

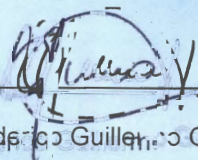
I semestre  
2019

Plan Estratégico Institucional  
2016-2020



*Unidad de Planificación  
Registro Nacional de las Personas  
Naturales*

AUTORIZADO

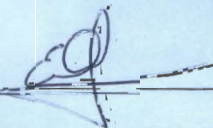
F. 



Lic. Federico Guerrero Munguia

Presidente Registrador Nacional

Vo. Bo.

F. 



Ing. Erick Alexis Saldaña Rodríguez

Director Ejecutivo

F. 



Mrs. José Ricardo Ayala Castro

Jefe de Planificación



**AUTORIDADES RNP**

*Presidente Registrador Nacional* *Federico Guillermo Guerrero Munguía*

*Director Ejecutivo* *Erick Alexis Saldaña Rodríguez*

*Director de Registro de Personas Naturales* *Jaime Ernesto Cerón Siliézar*

*Director de Informática* *Nelson Atilio Cornejo*

*Director de Administración y Finanzas* *Jesús Roberto Mancía Orozco*

*Directora de Identificación Ciudadana* *Ángela María Deleón de Ríos*

*Director de Aseguramiento de Calidad* *José Ricardo Avendaño Castañeda*

## **Contenido**

I. INTRODUCCION .....	1
II. MARCO ESTRATEGICO.....	2
III. DESPLIEGUE ESTRATÉGICO .....	3
IV. METODO DE EVALUACIÓN.....	5
V. RESULTADOS.....	6
VI. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES .....	21
VII. GLOSARIO.....	22
VIII. ANEXOS .....	23

## **I. INTRODUCCION**

El Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) es una institución de derecho público, con autonomía en lo técnico y administrativo, adscrito al TSE para efectos Presupuestarios; fue creado mediante Decreto Legislativo No. 488 del 27 de octubre de 1995, entrando en vigencia el 16 de enero de 1996, con la finalidad de modernizar la forma en la que hasta ese momento se realizaban los registros de los hechos y actos jurídicos relativos al estado familiar de las personas, con competencia en todo el territorio nacional. Para esto se consideró necesario que dicho registro centralizara toda la información de los hechos y actos señalados, otorgándole además la facultad de emitir el DUI para las personas Naturales.

Dentro del marco normativo que rige al RNPN se encuentra las NTCl la cual cita: “Los objetivos y metas institucionales, estarán plasmados en los documentos: Plan Estratégico... los cuales estarán conformados considerando la misión y visión en el cumplimiento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y los lineamientos de los organismos competentes que oriente la gestión documental”<sup>1</sup>. Es así como se elaboró el Plan Estratégico Institucional en el año 2016.

El presente informe corresponde al seguimiento del Plan Estratégico 2016-2020<sup>2</sup> del Registro Nacional de las Personas Naturales para el periodo enero a junio de 2017, el cual, ha sido elaborado a partir del monitoreo de las metas establecidas a diferentes direcciones, a los objetivos estratégicos institucionales planteados en el Plan.

---

1 Art. 17. Normas Técnicas de Control Interno, 2011.

2 Aprobado por Junta Directiva en sesión ordinaria no. 906, punto 4 de fecha 14 de sept. 2016.



## II. MARCO ESTRATEGICO

### **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 en el resguardo y manejo de la información.

### **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.

### **Valores:**

- **Confidencialidad:** Protección, seguridad y resguardo de identidades, fuentes y recursos para su uso adecuado.
- **Innovación:** Resolviendo problemas de manera no convencional y a la vanguardia de la tecnología.
- **Lealtad:** Actuando con fidelidad en el manejo de la información y con respeto a toda persona.

## *Plan Estratégico Institucional 2016-2020*

---

- **Servicio:** Sirviendo a toda persona de forma amable y cordial en sus necesidades.
- **Constancia:** Determinación en lograr mejores resultados cada día de manera óptima en las metas institucionales.
- **Responsabilidad:** Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de sus actos.

### **III. DESPLIEGUE ESTRATÉGICO**

#### **Compromiso Estratégico**

“El RNPN ratifica su compromiso de contribuir a la identidad e identificación de las personas a través de la eliminación del sub registro y la unificación de criterios, procesos y sistemas para el registro de los hechos y actos jurídicos constitutivos, modificativos y extintivos del estado familiar, así como la conservación de los mismos, de tal manera de garantizar el derecho a la identidad y la identificación fehaciente de toda persona natural”.

#### **Líneas, Objetivos y Acciones Estratégicas**

El Plan Estratégico 2016-2020 ha sido estructurado en tres niveles: Objetivos Estratégicos, Líneas Estratégicas y Acciones:

- **Objetivos Estratégicos:** expresan los fines a conseguir para poder alcanzar la visión de futuro de la institución derivada del análisis estratégico. Son declaraciones amplias, no específicas, sin una fecha concreta y generalmente cualitativas.



