

## INDICE.

INTRODUCCION.....	1
1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN. ....	2
2. EJECUCIÓN.....	3
3. RESULTADOS ALCANZADOS:.....	4
3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES.....	4
3.2 RESULTADOS DE CADA ÁREA.....	5
PRESIDENCIA.....	5
DIRECCION EJECUTIVA.....	9
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	13
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	17
DIRECCIÓN DE INFORMATICA.....	28
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	32
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	37
5. RECOMENDACIONES:.....	39
6. ANEXOS.....	40

## INTRODUCCION

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del PLAN OPERATIVO 2016, 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 2016(POA-2016).

El seguimiento de los planes operativos tiene como base legal el artículo 57 de las Normas Técnicas de Control Interno del RNPN, el cual establece que: La Presidencia, Directores y Jefes de Unidad del Registro Nacional de las Personas Naturales, monitorearan 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 d 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 (2016)

- 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.
- Evaluar los Duicentros, el control de calidad de los mismos a fin de garantizar su operatividad.
- Realizar el proceso de destrucción de DUIs.
- Continuar con la elaboración del expediente único ciudadano.
- 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.
- Fortalecimiento del Registro Civil Hospitalario de El Salvador.
- Desarrollar un Plan de Recolección de Partidas de Nacimiento y Defunción
- Elaborar manuales de procesos, políticas, instructivos.
- Fortalecimiento del área financiera y administrativa para facilitar los procesos de trabajo.
- 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

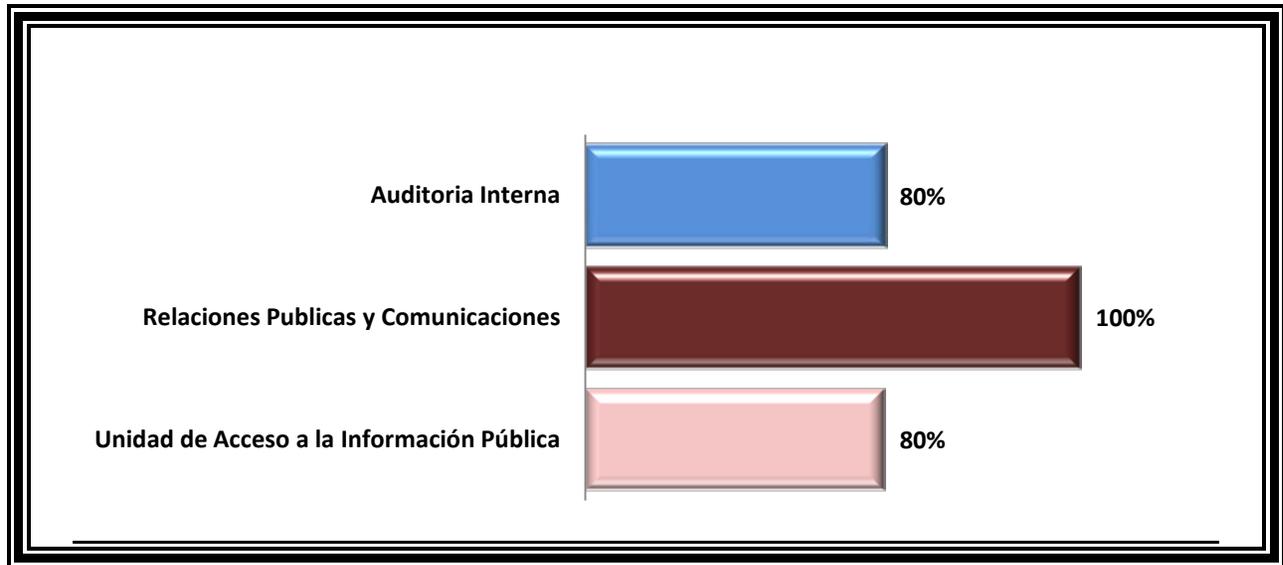


Durante el primer trimestre del año, *el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 90.42%*, siendo este el promedio de las 6 direcciones y Presidencia. Es de hacer notar que en general las direcciones han cumplido con las metas establecidas para éste período con promedios mayores al 80%, siendo la Dirección de Identificación Ciudadana la que obtuvo el mayor promedio con un 97% de ejecución.

**3.2 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 RNPN. 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**



El promedio de ejecución del primer trimestre de las unidades que conforman Presidencia es de **86.57%**. Como se puede apreciar en el gráfico de las 3 unidades poseen ejecuciones mayores al 80%.

Es de hacer notar la actividad 9 de la Unidad de Acceso a la Información Pública “*Evaluar evaluaciones de satisfacción ciudadana*”, la cual posee una ejecución del 0%, ya que según indica el Oficial de Información en el memorando de remisión (anexo), ésta actividad no pudo ser efectuada debido a la falta de personal, por lo cual debe buscarse la manera de realizarse, ya sea recibiendo apoyo de personal otra unidad que esté relacionada con el tema o por quien lo designe una autoridad superior.

❖ **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Recopilación y publicación de la información Oficiosa	NP	
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	33 solicitudes respondidas
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana	NP	
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	RP	Actividad reprogramada para el II trimestre
6	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP	100%	141 consultas evacuadas
7	Elaborar y remitir índice de información reservada al Instituto de Acceso a la Información pública	100%	
8	Elaborar informes a solicitud del Instituto de Acceso a la Información Pública	100%	1 informe elaborado
9	Evaluar evaluaciones de satisfacción ciudadana	0%	No se realizó por falta de personal
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>80%</b>	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

RP: Reprogramación

**❖ UNIDAD DE COMUNICACIONES**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar cobertura a conferencias y otros eventos del RNPN	100%	9 eventos
2	Monitoreo y resumen de medios	98.28%	57 de 58 programados
3	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria	NP	
4	Actualizar sitio web/redes sociales	100%	37 monitoreos de 36 programados
5	Elaboración de memoria de labores	100%	1 memoria de labores
6	Elaboración de Plan de Medios,	100%	1 Plan elaborado
7	Seguimiento al Plan de medios	100%	1 monitoreo trimestral
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>99.71%</b>	

