

INDICE.

<u>INTRODUCCION</u>	2
1. <u>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RPNP.</u>	3
2. <u>EJECUCIÓN</u>	4
3. <u>RESULTADOS ALCANZADOS:</u>	5
3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES	5
3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	6
3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA	7
PRESIDENCIA.....	8
DIRECCION EJECUTIVA	13
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	22
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	28
DIRECCIÓN DE INFORMATICA	39
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	43
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	52
4. <u>RECOMENDACIONES:</u>	59
5. <u>GLOSARIO:</u>	61
6. <u>ANEXOS</u>	62

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 RPN.

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 tercer trimestre del año, **el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 84.94%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

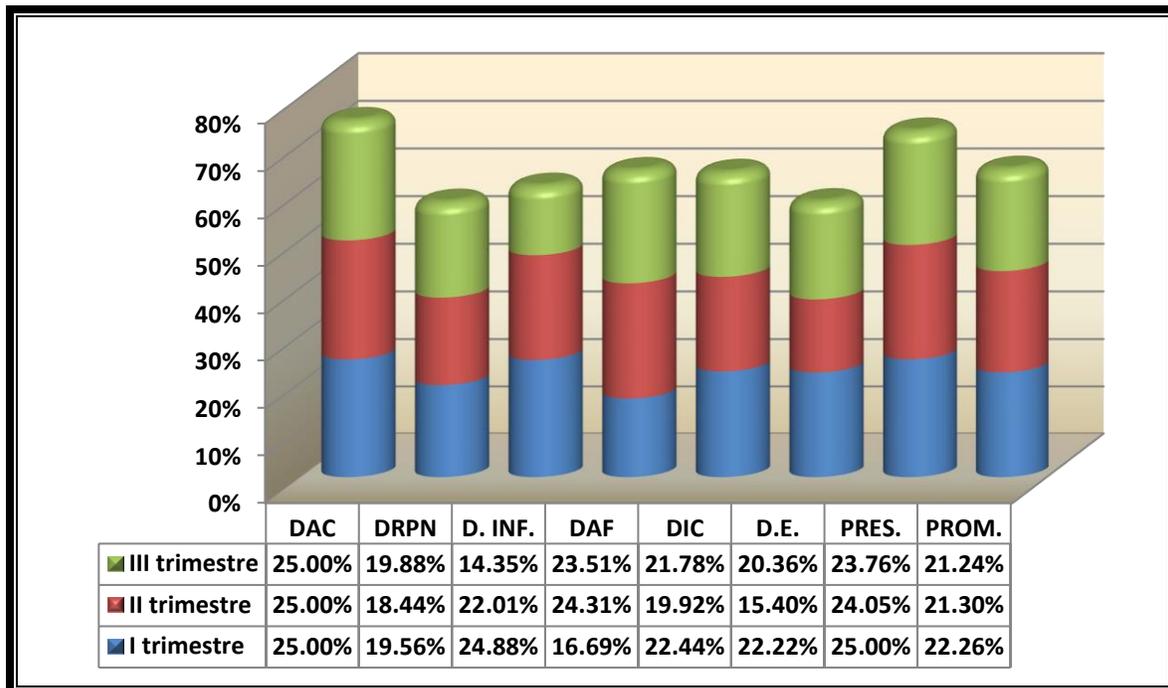
La Dirección de Aseguramiento de Calidad presenta el mayor porcentaje de ejecución con un 100% y la Dirección de Informática la de menor ejecución con un 57.39%, debido a que la Unidad de Administración de Base de Datos no presento reporte trimestral.

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 tercer 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 tercer trimestre el RNPN posee un grado de avance del **64.79%** de un máximo posible de 75%.

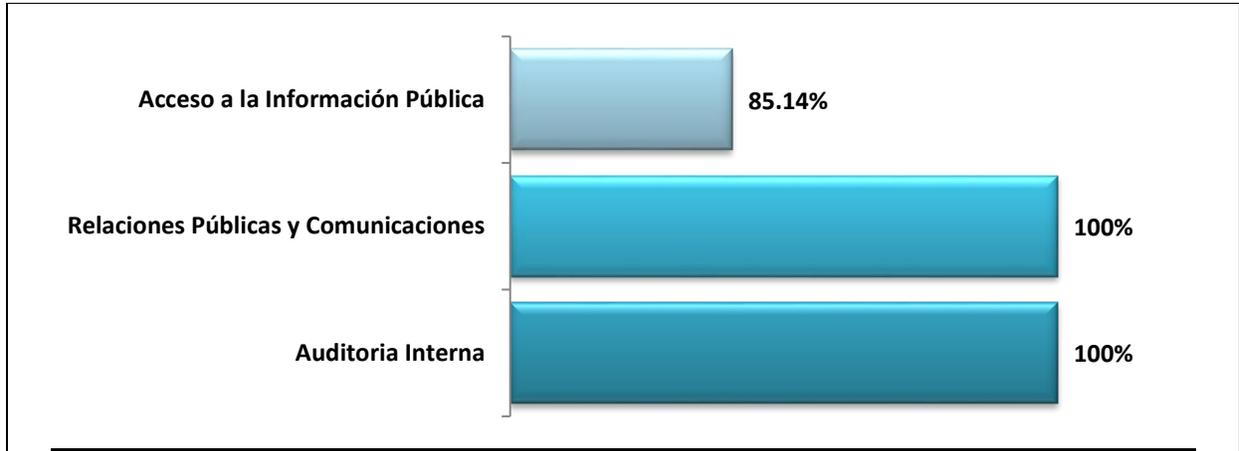
En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual. Por ejemplo, si durante el primer trimestre la Dirección Ejecutiva obtuvo un promedio de 88.89% x 0.25 = 22.22%, y en el segundo trimestre obtuvo un promedio 61.59% x 0.25 = 15.40%; es decir 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 Direcciones y Presidencia del RNPN. El detalle de las actividades, programación, indicadores, medio de verificación y responsable, se encuentra en los anexos las matrices 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 **95.05%** durante el tercer trimestre.

❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Recopilación y publicación de la información Oficiosa	96%	Nota 9.6
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	39 solicitudes
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana	RP	
4	Coordinar la realización de audiencia de Rendición de Cuentas	100%	Rendición de Cuentas efectuada
5	Elaborar informe sobre gestión de quejas y avisos e informar a las unidades relacionadas.	100%	29 quejas y/o avisos
6	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de	100%	42 consultas

	manera presencial.		
7	Elaborar y remitir índice de información reservada al Instituto de Acceso a la Información pública	100%	Por medio de correo electrónico el 13/7/17
8	Elaborar informes a solicitud del Instituto de Acceso a la Información Pública	NP	
9	Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana	0%	
PROMEDIO TOTAL		85.14%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

*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 29 quejas, relacionadas con las siguientes dependencias:

Lugar de la queja	cantidad	Porcentaje
Oficinas Centrales RNPN	4	13.79%
Centros de Servicio Nacionales	4	13.79%
Centros de Servicio en el Exterior	21	72.42%
TOTAL	29	100%

*Actividad 6: Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial. A continuación se presenta resumen de consultas:

Mes	Teléfono	Presencial	Correo
Julio	17	1	0
Agosto	12	0	0
Septiembre	11	1	0
Total	40	2	0

❖ UNIDAD DE COMUNICACIONES

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar cobertura a conferencias y otros eventos del RNPN.	100%	113 coberturas
2	Monitoreo y seguimiento de noticias relacionadas al RNPN	100%	6 noticias
3	Monitoreo y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación	100%	61 monitoreos
4	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria.	100%	3 informes de 1 programado
5	Actualizar sitio web/redes sociales	100%	113 actualizaciones
6	Elaboración de memoria de labores	NP	
7	Elaboración de informe de período cuatrimestral previo a la elaboración de memoria de labores anual 2017	100%	1 informe memo UC-87/2017
8	Elaboración de Plan de Medios,	NP	
9	Seguimiento al Plan de medios de unidad de Comunicaciones	100%	1 informe UC-67/2017
	PROMEDIO TOTAL	100%	

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

❖ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Auditoría financiera, el grado de razonabilidad a las cifras de los estados financieros.	100%	2 auditorías
2	Realizar auditoría de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNPN.	100%	4 auditorías
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.	RP	En proceso.

4	Auditoría a los procesos de pago a empresa concesionaria.	100%	14 auditorias.
5	Auditoría al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión del DUI.	100%	4 auditorias
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.*	100%	
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

* Actividad 1: Auditoría financiera, el grado de razonabilidad a las cifras de los estados financieros, se realizó 2 auditorias:

- ✓ Fondo Circulante de Caja Chica
- ✓ Clínica Empresarial

Se inició la auditoria a Recursos Humanos, Contabilidad y Presupuesto.

