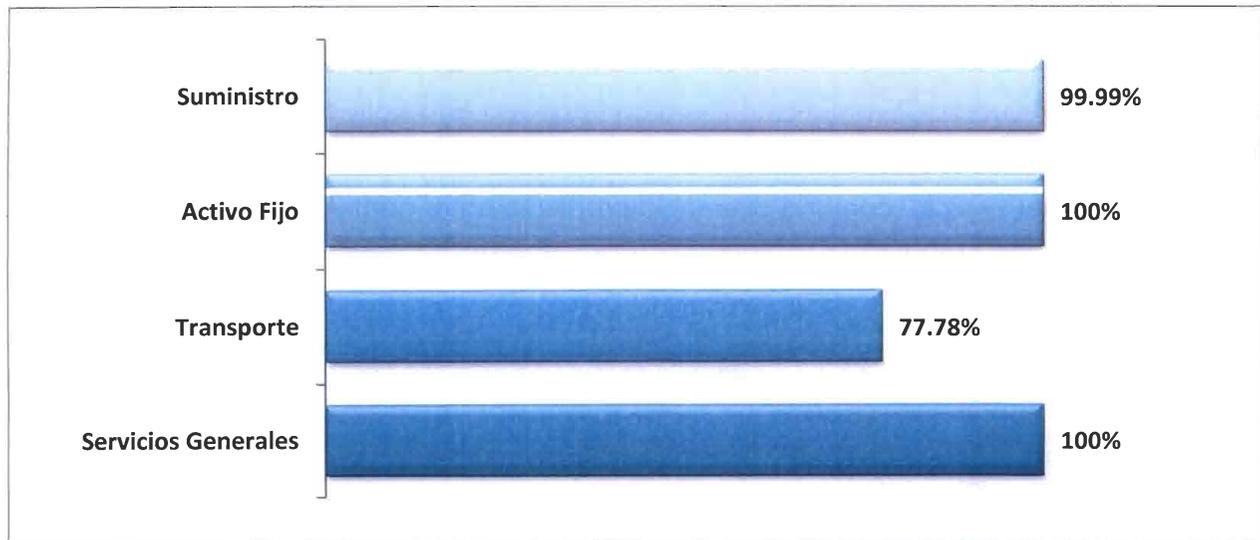
o **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar cierre contable anual del 2016, generando los estados financieros.	NP	
2	Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios.	100%	293 partidas de diario devengadas
3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones	100%	656 partidas de diario pagado

	según compromiso presupuestario.		
4	Elaborar Estados Financieros los primeros 10 días de cada mes.	100%	3 Estados Financieros elaborados
5	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes suministros	100%	3 comprobantes
6	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes (combustible)	100%	6 comprobantes de entrega de bienes.
	PROMEDIO TOTAL	100%	

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 100% de las metas establecidas para el segundo trimestre del año 2017.

❖ **UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.**



DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar inventario físico (mensual) de bodega	100%	3 inventarios realizados
2	Cuadrar inventario final con contabilidad*	99.99%	
3	Elaborar requerimiento de compras	NP	
4	Elaborar acta de recepción de bienes	100%	15 actas de Recepción de Bienes y Servicios
5	Dar salida a los bienes solicitados por las Direcciones y unidades, dar salida a los cupones de combustible dentro del sistema informático, dar salida física a lo requerido	100%	182 comprobantes de entregas de bienes
6	Remitir comprobantes de entrega de bienes y recepción de compra al departamento de contabilidad y unidad de auditoría	100%	208 comprobantes de entrega de bienes
7	Ingresar al sistema informático de bodega las compras adquiridas	100%	30 facturas de compra ingresadas.
	PROMEDIO TOTAL	99.99%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 2: Cuadrar inventario final con contabilidad ésta actividad se realiza en conjunto con el Departamento de Contabilidad, al final del primer trimestre esta actividad presenta un cuadro del 99.99%, con una diferencia promedio entre cantidad en sistema y cantidad en existencia de \$13.79. Según detalle a continuación:

Mes	Saldo Contable	Saldo Bodega	Diferencia	% de cuadro
Abril	\$95,805.40	\$95,819.12	\$ 13.72	99.99%
Mayo	\$100,718.35	\$100,732.07	\$ 13.72	99.99%
Junio	\$ 130,552.87	\$ 130,566.79	\$ 13.92	99.99%
PROMEDIO	\$109,025.54	\$109,039.33	\$13.79	99.99%

o DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Realizar proceso de inventario del activo del RNPN en un 100%.	100%	20 verificaciones de Activo Fijo
2	Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos.	100%	96 asignaciones realizadas.
3	Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	62 descargos realizados
4	Realizar proceso de descargo de bienes inservibles y obsoletos	NP	
5	Elaboración de actas de recepción en concepto de recepción, registro y codificación del activo fijo comprado que ingresa a bodega	100%	7 actas de recepción elaboradas
6	Proceso de donaciones	100%	1 donación de bienes muebles a Alcaldía de Chalatenango
7	Reordenamiento de bodegas	100%	Se realiza al hacer asignación o descarga de mobiliario y equipo
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

○ DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos	100%	Memorando Trans-57/2017
2	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	12 programaciones.
3	Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas	100%	2235 misiones cubiertas
4	Mantener actualizada la documentación de cada vehículo para que pueda circular dentro de lo establecido por la ley	NP	
5	Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos*	0%	
6	Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales	100%	
7	Proceso de liquidación de actas de combustible*	66.67%	
	PROMEDIO TOTAL	77.78%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

*Actividad 5: Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos, esta actividad contempla un indicador en relación a informes presentados, pero dentro de los anexos hace referencia únicamente 3 actas de recepción de bienes por servicio, por lo tanto esta actividad no será considerada ya que el indicador hace referencia a una consolidación de informe.

o DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

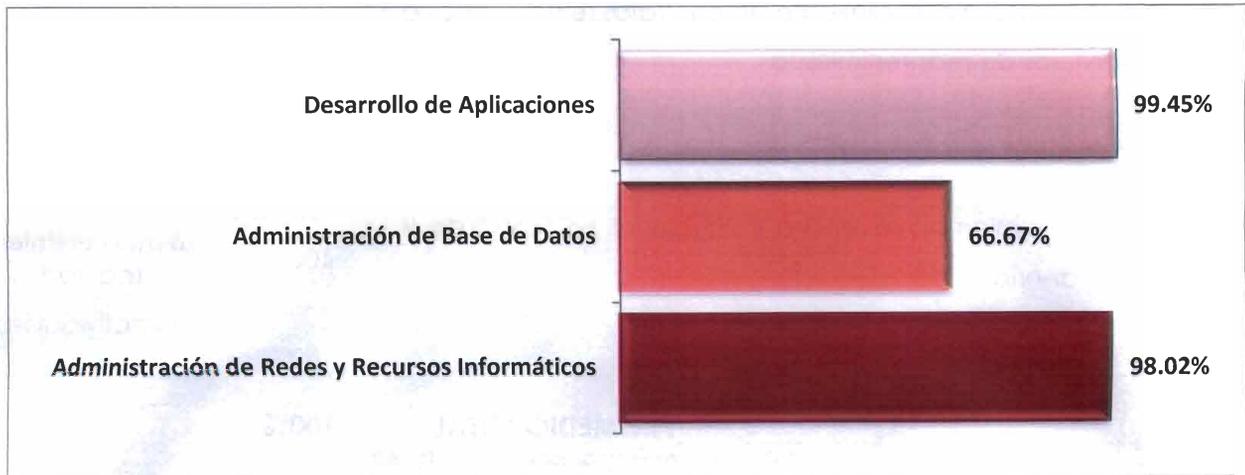
	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Mantenimiento correctivo en base a demanda	100%	87 acciones de mantenimiento
2	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	4 informes, contrato con empresa ARGUS, SA. de CV
3	Actividad de limpieza de zonas verdes	100%	3 limpiezas en zona verde
4	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería	100%	16 mantenimientos realizados
5	Actividades de limpieza en oficinas	100%	528 actividades de limpieza.
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 94.44% de las metas establecidas durante el segundo trimestre del año 2017.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración y Finanzas posee un 97.22% de las metas establecidas para el segundo trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



La Dirección de Informática presenta una ejecución trimestral de **88.05%**,

❖ **DESARROLLO DE APLICACIONES :**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Desarrollar interconexión del sistema SPP con sistema SREFv2, SREFv3 histórico y módulo de gestión de defunciones.	100%	10 actividades realizadas
2	Desarrollar reestructuración del Sistema SREF e implementación en municipalidad piloto	100%	23 actividades realizadas
3	Mantenimiento y soporte sobre aplicaciones en producción del RNPN.	97.27%	107 solicitudes atendidas de 110 solicitadas
4	Implementación y/o mantenimientos sobre convenios interinstitucionales.	100%	5 actividades realizadas

5	Monitoreo de aplicaciones en producción.	100%	99% de servicio de 95% programado
PROMEDIO TOTAL		99.45%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

La actividad 1 y 2 no es posible verificar el nivel de cumplimiento de la actividad, debido a que no se cuenta con una programación de actividades del año, por lo que se solicita que se envíe dicha calendarización debidamente autorizada por el Director del área

❖ **UNIDAD DE ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS.**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender incidencias y correcciones generadas de DUICENTROS, Consulados, alcaldías (SREF) y/o resoluciones jurídicas	100%	-Correcciones y consultas: 2880. -Incidencias: 48
2	Generar Estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas.	100%	189 estadísticas generadas
3	Asistencia a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos.	100%	20 solicitudes subsanadas
4	Proceso de monitoreo y optimización del rendimiento de las bases de datos (revisión de consultas, procedimientos almacenados, tareas programadas, creación de índices).	33.33%	3 procesos realizados de 9 programados
5	Verificación a la consistencia de los datos contenidos en los sistemas de partidas y sistema de DUI (validaciones de posibles DUIs duplicados, validación de DUIs sin imagen de partida, validación folios, etc).	100%	6 procesos realizados de 6 programados

6	Realizar procedimiento de administración de la Base de Datos (creación de usuarios, creación de tablas y esquemas, actualización de diccionario de datos mantenimiento y actualización del software de base de datos).	100%	4 procedimientos realizados de 4 solicitados
7	Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad.	0%	No especifica cantidad de documentos.
8	Atender recomendaciones generadas de informes de auditoría realizada a la administración de la Base de Datos del RNPN.	0%	
PROMEDIO TOTAL		66.67%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; NR: actividad no requerida.

❖ **UNIDAD DE ADMINISTRACION DE REDES Y RECURSOS INFORMATICOS**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Proporcionar mantenimiento preventivo de hardware y diagnóstico mediante herramientas de software para verificar el buen funcionamiento de los equipos en Data Center.	82.14%	161 mantenimientos de 196 programados
2	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software de oficina.	100%	450 solicitudes recibidas y evacuadas.
3	Mantener en inventario físico de hardware y software de la institución.	100%	1 inventario realizado
4	Ejecutar plan de respaldo a servidores de comunicación del RNPN.	100%	3 respaldos realizados
5	Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios.	100%	3 procesos de creación o eliminación de cuentas realizadas

6	Verificación del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches)*	100%	1 informe trimestral
7	Monitoreo de servicios de red y servidores.	100%	11 monitoreos
8	Seguimiento a observaciones de Corte de Cuentas.	100%	
9	Revisión de manuales de procedimientos de la unidad.	100%	
PROMEDIO TOTAL		98.02%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

*Actividad 5: Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios., se ha realizado 3 procesos, dando como resultado:

Actividad	Cantidad
Restablecimiento (contraseña correo)	2
Restablecimiento (contraseña dominio)	14
Restablecimiento (cuenta dominio)	2
Creación (cuenta correo)	1
Creación (cuenta correo dominio)	2
Creación (cuenta internet)	2
TOTAL	23

*Actividad 6: Verificación del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches): en esta actividad presenta 1 informe trimestral donde especifica 11 monitoreos realizados, pero dentro del POA tiene programado un informe mensual, por lo cual se recomienda presentar dicho informe de manera mensual y como lo ha realizado de manera trimestral.

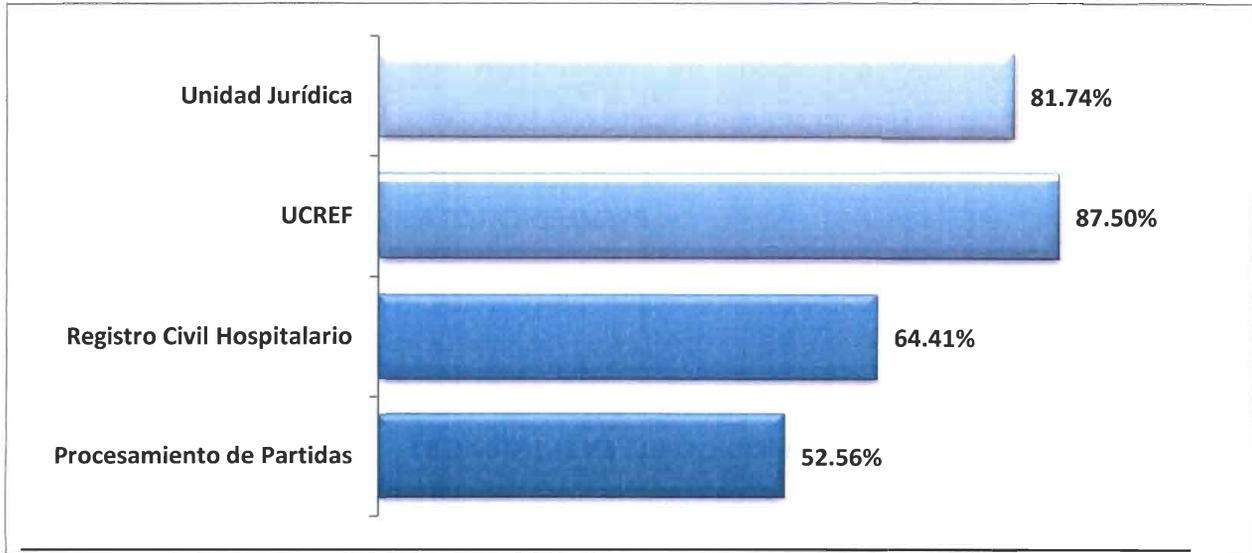
Es de hacer notar que el propósito de esta actividad es verificar la realización de los mantenimientos, no la elaboración de informe ya que este es solamente el medio de verificación de la realización de la actividad, por lo cual se sugiere que para dar formalidad al indicador se presente el informe de manera mensual y no trimestral.