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

**❖ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Auditoria financiera, el grado de razonabilidad a las cifras de los estados financieros	NP	
2	Realizar auditoria de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNPN	NP	
3	Auditoria a la recolección, fiabilidad y calidad de datos introducidos al sistema de Registro de partidas	NP	
4	Auditoria al proceso de pago a empresa concesionario*	0%	Aun trabajando en datos 2015
5	Auditoria al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión del DUI	100%	8 informes

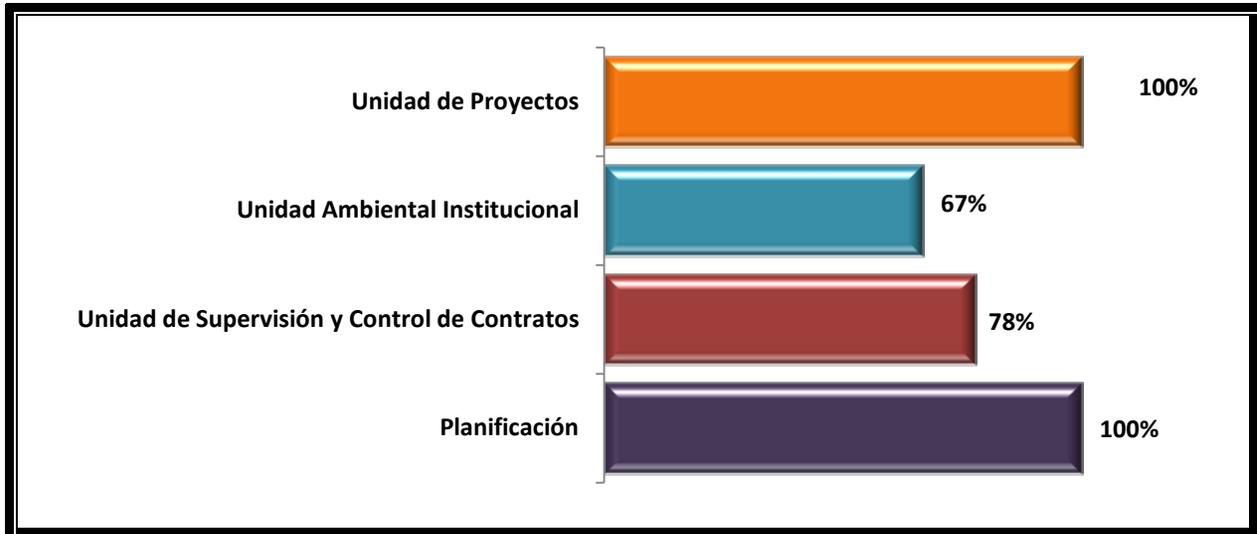
6	Elaborar el Plan Anual de trabajo 2017 para Corte de Cuentas de la República	100%	Remitido vía correo electrónico en fecha establecida.
7	Requerimientos y solicitudes de audiencias especiales	100%	2 asignaciones
8	Auditoria al cumplimiento de austeridad 2015 emitido por Presidencia de la República	100%	Se remitió vía correo electrónico informe en fecha establecida.
9	Revisión, modificación y presentación de las Normas Técnicas de Control Interna Especifica	NP	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>80%</b>	

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

- Actividad 4: Auditoria al proceso de pago a empresa concesionario, debido que al finalizar el primer trimestre aún se estaba en proceso de revisión el periodo 2015.

Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RNPN de 86.57% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2016.

## DIRECCION EJECUTIVA



La Dirección Ejecutiva posee un cumplimiento del **86.11%** de sus metas para el primer trimestre.

Las unidades de Planificación y Proyectos ejecutaron un 100% de sus metas para el primer trimestre.

### ❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre carga, elaboración y seguimiento de POA y uso de Sistema de Control de Seguimiento	100%	23 asesorías
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2016	RP	Aun en revisión por dirección Ejecutiva
3	Seguimiento periódico de Plan Operativo	100%	1 informe (III Trimestre 2015)
4	Revisión de la propuesta Estructura Organizativa del RNPN	NP	

5	Revisión y/o actualización de Manuales de Organización y Funciones	NP	
6	Reporte de Avance de ejecución presupuestaria	RP	Reprogramación II trimestre, cierre contable aún en proceso.
7	Sistema de Gestión de Manual de Riesgo Institucional	RP	Reprogramada en el II trimestre
8	Actividades asignadas por autoridades RNPN	100%	3 actividades
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

- Actividad 1: Asesorías a jefes sobre carga, elaboración y seguimiento de POA y uso de Sistema de Control de Seguimiento. Durante el primer trimestre de las 23 asesorías dadas, 11 corresponden a revisiones de los POA del 2015 por parte del Director Ejecutivo y la unidad de Planificación las cuales se realizaron en los meses de enero y febrero, con el fin de analizarlos y tener una propuesta de mejora durante las revisiones en conjunto con los jefes de unidad y Directores.

A partir del Mes de marzo se calendarizó reuniones con las diferentes unidades y sus respectivos Directores para la formulación en conjunto de los Planes Operativos Anuales 2016 fueron realizadas en conjunto.
- Actividad 8: Actividades asignadas por autoridades RNPN, se ha participado durante el primer trimestre en la elaboración de respuestas a las auditorias de la Corte de Cuentas de la República, y elaboración del Programa Presupuestario del RNPN, solicitud de presidencia de una propuesta sobre material o documentación que ya no se utiliza en los anexos consulares.

**❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE CONTRATOS.**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe mensual para verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales de concesión de los servicios públicos del sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI	66.67%	2 informes de 3 programados
2	Supervisión ejecución y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN	66.67%	2 informes de 3 programados
3	Verificación de cumplimiento de acciones correctivas en el caso que existan incumplimientos a lo pactado contractualmente	-	no se recibió reporte de incumplimiento que requiera medidas correctivas
4	Informe de cumplimiento de los compromisos contractuales al cierre de los contratos	-	no presentó el cierre de ningún contrato durante el primer trimestre
5	Informe de cumplimiento de auditorias realizadas por Corte de Cuentas de la República	100%	5 informes
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>77.78%</b>	

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

**❖ UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional	100%	6 eventos
2	Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable	33.33%	1 actividad d 3 programadas
3	Capacitar a los asistentes sobre servicio de calidad a los ciudadanos y buen desempeño en las actividades diarias	NP	

4	Decoración institucional de celebraciones nacionales e institucionales	NP	
5	Capacitaciones a jefes, coordinadores y supervisores para transmitir y poner en práctica labores de recolección de materiales reciclables en la institución	NP	
6	Divulgación y verificación de cumplimiento de política ambiental institucional	NP	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>66.67%</b>	

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

❖ **UNIDAD DE PROYECTOS**

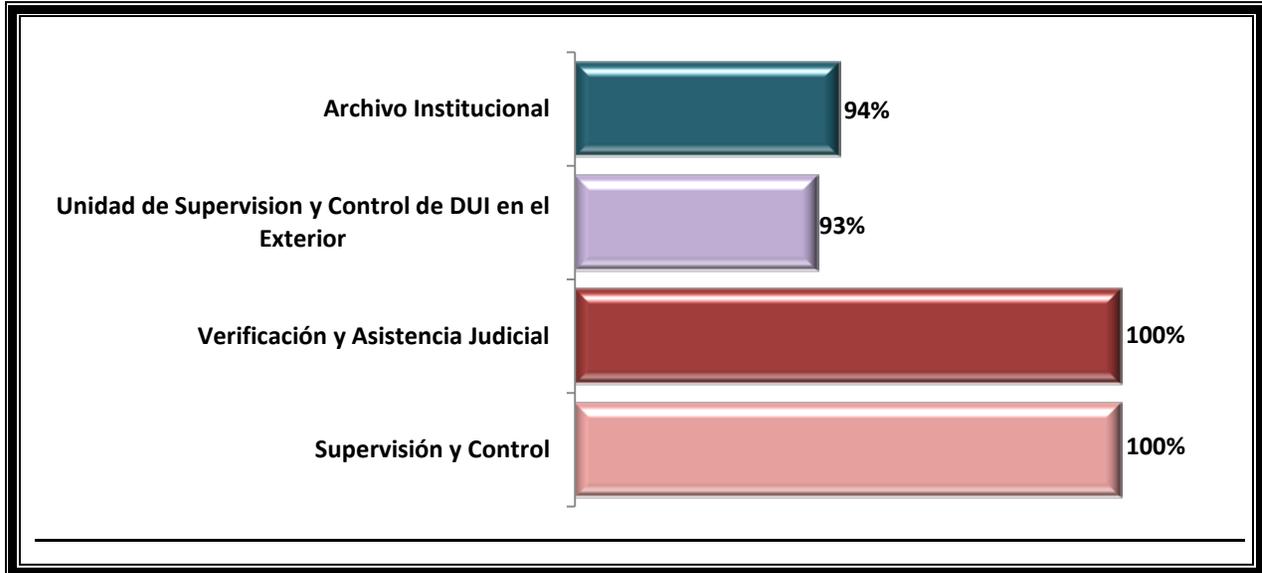
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Análisis y elaboración de perfiles de proyectos.	100%	1 perfil elaborado
2	Seguimiento a los proyectos en ejecución.	100%	2 informes.
3	Actualización de catálogo de cooperantes.	100%	
4	Actualización de normativas y políticas de los cooperantes.	NP	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

- Actividad 1: Análisis y elaboración de perfiles de proyectos: un perfil elaborado "Instalación de una oficina Regional del RNP en el departamento de San Miguel.

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 86.11% de las metas establecidas en el primer trimestre del año 2016.

## DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



La Dirección de Identificación Ciudadana es la dirección con el mayor porcentaje de ejecución del trimestre, con un promedio de **96.79%**, ya que las ejecuciones de sus 4 unidades son arriba del 90%.

La unidad de Supervisión y Control presenta un promedio de ejecución del 100%, pero es de hacer notar que no presenta la documentación necesaria que respalde sus actividades.

### ❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe consolidado técnicos mensuales relacionados a la emisión del DUI	100%	3 informes sin anexos
2	Desarrollar capacitaciones orientadas a mejorar los criterios y conocimientos relacionados a la emisión del DUI	NP	
3	Ejecutar actividades de supervisión a los delegados en el proceso, registro y emisión del DUI	100%	49 visitas, no presenta evidencia

4	Participar en apoyo a otras unidades en actividades relacionadas a la emisión del DUI	100%	3 actividades
5	Elaborar opiniones y resoluciones jurídicas relacionadas al proceso de registro, emisión y entrega del DUI	100%	No especifica cantidades de resoluciones
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

Se solicita para los próximos trimestres, presentar evidencia de la ejecución de las actividades

❖ **UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Extender solicitudes de certificaciones de imagen y datos	100%	16,821 solicitudes evacuadas
2	Facilitar el decomiso de expedientes físicos a las instituciones que estén autorizados (secuestro)	100%	63 expedientes secuestrados
3	Extender certificaciones de expedientes	100%	12 certificaciones de expedientes extendidas
4	Facilitar el escaneo de expedientes a las instituciones que establece la ley o convenio	100%	42 expedientes escaneados
5	Validación de DUI (convenio BCR)	-	No se recibió solicitud de validación
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

