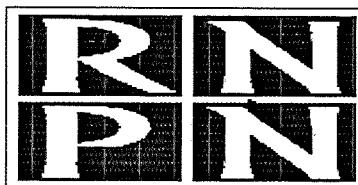


---

**REGISTRO NACIONAL DE  
PERSONAS NATURALES**




**SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE  
PLAN OPERATIVO ANUAL  
2015**

---

*Elaborado por: Unidad de Planificación*



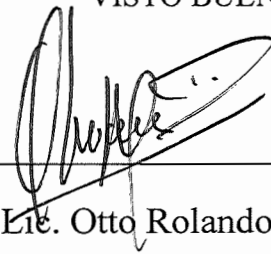
AUTORIZADO

F. 



Lic. Maria Margarita Velado Puente  
Presidenta Registradora Nacional

VISTO BUENO :

F. 



Lic. Otto Rolando Olivares  
Director Ejecutivo

F. 



Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda  
Jefe de Unidad de Planificación



## INDICE.

1. INTRODUCCION.....	2
2. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN. ....	3
3. EJECUCIÓN .....	4
4. RESULTADOS ALCANZADOS: .....	4
4.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES .....	5
4.2 RESULTADOS DE CADA ÁREA .....	5
PRESIDENCIA.....	6
DIRECCION EJECUTIVA.....	10
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	14
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	19
DIRECCIÓN DE INFORMATICA .....	28
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	32
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	40
5. RECOMENDACIONES: .....	41
6. ANEXOS .....	42



## **1. INTRODUCCION**

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del PLAN OPERATIVO 2015 que es parte integral del PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2015-2019, la cual se enmarca en el proceso de Control de Gestión desarrollado por la Unidad de Planificación.

El proceso de Control de Gestión ha consistido 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 2015 (POA-2015).

El presente documento se presenta la evaluación del IV trimestre de las metas establecidas en el Plan Operativo 2015, el proceso de control de gestión implementado por la Unidad de Planificación busca medir a través de este informe el cumplimiento de los objetivos trazados en este plan y el impacto en el trabajo institucional correspondiente al mandato legal del Registro Nacional de Personas Naturales.

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 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.

### 2. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN.

#### A. MISIÓN

“Ser la institución que vela por la plena identidad de los ciudadanos y que administra los sistemas de Registro Nacional de las Personas Naturales 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 con credibilidad en el manejo integral de la administración, sistematización, resguardo de la identidad y de los Registros del Estado Familiar convirtiéndose en una institución vanguardista con servicios automatizados”.

#### 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.



### 3. EJECUCIÓN

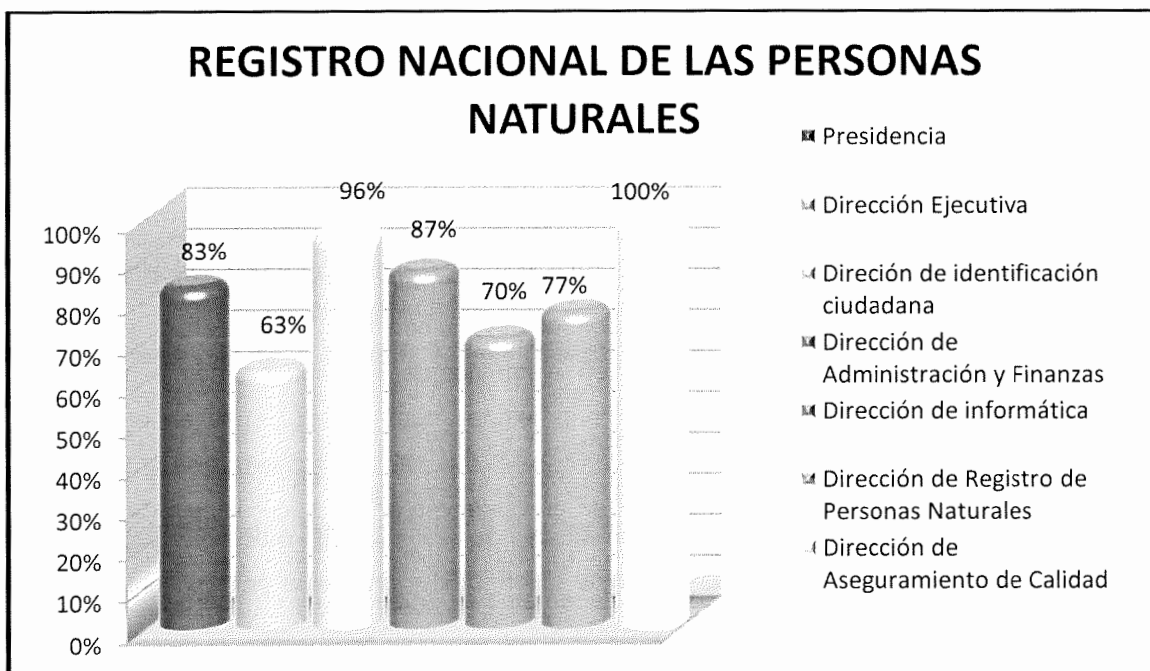
#### OBJETIVOS CORTO Y MEDIANO PLAZO (2015)

- ❖ 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.
- ❖ Reducir la mora existente y mantener actualizada la base de datos de nacimientos desde año 1900 hasta la fecha.
- ❖ Desarrollar un Plan de Recolección de Partidas de Nacimiento y Defunción de 1900 a la fecha.
- ❖ Elaborar manuales de procesos, políticas, instructivos.
- ❖ Promover el Registro de menores aun no inscritos.
- ❖ Capacitaciones para la utilización de la réplica de la base de datos.
- ❖ Fortalecimiento del área financiera y administrativa para facilitar los procesos de trabajo.

### 4. 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, los resultados por cada una de las unidades que conforman cada una de las direcciones.

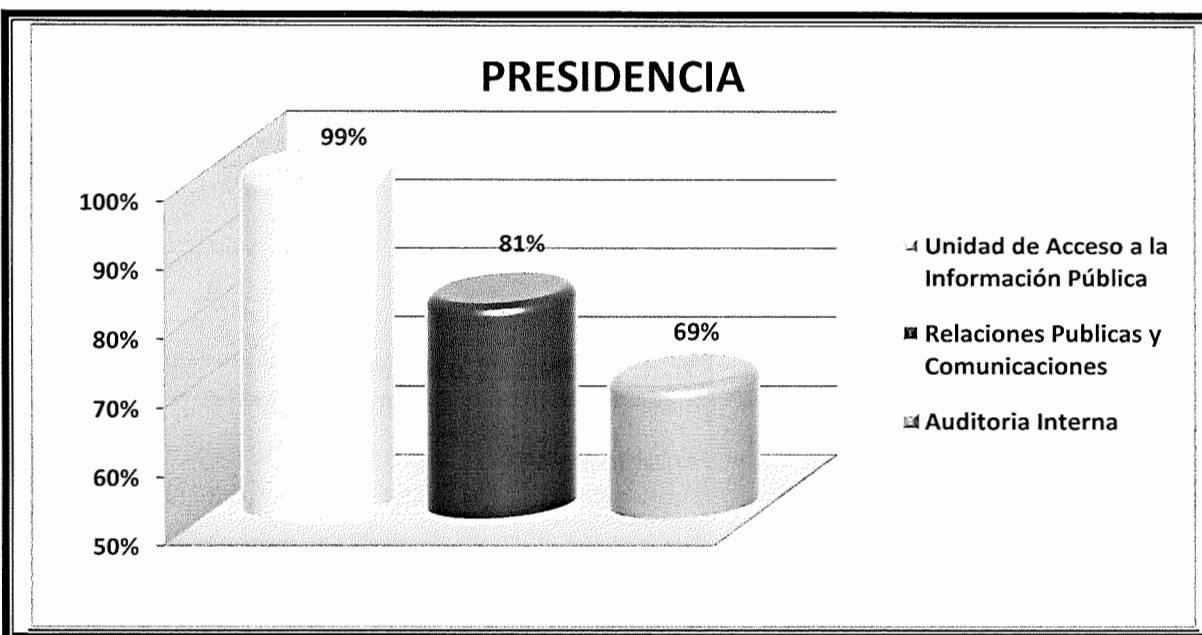
**4.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES**



**4.2 RESULTADOS DE CADA ÁREA**

A continuación se ilustra mediante gráficos la ejecución que ha tenido las diferentes actividades por cada una de las 6 Direcciones y Presidencia del RNPN, la descripción de las acciones desarrolladas correspondientes al porcentaje de ejecución se encuentra en los cuadros de seguimiento de cada unidad, cabe señalar que los porcentajes de ejecución representan el cumplimiento de las metas del trimestre, es decir que si en el porcentaje de ejecución es un 40% por ejemplo, significa que se ha ejecutado únicamente un 40% las metas proyectadas para el dicho trimestre, en el caso del cuarto trimestre es el consolidado de todo el año. Si una actividad no está programada en un trimestre, no será señalada como falta de ejecución ni mencionada en el reporte.

### PRESIDENCIA



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

- Actividad 1: Recopilación y publicación de la información Oficiosa, ejecutando la meta establecida en un 95.20% con un promedio total de 9.52
- Actividad 2: Recibir y dar trámite a solicitudes de información, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 27 solicitudes respondidas.
- Actividad 3: Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 2 capacitaciones realizadas durante el año 2015, en los meses de octubre, noviembre y diciembre.
- Actividad 5: Recibir quejas y avisos e informar a las unidades relacionadas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 12 quejas recibidas.
- Actividad 6: Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas entre la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera personal, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 101 consultas evacuadas.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 8: Elaborar informes a solicitud del Instituto de Acceso a la Información Pública y a la Secretaría de Participación Ciudadana, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total 1 informe elaborado.