*Actividad 2: Realizar auditoría de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos de las actividades principales desarrolladas en el RNPN., se realizo auditoria a 4 unidades.

- ✓ Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones.
- ✓ Unidad de Registro Civil Hospitalario.
- ✓ Unidad Jurídica Registral.
- ✓ Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar.

*Actividad 4: Auditoría a los procesos de pago a empresa concesionaria.

Auditoria de emisión de DUI, tarjetas base y consumibles

Emisión de DUI	Meses auditados	TOTAL DE AUDITORIAS
Emisión de DUI Nacional	Enero a mayo 2017	5
Emisión de DUI en el Exterior	Enero a julio	7
Tarjetas base y Consumibles	Julio y agosto	2
TOTAL		14

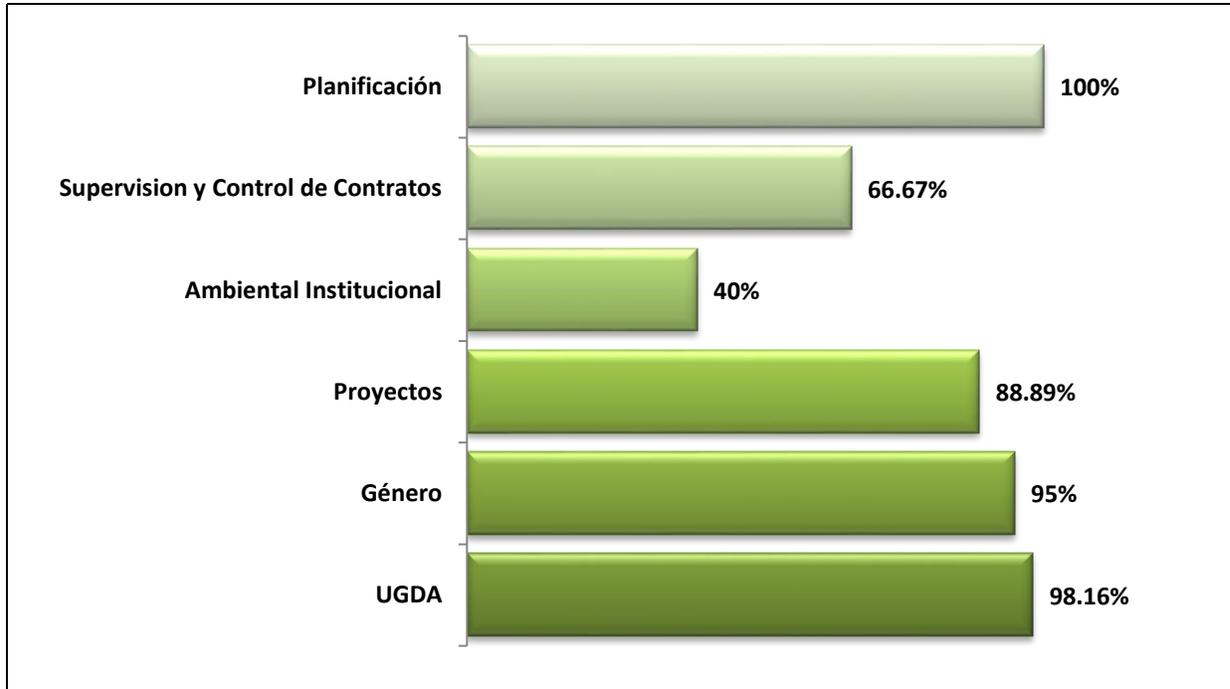
*Actividad 5: Auditoría al Plan para seguimiento de concesión de los servicios públicos de

Auditoría	Cantidad de informes	Número de memorandos
Control de Tiempos en Duicentros	1	119/2017
Tarjetas base, ingreso al sistema para destrucción de DUIS.	3	150/2017 164/2017 202/2017
TOTAL	4	

*Actividad 7: Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridos por Presidencia, Dirección Ejecutiva. ***“Informar sobre auditoría realizada a la finalización del contrato de DUI en el Exterior y los aspectos que contengan y sobre la constancia que el software y hardware son propiedad del RNPN”*** solicitado por presidencia.

Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RNPN de 95.05% de las metas establecidas para el tercer trimestre del año 2017

DIRECCION EJECUTIVA



La Dirección Ejecutiva posee un promedio de ejecución trimestral de **81.45%**, siendo la Unidad de Planificación la que presenta la mayor ejecución trimestral con un 100%, y la menor por parte de la Unida Ambiental Institucional con un 40%.

Es importante revisar las actividades de la Unidad Ambiental, a fin de poder hacer una mejor planificación en el POA 2018.

❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA	100%	1 requerimiento USCDE

2	Elaboración Plan Operativo institucional 2017.	NP	
3	Aprobación Plan Operativo Anual 2017 RNPN.	NP	
4	Seguimiento periódico de plan Operativo Anual.	100%	I y II trimestre
5	Asesorías a directores sobre seguimiento PEI.	100%	4 asesorías
6	Seguimiento Plan Estratégico.	RP	
7	Revisión y/o actualización de manuales de organización y funciones o perfiles de puesto.	100%	Elaboró perfil Técnico Control de Calidad del DUI
8	Reporte de avance de ejecución presupuestaria.	100%	II trimestre
9	Actividades asignadas por autoridades RNPN.*	100%	8 asignaciones
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

Actividad 9: Actividades asignadas por autoridades RNPN.:

- i. Normas Técnicas de Control Interno (Matrices de Riesgo)
- ii. Comisión de Rendición de Cuentas.
- iii. Curso ABC Igualdad Sustantiva.
- iv. Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- v. Comisión Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- vi. Taller de Análisis Estratégico de los Resultados de Metas del Plan Quinquenal de Desarrollo.
- vii. Capacitación Gestión de Riesgo según ISO 3100.
- viii. Segunda Reunión de la Red de Calidad.

❖ 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%	5 actas de comisión de Seguimiento de contrato.

2	Supervisar ejecución y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN.*	33.33%	1 informe de 3 programados
3	Verificación de cumplimiento de acciones correctivas en el caso que existan incumplimientos a lo pactado contractualmente.	NR	
4	Informe de Cumplimiento de los compromisos contractuales al cierre de los contratos.	NR	
PROMEDIO TOTAL		66.67%	

NR: Actividad No Requerida

*Actividad 2: Supervisar ejecución y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN, para una mejor ejecución de dicha actividad se presento la propuesta para una nueva metodología para el seguimiento de los contratos, dentro del cual se establece una lista de chequeo aplicable para todos los contratos y ordenes de compra.

❖ **UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional.	100%	10 participaciones
2	Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable.	0%	
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.	100%	Decoración mes de la independencia.
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.	RP	
PROMEDIO TOTAL		40%	

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 10 actividades

Actividad	Cantidad de Participaciones
Asistencia a Festivales para el Buen vivir	4
Atención y logística capacitación "Sistemas de Registro Civil y Estadísticas Vitales"	1
Logística y coordinación Rendición de Cuentas 2017	1
Eventos "Celebración 196 años de Independencia Patria"	2
Logística y atención en "despacho abierto"	2
TOTAL	10

* Actividad 2: Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable. Se reporta control y medición de agua potable y verificación de tuberías, chorros y demás, dichas actividades no corresponden al indicador

*Actividad 3: Capacitar a los asistentes sobre medidas para el cuidado del medio ambiente y practicas amigable, se gestionó capacitación con Cruz Roja Salvadoreña, pero dicha actividad es relativa a seguridad e higiene ocupacional no a medioambiente

*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.	NP	

2	Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidades y niveles de cooperación para el RNPN*	100%	5 gestiones
3	Análisis y gestión de aprobación de perfiles de cooperación.*	100%	
4	Gestión de financiamiento de propuestas de cooperación aprobados*	NR	No requerida debido a que no hay ningún proyecto aprobado
5	Seguimiento a proyectos en ejecución.	66.67%	2 informes de 3 programados
PROMEDIO TOTAL		88.89%	

NP: No posee Programación durante el trimestre, NR: Actividad No Requerida

*Actividad 2: Realizar gestiones y visitas a instituciones cooperantes para conocer posibilidades y niveles de cooperación para el RNPN: enumera 5 instituciones de las cuales.

- a. Cooperación Italiana
- b. Agencia de Cooperación de Corea
- c. Agencia de Cooperación Alemana GIZ
- d. Agencia de Cooperación de Estados Unidos
- e. Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional.