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

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Gestionar el mantenimiento preventivo en los equipos en el exterior y materiales utilitarios de oficina	NP	
2	Envío de DUIs al exterior por parte del RNPN	100%	19,905 ciudadanos enrolados de un total de 18,000 programados.
3	Enrolamiento mensual de ciudadanos	100%	19,905 ciudadanos enrolados de un total de 18,000 programados
4	Levantamiento de inventario mensual físico de DUI pendiente de entrega en los consulados	100%	48 inventarios realizados según cantidad programada
5	Gestionar apoyo de soporte técnico, jurídico y administrativo	100%	10 solicitudes de apoyo gestionadas
6	Coordinar, controlar, supervisar los Centros de Servicio en el exterior y realizar una visita a cada consulado en el exterior	66.67%	32 supervisiones de un total de 48 programadas
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>93.33%</b>	

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

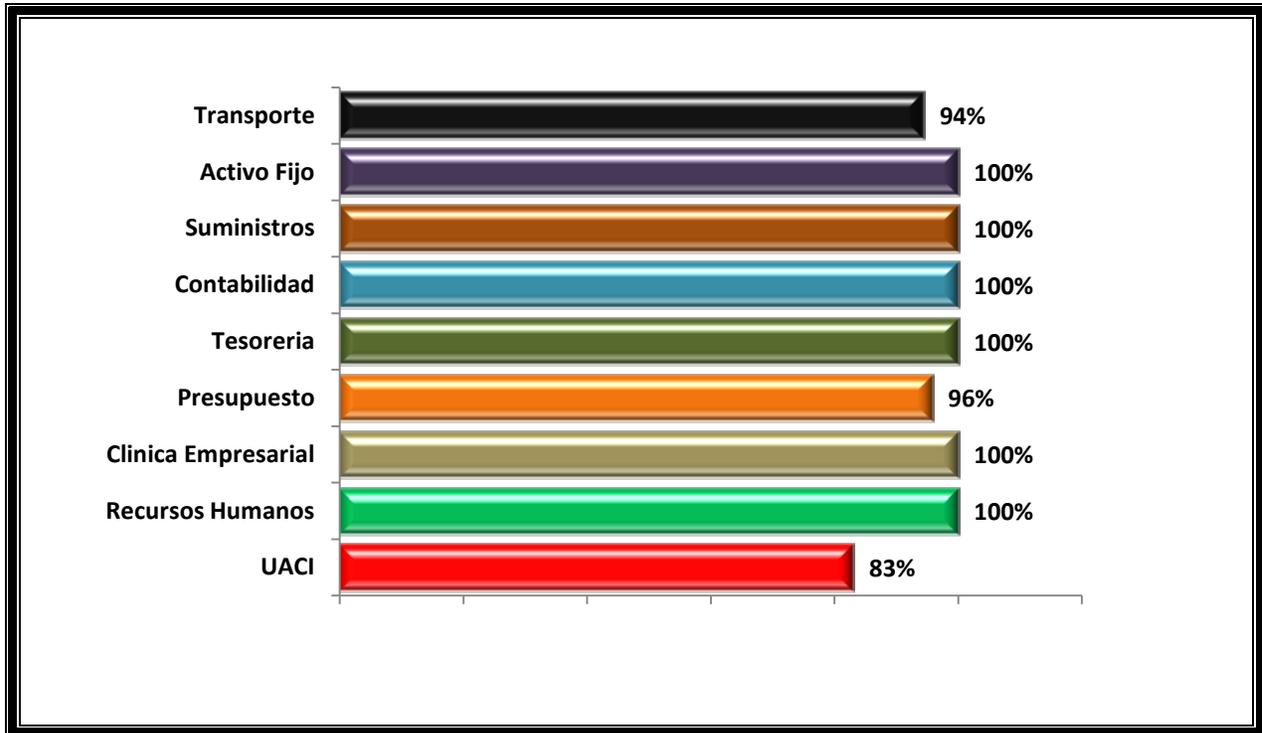
❖ UNIDAD DE ARCHIVO INSTITUCIONAL:

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Facilitar expediente requerido por las diferentes aéreas del RNPN.	99%	de 1.133 expedientes facilitados de un total de 1,136 solicitados
2	Procesamiento de actas de producción de DUI nacional y DUI en el exterior.	100%	1,355 actas procesadas
3	Contabilización de DUIs anulados.	73.13%	68,000 dui contabilizados de un total de 88,118 recibidos
4	Separar expedientes según número de DUI en dos cifras y de dos a cuatro cifras.	96.41	809,825 de un total de 840,000 programadas
5	Revisión de expediente digital	89.56%	175,934 expedientes revisados de un total de 196,446
6	Elaboración de cuadros a pago y pendientes de pago	100%	5 informes entregados de un total de 3 programados
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>93.81%</b>	

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 96.79% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2016.

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



La Dirección de Administración y Finanzas posee un promedio de ejecución del 95.07%, siendo la Unidad de Recursos Humanos y los Departamentos que confirman la Unidad Financieras las mejor promediadas con 100% de ejecución trimestral.

Como punto importante hay que hacer notar la ejecución de la actividad 2 de la Unidad de contrataciones y Adquisiciones: "Ejecución del Plan de Compras" la cual presenta un 14.83%, habiendo ejecutado durante el trimestre \$48,227.62 de los \$325,186.27 presupuestado, por lo cual es de hacer un análisis de las causas de este desfase y cuál es la mejor manera de solucionarlo.