SEGUIMIENTO II TRIMESTRE POA 2017

Área	Fecha de mantenimiento o monitoreo
Archivo Registral	Del 03/04/2017 al 07/04/2017
Unidad Jurídica	Del 17/04/2017 al 19/04/2017
UCREF	21/04/2017
Presidencia Adjunta	24/04/2017
Recolección	03/05/2017
DAF	17/05/2017 al 22/05/2017
	14/06/2017 al 16/06/2017
Soporte Técnico	25/05/2017
DIC	26/05/2017 al 29/05/2017
	02/06/2017 al 09/06/2017
DUI en el Exterior	31/05/2017

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 88.05% de las metas establecidas para el segundo trimestre año 2017.

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



La Dirección de Registro de Personas Naturales, posee una ejecución trimestral de **71.55%** de las metas establecidas.

❖ **UNIDAD JURIDICA REGISTRAL :**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar resoluciones jurídicas para la obtención del DUI en cualquiera de sus trámites.	100%	319 resoluciones emitidas
2	Realizar procesos de análisis y asesoría jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus trámites.	100%	19 asesorías.
3	Búsqueda y certificación de constancias de DUI.	100%	1,861 certificaciones de DUI
4	Búsqueda y certificación de constancias de partidas	100%	2,945 certificaciones de partidas.
5	Elaboración de opiniones jurídicas	100%	51 opiniones jurídicas.
6	Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo	100%	162 consultas atendidas.

	electrónico)		
7	Capacitaciones sobre legislación aplicable al REF	100%	23 personas capacitados de 21 programadas.
8	Elaboración de resolución de evacuación de audiencia de diligencia de establecimiento subsidiario de Estado Familiar	100%	216 resoluciones de evacuación de audiencia.
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

o **DEPARTAMENTO JURIDICO DUI EN EL EXTERIOR :**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Reducir el porcentaje de trámites que son revisados fuera de tiempo	7.63%	959 trámites revisados en menos de 4 días de un total de 12,568
2	Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas*	NPM	
3	Reducir el porcentaje de análisis jurídico que se realizan fuera de tiempo establecido, con el fin de subsanar las inconsistencias de los trámites suspendidos.	82.82%	699 trámites de 844 evacuados en menos de 9 días.
4	Proporcionar atenciones jurídicas a ciudadanos en las instalaciones del RNPN.	100%	94 ciudadanos atendidos en las instalaciones del RNPN.
PROMEDIO TOTAL		63.48%	

NPM: No es posible medir

Actividad 2 Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas, dentro de ésta actividad se estableció una meta de menos de 25% de las llamadas no atendidas por mes, dentro del trimestre se recibió un total de 12,801 llamadas, pero no es posible determinar el porcentaje de llamadas no atendidas.

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 81.74% de las metas establecidas para el segundo trimestre del año 2017.-

❖ **UNIDAD COORDINADORA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Avales entrega de formularios para registro de nacimiento y defunción	50%	2 formularios de 4 programados
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación*	100%	33 participaciones
3	Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF)*	100%	-Asesorías: 227 -Asentamiento Tardío: 16
4	Gestión, implementación y seguimiento de convenios, contratos y donaciones.*	100%	6 Documentos firmados
5	Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación.*	-	Creación de leyes, aún sin aprobar.
	PROMEDIO TOTAL	87.5%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 1: entrega de formularios para registro de nacimiento y defunción, se entregó 2 formularios de registro de nacimiento y defunción a los siguientes municipios:

- ✓ Alcaldía Municipal de Cojutepeque, Cuscatlán.
- ✓ Alcaldía Municipal de Ciudad Barrios, San Miguel.

*Actividad 2: Empoderamiento al derecho de identidad e identificación, se realizaron las siguientes participaciones:

	Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
1	Gabinetes Móviles	Arambala, Morazán	1
		Guatajiagua, Morazán	1
2	Ferias de Identidad	Jujutla Ahuachapán	1
3	Festivales del Buen Vivir	Zacatecoluca, La Paz	1
		Museo del Ferrocarril, San Salvador	1
4	Jornadas de Capacitación	Instituto Técnico Industrial	1
		Instituto Nacional José María Peralta Lagos	1
		Instituto Nacional Juan Pablo II	1
		Instituto Nacional Simón Bolívar	1
5	Política de Participación Ciudadana para el Órgano Ejecutivo	CAPRES	1
6	Red de Atención Compartida San Vicente	✓ EDUCO, San Vicente.	2
		✓ Visión Mundial, San Vicente.	
7	Reunión Secretaria de Inclusión Social (atenciones Ciudad Mujer)	Secretaría Social Inclusión Social	1
8	Reunión Informe de personas adultas mayores (mesa de trabajo)	Secretaría Social Inclusión Social	1
9	Reunión seguimiento convenio ISSS	Oficinas administrativas ISSS	1
10	Reunión informe personas discapacitadas (mesa de trabajo)	Cancillería	1
11	Gestión de Cooperación con BID (Emisión de Documento para la Niñez y Adolescencia en zona Fronteriza)	BID	3
12	Centro de Atención al Migrante	CAIM	3
13	Consejo Nacional para la Protección y Desarrollo de la	Conmigrantes	6

	Persona Migrante y su Familia (Conmigrantes)		
14	Interoperabilidad	Secretaria Técnica de Participación Ciudadana	3
15	Implementación de registros Electrónicos	MINEC	2
	TOTAL		33

*Actividad 3: Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF): se hizo un total de 227 asesorías y 16 resoluciones de casos de asentamiento tardío:

ASESORIA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ferias de Identidad	24	24	48
Gabinetes Móviles	63	78	141
Festivales de Buen Vivir	16	22	38
total	103	124	227

ASENTAMIENTO TARDIO	NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
Centros Penales	2	4	6
Ciudad Mujer	5	5	10
TOTAL	7	9	16

SEGUIMIENTO II TRIMESTRE POA 2017

*Actividad 4: Gestión, implementación y seguimiento de convenios, contratos y donaciones:

Estatus	Nombre del Documento	fecha
Firmado	Adenda al Convenio de Cooperación Técnica entre RPNP y CNR	09/05/2017
	Convenio de Cooperación suscrito entre RPNP y la CSJ	26/06/2017
	Cancelación de 7 cuentas de acceso a la réplica de Base de Datos para la DGME	16/06/2017
	Donación bienes muebles RPNP- Alcaldía de Chalatenango	23/05/2017
	Donación bienes muebles RPNP- Alcaldía de Nombre de Jesús.	09/04/2017

*Actividad 5: Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación: la UCREF colabora en la elaboración de diversas leyes, las cuales se encuentran en la etapa de elaboración o por diversos motivos aún no han sido aprobadas, las cuales son:

- ✓ Ley de Protección de Datos Personales.
- ✓ Ley General de Servicios Generales del RPNP
- ✓ DUI desde el nacimiento.
- ✓ Código Único Administrativo.

❖ UNIDAD REGISTRO CIVIL HOSPITALARIO :

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Fichas médicas completas conforme a documentos presentados por informantes	100%	10,362 fichas completadas de un total de 10,362

			recién nacidos
2	Capturas de información de recién nacidos revisados por URCH y posteriormente remitir al REF correspondiente.	57.65%	5,974 fichas remitidas al REF correspondiente de 10,362 fichas de recién nacidos.
3	Verificación y revisión de inscripción de las capturas realizadas en las alcaldías correspondientes.*	0%	No presenta ejecución de la actividad.
4	Visitas de supervisión y seguimiento a oficinas de Registro Civil Hospitalario.	100%	96 visitas realizadas de 70 programadas
	PROMEDIO TOTAL	64.41%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 3: Verificación y revisión de inscripción de las capturas realizadas en las alcaldías correspondientes. Se ha remitido carta a los Jefes de Registro del Estado Familiar solicitando información de los índices de nacimiento desde la fecha de firma del convenio, pero no se ha recibido respuesta.

❖ **UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar.*	41.38%	216 visitas a alcaldías de 522 programadas.
2	Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador.*	100%	36,827 partidas con control de calidad de 28,154 programadas.
3	Realizar el proceso de revisar y cargar imágenes de partidas de nacimiento para digitar en el sistema.	40.69%	27,346 partidas digitadas de 67,200 programadas.
4	Revisión, carga para digitación y depurar lotes al	100%	10,738 partidas digitadas de 6,136

	sistema (partidas de defunción), cada lote de 50 partidas, 41 lotes al mes		programadas
5	Control de calidad a partidas de nacimiento digitadas.	46.40%	31,183 partidas digitadas de 67,200 programadas
6	DUI indexado para destrucción.	39.43%	53,000 DUIs indexados de 134,400 programados
7	Destrucción de DUI programadas	RP	Se reprograma III trimestre.
PROMEDIO TOTAL		61.32%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 1 Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar:

Departamento	abril	mayo	junio	Total
Ahuachapán	6		3	9
Cabañas		3	3	6
Chalatenango	16	21	4	41
Cuscatlán		7	3	10
La Libertad	20	16	3	39
La Paz		13	2	15
La Unión	2			2
Morazán	2		2	4
San Miguel	9		2	11
San Salvador	12	7	8	27
San Vicente		1	8	9
Santa Ana	6		4	10
Sonsonate	12		4	16
Usulután	3		14	17
TOTAL	88	68	60	216

*Actividad 2: Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador.

Actas	abril	mayo	junio	TOTAL
Nacimiento	11,169	5,738	9,213	26,120
Defunción	4,134	2,827	3,746	10,707
TOTAL	15,303	8,565	12,959	36,827

*Actividad 3: Realizar el proceso de revisar y cargar imágenes de partidas de nacimiento para digitar en el sistema. Según reporte, la realización de esta actividad presento algunos inconvenientes para el logro de la meta:

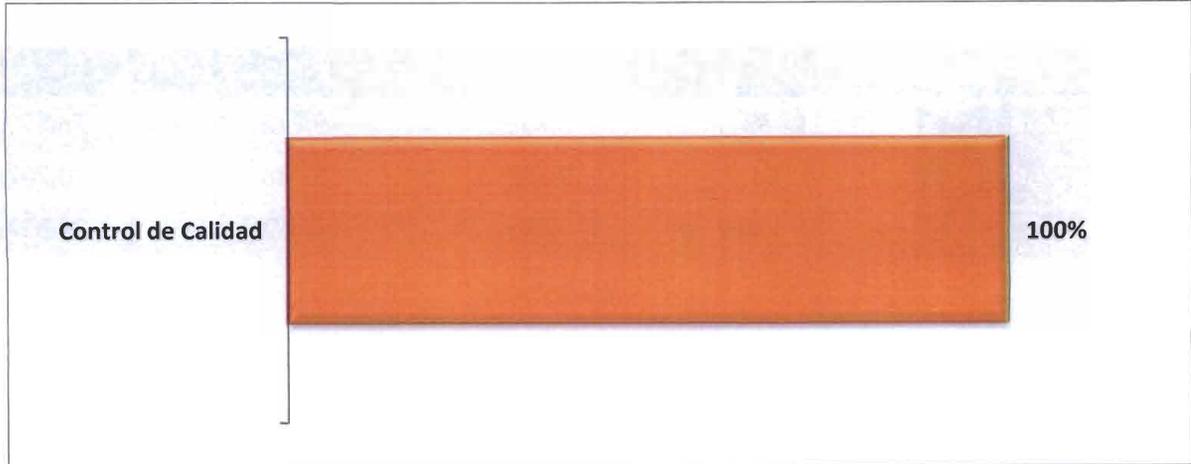
- a) Fallas continuas en sistema SPP
- b) Equipo informático lento
- c) Huelga del mes de mayo

*Actividad 7: Destrucción de DUI programadas no se realizó ya que no se recibió actas por parte de la Comisión de Destrucción de DUI, la cual se realizaría en el mes de abril.

Se requiere justificación del no cumplimiento de las actividades 3, 5, 6, y establecer qué acciones correctivas serán tomadas para superar la deficiencia.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 73.74% de las metas establecidas para el segundo trimestre del año 2017.

DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



La unidad de Control de Calidad, posee un promedio de ejecución del **100%** durante el segundo trimestre del año.