Como promedio de ejecución la Unidad de Acceso a la Información Pública posee un 99.20% de las metas establecidas para el IV trimestre del año 2015.

### ❖ **UNIDAD DE COMUNICACIONES**

- Actividad 1: Conferencia de prensa: convocatoria y boletín para medios, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 4 conferencias realizadas.
- Actividad 2: Monitoreo y resumen de medios, ejecutando la meta establecida en un 65.93% con un total de 60 monitoreos realizados de un total de 91 programados.
- Actividad 3: Dar cobertura a los eventos del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 22 eventos cubiertos.
- Actividad 5: Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria, ejecutando la meta establecida en un 100%, con 1 monitoreo realizado.
- Actividad 6: Actualizar sitio WEB, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 12 actualizaciones de 9 programadas.
- Actividad 8: Monitoreo de visitas al sitio Web, ejecutando la meta establecida en un 83.33% con 3 informes de visitas realizadas de 3 que estaban programadas para el trimestre.

#### Actividad pendiente

- Actividad 4: Medición de Satisfacción del Cliente. Esta actividad no se ejecutó porque el Sistema de Gestión de Calidad comenzó a implementarse en noviembre, por lo que ésta actividad se reprograma para el año 2016.

#### Observaciones y Recomendaciones:

- Se observa que el Plan Operativo está basado en actividades a demanda y no a una planificación; por lo que se recomienda que para el año 2016 el POA sea reformulado en base a una planificación de actividades, el cual incluya un Plan de Comunicaciones que esté encaminado a mejorar la imagen institucional, así como la promoción de los servicios brindados por el RNPN a nivel nacional y en el Exterior.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Se recomienda eliminar la actividad número 4 ya que dicha actividad es responsabilidad de la Unidad de Acceso a la Información Pública.

Como promedio de ejecución la Unidad de Comunicaciones posee un 80.85% de las metas establecidas durante el año 2015.

### **❖ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

- Actividad 4: Auditoria a los procesos de pago a empresa concesionaria. Ejecutando la meta establecida se ejecutó en un 33.33%, con un total de 8 auditorias a los procesos de pago pendiente
- Actividad 5: Estudios especiales al cumplimiento de contrato a la empresa subcontratada. Ejecutando la meta establecida en un 100% Se revisaron las siguientes actividades: asignación de tarjetas base y consumibles a los, se emitió plan de tiempos, para la auditoria e informe seguimiento contractual en el mes de julio; Verificación de obsolescencia a componentes tecnológicos, inconsistencia e asignación de tarjetas base.
- Actividad 7: Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridos por presidencia. Se presentó un informe requerido por presidencia, ejecutándose la meta establecida en un 100%. Con un total de 7 requerimientos solicitados.
- Actividad 8: Auditoria al cumplimiento de la política de austeridad 2015, emitida por Presidencia de la República. El informe fue presentado a la Secretaria de Transparencia y Anticorrupción en el mes de octubre, con lo cual la meta se cumplió en un 100%

#### Actividades pendientes

- Actividad 1: Auditoría financieras para determinar el grado de razonabilidad de las cifras en los estados financieros. Se completó una auditoria, ejecutándose la meta establecida en un 50%. Debido a que la auditoria a la Dirección de Administración y Finanzas aún se encuentra en proceso.
- Actividad 2: Realizar auditorías de gestión para verificar el grado de cumplimiento de objetivos en las actividades principales desarrolladas en el RNPN. Ejecutando la meta establecida en un 50%. Debido a que la auditoria en cuanto a la implementación del sistema SREF aún se encuentra en proceso

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 3: Auditorias a la recolección, fiabilidad y calidad de datos introducidos al sistema de registro de partidas, recolección así como a servicios técnicos proporcionados por la unidad de informática. De acuerdo al informe presentado esta actividad presenta un grado de avance del 50%. Ya que ésta auditoria dio inicio el 3 de diciembre de 2015.

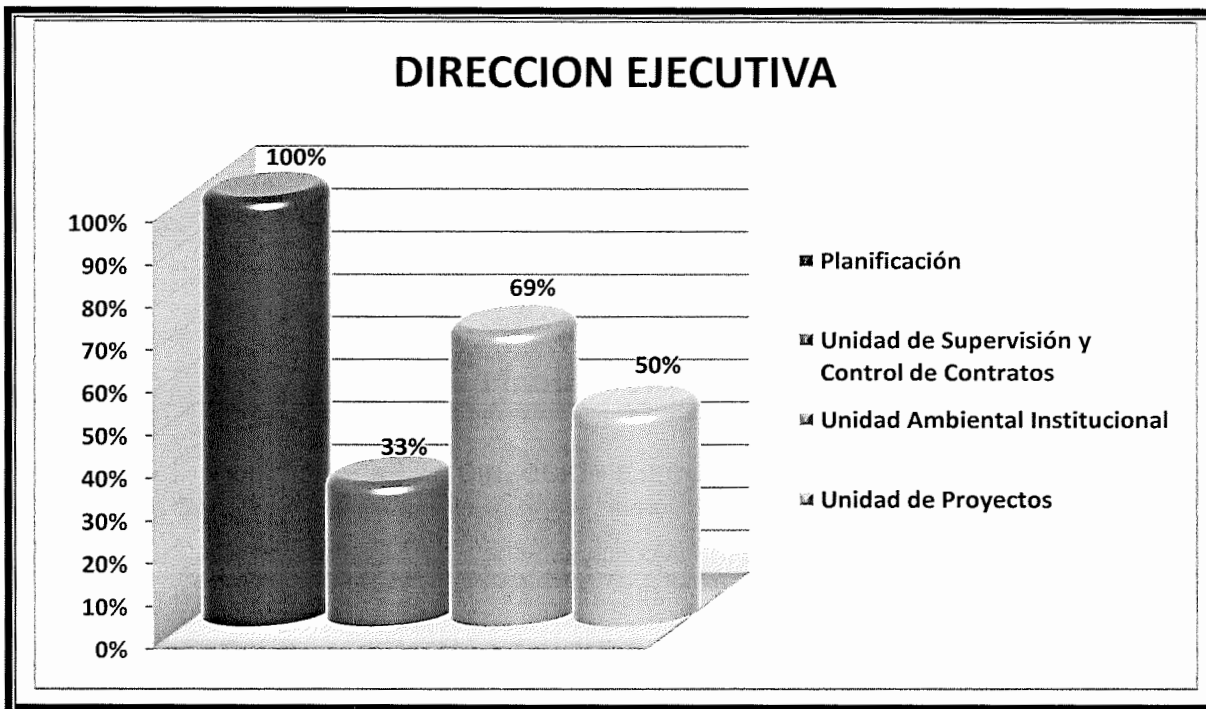
### Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda que en el POA 2016 se incluya el seguimiento al Plan de Auditoria Interna aprobado por Junta Directiva.
- Se recomienda que la Unidad de Auditoria Interna dé seguimiento a los hallazgos, recomendaciones, contenidos en los informe de Corte de Cuentas de la República, a fin de que éstos sean subsanados.
- Se recomienda que la Unidad de Auditoria Interna lidere la actualización de las Normas Técnicas de Control Interno, las cuales fueron aprobadas en el 2011.

Como promedio de ejecución la Unidad de Auditoria Interna posee un 69.05% de las metas programadas para el cuarto trimestre del año 2015.

**Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RNPN de 83.03% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.**

### DIRECCION EJECUTIVA



#### ❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

- Actividad 1: Asesorías a jefes sobre carga, elaboración y seguimiento de POA y uso de Sistema de Control de Seguimiento, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 6 asesorías dadas sobre elaboración y seguimiento del POA .
- Actividad 3: Seguimiento periódico de Plan Operativo, ejecutando la meta establecido en un 100%, habiendo cubierto los 3 seguimientos programados para el 2015
- Actividad 4: Revisión y/o actualización de Manuales de Organización y Funciones, ejecutando la meta establecida en un 100% con la actualización del perfil del Supervisor Regional de la Unidad de Supervisión y Control del DUI en el Exterior.
- Actividad 5: Reporte de Avance de ejecución presupuestaria, ejecutando la meta establecida en un 100%, ya que la Jefa del Departamento de Presupuesto se encontraba de licencia por maternidad y no fue posible elaborar dicho reporte en los tiempos establecidos, es por esto que se elaboró un sólo informe correspondiente al periodo de

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

enero a septiembre de 2015, quedando pendiente el trimestre de octubre a diciembre 2015, el cual se entrega como parte del seguimiento del primer trimestre del año 2016.

- Actividad 6: Actividades asignadas por autoridades RNPN, ejecutando la meta establecida en un 100%.

Como promedio de ejecución de la Unidad de Planificación posee un 100% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

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

- Actividad 1: Gestionar monitoreos para verificar el cumplimiento de la cláusulas contractuales de la concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUI, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 6 monitoreos realizados.
- Actividad 3: Gestionar la implementación de acciones correctivas en caso que existan incumplimientos a lo pactado contractualmente, esta actividad no presenta ejecución ya que no se detectó incumplimiento alguno.

Actividades pendientes:

- Actividad 2: monitorear el nivel de avance y/o cumplimiento de los contratos vigentes en el RNPN, ejecutando la meta establecida en un 0%.
- Actividad 4: Verificar que se haya cumplido todos los compromisos contractuales al cierre de los contratos, ejecutando la meta establecida en un 0% esta actividad no presenta ejecución no presenta ejecución durante el año, habiendo finalizado los contratos de enlace para el DUI en el exterior y el contrato de mantenimiento de vehículos del RNPN.