*Actividad 3: Análisis y gestión de aprobación de perfiles de cooperación, se ha elaborado un perfil para un proyecto solicitado por Presidencia **“Proyecto de Adquisición de Equipo Tecnológico para la Renovación Masiva 2018-2019”**

❖ **UNIDAD DE GENERO**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de propuesta de Plan de Trabajo de Diagnóstico Institucional de Género	RP	
2	Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal en el enfoque de género.	90%	9 participantes de 10 programadas

3	Eventos conmemorativos	NP	
4	Conformación de Comisión institucional de Igualdad Sustantiva.	RP	
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.	RP	
PROMEDIO TOTAL		95%	

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 8 empleadas del RNPN se encuentran haciendo cursos de formación en ISDEMU en 2 cursos y 1 en IIEESFORD

Nombre del Curso	Nombre de la Empleada	Unidad Organizativa	Cargo
ABC de la Igualdad Sustantiva	Reina Marisol Muñoz de Castillo	Dirección Ejecutiva	Asistente Administrativa
	Fatima Funes	Unidad de Proyectos	Colaboradora Administrativa
	Ana Marlene Rodriguez del Cid	Unidad de Administración de Base d Datos	Colaboradora Jurídica de Help Desk.
ABC Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Mirna Esperanza Marín Aquino	Unidad de Planificación	Analista de Planificación
	Luz Marina Ramírez de Cruz	Unidad de Procesamiento de Partidas	Auxiliar de Archivo
	Tatiana Margarita Silva de Claros	Unidad de Recursos humanos	Colaboradora Administrativa

Nombre del Curso	Nombre de la Empleada	Unidad Organizativa	Cargo
Marco Normativo	Marlene Elizabeth Molina Mejia	Unidad de Género	Jefa Unidad de Género.
	Lorena Concepción Hernández de Rodríguez	Unidad de Administración de Base de Datos	Analista Programadora.
Diplomado en Género, Migración y Desarrollo. IEESFORD	Marlene Elizabeth Molina Mejia	Unidad de Género	Jefa Unidad de Género.

❖ **UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de normativa institucional para la gestión documental.	100%	Memorando UGDA-132/2017
2	Elaboración del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión.	100%	Memorando UGDA-131/2017
3	Implementación del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión.*	100%	2 capacitaciones
4	Supervisión e inducción a jefaturas de departamentos.*	NP	
PROMEDIO TOTAL		100%	

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

Actividad 3: Implementación del Plan de Capacitación sobre el manejo de los documentos de gestión. Se realizaron 2 capacitaciones para responsables de Archivos de Gestión para la Ejecución del Proceso de Identificación y Calificación Documental, una en el mes de agosto y otra en septiembre.

○ **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RNPN	100%	1,327 documentos facilitados
2	Procesamiento de actas de producción de DUI nacional y del exterior.	84.03%	1,194 actas procesadas de 1,421 recibidas
3	Procesar los DUIs anulados para ser enviados a destrucción.	100%	104,000 DUIs procesados de 74,300 recibidos o extraídos.
4	Separar expedientes de fechas a rangos.	82.80%	450,850 exp. procesados de 544,500 programados
5	Conservación documental: cambio de cajas.	100%	400 cajas cambiadas de 350 programadas
6	Conservación documental: limpieza de cajas.	100%	800 limpiadas de 700 programadas.
	PROMEDIO TOTAL	94.47%	

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.	NP	
3	Gestión para autorización y licitación de la construcción de perímetro Archivo Central.	NP	
4	Inducción personal destacada en Archivo Central.	100%	1 inducción de 1 programada

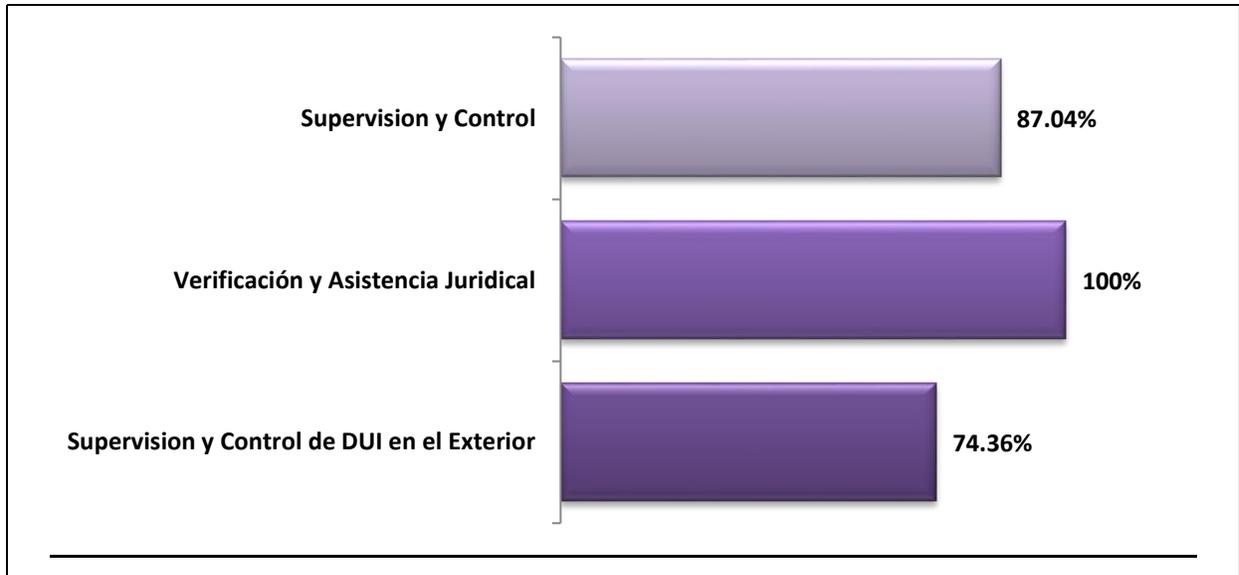
5	Desarrollar tratamientos archivísticos (identificación y clasificación documental) con la elaboración de instrumentos archivísticos.	100%	8 actividades de 8 programadas
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

La unidad de Gestión Documental y Archivos, posee un promedio de ejecución del 98.16% durante el tercer trimestre.

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 81.45% de las metas establecidas en el tercer trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



La Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución trimestral de **87.13%**.

La Unidad de Verificación y Asistencia Judicial presenta el mayor porcentaje de ejecución con un 100%.

La actividad 4 de la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior: Control de inventario de DUI, no ha sido posible verificarlo, debido a la información incompleta por parte de los Asistentes Administrativos en el Exterior, ya que algunas sedes no han remitido el informe de inventario según requerimiento hecho por parte de la Directora de Identificación Ciudadana.

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Informe mensual del proceso de emisión del DUI a Junta Directiva	100%	3 informes presentados de 3 programados

2	Capacitaciones	100%	Política de Participación Ciudadana.
3	Quejas y denuncias	100%	7
4	Coordinación con Mühlbauer	100%	21 incidentes resueltos vía correo electrónico
5	Revocatorias	100%	3 revocatorias resueltas
6	Monitoreo medición satisfacción usuarios	0%	
7	Reunión de trabajo con los supervisores.	83.33%	5 reuniones de 6 programadas
8	Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.	100%	3 Festivales del Buen Vivir
9	Opiniones jurídicas relacionadas a las funciones de la DIC.	100%	4 opiniones emitidas
PROMEDIO TOTAL		87.04%	

❖ UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Dar respuesta a solicitudes de certificación de imagen y datos de DUI	100%	21,082 solicitudes evacuadas
2	Gestionar el secuestro de expedientes físicos a las instituciones que estén autorizadas.	100%	228 expedientes secuestrados
3	Extender certificaciones de expedientes requeridas física o digital de manera parcial o completa.	100%	16 certificaciones expedidas
4	Facilitar el escaneo de expedientes a las instituciones que establece la Ley o un convenio.	100%	150 expedientes escaneados
5	Validación de DUI (convenio BCR)	100%	9 Duis validados
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	100%	Enviados 15,995 DUI
3	Calidad de enrolamiento de ciudadanos	94.87%	707 inconsistencias de 13,794 enrolamientos
4	Control de inventario de DUI*	0%	
5	Gestionar apoyo de Soporte Técnico, Jurídico y administrativo	100%	57 solicitudes gestionadas.
6	Reunión de supervisores Regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio	100%	17 reuniones de 12 programadas
7	Realizar videoconferencias entre los supervisores regionales y jefe de Unidad de Supervisión y Control de Dui en el Exterior	100%	3 videoconferencia realizadas de 3 programadas
8	Realizar capacitaciones a los asistentes administrativos , sobre relaciones interpersonales y atención a público, etc.	100%	Se remitió correo con información
9	Seguimiento al Plan de Difusión, publicidad sobre la importancia del DUI en el exterior	NA	
10	Seguimiento al procedimiento de cuadre diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos.*	0%	
	PROMEDIO TOTAL	74.36%	