❖ UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender los requerimientos de asesorías sobre elaboración de documentos relacionados al SGC*	100%	25 requerimientos atendidos.
2	Revisión y actualización de documentación de procedimientos y políticas del SGC del RNPN*	100%	17 actividades realizadas
3	Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad.	RP	Reprograma III trimestre demanda por de asesorías
4	Coordinación de reuniones del Comité de Calidad.	NP	
5	Auditorías de Calidad.	100%	1 informe
6	Identificación de Planes de Mejora.	NP	

7	Capacitaciones sobre el tema de Gestión de Calidad.	100%	7 capacitaciones
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: Reprogramación

*Actividad 1: Atender los requerimientos de asesorías sobre elaboración de documentos relacionados al SGC, ocho consultas a las cuales se les respondió por memorando y 17 requerimientos e asesorías.

Memorandos DAC II trimestre 2017

#	REF. DAC	Fecha	Dirigido a	Asunto
1	46	05/04/2017	DIC; DE	Se informa que Acta consultada no se encuentra regulada en procedimientos de DUI Exterior, sin embargo en procedimiento Gestionar Expediente hay un ejemplo de producción diaria, que contiene el mismo formato para producción nacional.
2	53	25/04/2017	PRE; DE	Se informa sobre procedimiento relativo a Elaboración, Revisión y Emisión de Acuerdos de Presidencia, anexando borrador elaborado con Asesoría Jurídica y comunicando que se solicitará nuevamente información a directores pendientes de Respuesta.
3	59	15/05/2017	DIC	Sobre solicitud de instructivo de entrega manual de DUI en Centros de Servicio en el Exterior, se informa que no existe un documento al respecto y se enlistan documentos Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la DIC.
4	66	24/05/2017	PRE; DE	Se remite listado de políticas del SGC, acorde a lo solicitado.
5	69	01/06/2017	UCREF; DRPN; DE; PRE; RNA	Sobre avance de los procedimientos de Inscripción de nacimiento; atención al migrante y atención en zonas fronterizas, se informa estado de cada una.
6	73	07/06/2017	ESCEC; DE	Opinión sobre solicitud de propuesta de entrega de instructivos y manuales de MB para facilitar divulgación a delegados, los cuales no forman parte del SGC.
7	85	21/06/2017	UCREF; DRPN; DE; PRE;	Respuesta sobre adecuación a formato SGC de Política de Participación Ciudadana, el cual se verificó su adaptación y no contiene los apartados mínimos, faltando punto de Junta Directiva, firma de quienes participaron en el original y a DAC en este caso, le corresponde el control de distribución.
8	87	26/06/2017	DIC; PRE; DE.	En respuesta a instrucción de presidencia sobre documento relacionado a Declaración Jurada de renuncia de entrega de DUI tramitado en el exterior: DUI EL SALVADOR, se solicita designar a técnico ad hoc y se le convoca a reunión.

Lista de Asistencia- Registro de Asesorías.

#	Fecha	Dirigido a	Asunto
1	06/06/2017	Unidad de Proyectos	Sobre actualización de procedimientos de la Unidad
2	07/06/2017	Unidad de Acceso a la Información Pública	Consultas sobre actualización del Procedimiento de Atención de Quejas y Avisos
3	07/06/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Revisión del Procedimiento capturar información niñas y niños nacidos en hospitales de la red pública
4	08/06/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Revisión del Procedimiento capturar información niñas y niños nacidos en hospitales de la red pública
5	09/06/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Revisión del Procedimiento capturar información niñas y niños nacidos en hospitales de la red pública
6	13/06/2017	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Actualización de Procedimiento de Compras
7	13/06/2017	Unidad de Administración de Base de Datos	Revisión de Listado de Documentos de la Unidad y Procedimiento Elaborar Informes Estadísticos.
8	13/06/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Revisión del Procedimiento capturar información niñas y niños nacidos en hospitales de la red pública
9	20/06/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Revisión del Procedimiento capturar información niñas y niños nacidos en hospitales de la red pública
10	21/06/2017	Unidad de Supervisión y Control de Ejecución de Contratos	Elaboración de nuevo procedimiento relativo a Supervisar y Controlar Contratos Institucionales
11	22/06/2017	Unidad de Gestión Documental y Archivos	Sobre borrador de Procedimiento relacionado a la Transferencias Documentales y Refuerzo sobre la definición de Política y Procedimientos
12	22/06/2017	Unidad de Administración de Base de Datos	Revisión Procedimiento Elaborar Informes Estadísticos.
13	23/06/2017	Departamento de Archivo Registral	Revisión de Actualización de Procedimiento.
14	23/06/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Revisión del Procedimiento capturar información niñas y niños nacidos en hospitales de la red pública
15	23/06/2017	Unidad de Proyectos	Sobre actualización de procedimientos de la Unidad
16	26/06/2017	UPP- UJR-UAR-ADA-DUIEXT-DUIEXT-PLA	Reunión de Seguimiento para verificar avances realizados en documentos y solventar dudas, UCREF y USCDUIEXT, no se presentan.
17	30/06/2017	Unidad de Gestión Documental y Archivos	Revisión de Política de Gestión Documental.

*Actividad 2: Revisión y actualización de documentación de procedimientos y políticas del SGC del RNPN, se dio finalización y/o elaboración de documentos, se estableció plan de trabajo, calendarizando reuniones con técnicos adhoc, mediante reuniones.

Plan de trabajo- Actualización de Documentos		
No.	Unidad	Fecha
1	Unidad de Acceso a la Información Pública	05 al 07 de junio
2	Unidad de Proyectos	05 al 07 de junio
3	Unidad de Registro Civil Hospitalario	07 al 09 de junio
4	Unidad de Administración de Base de Datos.	08 al 09 de junio
5	Unidad de Gestión Documental y Archivos	19 al 23 de junio
6	Departamento de Archivo Registral / Depto., Archivo Central.	19 al 23 de junio
7	Reunión para revisar borradores y notificar cronograma – Segundo Grupo	26 de junio ; 8:30 am
Plan de trabajo- Reuniones de Seguimiento		
No.	Unidad	Fecha
8	Unidad de Registro Civil Hospitalario	13 de junio 10:00 am
9	Unidad de Contrataciones y Adquisiciones	13 de junio 11:00 am
10	Unidad de Administración de Base de Datos	13 de junio 11:30 am
11	Unidad de Registro Civil Hospitalario	20 de junio 1:30 pm
12	Unidad de Contrataciones y Adquisiciones	21 de junio 1:30 pm
13	Unidad de Administración de Base de Datos	22 de junio 1:30 pm
14	Unidad de Proyectos	23 de junio 8:00 am
15	Depto. Archivo Documental Registral // Depto. Archivo Central	23 de junio 10:00 am
16	Unidad de Registro Civil Hospitalario	23 de junio 1:30 pm
17	Unidad de Gestión Documental y Archivos	30 de junio 1:30 pm

*Actividad 5: Auditorías de Calidad. Informe de prueba piloto de auditoría a la Unidad de Planificación.