Observaciones y recomendaciones:

- Se observa que ésta unidad reporta básicamente seguimiento al contrato de Concesión de Servicios para la emisión del Documento Único de Identidad, por lo cual ésta unidad deberá exponer las razones por las cuales no ha ejecutado las demás actividades, y proponer un Plan para realizarlas en le 2016



## Unidad de Planificación Institucional

---

---

Como promedio de ejecución de la Unidad de Supervisión y Control de Contratos posee un 33.33 % de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

### ❖ UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL

- Actividad 1: Logística, coordinación y participación en ferias, eventos, festivales u otros que requieran la figura institucional. Se realizaron 29 eventos de 30 programados, ejecutándose la meta establecida en un 96.67%.
- Actividad 2: Concientización al personal para ahorro de energía eléctrica y agua potable. Ejecutando la meta establecida en un 100%, al promediar el consumo de servicio eléctrico y agua potable, se obtuvo una reducción neta de \$1,200.76 equivalente a un 5.99%.
- Actividad 4: Ambientación institucional. Se desarrollaron 2 actividades de 3 programadas, ejecutándose la meta establecida en un 66.67%.
- Actividad 5: Recolección de materiales reciclables en la institución y venta de los mismos para fondos de la unidad. Se desarrollaron 3 actividades de 6 programadas ejecutándose la meta en un 50%.
- Actividad 6: Seguimiento a la Política Ambiental Institucional. Se ejecutó la meta establecida en un 100%.

Actividades pendientes:

Actividad 3: Capacitar a los asistentes sobre servicio de calidad a los ciudadanos y buen desempeño en las actividades diarias. Ejecutando la meta establecida en un 0%

Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda evaluar la posibilidad de trasladar las actividades de protocolo a la Unidad de Comunicaciones, ya que éstas no encajan con las funciones de la Unidad.
- Incluir en el POA 2016 un Plan de Divulgación de la Política Ambiental.

Como promedio de ejecución de la Unidad Ambiental Institucional posee un 68.89% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015

### ❖ UNIDAD DE PROYECTOS

- Actividad 5: Actividades asignadas por alta dirección del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 100%, capacitaciones, reuniones, presentaciones, etc.

Actividades pendientes:

- Actividad 1: Dar seguimiento al cierre de proyecto modernización y Fortalecimiento del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 0%
- Actividad 3: Elaborar perfiles de proyectos. Debido a que las propuestas de proyectos recibidos no cumplieron con los requisitos, no se elaboraron perfiles.
- Actividad 4: Gestionar fondos para proyecto, ya que no existe un portafolio de proyecto para presentar a los cooperantes, dicha actividad no ha sido ejecutada.

Observaciones y recomendaciones:

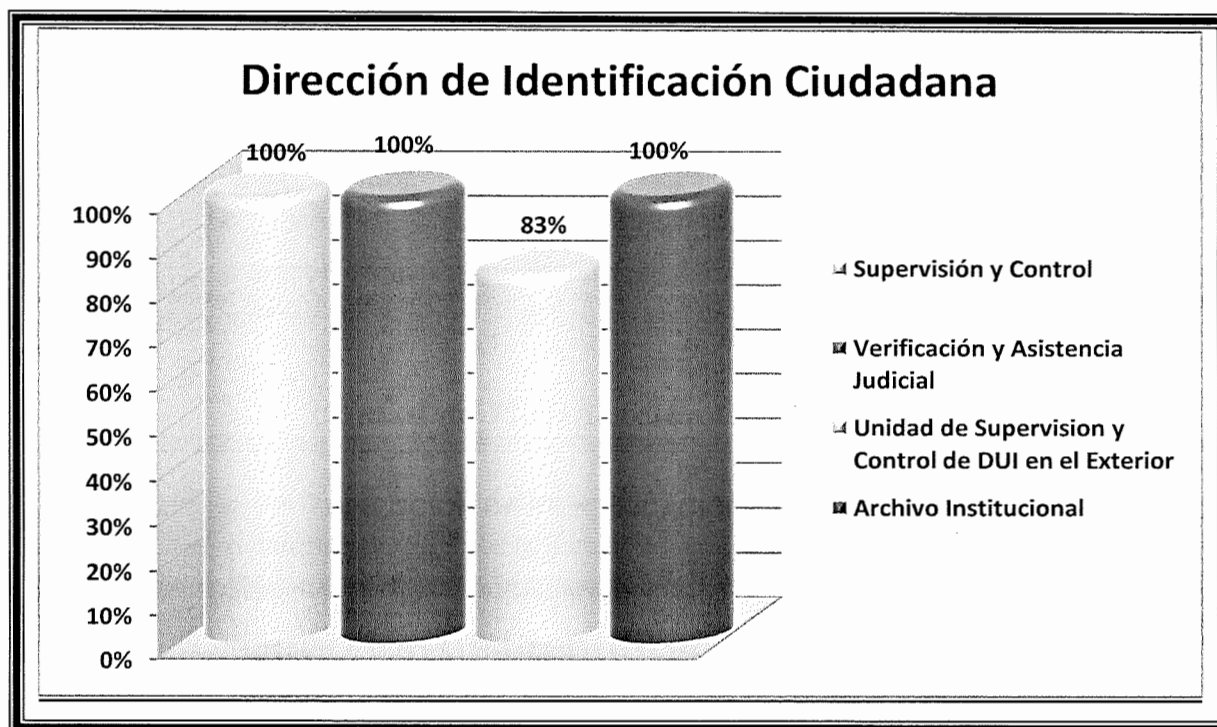
- Se observa que dentro del POA, la actividad 1 "Dar seguimiento al cierre de proyecto modernización y Fortalecimiento del RNPN" finaliza durante el 2015
- Para el 2016 se recomienda reformular el POA (ya que algunas de las actividades finalizan su ejecución en el 2015). incluyendo las siguientes actividades:
  - Identificación de posibles cooperantes y sus aéreas o programas de cooperación de éstas por medio de las cuales sea posible recibir apoyo para la realización de proyectos del RNPN
  - Elaboración de una cartera de proyectos estratégicos.

Como promedio de ejecución de la Unidad de Proyectos posee un 50% de las metas establecidas para el año 2015

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 63.05% de las metas establecidas en el año 2015.

## Unidad de Planificación Institucional

### DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



#### ❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL

- Actividad 1: Informe mensual detallado de producción de DUI. Ejecutando la meta establecida en un 100%:
  - 40,641 DUI emitidos por primera vez
  - 59,123 modificaciones
  - 62,239 reposiciones
  - 7,128 renovaciones
- Actividad 2: Diligenciar, dirimir, opinar y resolver sobre cualquier controversia que se suscite en los Centros de Servicio en lo referente al proceso de registro, emisión y entrega de DUI, ejecutando la meta establecida en un 100%.
- Actividad 3: Servicio de DUI a domicilio. Ejecutando la meta establecida en un 100% con 51 DUIS emitidos de manera domiciliar.
- Actividad 4: Apoyo a ferias de identidad, se brindó apoyo a 6 Festivales del Buen Vivir, ejecutándose la meta en un 100%.

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

- Actividad 5: Visitas de supervisión a Centros de Servicio, ejecutando la meta establecida en un 100%. No se puede verificar ya que no se recibió respaldo sobre ésta actividad.
- Actividad 6: informe mensual detallado de casos suspendidos por Centro de Servicio, ejecutando la meta establecida en un 100%.
- Actividad 7: Informe mensual detallado de estadística de suspensiones subsanadas a favor del ciudadano, ejecutando la meta establecida en un 100%.
- Actividad 8: Elaborar informe de registro de anomalías en el proceso de emisión del DUI. Ejecutando la meta establecida en un 100%. No se puede verificar ya que no se recibió respaldo sobre ésta actividad.

### Observaciones y recomendaciones:

- Se observa que en éste trimestre en las actividades 1 "Informe mensual detallado de producción de DUI" y actividad 3 "Servicio de DUI a domicilio", han sido reportadas con una ejecución del 100%, y que en el tercer trimestre se informó que dichas actividades habían sido asignadas a la Dirección, por lo que el POA del 2016, deberá ser reformulado según las actividades asignadas la unidad y conforme lo estipulado en el Manual de Organización y Funciones, y otras actividades relevantes que le asigne la Dirección inmediata

Como promedio de ejecución la Unidad de Supervisión y Control posee un 100% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

### ❖ UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL

- Actividad 1: Apoyo jurídico a la Fiscalía General de la República. Se emitieron 44 certificaciones de expedientes 6,075 certificaciones de fichas, atendándose el 100% de las solicitudes recibidas.
- Actividad 2: Apoyo jurídico a Policía Nacional Civil, Se escanearon 64 expedientes y se emitieron, 7,067 certificaciones de DUI, partidas de nacimiento o defunción, atendándose el 100% de las solicitudes recibidas.
- Actividad 3: Apoyo al Órgano Judicial, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 18 expediente secuestrado, 3,328 certificaciones de DUI, partida de nacimiento y defunción.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 4: Apoyo jurídico a Consulados, Embajadas y otras instituciones (ONG's, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Defensa, Migración, PGR, Ciudadanos, etc.), ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 88 escaneos de fichas decadáctilares y 1,241 certificaciones de DUI, partidas de nacimiento y defunción.

Observaciones y recomendaciones:

- Se observa que el POA está elaborado en relación a las instituciones a las cuales se les presta servicio, y dado que son los mismos tipos de documentación que se emite, se recomienda que para el POA 2016 el Plan Operativo de ésta unidad sea formulado en función de los tipos de trámites que presta.