**❖ LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Remisión de plan de Compras al Ministerio de Hacienda	100%	
2	Ejecución de Plan de Compras	14.83%	Ejecutado \$48,227.62 de un total de \$325,186.27 programado
3	Preparar y remitir informe de compra a la UNAC	100%	1 informe elaborado.
4	Preparar y remitir informe de compra a Presidencia Institucional	100%	1 informe elaborado.
5	Elaboración de Plan de Compras 2017	NP	
6	Informe mensual sobre nuevas contrataciones	66.67%	2 informes de 3 programados
7	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	100%	3 informes elaborados.
8	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas.	100%	3 informes elaborados
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>83.07%</b>	

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

**❖ UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS :**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salarios, aportaciones, cotizaciones, créditos y asistencia de empleados)	100%	12 planillas elaboradas.
2	Control de asistencia y permisos de empleados	100%	9 controles de asistencia.
3	Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicio, certificaciones y diferentes notas al personal	100%	25 constancias elaboradas y entregadas
4	Elaboración de contratos de personal	100%	7 contratos elaborados
5	Gestionar la devolución de subsidio al ISSS	100%	3 subsidios gestionados
6	Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal	100%	7 plazas seleccionadas 7 plazas seleccionadas
7	Actualización de base del banco de datos de aspirantes	100%	10 currículos recibidos
8	Coordinación de horas sociales	100%	2 solicitudes de personal de servicio social
9	Dotación de uniformes a empelados	NP	
10	Elaborar Plan de Capacitaciones para el personal del RNPN	NP	
11	: Elaboración Plan de mejora de Clima laboral	NP	
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>100%</b>	

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

o **CLINICA EMPRESARIAL**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	: Atender al personal del RNPN con problemas de salud	100%	319 consultas atendidas
2	Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (Consultas externas, perfil epidemiológico, incapacidades).	100%	3 informes presentados.
3	Realización de charlas, campañas y jornadas de salud*	100%	3 charlas y 3 campañas de salud.
4	Visitas de inspección para la identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades epidemiológicas	100%	Campaña de detección de criadero de zancudos
5	Elaborar informes institucionales sobre aspectos relacionados a la salud de los trabajadores.	100%	3 informes realizados
6	Realización de ferias de salud	NP	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

- Actividad 3: Realizar charlas, campañas y jornadas de salud, 3 charlas (Club Diabético, Importancia de la prueba de citología y cuidado de riñón), y 3 campañas de salud (detección de criaderos de zancudos, toma de citología y donación de sangre).

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 100% para el primer trimestre del año 2016.

**❖ UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**
**○ DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Elaboración de la programación de la ejecución presupuestaria en el SAFI	100%	
2	Elaboración de modificaciones de PEP	100%	34 modificaciones realizadas
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	805 documentos elaborados
4	Informe de avance de ejecución presupuestaria	100%	
5	Actualización de control de consumo de servicios básicos	100%	3 controles actualizados
6	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria*	NP	
7	elaboración de anexo de requerimiento de bienes y servicios	100%	3 documentos elaborados
8	Devoluciones a la PEP	100%	9 devoluciones en el SAFI.
9	Elaboración de informe de control de pagos a la empresa concesionaria	66.67%	2 informes elaborados de 3 programados
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>95.83%</b>	

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

\*Actividad 6: Elaboración de informe de liquidación presupuestaria, esta actividad se reprograma para el segundo trimestre debido a que no se pudo completar la información necesaria para completar dicho informe.

**Observaciones y recomendaciones:**

Se recomienda ampliar las explicaciones sobre la ejecución de las actividades y numerar los anexos para identificar a qué actividad pertenece.

## ○ DEPARTAMENTO DE TESORERIA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Registro y percepción de ingresos para pago y generación de saldos bancarios	100%	12 transferencias requeridas.
2	Verificar expedientes para pago de obligaciones	100%	se verificaron 89 documentos
3	Elaboración de quedan y comprobantes de retención de IVA	100%	69 quedan y 118 comprobantes de retención
4	Elaboración de pólizas para pago a proveedores	100%	57 pólizas pagadas a proveedores
5	Pago de salarios	100%	12 planillas pagadas
6	Pagos por descuentos en planillas de salarios	100%	309 descuentos pagados.
7	Elaboración de informe mensual para pago de retenciones IVA y renta	100%	6 mandamientos de pago efectuados.
8	Elaboración constancias de salarios	100%	231 constancias entregadas.
9	Elaboración informe anual de renta	100%	1 informe elaborado
10	Elaboración de constancias de retención anual de renta	100%	373 constancias elaboradas
11	Elaboración de reportes auxiliares	100%	3 reportes elaborados
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>100%</b>	

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

○ DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar el cierre contable anual del año 2015 generando los estados financieros	100%	
2	Elaborar partidas de diario devengado según compromisos presupuestarios,	100%	428 asientos registrados.
3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromisos presupuestario	100%	943 partidas elaboradas.
4	Elaborar estados financiero lo primeros 10 días de cada mes	100%	3 estados financieros elaborados
5	revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes y entrega de combustible	100%	6 comprobantes elaborados.
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>100%</b>	

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

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 98.61% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2016.

❖ UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.

○ DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar inventario físico mensual de bodega	100%	3 levantamientos realizados
2	Elaborar requerimientos de compra mediante acta de compra	RP	Reprogramada para I segundo trimestre
3	Elaborar actas de recepción de bienes	RP	Reprogramada para I segundo trimestre
4	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%	180 comprobantes de entrega
5	Remitir comprobantes de entregas de bienes y recepción de compras al Departamento de Contabilidad y Unidad de Auditoría Interna	100%	188 comprobantes remitidos
6	Elaboración de requerimientos de combustible mediante comprobantes de entrega de bienes	NP	
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>100%</b>	

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

○ DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Realizar el inventario de todo el activo del RNPN	NP	
2	Realizar la asignación de los activos fijos	100%	379 solicitudes aprobadas
3	Realizar descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	227 descargos realizados.
4	Realizar el descargo de bienes inservibles y obsoletos	100%	5 bienes descargados
5	Elaboración de actas de recepción en concepto de recepción, registro y etiquetado del activo fijo comprado que ingresan a bodega	100%	16 actas formuladas.
6	Proceso de donación	100%	5 bienes en proceso de donación.
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

○ DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos	100%	Memorando Trans-37/2016, fue en este donde se envió el reporte de los meses de enero a marzo del presente año.