NP: actividad no programada; NA: No Aplica

*Actividad 3: Calidad de enrolamiento de ciudadanos:

Consulado	Total de enrolamientos	Cantidad de Inconsistencia	% enrolamientos con inconsistencia (Inconsistencia / enrolamiento) x100%	% inconsistencia General (Inconsistencia / 707) x100%
Atlanta	424	30	7.08%	4.24%
Boston	551	28	5.08%	3.96%
Chicago	302	3	0.99%	0.42%
Dallas	937	18	1.92%	2.55%
Doral	325	6	1.85%	0.85%
Elizabeth	587	16	2.73%	2.26%
Houston	1,592	87	5.46%	12.31%
Las Vegas	205	7	3.41%	0.99%
Long Island	1,130	19	1.68%	2.69%
Los Angeles	2,770	103	3.72%	14.57%
New York	477	0	0.00%	0.00%
San Francisco	1,545	166	10.74%	23.48%
Seattle	168	49	29.17%	6.93%
Silver Spring	1,392	101	7.26%	14.29%
Toronto	27	3	11.11%	0.42%
Woodbridge	1,362	71	5.21%	10.04%
TOTAL	13,794	707	5.13%	100%

De los 16 Centros de Servicio en el exterior, durante el tercer trimestre se reporta un total de 707 inconsistencias de un total 13,794 enrolamientos efectuados, equivalente a un 5.13% del total de enrolados. Es de hacer notar el incremento de la cantidad de errores en relación con el trimestre pasado en el cual fue de 376.

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 Seattle presenta el mayor porcentaje de incidencias en relación a los enrolamientos realizados en el

período 19.17% (49 inconsistencias de 168), mientras que la sede de New York presenta el menor porcentaje de incidencias 0% (de 477).

- b) % inconsistencia General** el total de inconsistencias en el exterior es de 707, la Sede de San Francisco presenta el mayor porcentaje de incidencias con un total de 23.48% (166 de 1,545) y nuevamente la sede de New York presenta el menor porcentaje 0%.

*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 8: Realizar capacitaciones a los asistentes administrativos, sobre relaciones interpersonales y atención a público, etc. En esta actividad se remitió vía correo electrónico material audiovisual a todos los asistentes administrativos en el exterior, a quienes se les solicitó una retroalimentación sobre el material enviado.

* Actividad 9: Seguimiento al Plan de Difusión, publicidad sobre la importancia del DUI en el exterior. Esta actividad no se encuentra en ejecución, ya que aún no se encuentra aprobado, por lo cual no es promediado en el presente trimestre.

*Actividad 10: Seguimiento al procedimiento de cuadro 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**"¹, el cual fue remitido por la Lida. Ángela Deleón de Ríos, Directora de Identificación Ciudadana al Lic. Nelson Edmundo Pleitez Director de Asuntos Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores, para su conocimiento a fin de llegar a un acuerdo entre ambas instituciones y su respectiva implementación.

En referencia a dicho tema, el 31 de agosto se recibió nota² por parte de Roxana Abrego Directora General del Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores, donde explica que

¹ Aprobado JD. Sesión 923, punto 5, 19/01/2017

² MRREE/DGSE/088/2017, 31/08/2017.

dicho procedimiento fue remitido a la Unidad Financiera Institucional de Cancillería, para solicitar observaciones o visto bueno, ante lo cual aún no se ha recibido respuesta.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 87.13% de las metas establecidas para el tercer trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



La Dirección de Administración y Finanzas posee una ejecución trimestral de **94.04%**,

❖ LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Remisión del plan de compras al Ministerio de Hacienda	NP	
2	Ejecución del plan de compras	27.56%	\$76,331.56 ejecutado de \$276,987.52 programado
3	Preparar y remitir informe de compras a la Presidencia Institucional y a la UNAC	100%	Memorando UACI-284/2017
4	Elaboración de plan de compra anual 2018	NP	
5	Informe mensual sobre nuevas adquisiciones y/o	100%	3 informes

	contrataciones		remitidos
6	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	100%	3 informes remitido
7	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas	100%	3 informes remitido
	PROMEDIO TOTAL	85.51%	

❖ UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS :

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados)	100%	18 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%	17 constancias emitidas
4	Elaboración de contratos de personal.	100%	1 contrato elaborado
5	Gestionar devolución de subsidio ISSS	100%	3 subsidio generado y tramitado
6	Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.	100%	1 proceso de reclutamiento realizado.
7	Actualización de base del banco de datos de aspirantes.	100%	10 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	NP	

RNPN.		
	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) Gestión de Riesgos ISO 31000.
- b) Diplomado en Derecho Administrativo Sancionador.

✚ Capacitaciones Gestionadas por las unidades:

- a) Capacitación sobre Ley de Adquisiciones y Contrataciones, del Ministerio de Hacienda.
- b) Diplomado Genero, migración y Desarrollo
- c) Seminario para Encargados de Prensa y Periodistas de Países Hispanoamericanos.

○ **CLINICA EMPRESARIAL**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender a personal del RNPN con problemas de salud.	100%	332 pacientes atendidos
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 actividades
4	Visitas de inspección para identificación de riesgos que	100%	1 visita realizada

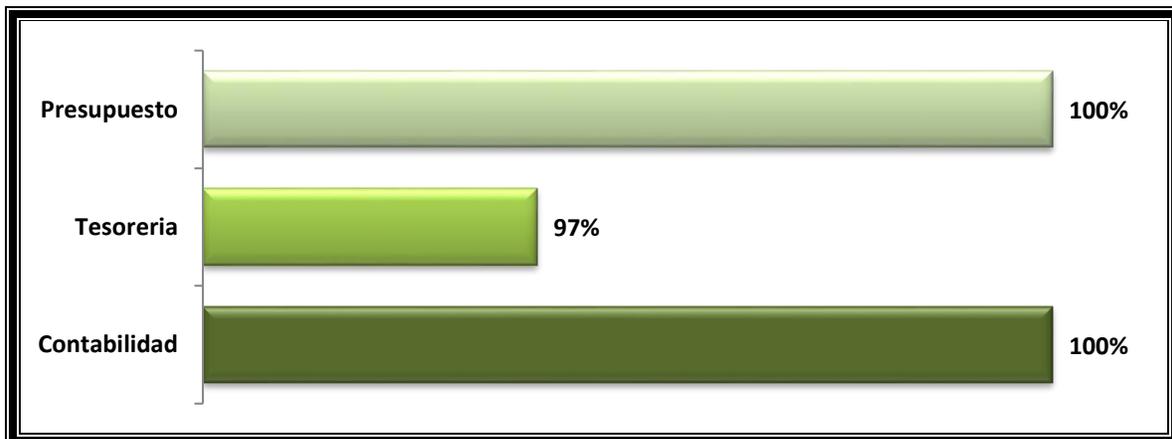
	potencien el desarrollo de enfermedades epidemiológicas.		
5	Elaborar informes institucionales sobre aspectos relacionados a la salud de los trabajadores.	100%	3 informes elaborados
	PROMEDIO TOTAL	100%	

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

- 1) Feria de Salud
- 2) Charla " Beneficio de Lactancia Materna"
- 3) Charla "Higiene del Descanso"
- 4) Charla "Salud Mental"
- 5) Campaña "Prueba de Citología"
- 6) Charla "Violencia Intrafamiliar y Acoso Laboral"

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

❖ **UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**



o **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%	28 modificaciones PEP
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	582 compromisos presupuestarios
4	Control de Avance de Ejecución Presupuestaria.	100%	3 controles de 3 programados
5	Actualización de control de consumo de servicios básicos.	RP	Se reprograma para el IV trimestre
6	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria.	NP	
7	Devoluciones PEP	100%	22 devoluciones PEP
8	Elaboración de informe de control de pagos a la empresa concesionaria.	100%	4 informes de control de pago
	PROMEDIO TOTAL	100%	

RP: Reprogramación

o **DEPARTAMENTO DE TESORERIA**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Registro y recepción de ingresos para pago y generación de saldos bancarios	100%	9 transferencias hechas según requerimientos.
2	Registro y verificación de las obligaciones por pagar en SAFI.*	66.67%	587 documentos revisados. Reporta 2 meses de 3 programado. falta datos de septiembre