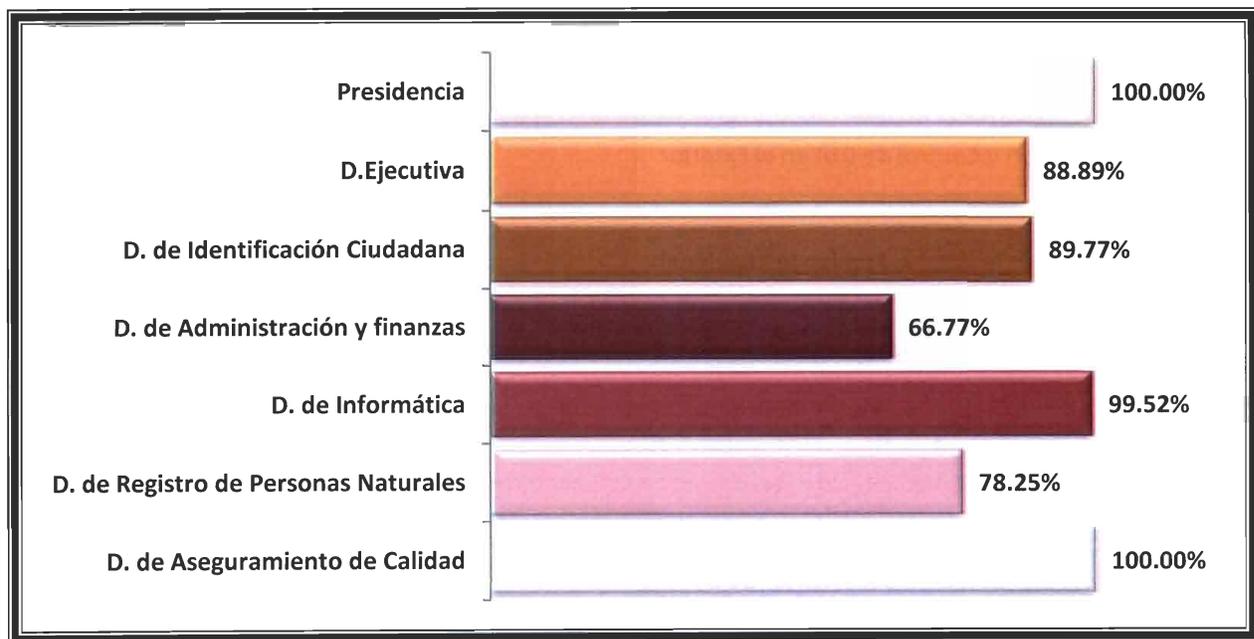
*Actividad 7: Capacitaciones sobre el tema de Gestión de Calidad.:

#	Fecha	Tema	Asunto
1	05/04/17	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos	Inducción Asesoría Jurídica
2	22/04/2017	Sistema de Gestión de Calidad	Inducción Técnicos AD Hoc
3	23/04/2017	Sistema de Gestión de Calidad	Inducción Técnicos AD Hoc
4	24/05/2017	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos	Inducción Técnicos AD Hoc
5	25/05/2017	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos	Inducción Técnicos AD Hoc
6	26/05/2017	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos	Inducción Técnicos AD Hoc
7	16/06/2017	Sistema de Gestión de Calidad Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos	Inducción Planificación.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% para el segundo trimestre del año 2017.

3.4 MODIFICACION AL I TRIMESTRE

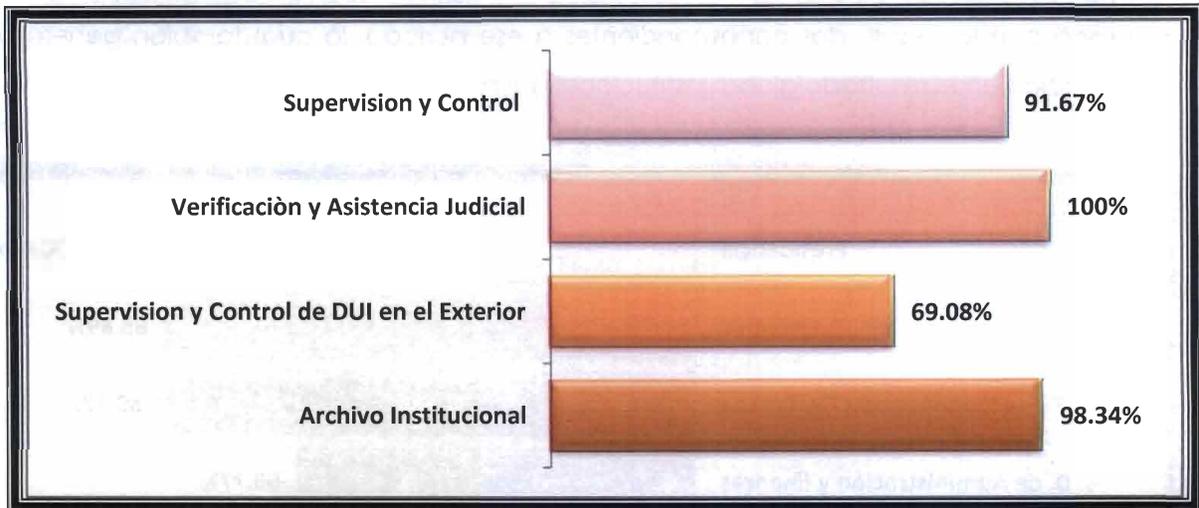
Debido a que los seguimientos de la Dirección de Identificación Ciudadana fueron recibidos en fecha posterior a la remisión del Informe de Seguimiento de la institución (a excepción de la unidad de Archivo Institucional); se incorpora en este informe el presente apartado con los resultados correspondientes a ese período, lo cual también genera una modificación en el resultado global institucional del primer trimestre.



En el informe de primer trimestre del año, el RNP presentaba una ejecución trimestral del **79.72%**, una vez incorporados los resultados de la Dirección de Identificación Ciudadana en el presente informe, la ejecución trimestral se modifica a **89.03%**

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACION CIUDADANA

I Trimestre



Durante el primer trimestre del año, la Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución del 89.77%, durante el cual, la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior presenta una ejecución del 69.08%, siendo la ejecución mas baja, mientras que la Unidad de Verificación y Asistencia Judicial es la más alta con un 100%.