2	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	12 informes elaborados (1 por semana).
3	Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas	100%	No especifica cantidad de misiones
4	Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos	100%	3 informes elaborados
5	Mantener actualizada la documentación de cada vehículo conforme a misiones oficiales	100%	
6	Proceso de liquidación de actas de combustible	66.66%	2 liquidaciones elaboradas de un total de 3 programadas.
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>94.45%</b>	

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

o **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Mantenimiento correctivo en base a demanda	100%	16 mantenimientos realizados
2	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	11 informes.
3	Actividad de limpieza de zonas verdes	100%	3 limpiezas realizadas en las zonas verdes del plantel del RNP.

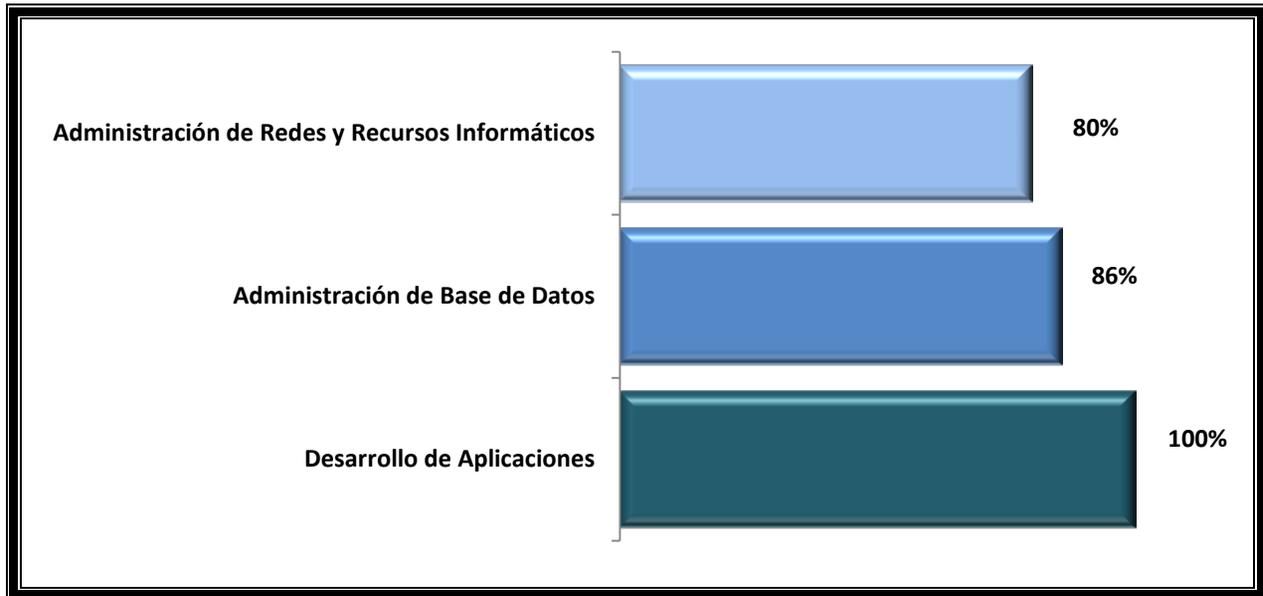
4	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliarios y fontanería	100%	11 intervenciones por parte de la unidad.
5	Actividades de limpieza en oficinas	100%	540 limpiezas realizadas.
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 98.61% de las metas establecidas durante el primer trimestre del año 2016.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración y Finanzas posee un 95.07% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2016.

## DIRECCIÓN DE INFORMATICA



La Dirección de Informática posee un promedio de ejecución de **88.53%**, donde las unidades poseen rangos de cumplimiento arriba al 80%. Es de importancia hacer hincapié que la Unidad de Redes y Recursos Informáticos y la Unidad de Administración de Base de Datos poseen en común la actividad denominada *"Seguimiento a recomendaciones de informe de cumplimiento de recomendaciones a la auditoría de gestión a las TIC del RNPN del período del 01/01/2012 al 31/08/2014"*, la cual posee una ejecución de 0% en ambos casos, por lo cual, se deben tomar acciones para corregir este vacío, ya que de no ser superadas las observaciones éstas pueden convertirse en hallazgos por parte de Corte de Cuentas de la República.

**❖ DESARROLLO DE APLICACIONES :**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Documentar técnicamente cada uno de los sistemas que han sido desarrollados (Manuales de Usuarios, Políticas y estándar de desarrollo de aplicaciones),	NP	
2	Plan de reestructuración operativa de la UDS	NP	
3	Plan de desarrollo de aplicaciones UDS	NP	
4	Soporte y estadística de incidencias de aplicaciones institucionales	100%	145 incidencias atendidas
5	Monitoreo y estadística de rendimiento de aplicaciones institucionales	NP	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

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

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Atender incidencias y correcciones generadas de DUICENTROS, Consulados y/o resoluciones jurídicas	100%	2,665 incidencias corregidas
2	Generar Estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas	100%	180 informes de estadísticas generadas.
3	Asistencia a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos	100%	7 solicitudes atendidas.
4	Proceso de monitoreo y optimización del rendimiento de las bases de datos (revisión de consultas, procedimientos almacenados, tareas programadas)	100%	9 procesos realizados.