Como promedio de ejecución la Unidad de Verificación y Asistencia Judicial un 100% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

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

- Actividad 1: Producción de DUI: ejecutando la meta establecida en un 63.58%, con un total de 13,650 DUI aprobado de un total de 21,467 establecidos como meta.
- Actividad 2: Trámites capturados: ejecutando la meta establecida en un 52.48% con un total de 12,333 trámites capturados de un total de 23,499 establecidos como meta.
- Actividad 4: Informe de inventario físico de DUI pendiente de entrega, ejecutando la meta establecida en un 100% ya que esta actividad presenta 3 reportes elaborados únicamente en el cuarto trimestre.
- Actividad 5: Informe de calidad de DUI: ejecutado la meta establecida en un 100% con un total de 3 informes mensuales presentados
- Actividad 6: Envío de DUI impresos, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 13,294 DUI enviados a los centros de servicio en el exterior.

Actividad Pendiente:

- Actividad 3: Monitoreo estadístico de calidad del servicio del DUI, ésta actividad no reporta ejecución en el seguimiento presentado, debido a que la implementación del

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

Sistema de Gestión de Calidad comenzó a realizarse en el mes de noviembre, por lo cual se reprograma en el 2016.

Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda eliminar la actividad 1 "Producción de DUI", ya que ésta no es una actividad realizada por la Unidad, dado que la ejecuta la empresa concesionaria posterior a haber sido aprobado el trámite por el Departamento jurídico del DUI en el Exterior.
- Se recomienda eliminar la actividad 3 "Monitoreo estadístico de calidad del servicio del DUI", debido a que ésta es una actividad de la Unidad de Acceso a la Información Pública.
- Se recomienda modificar el indicador de la actividad 6 "Envío de DUI impresos", para establecer el período de tiempo en el cual debe ser enviado el documento al centro de servicio en el exterior.
- Se recomienda para el POA 2016 agregar una actividad relativa al monitoreo de las actividades y responsabilidades de los Supervisores Regionales, ya que a partir del 2016 se contará con personal asignado a dicho cargo.
- En vista que la actividad 2: "Trámites Capturados" logro una ejecución del 52%, se recomienda hacer un análisis y un Plan de Acción para contrarrestar la baja cantidad de trámites capturados, cabe destacar que en el Plan Quinquenal de Desarrollo se establece como meta para el RNPN el incremento del 10% de los trámite con respecto al quinquenio anterior.

Como promedio de ejecución la Unidad de Supervisión y Control de DUI en el exterior posee un 83.21% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

### ❖ UNIDAD DE ARCHIVO INSTITUCIONAL:

- Actividad 1: Facilitar documentación requerida por las diferentes aéreas del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 99.57% con un total de 1,160 expedientes facilitados de un total de 1,165 solicitados.
- Actividad 2: Recepción y revisión de actas de producción nacional, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 1.422 actas procesadas de un total de 1,399 recibidas.

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

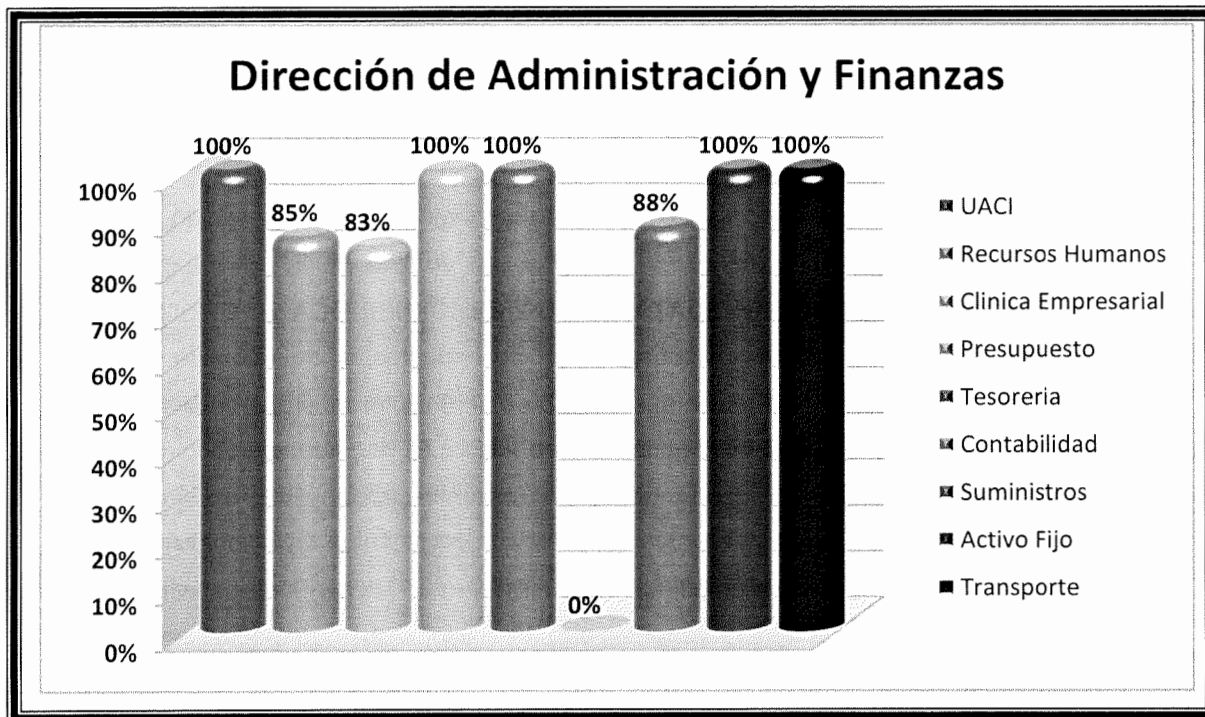
- Actividad 3: Recepción y revisión de actas de producción de DUI en el exterior, ejecutando la meta establecida en un 100%, procesando el total de 9 actas recibidas.
- Actividad 4: Contabilización de tarjetas anuladas, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 100,000 DUI contabilizados de un total de 62,578 programados.
- Actividad 5: Ordenamiento y conservación de expedientes de respaldo del DUI, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 674,350 expedientes procesados de un total de 600,000 programados.
- Actividad 6: Ordenamiento y conservación de expedientes de respaldo del DUI, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 367,565 expedientes procesados de un total de 132,000 programados.
- Actividad 7: Control y verificación de expediente digital, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 178,078 expedientes digitales revisados de un total de 162,000 programados

Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda para las actividades 4, 5 y 6 hacer un análisis técnico para el establecimiento de las metas, determinando de esta manera la capacidad media de procesamiento para los auxiliares de Archivo y una meta anual para cada de las actividades reflejadas en el POA 2016.
- En la actividad 7 "Control y verificación de expediente digital "se recomienda sustituir el indicador actual por dos indicadores uno para DUI local y otro DUI exterior, en función del periodo de tiempo desde que se recibió el acta, esto con el propósito de establecer un plazo de tiempo para su revisión.

Como promedio de ejecución la Unidad de Archivo Documental posee un 100% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

**Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 95.80% de las metas establecidas para el año 2015.**



❖ LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

- Actividad 1: Ejecución de Plan de Compras, ejecutando la meta establecida en un 100%, habiendo ejecutado \$779,596.04 de un total de \$332,326.25 programado.
- Actividad 2: Requerimientos no programados, ésta actividad no reporta requerimiento solicitado.
- Actividad 3: Preparar y remitir informe de compra a la UNAC, ejecutando la meta establecida en un 100%, con 1 informe elaborado
- Actividad 4: elaboración de Plan de Compra Anual, ejecutando la meta establecida en un 100%, con el Plan de Compras 2016 elaborado.

Observaciones y recomendaciones:

- Esta unidad presento sus 4 seguimientos en fecha 22 de enero de 2016.
- Se observa que el Plan de Compras no es ejecutado según la calendarización presentada, ya que durante los 3 primeros trimestres la ejecución fue mucho menor a lo



## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

programado, dejando para el cuarto un porcentaje mucho mayor de lo programado. Por lo cual se debe hacer un análisis de éste comportamiento para identificar las causas que originan y considerarlo en la formulación de los Planes de Compras para los próximos años.

- Se hace notar que la actividad 2: "Requerimientos no programados" no presenta ejecución debido a que no hubo requerimiento, por lo que debe reconsiderarse eliminar o mantener ésta actividad en el Plan Operativo 2016.
- Se recomienda revisar el Plan Operativo en relación a las funciones de la Unidad, en cual deberá contener entre otros aspectos un informe de seguimiento de control de los contratos vigentes de la Institución.

Como promedio de ejecución la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional posee un 100% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

### **❖ UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS :**

- Actividad 1: Elaboración de planillas (salarios, aportaciones, cotizaciones, créditos y asistencia de empleados), ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 15 planillas elaboradas.
- Actividad 2: Actualización de expedientes de personal: ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 426 expedientes actualizados.
- Actividad 3: Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicio, certificaciones y diferentes notas al personal, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 7 constancias elaboradas y entregadas.
- Actividad 4: Digitalización de contratos de personal, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 16 contratos elaborados.
- Actividad 5: Gestionar la devolución de subsidio al ISSS, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3 subsidios gestionados.
- Actividad 6: Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 8 plazas seleccionadas.
- Actividad 7: Actualización de base del banco de datos de aspirantes, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 14 currículos recibidos.
- Actividad 8: Coordinación de horas sociales, no hubo personal de servicio social durante este trimestre.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 9: Proceso de requerimiento, tallaje y entrega de uniformes al personal, éste proceso ha dado inicio, lo cual conlleva una serie de pasos hasta termina con la entrega de los uniformes a los empleados que será cuando se complete el 100% del proceso.

Actividad Pendiente:

- Actividad 10: Elaborar Plan de Capacitaciones para el personal del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 0%

Observaciones y recomendaciones:

- Se hace notar la falta de elaboración de un Plan de Capacitaciones, el cual debe ser formulado en el 2016 con metas y objetivos alcanzables acorde a los recursos financieros institucionales.
- Para el 2016 se recomienda analizar el POA con relación a las funciones de la Unidad para incluir actividades encaminadas a fortalecer el desarrollo del capital humano, ambiente labora, etc.