3	Emisión de quedan y comprobantes de retención de IVA a proveedores	100%	✓ 59 Quedan. ✓ 88 retenciones de IVA
4	Pago a proveedores de bienes y servicios.	100%	82 notas de cargo
5	Pago de salarios	100%	23 notas de abono a empleados
6	Pago por descuento en planillas de salarios	100%	225 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%	162 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.	NP	
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		96.97%	

* Actividad 2: Registro y verificación de las obligaciones por pagar en SAFI. Faltan datos del mes de septiembre ya que al momento de remisión de informe se estaba realizando el cierre contable de dicho mes

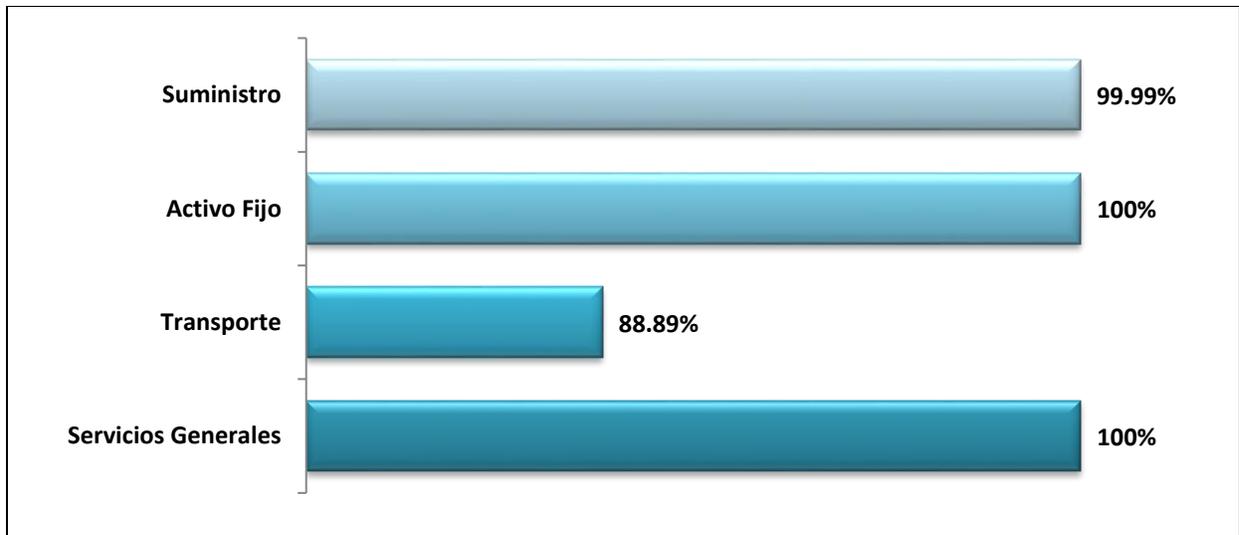
○ **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar cierre contable anual del 2016, generando los estados financieros.	NP	
2	Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios.	100%	206 partidas de diario elaboradas.

3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromiso presupuestario.	100%	644 partidas de diario pagado
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%	2 comprobantes de entrega de bienes.
PROMEDIO TOTAL		100%	

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 98.99% de las metas establecidas para el tercer trimestre del año 2017.

❖ **UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.**



o **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%	4 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%	220 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%	229 comprobantes de entrega de bienes
7	Ingresar al sistema informático de bodega las compras adquiridas	100%	9 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 tercer trimestre esta actividad presenta un cuadro del 99.99%, con una diferencia promedio entre cantidad en sistema y cantidad en existencia de \$9.28. Según detalle a continuación:

Mes	Saldo Contable	Saldo Bodega	Diferencia	% de cuadro
Abril	\$129,212.80	\$129,226.72	\$ 13.92	99.99%
Mayo	\$129,796.01	\$129,809.93	\$ 13.92	99.99%
Junio	\$ 120,608.72	\$ 120,608.72	\$ 00.00	100%
PROMEDIO	\$126,539.18	\$126,548.46	\$9.28	99.99%

o **DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Realizar proceso de inventario del activo del RNPN en un 100%.	NP	
2	Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos.	100%	84 asignaciones realizadas
3	Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	67 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%	11 comprobantes de recepción elaborados
6	Proceso de donaciones	100%	3 donaciones
7	Reordenamiento de bodegas	100%	
	PROMEDIO TOTAL	100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

*Actividad 6: Proceso de donaciones. En el marco del Proyecto BID, para la modernización de los Sistemas de Registro del Estado Familiar se realizó la donación de equipo informático a las municipalidades de:

- ✓ San Rafael, Departamento de Chalatenango.
- ✓ Citalá, Departamento de Chalatenango.
- ✓ San Pedro Nonualco, Departamento de La Paz.

○ **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos	100%	1 informe
2	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	12 programaciones
3	Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas	100%	2,340 misiones cubierta
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*	66.67	2 informes de 3 programados
6	Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales	100%	
7	Proceso de liquidación de actas de combustible	66.67%	
	PROMEDIO TOTAL	88.89%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

○ **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Mantenimiento correctivo en base a demanda	100%	60 acciones de mantenimiento
2	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	3 contratos
3	Actividad de limpieza de zonas verdes	100%	5 limpiezas en zona verde
4	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería	100%	66 mantenimientos realizados

5	Actividades de limpieza en oficinas	100%	528 actividades de limpieza.
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre

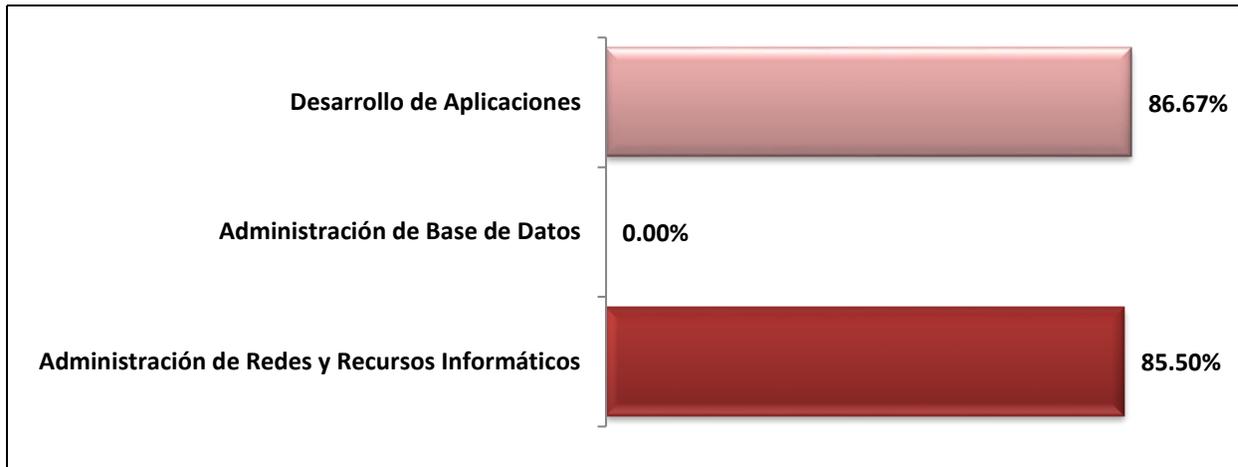
*Actividad 2: Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento, se supervisó 3 contratos:

- a) Desmontaje de equipo de aire acondicionado en oficina de Registro Civil hospitalario en el Hospital Nacional de La Unión.
- b) Revisión de equipos de aire acondicionado.
- c) Verificación de lecturas de consumo de energía eléctrica.

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 97.22% de las metas establecidas durante el tercer trimestre del año 2017.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración y Finanzas posee un 94.04% de las metas establecidas para el tercer trimestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



La Dirección de Informática presenta una ejecución trimestral de **57.39%**,

❖ DESARROLLO DE APLICACIONES :

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Desarrollar interconexión del sistema SPP con sistema SREFv2, SREFv3 histórico y módulo de gestión de defunciones.	33.33%	2 actividades realizadas de 6 programadas
2	Desarrollar reestructuración del Sistema SREF e implementación en municipalidad piloto	100%	16 actividades realizadas
3	Mantenimiento y soporte sobre aplicaciones en producción del RNPN.	100%	97 solicitudes atendidas de 97 solicitadas
4	Implementación y/o mantenimientos sobre convenios interinstitucionales.	100%	7 actividades realizadas

5	Monitoreo de aplicaciones en producción.	100%	99% de servicio de 95% programado
PROMEDIO TOTAL		86.67%	

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.**

No presentó seguimiento trimestral.