5	Verificación a la consistencia de los datos contenidos en los sistemas de partidas y sistema de DUI	100%	Con un total de 2 procesos realizados.
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%	3 procedimientos realizados.
7	Creación, revisión y actualización de manuales	NP	
8	Seguimiento a recomendaciones de informe de cumplimiento de recomendaciones a la auditoría de gestión a las TIC del RNPN del período del 01/01/2012 al 31/08/2014	0%	no presenta cumplimiento en el reporte de seguimiento ni justificación o reprogramación de la misma.
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>85.71%</b>	

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

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

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Proporcionar mantenimiento preventivo en hardware y diagnostico mediante herramientas de software para verificar el buen funcionamiento de los equipos institucionales (computadoras, scanner e impresores).	99%	223 equipos de 225 programadas
2	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software	100%	Se atendieron 311 casos
3	Levantamiento de inventario de hardware y software de la institución	100%	
4	Mantenimiento de equipos de comunicación y	40%	Con un total de 6

	servidores.		mantenimientos realizados de 15 programados.
5	Proceso de respaldo a servidores de comunicación del RNPN.	100%	Se realizaron 2 copias de respaldo
6	Procesos de instalación y configuración de equipos y servicios de red nuevos	-	No fue requerido
7	Proceso de creación o eliminación de cuentas de usuarios (dominio, correo electrónico y acceso a internet).	-	No fue requerido
8	Mantenimiento y cableado estructurado actual y medios de conectividad.	100%	Se reporta la revisión de 2 áreas
9	Monitoreo de servicios de red	100%	3 informes programados y elaborados
10	creación revisión y actualización de manuales	NP	
11	seguimiento a recomendaciones de informe de cumplimiento de recomendaciones a la Auditoría de Gestión a las TIC del RNPN del período 1/1/12 al 31/8/14	0%	no presenta cumplimiento en el reporte de seguimiento ni justificación o reprogramación de la misma
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>79.88%</b>	

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 88.53% de las metas establecidas para el primer trimestre año 2016.

## DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



La Dirección de Registro de Personas Naturales posee un promedio de ejecución trimestral del **87.69%**, siendo la Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar y la Unidad Jurídica Trimestral las mejor evaluadas, con un 100% de ejecución durante el trimestre, aunque al hacer el promedio del Departamento Jurídico de DUI en el Exterior y la Unidad Jurídica Registral de la cual depende, el promedio de esta última disminuye a 95.29%.

El Departamento Jurídico de DUI en el Exterior, posee una meta programada para llamadas no atendidas de un 25%, la cual fue disminuida al 1.63%, ya que de 13,303 entrantes solamente 220 llamadas no fueron atendidas.

La Unidad de Procesamiento de Partidas en la Actividad 1 "Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar" presenta un 45.60% de ejecución, no especificando el motivo por la cual no pudo cumplir con su programación de visitas, por lo cual durante el resto de seguimientos trimestrales deberá analizarse a profundidad si éste fue un caso aislado o se tendrá que modificar la forma de calendarizar las rutas de barrido.

**❖ UNIDAD JURIDICA REGISTRAL :**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Elaborar resoluciones jurídicas para la obtención del DUI en cualquiera de sus trámites	100%	280 resoluciones elaboradas.
2	Realizar proceso de análisis y asesoría jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus trámites	100%	245 análisis realizados.
3	Búsqueda y certificación de constancias de DUI	100%	2,158 búsquedas y certificaciones elaboradas.
4	Búsqueda y certificación de constancias de partidas	100%	4,004 certificaciones o constancias elaboradas
5	Elaboración de opiniones jurídicas	100%	63 opiniones elaboradas
6	Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo electrónico)	100%	741 atenciones brindadas.
7	Capacitaciones sobre legislación aplicable al REF	NP	
8	Elaboración de resolución de evacuación de audiencia de diligencia de establecimiento subsidiario de Estado Familiar	100%	329 resoluciones de evacuación de audiencias realizadas.
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

o DEPARTAMENTO JURIDICO DUI EN EL EXTERIOR :

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas*	100%	
2	realizar proceso de análisis jurídico con el fin de subsanar la inconsistencia del trámite para poder emitir las resoluciones de trámites suspendidos	82.86%	1,049 de trámites evacuados en tiempo de un total de 1,266.
3	Proceso de revisión de trámites del Documento Único de Identidad realizado en el exterior, para tomar la decisión de aprobar, suspender o denegar el trámite.	79.44%	9,063 trámites evacuados en un tiempo menor o igual a 4 días de un total de 11,408
4	Proporcionar atenciones jurídicas a ciudadanos en las instalaciones del RNPN	100%	91 atenciones brindadas.
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>90.58%</b>	

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

\*Actividad 1: Disminuir porcentaje de llamadas no atendidas, se programó un máximo de llamadas no atendidas del 25% del total de llamadas recibidas, habiendo registrado solamente un porcentaje del 1.65% el cual corresponde a 220 llamadas no atendidas de un total de 13,303.

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 95.29% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2016.-

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

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Avales entrega de formularios para registro de nacimiento y defunción	100%	5 formularios entregados
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación	100%	165 participaciones
3	Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF)	100%	30 casos resueltos
4	Gestión, implementación y seguimiento de convenios, contratos y donaciones	100%	11 documentos firmados
5	Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación,	100%	30 documentos elaborados
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>100%</b>	

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

Observaciones y recomendaciones:

Se solicita presentar documentación anexa que sustente las actividades, y de forma consolidada y ordenada especificando la actividad que representa

❖ **UNIDAD REGISTRO CIVIL HOSPITALARIO :**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Completar fichas médicas conforme a documentos presentados por informantes	56.60%	6,343 fichas completadas de

			un total de 11,205 menores recién nacidos.
2	Realizar capturas de información de niños y niñas recién nacidos y remitir al REF correspondiente	100%	6,343 capturas realizadas de un total de 6,343 niños nacidos
3	Verificación y revisión de inscripción de las capturas realizadas	NP	
4	Realizar visitas de supervisión y seguimiento a oficinas del Registro Civil Hospitalaria	69.23%	99 visitas realizadas de un total de 143 programadas.
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>75.28%</b>	