Como promedio de ejecución la Unidad de Recursos Humanos posee un 87.50% de las metas programadas para el cuarto trimestre del año 2015.

### ○ **CLINICA EMPRESARIAL**

- Actividad 1: Atender al personal del RNPN con problemas de salud, ejecutándose la meta en un 100% con un total de 342 consultas atendidas.
- Actividad 2: Realizar campañas de Salud. Ejecutando la meta establecida en un 100% con una campaña realizada durante el mes de noviembre "campaña de prevención y Sensibilización de Cáncer de Seno".
- Actividad 3: Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (Consultas externas, perfil epidemiológico, incapacidades). Se presentaron tres informes, ejecutándose la meta establecida en un 100%. Con un total de 3 informes presentados.
- Actividad 4: Realización de charlas o jornadas de salud, ejecutando la meta establecida en un 100% con un tota de 1 charla (Charla de Salud Visual), y 3 jornadas de salud (Violencia Intrafamiliar, Donación de Sangre y Prevención e VHI-SIDA).

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 6: Elaborar informes institucionales sobre aspectos relacionados a la salud de los trabajadores. Ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 3 informes realizados.

### Actividades pendientes

- Actividad 5: Visitas de inspección para la identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades epidemiológicas. Ejecutando la meta establecida en un 0%, ya que no se realizó ninguna inspección durante el cuarto trimestre.

### Observaciones y recomendaciones:

- Debe retomarse las visitas de inspección a las instalaciones del RNPN, con el propósito de prevenir o mitigar los riesgos para el desarrollo de enfermedades epidemiológicas.

Como promedio de ejecución la Clínica Empresarial posee un 83.33% de las metas programadas para el cuarto trimestre del año 2015.

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 85.41% para el cuarto trimestre del año 2015.

## ❖ UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

### ○ DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

- Actividad 1: Elaboración de compromisos presupuestarios, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 930 documentos elaborados.
- Actividad 2: Actualización de controles relacionados a la ejecución presupuestaria, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 12 controles actualizados.
- Actividad 3: Actualización de control de consumo de servicios básicos, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 6 controles actualizados.
- Actividad 5: Informe de avance de ejecución presupuestaria, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 6 informes elaborados, 3 programados para el cuarto trimestre y 3 pendientes del tercer trimestre que fueron reprogramados del debido a que la Jefa de la unidad se encontraba de licencia por maternidad..

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

Como promedio de ejecución el Departamento de Presupuesto posee un 100% de las metas establecidas para el año 2015.

### ○ DEPARTAMENTO DE TESORERIA

- Actividad 1: Recibir y registrar los ingresos por transferencia. Se realizaron 13 registros, ejecutándose la meta a un 100%.
- Actividad 2: Verificar la documentación recibida para pago de obligaciones. Durante este periodo se verificaron 79 documentos ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 3: Revisar, validar y registrar compromisos presupuestarios. Se registraron 930 compromisos, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 4: Proceso de elaboración de quedan. Se elaboraron 116 quedan, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 5: Elaboración, registro y pago de cheques. Se emitieron 389 cheques, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 6: Pago de planillas. Se pagaron 29 planillas, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 7: Elaboración y pago de informe mensual por retención del 1% de IVA a proveedores. Cumpliendo con la meta establecida en un 100%, durante el periodo se hicieron 3 pagos.
- Actividad 8: Informe de elaboración, consolidado y pago mensual de retenciones de renta por pago de salarios, dietas, bienes y servicios. Se realizaron 3 pagos correspondientes al periodo, ejecutándose la meta establecida en un 100%.
- Actividad 9: Generación e impresión de los movimientos bancarios. Se generaron e imprimieron los movimientos para las cuentas bancarias haciendo un total de 24 Ejecutándose la meta establecida en un 100%.
- Actividad 10: Elaboración de constancias de salarios y embargos judiciales. Se elaboraron 160 constancias, ejecutándose la meta establecida en un 100%.

Observaciones y recomendaciones:

- Analizar en el POA con vista a determinar si es factible la agrupación de actividades afines, como por ejemplo los referentes a las retenciones, quedan, transferencia.

Como promedio de ejecución el Departamento de Tesorería posee un 100% de las metas establecidas para el año 2015

### ○ DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

No ha presentado ningún seguimiento trimestral.

Es importante hacer notar que el Departamento de Contabilidad no presentó seguimiento durante todo el año, por lo cual se solicita al Director del área velar por el cumplimiento de ésta responsabilidad para el año 2016, a fin de poder dar seguimiento al cumplimiento de las metas. Se deberá revisar el próximo Plan Operativo para determinar si es necesario modificarlo o reformularlo.

Teniendo una ejecución de las actividades programadas en un 0% de las metas programadas para el cuarto trimestre del año 2015.

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 66.67% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015

### ❖ UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.

#### ○ DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS

- Actividad 1: Elaborar inventario físico mensual, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 3 levantamientos realizados.
- Actividad 2: Elaborar requerimientos de inexistencia de bienes para mantener el stock de insumos necesarios, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3 certificaciones realizadas.
- Actividad 3: Elaborar y registrar comprobantes de recepción de bienes a bodega, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 18 comprobantes de recepción de bienes.
- Actividad 4: Elaborar y registrar comprobantes de entrega de bienes, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 202 comprobantes de entrega de bienes elaborados.
- Actividad 5: Remitir comprobantes de entregas de bienes y recepción de compras al Departamento de Contabilidad y Unidad de Auditoría Interna, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 220 comprobantes remitidos.
- Actividad 6: Elaborar y remitir informe de inventario físico a la Dirección de Administración y Finanzas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3 informes elaborados.

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

- Actividad 7: Liquidación de actas de combustible de presidencia, ejecutando la meta establecida en un 100%
- Actividad 8: Elaboración de comprobantes de entrega de bienes, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 2 comprobantes de entrega de bienes.

### Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda eliminar la actividad 8 “Elaboración de requerimientos de combustible mediante comprobante de entrega de bienes” ya que ésta actividad se refería a los vales de combustible asignados a Presidencia, y dado que el mecanismo para la asignación de combustible a Presidencia ha cambiado se hace necesario la eliminación de dicha actividad.

Teniendo una ejecución de todos los objetivos programados en un 100% de las metas programadas durante el cuarto trimestre del año 2015.

### ○ DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO

- Actividad 1: Realizar proceso de inventario del activo del RNPN en un 100%, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 1 inventario realizado.
- Actividad 2: Realizar procesos de asignación de los activos fijos, ejecutando la meta establecida en un 100%, habiendo evacuado un total de 161 solicitudes aprobadas.
- Actividad 3: Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 79 descargos realizados.
- Actividad 5: Proceso de reparación y mantenimiento de equipo (externo), ejecutando la meta establecida en un 100%, con 1 procesos realizados.
- Actividad 6: Elaboración de actas de recepción en concepto de recepción, registro y etiquetado del activo fijo comprado que ingresan a bodega, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3 actas formuladas.
- Actividad 7: Elaboración de actas de donación. Esta actividad no se realizó ya que no hubo donaciones dadas.
- Actividad 8: Codificación de bienes, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total 5 bienes codificados.
- Actividad 9: Realización de inventario en bodegas de activo fijo, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 1 inventarios realizados habiéndose programado 2 para el año.

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

- Actividad 10: Reordenamiento de bodega, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 1 reordenamientos realizados, habiéndose programado 2 para el año.

Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda unificar actividades 9 "Realización de inventario en bodegas de activo fijo" y 10 "Reordenamiento de bodega", las cuales se ejecutan de forma simultánea.
- Se recomienda evaluar la continuidad de incluir la actividad número 7 "Elaboración de actas de donación", ya que ésta es no es una actividad periódica.
- Se recomienda unir las actividades 6 "Elaboración de actas de recepción en concepto de recepción, registro y etiquetado del activo fijo comprado que ingresan a bodega" y 8 "Codificación de bienes" ya que forman parte de un mismo proceso de recepción de bienes.

Como promedio de ejecución el Departamento de Activo posee un 100% de las metas programadas durante el cuarto trimestre del año 2015.

### o DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

- Actividad 2: Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos, ejecutando la meta establecida en un 100%, se realizó 3 informes.
- Actividad 3: Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 2,574 misiones cumplidas.
- Actividad 4: Mantener actualizada la documentación de cada vehículo para que pueda circular dentro de lo establecido por la ley, ejecutando la meta establecido en un 100%, con la totalidad de vehículos con tarjeta de circulación refrendada.
- Actividad 5: Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos, ejecutando la meta establecida en un 100%, con 3 informes elaborados.
- Actividad 6: Levantar y actualizar ficha o expediente de cada vehículo, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 25 vehículos con ficha actualizada.
- Actividad 7: Proceso de liquidación de actas de combustible, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3 liquidaciones elaboradas.

Observaciones y recomendaciones:

---

---

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Se recomienda ajustar el indicador de la actividad 7 en función de la cantidad de vales y no en función de tiempo.
- La actividad 5 “Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos” debe reformularse en función de servir como seguimiento a la actividad 1 “Elaborar programa de mantenimiento preventivo y correctivo de transporte”.
- Se recomienda reformular actividad 6 “Levantar y actualizar ficha o expediente de cada vehículo”, ya que el indicador no concuerda con la forma como se lleva el expediente de cada vehículo; el Departamento lleva 3 expedientes separados (bitácora, mantenimiento, documentación del vehículo).