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe mensual del proceso de emisión del DUI a Junta Directiva	66.67%	2 informes reportados
2	Capacitaciones	100%	

3	Quejas y denuncias	100%	12 denuncias resueltas de 8 recibidas
4	Coordinación con Mühlbauer	100%	15 resoluciones de incidentes (no especificados)
5	Revocatorias	100%	3 revocatorias
6	Monitoreo medición satisfacción usuarios	NP	
7	Reunión de trabajo con los supervisores.	66.67%	4 reuniones de 6 programadas.
8	Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.	100%	5 participaciones (festival del Buen Vivir) de 3 programadas.
9	Opiniones jurídicas relacionadas a las funciones de la DIC.	100%	2 opiniones de 2 solicitadas.
PROMEDIO TOTAL		91.67%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

*Actividad 8: Apoyo a otras unidades en actividades institucionales: participación en 5 Festivales del Buen Vivir:

- 1) Nuevo Cuscatlán, La Libertad;
- 2) Soyapango, San Salvador;
- 3) Acajutla, Sonsonate;
- 4) San Bartolomé Perulapía, Cuscatlán;
- 5) Panchimalco, San Salvador

❖ UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar respuesta a solicitudes de certificación de imagen y datos de DUI	100%	19,524 solicitudes evacuadas.
2	Gestionar el secuestro de expedientes físicos a las instituciones que estén autorizadas.	100%	80 expedientes secuestrados.
3	Extender certificaciones de expedientes requeridas física o digital de manera parcial o completa.	100%	34 certificaciones de expedientes.
4	Facilitar el escaneo de expedientes a las instituciones que establece la Ley o un convenio.	100%	67 expedientes escaneados.
5	Validación de DUI (convenio BCR)	100%	3 validaciones de DUI.
	PROMEDIO TOTAL	100%	

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE DUI EN EL EXTERIOR.

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Gestionar el mantenimiento preventivo en los equipos en el exterior y materiales utilitarios de oficina*	NP	
2	Envío de DUI al exterior por parte del RNPN	79.51%	Enviado 15,018 DUI de 18,889 producidos
3	Calidad de enrolamiento de ciudadanos	96.80%	638 inconsistencias de 19,968 enrolamientos
4	Control de inventario de DUI*	0%	
5	Gestionar apoyo de Soporte Técnico, Jurídico y administrativo	NP	

6	Reunión de supervisores Regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio	NP	
7	Realizar videoconferencias entre los supervisores regionales y jefe de Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior	NP	
8	Realizar capacitaciones a los asistentes administrativos , sobre relaciones interpersonales y atención a público, etc.	NP	
9	Seguimiento al Plan de Difusión, publicidad sobre la importancia del DUI en el exterior	NP	
10	Seguimiento al procedimiento de cuadre diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos.*	NP	
PROMEDIO TOTAL		69.08%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

*Actividad 3: Calidad de enrolamiento de ciudadanos:

Consulado	Total de enrolamientos	Cantidad de Inconsistencia	% enrolamientos con inconsistencia (Inconsistencia / enrolamiento) x100%	% inconsistencia General (Enrolamiento/376) x100%
Atlanta	440	33	7.50%	5.17%
Boston	550	8	1.45%	1.25%
Chicago	415	15	3.61%	2.35%
Dallas	1,534	26	1.69%	4.08%
Doral	501	5	1.00%	0.78%
Elizabeth	1,032	15	1.45%	2.35%
Houston	2,518	89	3.53%	13.95%
Las Vegas	384	18	4.69%	2.82%

Long Island	2,265	21	0.93%	3.29%
Los Angeles	3,930	111	2.82%	17.40%
New York	827	7	0.85%	1.10%
San Francisco	1,886	165	8.75%	25.86%
Seattle	214	13	6.07%	2.04%
Silver Spring / Washington	1371	23	1.68%	3.61%
Toronto	42	8	19.05%	1.25%
Woodbridge	2,059	81	3.93%	12.70%
TOTAL	19,968	638		100%

De los 16 Centros de Servicio en el exterior, durante el primer trimestre se reporta un total de **638** inconsistencias de un total 19,968 enrolamientos efectuados, equivalente a un **3.20%** del total de enrolados.

El análisis del cuadro anterior es el siguiente:

- c) % enrolamientos con inconsistencia: lo que equivale al porcentaje de inconsistencias en el enrolamiento de trámites en cada centro de servicio.
 - d) % inconsistencia General: relación porcentual de inconsistencia de cada centro de servicio con el total de inconsistencias en el exterior.
- c) % enrolamientos con inconsistencia:** en este aspecto, la sede de Toronto presenta el mayor porcentaje de incidencias en relación a los enrolamientos realizados en el período 19.05% (8 inconsistencias de 42), mientras que la sede de New York presenta el menor porcentaje de incidencias 0.85% (7 de 827).
- d) % inconsistencia General** el total de inconsistencias en el exterior es de 638, la Sede de San Francisco presenta el mayor porcentaje de incidencias con un total de 25.86% (165 de 1,886) mientras que la sede de El Doral presenta el menor porcentaje 0.78% (5 de 501).

*Actividad 4: Control de inventario de DUI

No es posible determinar el indicador de esta actividad, debido a que no proporciona la información requerida para establecer el cumplimiento de la actividad, ya que no se cuenta con los datos fehacientes en sistema del momento en que fue realizado el inventario físico.

❖ **UNIDAD DE ARCHIVO INSTITUCIONAL:**

Esta unidad fue evaluada en el informe del I trimestre, obteniendo un promedio trimestral de **98.34%**

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 89.77% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2017.

4. RECOMENDACIONES:

- i. Dotar a la Unidad de Acceso a la Información Pública de colaboración necesaria para la realización de encuestas de satisfacción, ya que debido a la falta de personal no ha podido ser ejecutada, para lo cual puede recibir apoyo de otras unidades o personal externo como estudiantes que realicen sus horas sociales.
- ii. Se recomienda analizar el traslado de las funciones de protocolo a la Unidad de Comunicaciones, ya que dichas actividades no tienen ninguna relación con las funciones de la Unidad Ambiental Institucional lo que genera que las actividades propias de la unidad se vean afectadas.
- iii. La Unidad de Proyectos debe presentar un informe de resultados de gestiones con organismos cooperantes y comprobante de haber realizado dichas gestiones.
- iv. Se recomienda que el Jefe de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos efectúe de manera mensual una reunión con los administradores de contratos.
- v. Se sugiere modificación de la actividad 7 del Departamento de Transporte: Proceso de liquidación de actas de combustible, ya que su indicador está expresado en informe mensual, cuando en la práctica la liquidación se hace al consumir 500 vales.
- vi. Se recomienda a la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior, elaborar un mecanismo de toma de inventario en los Centros de Servicio en el Exterior, a fin de poder realizar una toma de inventario exacta que pueda determinar que la cantidad de DUI físicos corresponde al reflejado en el sistema.
- vii. La actividad 6 de la unidad de Supervisión y Control "Monitoreo medición satisfacción usuarios" presenta una ejecución del 0%, por lo cual, al estar relacionada con las encuestas de satisfacción de usuario de la unidad de Acceso a la Información Pública, se recomienda realizarla en conjunto, para maximizar recursos.
- viii. Generar un manual, procedimiento, normativa o instrucción a los Asistentes Administrativos en los consulados, especificando las fechas, formas y manera de hacer la toma de inventario de los DUI pendientes de entrega, DUI retenidos, DUI recibidos desde El Salvador. Etc.