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

❖ **UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:**

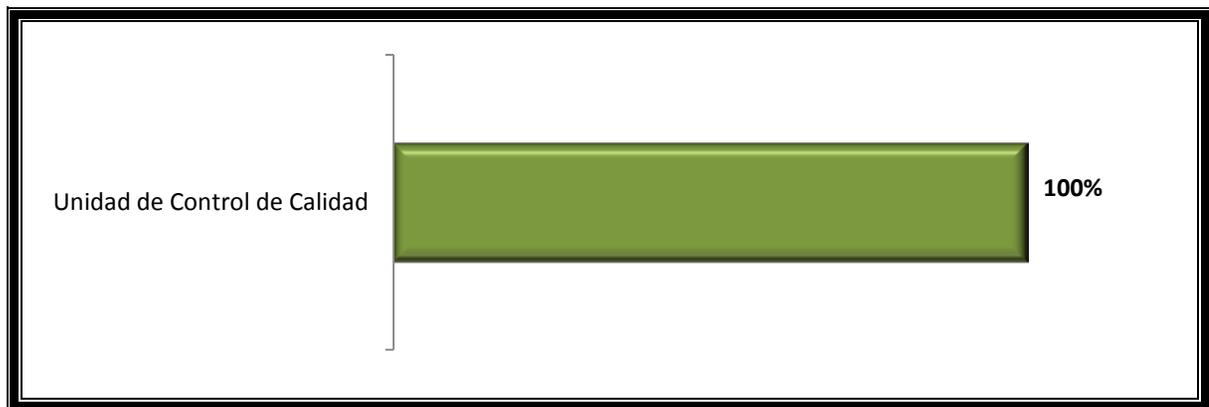
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar	45.42%	Realizando 237 visitas de 475 programadas
2	Control de calidad de partidas e imágenes recolectadas y entregadas al coordinador técnico	100%	62,049 de 28,749 programados
3	Realizar el proceso de revisar y cargar las imágenes de partidas de nacimiento para digitar al sistema	100%	124,987 de 69,900 programadas
4	Revisión, carga para digitación y depurar lotes a sistema (partidas de defunción). Cada lote de 50 partidas, 41 lotes al mes	98.05%	6,127 partidas de 6,249 programadas.
5	Control de calidad a partidas de nacimiento digitadas.	72.76%	60,640 de 69,900 programadas

6	DUI indexado para destrucción	64.99%	90,463 indexado 139,200	dui de
7	Destrucción de DUI programado	NP		
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>88.20%</b>		

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

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 87.69% de las metas establecidas para el primer trimestre del año 2016.

## DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



La Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% de ejecución de las metas establecidas para el primer trimestre.

❖ UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Autoevaluación de calidad (carta iberoamericana)	100%	
2	Elaboración de documentos relacionados al SGC: procedimientos y políticas solicitados*	100%	9 documentos
3	Revisión y Actualización de documentación de procesos, procedimientos y políticas de las direcciones del RNPN	NP	
4	Analizar los datos del Sistema de Gestión de Calidad	NP	
5	Reuniones del Comité de Calidad	NP	
6	Auditorías de Calidad	NP	
7	Identificación de Planes de Mejora	NP	
8	Capacitaciones sobre el Sistema de Gestión de Calidad	NP	
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>100%</b>	

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

\*Actividad 2: Elaboración de documentos relacionados al SGC: procedimientos y políticas solicitados. Ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total 9 documentos elaborados. De los cuales 4 están pendientes de aprobación de Junta Directiva y 5 en proceso de revisión, dichos documentos son: Política de ahorro y austeridad; Política ambiental institucional; Procedimiento de atención en zonas fronterizas y salvadoreños en el exterior; Programa de Prevención de Riesgos; Entrega de DUI's en Consulados Móviles; Procedimiento de fondo Circulante de Caja chica; Política de Fondo Circulante de Caja Chica; Procedimiento para el manejo de suministros; Política para el manejo de Suministros.

**Como promedio de ejecución, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% para el primer trimestre del año 2016.**

##### 5. RECOMENDACIONES:

- ✓ Se pide que las unidades sean puntuales con la entrega de los informes de seguimiento en el formato establecido, a fin de emitir el presente documento en las fechas estipuladas.
- ✓ Se solicita a los Directores estar más atentos a la entrega de los Seguidimientos trimestrales, ya que algunas direcciones presentan los reportes por etapas o fuera de tiempo establecido, causando atrasos en la elaboración del Informe trimestral por parte de Planificación.
- ✓ 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 les sirve como retroalimentación de las actividades de sus unidades y/o departamentos.
- ✓ Cuando una actividad sea asignada a otra unidad o que ésta sea trasladada por causas justificables, se solicita se informe oportunamente para hacer los ajuste correspondientes.
- ✓ 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.
- ✓ Los anexos deben ser presentados de forma ordenada, especificando la actividad a la cual corresponde.
- ✓ Se sugiere que las unidades amplíen su reporte, anexando a la matriz de seguimiento un resumen de las actividades o descripción del mismo que complemente la información presentada.

---

---

## 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.
3. Dirección de Identificación Ciudadana.
  - a. Supervisión y control
  - b. Verificación y asistencia judicial
  - c. Supervisan 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
    - i. Clínica Empresarial
  - c. Unidad Financiera Institucional
    - i. Departamento de presupuesto
    - ii. Departamento de tesorería
    - iii. Departamento de Contabilidad
  - d. Unidad Administrativa Institucional

- i. Departamento de suministros
  - ii. Departamento de activo fijo
  - 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
    - i. Departamento jurídico de DUI en el exterior
  - b. Coordinadora de los registros del estado familiar
  - c. Registro civil hospitalario
  - d. Procesamiento de partidas
    - i. Recolección de partidas
7. Dirección de Aseguramiento de calidad
- a. Control de calidad