❖ **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.	98.47%	193 mantenimientos de 196 programados
2	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software de oficina.	100%	322 solicitudes recibidas y evacuadas.
3	Mantener en inventario físico de hardware y software de la institución.	NP	
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%	3 informes
7	Monitoreo de servicios de red y servidores.	100%	3 informes monitoreos
8	Seguimiento a observaciones de Corte de Cuentas.	0%	
9	Revisión de manuales de procedimientos de la unidad.	NP	
PROMEDIO TOTAL		85.50%	

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)	12
Restablecimiento (contraseña dominio)	9
Restablecimiento (cuenta correop)	1
Creación (cuenta dominio)	1
Creación (cuenta internet)	5
TOTAL	28

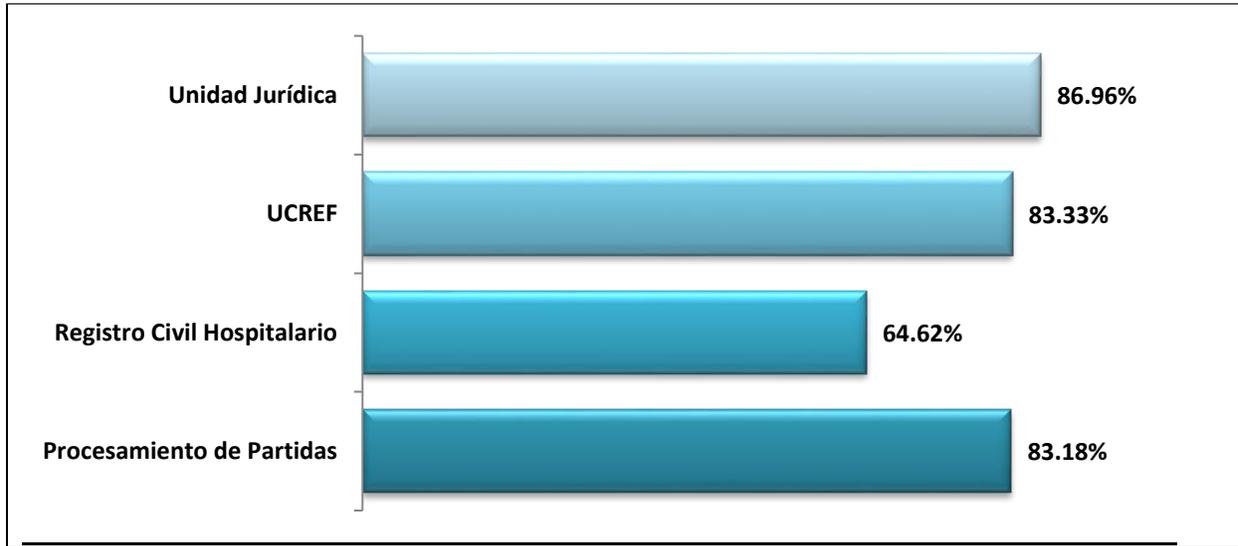
*Actividad 6: Verificación del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches): en esta actividad presenta 1 informe mensuell donde especifica los monitoreos realizados.

Actividad	Unidad/Departamento
Mantenimiento Switch	Archivo Registral
	Verificación

	Unidad Jurídica
	DIC
	UCREF
	Data Center
Ordenamiento de Cableado estructurado	Archivo
	Unidad Jurídica
	Administración Base de Datos
	Soporte Técnico

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 57.39% de las metas establecidas para el tercer trimestre año 2017.

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



La Dirección de Registro de Personas Naturales, posee una ejecución trimestral de **79.52%** de las metas establecidas.

❖ UNIDAD JURIDICA REGISTRAL :

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Elaborar resoluciones jurídicas para la obtención del DUI en cualquiera de sus trámites.	100%	379 resoluciones emitidas
2	Realizar procesos de análisis y asesoría jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus trámites.	100%	18 asesorías.
3	Búsqueda y certificación de constancias de DUI.	100%	1,905 certificaciones de

			DUI
4	Búsqueda y certificación de constancias de partidas	100%	3,101 certificaciones de partidas
5	Elaboración de opiniones jurídicas	100%	78 opiniones emitidas.
6	Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo electrónico)	100%	124 consultas atendidas
7	Capacitaciones sobre legislación aplicable al REF	100%	30 personas capacitadas de 24 programadas.
8	Elaboración de resolución de evacuación de audiencia de diligencia de establecimiento subsidiario de Estado Familiar	100%	239 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	40.97%	4,171 trámites revisados en menos de 4 días de un total de 10,180
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.	80.77%	1092 trámites evacuados en menos de 9 días de un total de 1,352.
4	Proporcionar atenciones jurídicas a ciudadanos en las	100%	125 ciudadanos

	instalaciones del RPNP.		atendidos en las instalaciones del RPNP.
	PROMEDIO TOTAL	73.91%	

NPM: No es posible medir

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 86.96% de las metas establecidas para el tercer trimestre del año 2017.-

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

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Avales entrega de formularios para registro de nacimiento y defunción	33.33%	Formulario Municipio de Jicalapa, La Libertad de 3 programados
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación*	100%	58 participaciones
3	Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF)*	100%	-Asesorías: 216 -Asentamiento Tardío: 25
4	Gestión, implementación y seguimiento de convenios, contratos y donaciones.*	100%	4 donaciones y seguimiento a 6 convenios
5	Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación.*	NR	
	PROMEDIO TOTAL	83.33%	

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

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

	Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
1	Feria de Identidad	San Vicente	1
2	Gabinetes Móviles	Cantón Rancho Quemado de Perquín. Gualocoti, Morazán.	2
3	Festivales para el Buen Vivir.	Quezaltepeque, La Libertad Atiquizaya, Ahuachapán Ilopango, San Salvador Apopa, San Salvador	4
4	Campaña de motivación de Jóvenes	Inst. Nac. General Francisco Morazán Inst. Nac. de Apopa Inst. Nac. Gral. Manuel José Arce Inst. Nac. José Damián Villacorta. Inst. Nac. De Antiguo Cuscatlán.	5
5	Capacitación "Sistema de Registro Civil y Estadísticas Vitales"	Chalatenango y Morazán	4
6	Mesa Técnica "Concejo Latinoamericano y del Caribe de l Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales"	La Palma Chalatenango	3
7	Política de Participación Ciudadana	Diferentes participaciones	5
8	Red de Atención Compartida	San Vicente, Apastepeque, La Libertad,	5
9	Participación de formación de Comité Local de Derecho	Zacatecoluca, La Paz	1
10	Objetivos de Desarrollo Sostenible	CAPRES	1
11	DUI en el Exterior	RNPN, Ministerio de RREE	2
12	Proyecto de Levantamiento y actualización de Censos de Población	Ministerio de Relaciones Exteriores	2
13	CONNA	CONNA	4

	Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
14	Reuniones Sedes Ciudad Mujer	Sede Santa Ana, sede Morazán, RNPN, Save the Children, SIS	6
15	Fondos BID	BID	5
16	Centro de Atención al Migrante (CAIM)	CAIM	2
17	CONMIGRANTES	CONMIGRANTES	6
		TOTAL	58

*Actividad 3: Resoluciones de casos (programas o proyectos UCREF): se hizo un total de 251 asesorías y 16 resoluciones de casos de asentamiento tardío:

ASESORIA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ferías de Identidad	22	19	41
Gabinetes Móviles	20	54	74
Festivales de Buen Vivir	59	42	101
total	101	115	216

ASENTAMIENTO TARDIO	NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
Centros Penales	7	17	24
Ciudad Mujer	0	1	1
TOTAL	7	18	25

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Casos San Fernando	27	25	52

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

Estatus	Nombre del Documento	Fecha
Seguimiento	Convenio de Cooperación del Ministerio de Hacienda	Julio
	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el RNPN y el INPEP	Julio
	Convenio Fiscalía General de la República (acceso a replica Base de Datos)	Julio
	Seguimiento informe de personas con discapacidad	agosto
	Convenio de Cooperación CNR	septiembre
	Convenio ISSS	Septiembre
Donaciones	Donación bienes muebles RNPN- Nahuizalco, Sonsonate (Proyecto BID)	11/07/2017
	Donación bienes muebles RNPN – Citalá , Chalatenango	18/07/2017
	Donación bienes muebles RNPN – San Marcos	12/09/2017
	Donación bienes muebles RNPN- San Rafael Chalatenango (Proyecto BID)	25/09/2017

*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
- ✓ DUI desde el Nacimiento.
- ✓ Código Único Administrativo

❖ **UNIDAD REGISTRO CIVIL HOSPITALARIO :**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Fichas médicas completas conforme a documentos	100%	11,256 fichas completadas de

	presentados por informantes		un total de 11,256 recién nacidos
2	Capturas de información de recién nacidos revisados por URCH y posteriormente remitir al REF correspondiente.	58.46%	6,580 fichas remitidas al REF correspondiente de 11,256 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%	79 visitas realizadas de 70 programadas
PROMEDIO TOTAL		64.62%	

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 recomienda presentar justificación por el no cumplimiento de la actividad.