- ix. Establecer de ser posible mediante sistema, una manera para poder monitorear de manera individual las incidencias de todos los Asistentes Administrativos en los Consulados, a fin de poder determinar no solo el tipo de incidencia más común. Sino el operador que más errores genera, a fin de poder establecer la causa de esto y la manera de contrarrestarlo, y así minimizar el porcentaje de incidencias en los trámites.
- x. Realizar las gestiones a fin de dar inicio a la implementación del "*Procedimiento Conciliar Ingresos Diarios en Centros de Servicio del Exterior*"⁴, a fin de poder cuadrar los ingresos en la colecturía de los Consulados versus la cantidad de trámites realizados por los Asistentes Administrativos en el exterior.
- xi. Se recomienda a la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos que debe presentar informe mensual no trimestral sobre el mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches).
- xii. La actividad 8 de la Unidad de Administración de Base de Datos: Atender recomendaciones generadas de informes de auditoría realizada a la administración de la Base de Datos del RNPN, se sugiere modificar la meta programada a porcentaje, ya que ésta es realizada a demanda.
- xiii. Los Directores en su revisión deben hacer un análisis que deje constancia de que los seguimientos remitidos fueron revisados y no solamente firmados, haciendo comentarios o aclaraciones de ser necesario en el memorando de remisión, ya que de esta manera se utiliza como retroalimentación de las actividades de sus unidades y/o departamentos.
- xiv. Ser minucioso en el llenado de la matriz de seguimiento, verificando que las cantidades reportadas concuerden con el indicador establecido y que dichos datos sea completamente visible al momento de presentar el reporte impreso.
- xv. Los anexos deben ser presentados de forma ordenada, especificando la actividad a la cual corresponde algunas unidades ya lo presentan y esto facilita la verificación.
- xvi. Se sugiere a aquellos Jefes de unidades que no presentan resumen de las actividades o descripción del mismo que complemente la información presentada, lo hagan, ya que de esta manera se vuelve más comprensible cada actividad y su evaluación.

⁴ Aprobado JD. Sesión 923, punto 5, 19/01/2017

5. GLOSARIO:

BCR

Banco Central de Reserva, 23, 58

BID

Banco Interamericano de Desarrollo, 12,
45

CAIM

Centro de Atención al Migrante, 46

CAPRES

Casa Presidencial, 45

CNR

Centro Nacional de Registro, 47

Conmigrantes

Consejo Nacional para la Protección y
Desarrollo de la Persona Migrante y su
Familia, 46

COOPIT

Cooperación Italiana en El Salvador, 18

COSUDE

Agencia Suiza para el Desarrollo y la
Cooperación, 18

CSJ

Corte Suprema de Justicia, 47

DGME

Dirección General de Migración y
Extranjería, 47

DUI.

Documento Único de Identidad, 4, 11,
12, 23, 42, 58

FFID

Fondo de Fortalecimiento Institucional
para el Desarrollo España-El Salvador,
18

FGR

Fiscalía General de la República, 4

IIN

Instituto Interamericano del Niño, la
Niña y los Adolescentes, 18

ISDEMU

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo
de la Mujer, 19

ISSS

Instituto Salvadoreño del Seguro Social,
28, 29, 45

IVA

Impuesto al Valor Agregado, 32

MINEC

Ministerio de Economía, 46

NTCIE

Normas Técnicas de Control Interno
Específico, 12

OCDE

Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico, 18

PEP

Programación de Ejecución Presupuestaria, 31

PNC

Policía Nacional Civil, 4

POA

Plan Operativo Anual, 2, 14

RNPN

Registro Nacional de las Personas Naturales, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 29, 35, 39, 40, 43, 50, 53

RTAI

Red de Transparencia Activa Internacional, 18

SAFI

Sistema Administrativo Financiero Integrado, 31

SIDA

Agencia Sueca de Cooperación Internacional, 18

SREF

Sistema de Registro del Estado Familiar, 38, 39

UAIP

Unidad de Acceso a la Información Pública, 10

UCREF

Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar, 44, 46, 51, 52

UNAC

unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, 27

UNICEF

Fondo para la Niñez y la Adolescencia, 18

URCH

Unidad de Registro Civil Hospitalario, 48

6. ANEXOS

POAS Y SUS INFORMES DE VERIFICACION:

1. Presidencia
 - a. Acceso a la información pública.
 - b. Relaciones publicas y comunicaciones
 - c. Auditoria interna
2. Dirección Ejecutiva
 - a. Planificación
 - b. Supervisión y control de contratos
 - c. Ambiental institucional
 - d. Unidad de Proyectos.
 - e. Unidad de Género
 - f. Unidad de Gestión Documental y Archivos
 - f.i. Departamento de Archivo Documental Registral
 - f.ii. Departamento de Archivo Central.
3. Dirección de Identificación Ciudadana.
 - a. Supervisión y control
 - b. Verificación y asistencia judicial
 - c. Supervisión y control de DUI en el exterior
 - d. Archivo institucional
4. Dirección de Administración y Finanzas
 - a. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
 - b. Unidad de Recursos humanos
 - b.i. Clínica Empresarial

- c. Unidad Financiera Institucional
 - c.i. Departamento de presupuesto
 - c.ii. Departamento de tesorería
 - c.iii. Departamento de Contabilidad
- d. Unidad Administrativa Institucional
 - d.i. Departamento de suministros
 - d.ii. Departamento de activo fijo
 - d.iii. Departamento de transporte
- 5. Dirección de informática
 - a. Desarrollo de aplicaciones
 - b. Administración de base de datos
 - c. Administración de redes y recursos informáticos
- 6. Dirección de registro de personas naturales
 - a. Jurídica registral
 - a.i. Departamento jurídico de DUI en el exterior
 - b. Coordinadora de los registros del estado familiar
 - c. Registro civil hospitalario
 - d. Procesamiento de partidas
 - d.i. Recolección de partidas
- 7. Dirección de Aseguramiento de calidad
 - a. Control de calidad
- 8. Dirección de Identificación Ciudadana (I trimestre).
 - a. Supervisión y control
 - b. Verificación y asistencia judicial
 - c. Supervisión y control de DUI en el exterior