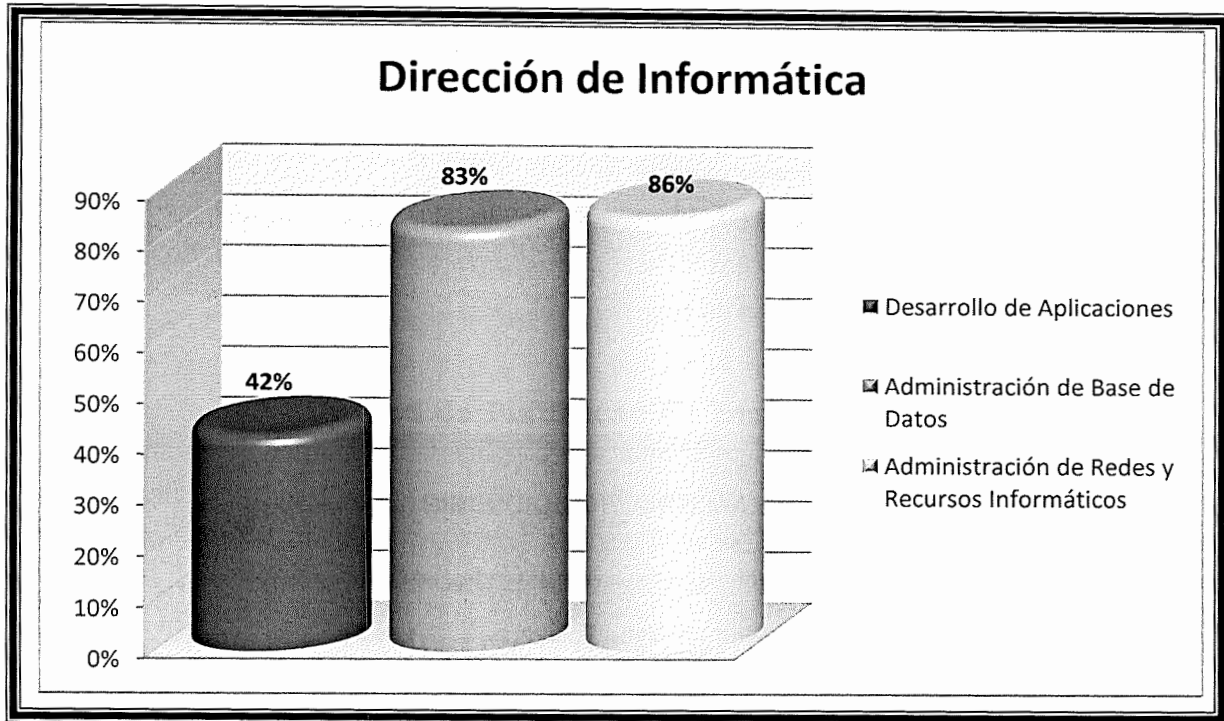
Como promedio de ejecución el Departamento de Transporte posee un 100% de las metas programadas durante el cuarto trimestre del año 2015.

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 100% de las metas establecidas durante el cuarto trimestre del año 2015.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración y Finanzas posee un 88.02% de las metas establecidas para el año 2015.



DIRECCIÓN DE INFORMATICA



❖ **DESARROLLO DE APLICACIONES :**

- Actividad 1: Documentar técnicamente cada uno de los sistemas que han sido desarrollados (Manuales de Usuarios, Políticas y estándar de desarrollo de aplicaciones), ejecutando la meta establecida en un 0% no presenta reporte de ejecución.
- Actividad 3: Plan de sistematización de procesos de sistemas del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 69.52%.
- Actividad 4: Desarrollar o un dashboard de aplicativos de sistemas internos y externos, ejecutando la meta establecida en un 0% de avance programado realizado.
- Actividad 5: Actualización de la base de control de cambios (CMDB). Ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3 actualizaciones realizadas.

Observaciones y Recomendaciones:

- En la actividad 3 "Plan de sistematización de procesos de sistemas del RNPN", reporta una ejecución promedio en el trimestre del 80%, pero al analizar y tabular la ejecución

del plan de Sistematización según el cuadro anexo, se determina que la ejecución real de esa actividad fue del 69.52%.

- No se recibió justificación por la no ejecución de la actividad 1 "Documentar técnicamente cada uno de los sistemas que han sido desarrollados" y 4 "Desarrollar o un dashboard de aplicativos de sistemas internos y externos", por lo que ambas deberán ser retomadas en I primer trimestre del 2016.
- Los informes recibidos de la actividad 5 "Actualización de la base de control de cambios (CMDB)" sólo muestran un avance en la implementación de la CMDB, por lo cual para el 2016 deberá reformular la forma de seguimiento a dicha actividad.
- Se recomienda realizar un listado de manuales elaborados, manuales por elaborar y determinar aquellos que deben ser actualizados.
- Determinar si la actividad 1 "Documentar técnicamente cada uno de los sistemas que han sido desarrollados (Manuales de Usuarios, Políticas y estándar de desarrollo de aplicaciones)" debe ser incluida en el POA 2016.

Como promedio de ejecución la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones posee un 42.38% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

### ❖ UNIDAD DE ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS.

- Actividad 2: Atender incidencias y correcciones de partidas; ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 4,234 correcciones y 40 incidencias
- Actividad 3: Generar estadísticas de la base de datos que le sean solicitadas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 82 estadísticas generadas.
- Actividad 4: Procesos de monitoreo y afinación de las bases de datos, ejecutando la meta establecido en 100% con un total de 9 procesos realizados
- Actividad 5: Monitoreo a la integridad de datos contenidos en el sistema de partidas y sistema de DUI, ejecutando la meta establecida en 100% con un total de 1 monitoreo realizado.
- Actividad 6: Realizar procedimientos de administración de la base de datos (Creación de usuarios, creación de tablas y esquemas, actualización de diccionario de datos, etc.), ejecutando la meta establecida en un 100%.

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

Actividades pendientes:

- Actividad 1: Control de versiones y cambios, ejecutando la meta establecida en un 0% debido a que la implementación no fue efectuada, y no se presentó justificación al respecto. .

Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda retomar la actividad: Control de versiones y cambios para el año 2016 y evaluar la viabilidad de utilizar la CMDB que fue desarrollado por la Unidad de Desarrollo de aplicaciones.
- Se recomienda incluir actividades relacionadas al desempeño de la Base de Datos.

Como promedio de ejecución de la Unidad de Administración de Base de Datos posee un 83.33% de las metas programadas para el cuarto trimestre del año 2015.

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

- Actividad 1: Proporcionar mantenimiento preventivo de software y hardware de los equipos institucionales. Se proporcionó mantenimiento a 223 equipos de 75 programadas, ejecutando la meta establecida en un 100%.
- Actividad 2: Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software. Se atendieron 446 casos ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 5: Proceso de respaldo a servidores de comunicación del RNPN. Se realizaron dos copias de respaldo, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 6: Procesos de instalación y configuración de equipos y servicios de red nuevos, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 1 proceso realizado.
- Actividad 7: Proceso de creación o eliminación de cuentas de usuarios. Se ha creado y configurado 48 cuentas solicitadas, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 8: Revisión de cableados estructurados actual y medios de conectividad. Se reporta la revisión de dos áreas, con lo cual se cumple al 100% la meta establecida.

Actividades pendientes:

- Actividad 4: Mantenimiento de equipos de comunicación y servidores. Se realizó mantenimiento a los equipos de comunicación, ejecutándose la meta en un 0%.

Observaciones y recomendaciones:

---

---

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

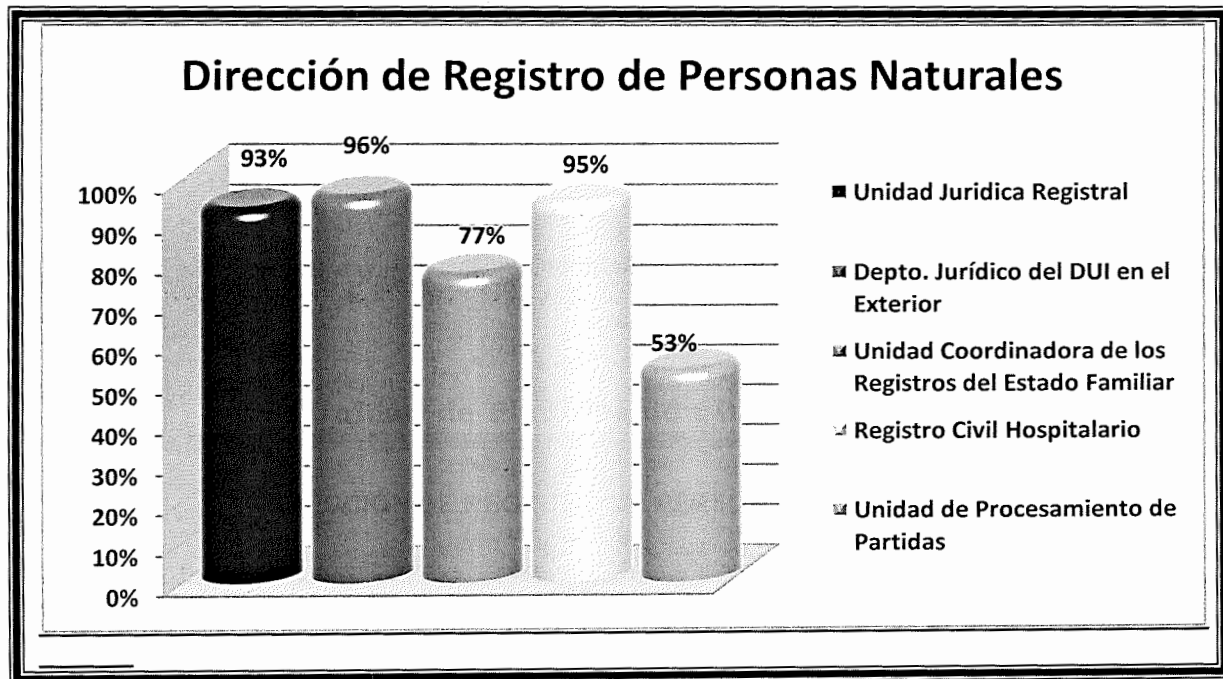
---

- Se recomienda que la actividad 4 "Mantenimiento de equipos de comunicación y servidores" sea retomada en el 2016 ya que los servidores brindan un servicio crítico para la institución.