❖ **UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:**

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar.*	56.48%	305 visitas a alcaldías de 540 programadas.
2	Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador.*	100%	31,929 partidas con control de calidad de 28,632 programadas.
3	Realizar el proceso de revisar y cargar imágenes de partidas de nacimiento para digitar en el sistema.	87.39%	61, 869 partidas digitadas de 70,800 programadas.
4	Revisión, carga para digitación y depurar lotes al sistema (partidas de defunción), cada lote de 50 partidas, 41 lotes al mes	100%	11,012 partidas digitadas de 6,240 programadas

5	Control de calidad a partidas de nacimiento digitadas.	63.13%	44,695 partidas digitadas de 70,800 programadas
6	DUI indexado para destrucción.	75.26%	70,448 DUIs indexados de 93,600 programados
7	Destrucción de DUI programadas	100%	Se reprograma III trimestre.
PROMEDIO TOTAL		83.18%	

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

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

Departamento	Julio	Agosto	septiembre	Total
Ahuachapán		7	7	14
Cabañas	9		6	15
Chalatenango	2	20	1	23
Cuscatlán	8	10		18
La Libertad		21		21
La Paz	16	11		27
La Unión	9		9	18
Morazán	10		10	20
San Miguel	17		15	32
San Salvador		12	9	21
San Vicente	13	1	8	22
Santa Ana		11	7	18
Sonsonate		13	6	19
Usulután	20		17	37
TOTAL	104	106	95	305

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

Actas	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Nacimiento	10,160	6,396	5,632	22,188
Defunción	3,598	3,287	2,856	9,741
TOTAL	13,758	9,683	8,488	31,929

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 79.52% de las metas establecidas para el tercer 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 tercer trimestre del año.

❖ UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Atender los requerimientos de asesorías sobre elaboración de documentos relacionados al SGC*	100%	62 requerimientos atendidos
2	Revisión y actualización de documentación de procedimientos y políticas del SGC del RNPN*	100%	13 actividades realizadas
3	Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad.	100%	1 recopilación UJR
4	Coordinación de reuniones del Comité de Calidad.	100%	1 reunión
5	Auditorias de Calidad.	NP	
6	Identificación de Planes de Mejora.	100%	Identificación de 1 Plan de Mejora RCH

7	Capacitaciones sobre el tema de Gestión de Calidad.	100%	1 capacitación
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 13 requerimientos e asesorías.

LISTAS DE ASISTENCIA: REGISTRO DE ASESORÍAS

N°	FECHA	Dirigido a:	ASUNTO
1	06/07/2017	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Procedimiento de Compras.
2	10/07/2017	Unidad de Procesamiento de Partidas	Revisión de Actualización Procedimiento Partidas de Defunción.
3	10/07/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Verificar Diligencias Subsidiarias.
4	11/07/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento de Elaboración de Contratos.
5	11/07/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Verificar Diligencias Subsidiarias.
6	12/07/2017	Unidad de Planificación	Procedimiento Elaboración de Informe de POA.
7	12/07/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Verificar Diligencias Subsidiarias.
8	13/07/2017	Unidad de Planificación	Procedimiento Elaboración de Informe de POA.
9	14/07/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Verificar Diligencias Subsidiarias.
10	14/07/2017	Departamento de Transporte	Actualización de Política de Uso de Vehículos Institucionales.
11	17/07/2017	Unidad Coordinadora DUI exterior	Procedimiento de Visas.
12	18/07/2017	Unidad Coordinadora DUI exterior	Procedimiento de Visas.
13	19/07/2017	Unidad Coordinadora DUI exterior	Procedimiento de Visas.
14	20/07/2017	Unidad de Procesamiento de Partidas	Revisión de Actualización Procedimiento Partidas de Defunción.
15	21/07/2017	Unidad Coordinadora DUI exterior	Procedimiento de Visas.
16	26/07/2017	Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar	Validación de Procedimientos del Área.
17	27/07/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Procedimiento Cambio de Contraseña.
18	27/07/2017	Unidad de Procesamiento de Partidas	Revisión de Actualización Procedimiento Partidas de Defunción.
19	11/08/2017	Clinica Empresarial	Inventario de Documentos de la Clínica Empresarial.
20	14/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.

N°	FECHA	Dirigido a:	ASUNTO
21	15/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
22	16/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
23	17/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
24	18/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
25	18/08/2017	Clinica Empresarial	Inventario de Documentos de la Clínica Empresarial.
26	22/08/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Emitir Respuesta de Casos.
27	23/08/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Emitir Respuesta de Casos.
28	23/08/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
29	24/08/2017	Unidad Jurídica Registral	Procedimiento Emitir Respuesta de Casos.
30	28/08/2017	Departamento de Presupuesto	Política y procedimiento de Visas.
31	28/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
32	29/08/2017	Unidad de Registro Civil Hospitalario	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
33	31/08/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
34	01/09/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Intranet
35	01/09/2017	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Procedimiento Gestión de Compras.
36	04/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
37	05/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
38	06/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
39	07/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
40	08/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
41	12/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
42	13/09/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Intranet
43	19/09/2017	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	Intranet
44	20/09/2017	Unidad Coordinadora DUI exterior	Intranet
45	22/09/2017	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Procedimiento Gestión de Compras.
46	26/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.

N°	FECHA	Dirigido a:	ASUNTO
47	27/09/2017	Asesoría Jurídica de Presidencia	Procedimiento Emisión y Revisión de Acuerdos de Presidencia.
48	29/09/2017	Oficina RCH Santa Ana	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
49	29/09/2017	Oficina RCH Santa Tecla	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
50	29/09/2017	Oficina RCH Usulután	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.
51	29/09/2017	Oficina RCH Zacatecoluca	Procedimientos de Registro Civil Hospitalario.

Memorandos DAC II trimestre 2017

#	REF. DAC	Fecha	Dirigido a	Asunto
1	102	18/07/2017	ESCEC; PRE, D.E., DIC	Observaciones relacionadas a las etapas relativas a Declaración jurada de renuncia de trámite DUIEXT-DUIESA, recomendando modificar el documento en base a reasignación de funciones del Help Desk, debiendo ajustarse los procedimientos correspondientes.
2	113	26/07/2017	ESCEC; DIC; D.E.,PRE	En relación a Declaración jurada de renuncia de trámite DUIEXT-DUIESA, convocatoria a una reunión el 27 de julio, 10: 30, para exponer observaciones efectuadas al documento de la comisión de seguimiento.
3	122	11/08/2017	ESCEC; D.E.	Sobre solicitud de información de documentación relacionada a Contrato de servicio de impresión láser DUI EXT, se informa que no se posee ninguna documentación dentro del SGC.
4	125	18/08/2017	DADR; UGDA, D.E., DIC	Respuesta a Memorando DADR-66 relativo a consulta sobre expediente digital, indicando que la actualización de los procedimientos corresponde a cada área.
5	126	21/08/2017	D.E.	Opinión sobre plan de acción y encuesta elaborada por la DIC para duicentos a nivel nacional, sugiriendo que se debe apoyar a OIR para realizar la actividad, ya que existe un procedimiento y encuesta elaborado.
6	131	25/08/2017	D.E.	Sobre actualización de Procedimientos relacionados a mejora en aplicativo de captura de datos DUIEXT, se informa que los mismos no se ven afectados por ese cambio ni regulan ese detalle, pero MB debe actualizar los manuales de usuarios y presentarlos a aprobación de JD, correspondiendo a cada Unidad la revisión de sus procedimientos.
7	132	28/08/2017	UJR; D.E., DIC, ASJ, PRE, DRPN	Opinión del Proceso para cambio en el Sistema del Estado Familiar de Divorciado a Soltero: se deben actualizar manuales de usuarios respectivos, girando instrucción a MB y Asistentes Administrativos sobre dicho cambio, correspondiendo a cada Unidad la revisión de sus procedimientos.
8	133	30/08/2017	USCDUI, USCDUIEXT; DIC, D.E., PRE, ESCEC, UGDA	Solicitud a USCDUI y USCDUIEXT de revisar integralmente los procedimientos de su área, en base a cambios en acta de producción y declaración jurada de renuncia de trámite y otros requerimientos, tales como los relacionados a expediente digital y propuesta por eliminación de estado de divorciado/divorciada.

#	REF. DAC	Fecha	Dirigido a	Asunto
9	156	25/09/2017	DIC; D.E	Opinión sobre Instructivo para manejo de casos que por distintas causas la identificación de huellas se imposibilita, debido a la calidad insuficiente de los datos registrados en el periodo comprendido entre noviembre 2001 a junio 2011 o por características físicas de las huellas.
10	161	27/09/2017	PRE; D.E.	Informando sobre resultado de opinión solicitada en DIC 1144/2017 sobre Instructivo para manejo de casos que por distintas causas la identificación de huellas se imposibilita, debido a la calidad insuficiente de los datos registrados en el periodo comprendido entre noviembre 2001 a junio 2011 o por características físicas de las huellas.
11	162	28/09/2017	D.E.	Se remite análisis solicitado sobre necesidad de actualización o creación de procedimiento para destrucción DUIS, con base a problemas planteados.

*Actividad 2: Revisión y actualización de documentación de procedimientos y políticas del SGC del RNPN,

Plan de trabajo- Actualización de Documentos		
No.	Unidad	Fecha
1	Unidad de Planificación	10 al 14 de Julio
2	Unidad Jurídica Registral	10 al 14 de Julio
3	Unidad de Procesamiento de Partidas	10 al 14 de Julio
4	Departamento Jurídico DUI Exterior	17 al 21 de Julio
5	Unidad de Redes y Recursos Informáticos	17 al 21 de Julio
6	Unidad de Desarrollo de Aplicaciones	24 al 28 de Julio
7	Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar	24 al 28 de Julio
8	Unidad de Registro Civil Hospitalario	14 al 18 de agosto
9	Unidad Jurídica Registral	21 al 25 de agosto
10	Departamento Jurídico DUI Exterior	28 de agosto al 1 septiembre
PLAN DE TRABAJO - REVISIÓN DE DOCUMENTOS- SEPTIEMBRE		
No.	Unidad	Fecha
11	Procedimiento Gestión de Compras.	Asesoría Jurídica de Presidencia
12	Procedimiento para la Elaboración de Seguimiento Trimestral del Plan Operativo Anual.	Unidad de Planificación
13	Procedimiento Atención y Seguimiento de Quejas y Avisos.	Unidad de Acceso a la Información Pública

Memorando DAC 2017

N°	REFERENCIA DAC-	FECHA	Dirigido a:	Documento
1	95	04/07/2017	D.E.	Relativo a Misiones Oficiales
2	96	05/07/2017	D.E.	Pr. Atención en Ventanilla del RNPN en las Sedes de Ciudad Mujer
3	97	06/07/2017	DAF; D.E.	Procedimiento para Asignación y pago de Viáticos
4	98	06/07/2017	PRE; D.E.	Pr. Atención en Ventanilla del RNPN en las Sedes de Ciudad Mujer
5	99	07/07/2017	ASJ; D.E.	Pr. Gestión de Compras
6	103	19/07/2017	D.E.	Procedimiento Auditoría Interna
7	104		UJR; D.E.	Pr. Atención en Ventanilla del RNPN en las Sedes de Ciudad Mujer
8	105	19/07/2017	D.E.	Pr. Gestión de Compras
9	106	19/07/2017	DI, DJDUIEXT; D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
10	107	19/07/2017	CE; D.E.	Relativos a Clínica Empresarial
11	108	20/07/2017	AUI	Procedimiento Auditoría Interna
12	109	21/07/2017	D.E.	Procedimiento Auditoría Interna
13	110	25/07/2017	PRE; D.E.	Procedimiento Auditoría Interna
14	111	25/07/2017	D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
15	112	26/07/2017	PRE	Procedimiento Auditoría Interna
16	114	31/07/2017	D.E.	Pr. Gestión de Compras
17	115	07/08/2017	UACI, ASJ; D.E.	Pr. Gestión de Compras
18	116	08/08/2017	Varios; Transporte; D.E.,PRE	Varios
19	117	08/08/2017	CLÍNICA; D.E.	Relativos a Clínica Empresarial
20	118	08/08/2017	DRPN, APLI; D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
21	119	08/08/2017	DAF; PRESUP; TES; D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos
22	120	08/08/2017	USCDUIEXT, DJDUIEXT; D.E., DIC, DRPN	Pr. Gestión y Uso de Tokens
23	121	10/08/2017	AUI; D.E.	Procedimiento Auditoría Interna
24	123	17/08/2017	ASJ; D.E.	Procedimiento relativo a Elaboración, Revisión y Emisión de Acuerdos de Presidencia
25	124	17/08/2017	D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
26	127	21/08/2017	PRE; D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
27	128	22/08/2017	DAF; D.E.	Varios
28	130	25/08/2017	PRE;D.E.	Procedimiento relativo a Elaboración, Revisión y Emisión de Acuerdos de Presidencia
29	134	30/08/2017	D.E.	Pr. Atención en Ventanilla del RNPN en las Sedes de Ciudad Mujer
30	135	30/08/2017	URCH, D.E., DRPN	Pr. Registro Civil Hospitalario
31	136	30/08/2017	PRE;	Pr. Atención en Ventanilla del RNPN en las

N°	REFERENCIA DAC-	FECHA	Dirigido a:	Documento
				Sedes de Ciudad Mujer
32	140	05/09/2017	USCDUIEXT; DIC; D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
33	143	13/09/2017	DIC; D.E.; USCDUIEXT	Pr. relativo a gestionar visas
34	144	14/09/2017	D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos
35	148	20/09/2017	PRE; D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos
36	151	21/09/2017	PRESUP; D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos
37	152	22/09/2017	D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos
38	155	25/09/2017	PRE; D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos
39	157	26/09/2017	URCH, D.E., DRPN	Pr. Registro Civil Hospitalario
40	158	26/09/2017	DIC; USCDUIEXT, D.E.	Política Gestión y Uso de Tokens
41	159	26/09/2017	TRANSPORTE; DAF, D.E.	Política para administración de Combustible
42	160	27/09/2017	PRESUP; D.E.	Procedimiento y Política para Asignación y Pago de Viáticos

*Actividad 3: Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad. Se recopiló información referente a los servicios ofrecidos en la Unidad Jurídica Registral, ante lo cual se generó un análisis el cual servirá de insumo para el Comité de Calidad.

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

El día 13 de septiembre se realizó capacitación referente al Sistema de Gestión de Calidad y Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos, el cual fue impartido a personal de las unidades de Recursos Humanos, Clínica Empresarial, Comunicaciones y Unidad de Supervisión y Control.

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

4. RECOMENDACIONES:

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. Se recomienda a la unidad de supervisión y control la no realización de la actividad 6: Monitoreo medición satisfacción de usuario
- iv. 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.
- v. 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.
- vi. La Actividad 10 de la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior: "Seguimiento al procedimiento de cuadro diario de DUI pagados entre el RNPN y asistentes administrativos", verificar si es procedente eliminarla del POA 2017 ya que aún no hay respuesta de Cancillería, lo que genera que dicha actividad presente 0% de ejecución por motivos ajenos a la unidad y al RNPN.
- vii. 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.

- viii. 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.
- ix. 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.
- x. 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.

5. GLOSARIO:

BCR	Banco Central de Reserva, 24	Policía Nacional Civil, 4
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, 48	POA
DUI.	Documento Único de Identidad, 4, 11, 45	Plan Operativo Anual, 2, 14
FGR	Fiscalía General de la República, 4	RNPN
IIIESFORD	Instituto Especializado de Educación Superior para la Formación Diplomática., 20	Registro Nacional de las Personas Naturales, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 31, 37, 41, 43, 46, 54, 58
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, 19	SAFI
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social, 30, 32	Sistema Administrativo Financiero Integrado, 33, 34, 35
IVA	Impuesto al Valor Agregado, 34	SREF
PEP	Programación de Ejecución Presupuestaria, 33	Sistema de Registro del Estado Familiar, 41
PNC		UAIP
		Unidad de Acceso a la Información Pública, 9
		UCREF
		Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar, 47, 49
		UNAC
		Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, 29
		URCH
		Unidad de Registro Civil Hospitalario, 50

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