Como promedio de ejecución la Unidad de Redes y Soporte Técnico posee un 85.71% de las metas programadas para el cuarto trimestre del año 2015.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 70.47% de las metas establecidas para el año 2015.

**DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES**



❖ **UNIDAD JURIDICA REGISTRAL :**

- Actividad 1: Elaborar resoluciones jurídicas para la obtención del DUI en cualquiera de sus trámites, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 301 resoluciones elaboradas.
- Actividad 2: Realizar proceso de análisis y asesoría jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus trámites, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 246 análisis realizados.
- Actividad 3: Búsqueda y certificación de constancias de DUI, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 2,018 búsquedas y certificaciones elaboradas.
- Actividad 4: Búsqueda y certificación de constancias de partidas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 3,645 certificaciones o constancias elaboradas.
- Actividad 5: Elaboración de opiniones jurídicas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 64 opiniones elaboradas.
- Actividad 6: Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo electrónico), ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 231 atenciones brindadas.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 7: Capacitaciones sobre legislación aplicable al REF, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 26 capacitaciones realizadas.
- Actividad 8: Elaboración de resolución de evacuación de audiencia de diligencia de establecimiento subsidiario de Estado Familiar, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 301 resoluciones de evacuación de audiencias realizados
- Actividad 9: Recopilación y análisis de legislación jurisprudencia y doctrina en materia de identidad e identificación, Ejecutando la meta establecida en un 0%. Esta actividad no se ejecutó debido a que la persona encargada de realizar ésta actividad tuvo licencia por maternidad.
- Actividad 10: Asistir jurídicamente a las unidades del RNPN y las instituciones que lo requieran, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 103 asistencias jurídicas.

### Observaciones y recomendaciones:

- Considerar la posibilidad de unificar las actividades 2 "Realizar proceso de análisis y asesoría jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus trámites" y 6 "Atención de consultas generales y jurídicas por los diferentes medios que posee (teléfono, correo electrónico)".
- En la actividad 7 "Capacitaciones sobre legislación aplicable al REF "debe formularse una planificación incluyendo el cronograma de ejecución y metas.

Como promedio de ejecución posee un 90% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.-

### ○ DEPARTAMENTO JURIDICO DUI EN EL EXTERIOR :

- Actividad 1: Brindar atención telefónica a los salvadoreños residentes en el exterior, ejecutando la meta establecida en un 89.85% con un total de 11,545 llamadas recibidas y atendidas de un total de 12,849.
- Actividad 2: Realizar proceso de análisis jurídico y resoluciones de trámites suspendidos ejecutando la meta establecida en un 99.76% con un total de 1,246 resoluciones evacuadas de trámites suspendidos en un tiempo menor a los 12 días hábiles, de un total de 1,249 trámites.
- Actividad 3: Proceso de revisión de trámites del Documento Único de Identidad realizado en el exterior, ejecutando la meta establecida en un 95.27% con un total de 6,731 trámites evacuados en un tiempo menor o igual a 4 días de un total de 7,065.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 4: Proporcionar atenciones jurídicas a ciudadanos en las instalaciones del RNPN, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 104 atenciones brindadas.

Observaciones y recomendaciones:

- Reformular la actividad 4 "Proporcionar atenciones jurídicas a ciudadanos en las instalaciones del RNPN" especificando que estas atenciones se refiere únicamente a los trámites relativos con el DUI en el exterior.

Como promedio de ejecución el Departamento Jurídico de DUI en el exterior posee un 96.22% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.-

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 93.11% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.-

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

- Actividad 5: Implementación de programa de sensibilización y divulgación del derecho a la identidad e identificación. Reporta un total de 15 jornadas en las que ha participado, ejecutándose la meta establecida en un 100%, no se presentó evidencia para confrontar esta ejecución.
- Actividad 6: Ejecución de programas encaminados a garantizar y promover el derecho a la identidad e identificación (Ferias de Identidad, Festivales del Buen Vivir). Se realizaron 6 Ferias o Festivales en los municipios de Ciudad Delgado, Mejicanos, Santa Ana, Cojutepeque, Lourdes y Sonsonate, ejecutándose la meta establecida en un 100%.
- Actividad 7: Ejecución de programas encaminados a garantizar y promover el derecho a la identidad de la niñez (programa de asentamiento o reconocimiento de niños y niñas cuando uno o ambos padres se encuentran privados de libertad en los diferentes centros penales del país). Se gestionaron 22 partidas de nacimiento, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividades 8 y 9: Ejecución de programas encaminados a garantizar y promover el derecho a la identidad e identificación en zonas fronterizas y a nivel internacional (casos a resolver sobre identidad e identificación dentro del CONMIGRANTES, consulados móviles, Mesa Técnica Centroamericana, Comisión de Seguimiento El Salvador – Honduras y CLARCIEV, Programa Bienvenido a Casa). Ejecutando la meta establecida en un 100%

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

- Meta 8: Se atendieron 40 solicitudes de casos, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 9: Se resolvieron 97 casos solicitados, ejecutándose la meta en un 100%.

No se presentó medio de verificación para ésta actividad.

- Actividad 10: Elaboración de documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación (guías, manuales, recopilaciones de leyes, reformas legales, opiniones legales). Se elaboraron 10 documentos, los cuales no fueron especificados, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 11: Elaboración de opiniones jurídicas relativas a los programas. Se elaboraron 6 opiniones jurídicas, ejecutándose la meta en un 100%.
- Actividad 12: Participación en programas de gobierno central (programa de participación ciudadana general, programa de participación ciudadana con la comunidad LGTBI, pueblos indígenas, veteranos de guerra, CONNA). Se participó en 13 reuniones, ejecutándose la meta en un 100%.

### Actividades pendientes

- Actividad 1: Ejecución de programas (procesos de avales y auditorías en los Registros del Estado Familiar) orientados a la correcta aplicación de procedimientos legales para la mejora y eficiencia de los sistemas de Registro del Estado Familiar, ejecutando la meta establecida en un 0%.
- Actividad 2: Firmas de convenios, cartas y reglamentos de cooperación interinstitucional (réplica de la base de datos, convenios relativos a la cooperación en torno al derecho a la identidad e identificación, convenios cartas, reglamentos relativos a los procesos electorales). Ejecutando la meta establecida en un 0%.
- Actividad 3: Gestión de firmas de convenios y contratos con Alcaldías Municipales (interconexión, cooperación interinstitucional, donaciones). ejecutándose la meta establecida en un 0%.
- Actividad 4: Gestión de firma de Convenios de cooperación a nivel internacional, ejecutando la meta establecida en un 0%.

### Observaciones y recomendaciones:

- Analizar la posibilidad de agrupar actividades a fin de facilitar el seguimiento del POA de ésta unidad, por ejemplo agrupar todos los convenios



## Unidad de Planificación Institucional

---

---

- En algunas actividades los indicadores están establecidos en base al cumplimiento de un Plan de trabajo, si en el POA 2016 se incluirán dichas actividades u otras similares, se deberá adjuntar un Plan o cronograma de trabajo a fin de poder verificar el cumplimiento del mismo.
- En la actividad 1 referente al proceso de avales y auditorias en los Registros del Estado Familiar, debe reformularse o plantear un Plan de acción para retomar las mismas para el 2016, ya que en el 2015 no se otorgó ningún aval ni reporta auditorias a los REF.

Como promedio de ejecución la Unidad Coordinadora del Registro del Estado Familiar posee un 66.67% de las metas establecidas para cuarto trimestre del año 2015.-

### ❖ UNIDAD REGISTRO CIVIL HOSPITALARIO :

- Actividad 1: Impartir charlas de sensibilización (pre y post parto) de la importancia de la inscripción del nacimiento, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 1,170 charlas impartidas de un total de 990.
- Actividad 2: Completar fichas médicas conforme a documentos presentados por informantes, ejecutando la meta establecida en un 97.38%, con un total de 13,536 fichas completadas de un total de 13.900 menores.
- Actividad 3: Realizar capturas de información de niños y niñas recién nacidos, ejecutando la meta establecida en un 73.22% con un total de 7,972 capturas realizadas de un total de 10,887 de niños nacidos los cuales se registran en las alcaldías con las que se tiene convenio establecido.
- Actividad 4: Realizar y actualizar el control de calidad sobre las capturas de información que se realiza en las diferentes oficinas del Registro Civil Hospitalario, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 7,972 capturas realizadas con control de calidad.
- Actividad 5: Remitir capturas de información a alcaldías correspondientes, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 7,972 capturas remitidas.
- Actividad 6: Realizar visitas de supervisión a oficinas del Registro Civil Hospitalaria, ejecutando la meta establecida en un 100%, con un total de 65 visitas realizadas.

Observaciones y recomendaciones:

- Se recomienda unificar las actividades 3 "Realizar capturas de información de niño y niña recién nacido" y actividad 4 "Realizar y actualizar el control de calidad sobre las capturas

## Unidad de Planificación Institucional

---

---

de información que se realiza en las diferentes oficinas del Registro Civil Hospitalario” ya que se refieren a las mismas partidas.

- Se recomienda modificar el indicador de la actividad 5 “Remitir capturas de información a alcaldías correspondientes “en función del tiempo que se tarda en ser remitidas a las alcaldías correspondientes, ya que en vista que las cantidades que reportan son las mismas que las actividades 3 y 4, es improbable que todas ellas se remitan en el mismo mes.
- En cuanto a la actividad 6 “Realizar visitas de supervisión a oficinas del Registro Civil Hospitalaria”, se recomienda elaborar un cronograma de visitas, a fin de ser con base a este que se establezcan las metas y el seguimiento en el Plan Operativo Anual.

Como promedio de ejecución la Unidad de Registro Hospitalario posee un 95.10% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.-

### ❖ UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:

- Actividad 1: Realizar el proceso de revisar, codificar y cargar al sistema las partidas de nacimiento o definición, ejecutando la meta establecida en un 49.47% con un total de 57,193 partidas de nacimiento cargadas al sistema de un total de 69,600 programadas y 11,673 partidas de defunción cargadas al sistema de un total de 69,600 programadas.
- Actividad 2: Digitación de partidas de nacimiento y defunción cargadas, ejecutando la meta establecida en un 49.36% con un total de 57,058 partidas de nacimiento digitadas de un total de 69,600 programadas y 11,652 partidas de defunción digitadas de un total de 69,600 programadas.
- Actividad 3: Control de calidad a partidas de nacimiento digitadas, ejecutando la meta establecida en un 65.96%, con un total de 63,977 partidas digitadas a las que se les ha hecho control de calidad de un total de 97,000 que habían sido programadas.
- Actividad 4: Carga de partidas de defunción para digitación, ejecutando la meta establecida en un 16.77%, con un total de 11,673 partidas cargadas de un total de 69,600 que habían sido programadas.
- Actividad 5: Depurar lotes de partidas de defunción definitiva, ejecutando la meta establecida en un 16.59%, con un total de 231 lotes depurados de un total de 1,392 que había sido programados.
- Actividad 6: Búsqueda de partidas de nacimiento y defunción, ejecutando la meta establecida en un 0% debido a que ésta actividad fue trasladada a la Unidad Jurídica Registral.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- Actividad 7: Destrucción de DUI, ejecutando la meta establecida en un 27.57%, con un total de 57,573 DUIs destruidos de un total de 208,800 programados.
- Actividad 8: Depuración de partidas de defunción con partidas de nacimiento, ejecutando la meta establecida en un 0% debido a que el personal que realizaba ésta función fue trasladada a otras unidades.

### **Recolección de Partidas:**

- Actividad 2: Ejecución de Programación de visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 284 recolecciones realizadas.
- Actividad 3: Elaboración de informes mensuales, ejecutando la meta establecida en un 66.67% con un total de 2 informes realizados de las 3 programadas.
- Actividad 4: Envío de paquetes con partidas recolectadas a la Unidad de Procesamiento de Partidas, ejecutando la meta establecida en un 100% con un total de 98 actas remitidas.
- Actividad 5: Recolección de partidas de defunción de los 262 Registros del Estado Familiar solicitadas, se entregaron 11,680 actas ejecutándose la meta establecida en un 100%.
- Actividad 6: Recolección de partidas de nacimiento de los 262 Registros del Estado Familiar solicitadas. Se entregaron 60,109 actas, ejecutando la meta establecida en un 100%.

### **Observaciones y recomendaciones:**

- Para el 2016 se recomienda reestructurar el POA de la Unidad de Procesamiento de Partidas, incluyendo las actividades de recolección la cual es parte de dicha unidad y no debe seguir tratándose como un área independiente.
- Se recomienda establecer un plan para superar las actividades que presentan ejecución baja dentro del POA 2015. Destacándose la actividad 7 "Destrucción de DUI" con una ejecución del 27.57%.
- La actividad 6 "Búsqueda de partidas de nacimiento y defunción" según comentario de la jefatura de la unidad, fue trasladada a la Unidad Jurídica por lo cual se debe eliminar del POA 2016 de ésta unidad.
- En cuanto a la actividad 8 "Depuración de partidas de defunción con partidas de nacimiento", que se refiere a las partidas de defunción de aquellas personas que nunca tuvieron DUI y por tanto no forma parte del padrón electoral ni de los Sistemas de

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

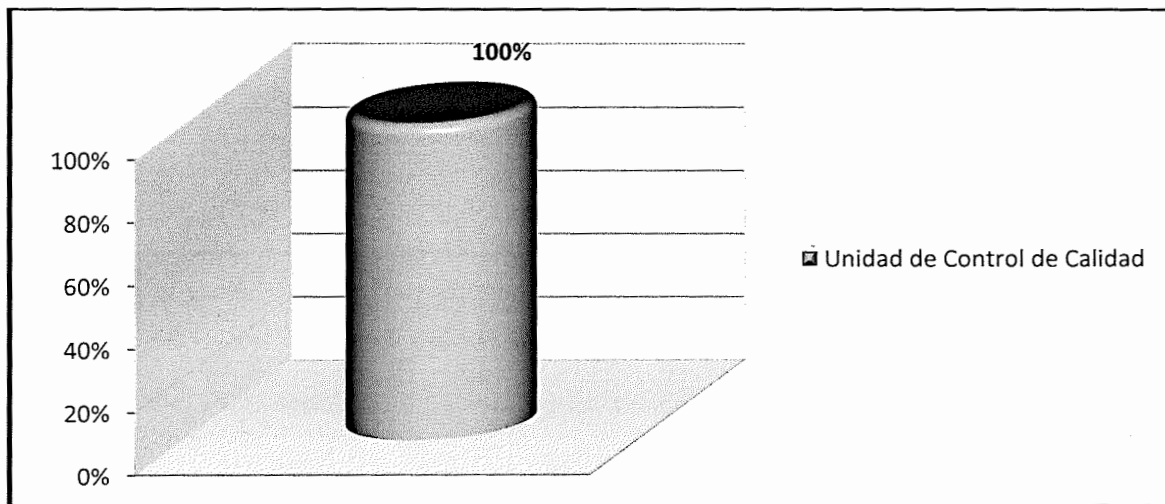
Registro de la Emisión del DUI se le dio baja prioridad, por lo que debería evaluarse si se continuará reportando en el POA a partir del 2016.

- La Unidad de Procesamiento de Partidas deberá elaborar un Plan de Recolección, en el cual determine el cronograma de barridos para la recolección de las partidas de nacimiento y defunción de forma simultánea, además deberá establecerse una meta de recolección para cada una de ellas, con lo cual las actividades 1: "Elaboración de Plan de Recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar" y 2: "Ejecución de Programa de visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar" estarían incluidas en el seguimiento del Plan sugerido.

Como promedio de ejecución la unidad de Procesamiento de Partidas posee un 53.03% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.

**Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 76.98% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.**

### DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



#### ❖ UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD

- Actividad 1: Elaborar informe de registro de anomalías en el proceso de emisión del DUI. Se elaboraron tres informes cumpliendo con la meta en un 100%, con un total de 3 informes.
- Actividad 2: Elaborar informe consolidado de documentos de mala calidad. Se elaboraron tres informes mensuales de control de calidad de DUI, cumpliendo con la meta en un 100%.
- Actividad 3: Visitas de supervisión y control en proceso de emisión del DUI. De acuerdo a la información adjunta se realizaron las visitas de supervisión programadas. Ejecutando la actividad den un 100%.
- Actividad 4: Atender denuncias y reclamos de ciudadanos. Se atendieron los reclamos de calidad por DUIS emitidos por Docusal. Ejecutando el 100% de las solicitudes recibidas.
- Actividad 5: Participar en la revisión de instructivos manuales del proceso de emisión del DUI, no presenta ejecución ya que no se recibieron manuales o convocatorias para revisión de procesos,

#### Observaciones y sugerencias:

- Se recomienda revisar y actualizar el Plan Operativo para el año 2016 de la unidad con el fin de cumplir los objetivos de la Dirección y del Sistema de Gestión de Calidad y no solamente a las actividades relacionadas con la calidad del Documento Único de Identidad como se desarrolla actualmente.

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

Como promedio de ejecución la Unidad de Control de Calidad posee un 100% de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año 2015.-

Como promedio de ejecución, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% para el cuarto trimestre del año 2015.

### **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.
- ✓ Cuando una actividad sea resignada a otra unidad o que ésta sea trasladada por causas justificables, se solicita se informe oportunamente para hacer los ajustes correspondientes.
- ✓ Diseñar un formato uniforme para el reporte del cumplimiento de las actividades para simplificarlo y evitar el alto consumo de papel.
- ✓ Hacer una revisión de algunos indicadores que son redundantes, ya que reportan los mismos valores, con el propósito que se agrupen y se corrija en el POA del 2016.
- ✓ Hacer revisión de las metas de las actividades que reportan una ejecución superior a la establecida, a fin de adecuar éstas a la producción real de la unidad.
- ✓ Canalizar la entrega de los seguimientos trimestrales a través de las Direcciones, siendo éstos quienes lo remitan de forma consolidada.
- ✓ Se recomienda analizar la posibilidad de fusionar en una sola Dirección las Unidades de Planificación, Proyectos y Control de Calidad.
- ✓ Actualmente se encuentran 3 unidades emitiendo certificaciones (verificación y Asistencia Judicial, Unidad Jurídica Registral y UCREF) en pertenecientes a 2 Direcciones diferentes (DRPN y DIC), por lo cual debería ser evaluado la posibilidad de que sea solamente una Unidad la que emita dichas certificaciones.
- ✓ En caso que el responsable de una actividad se ausente por cualquier motivo, se deberán tomar las medidas pertinentes a fin que dicha actividad no se vea interrumpida.

- ✓ Con el propósito de optimizar recursos, se recomienda que la Unidad Jurídica Registral y la Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar presenten un Plan de Capacitaciones para los Registros del Estado Familiar de las Alcaldías en forma conjunta.

### 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. 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

## **Unidad de Planificación Institucional**

---

---

- 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