## *Plan Estratégico Institucional 2016-2020*

- **Líneas Estratégicas:** son categorías o actuaciones generales orientadas a conseguir los objetivos estratégicos. Se pueden considerar como objetivos intermedios.
- **Acciones:** son pasos individuales y concretos para implementar las líneas estratégicas. Las acciones podrán ser desglosadas en actuaciones concretas para un seguimiento adecuado de la ejecución.

El proceso de planeación ha identificado 7 líneas estratégicas, las cuales constan de una serie de objetivos estratégicos y acciones, orientadas a fortalecer el ejercicio de las funciones y metas de la Institución durante el quinquenio de aplicación del Plan Estratégico.

Línea Estratégica	Objetivos Estratégicos
L1 Servicio público de calidad, orientado a las personas.	Incrementar niveles de productividad, calidad y fiabilidad, contribuyendo a la prestación de un servicio público eficiente y orientado a los ciudadanos. Aumentar la información ofrecida a los ciudadanos y fomentar la participación de los mismos. Desarrollar interoperabilidad entre el RNPN y las instituciones del Estado. Impulsar un proceso de transformación en áreas fundamentales, creando los mecanismos necesarios para prestar un servicio público homogéneo.
L2-L3 Fortalecimiento tecnológico e institucional.	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, las tecnologías de la información y las comunicaciones. Contar con un modelo tecnológico sostenible. Fortalecimiento institucional.
L4. Sistema Integral de los Registros del Estado Familiar	Contar con mecanismos que permitan la transferencia de información con los registros del Estado Familiar.
L5. Sistema de Gestión por Procesos	Desarrollar Sistema de Gestión por Procesos



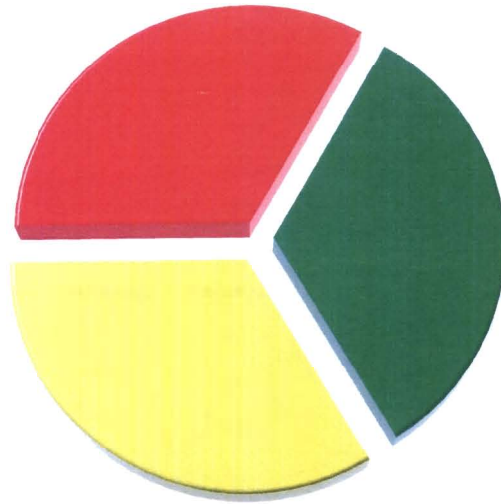
## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

Línea Estratégica	Objetivos Estratégicos
L6. Registro, emisión y entrega de DUI en el exterior	<p>Medir y mejorar sistemáticamente el servicio de emisión de DUI en el exterior.</p> <p>Medir y mejorar sistemáticamente la calidad del expediente digital de los trámites de DUI realizados en el exterior.</p> <p>Medir y mejorar sistemáticamente la calidad del servicio y emisión de DUI a la ciudadanía.</p> <p>Medir y mejorar la modalidad de entrega del DUI en el exterior, a fin de hacer mas eficiente el trámite para la ciudadanía.</p> <p>Aumentar la capacidad para cubrir la demanda entre los años 2018 e inicios del año 2019 (período de renovación masiva).</p> <p>Facilitar el acceso al servicio de registro, emisión y entrega del DUI en otros países y continentes.</p>
L7. Registro, emisión y entrega del DUI	<p>Dar seguimiento al contrato de concesión DR-CAFTA 02/2010 registro, emisión y entrega del DUI.</p> <p>Definir y aplicar criterios de calidad del proceso de aprobación de trámites por parte de los delegados</p> <p>Aumentar la capacidad para cubrir la demanda entre los años 2018 e inicios del año 2019 (período de renovación masiva).</p> <p>Realizar una continua depuración de la base de datos del DUI</p> <p>Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para las acciones realizadas por el RNPN dentro del proceso de emisión del DUI.</p>

#### IV. METODO DE EVALUACIÓN

Se utilizará un semáforo que determina mediante color, el grado de avance al cumplimiento de PEI.

## EJECUCIÓN



- Indicador > al 90% de la meta
- 60% < indicador ≤ 90% de la meta
- 0% < indicador ≤ 60% de la meta

## V. RESULTADOS

### EJECUCIÓN I SEMESTRE 2019

A continuación, se presenta una matriz en la cual se contempla el grado de cumplimiento semestral de las acciones estratégicas según la programación establecida para el presente año por las direcciones.



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA I semestre 2019
L1. Servicio público de calidad, orientado a las personas	OS3. Desarrollar interoperabilidad entre las instituciones del Estado	E9. Definir los mecanismos de seguridad para los accesos de las otras instituciones a la información del RNP, con el objeto de salvaguardar la confiabilidad de la información E10. Crear las condiciones necesarias para fortalecer las relaciones interinstitucionales y mejorar los servicios de información actuales en el RNP	DI	0%
L2 - L3 Fortalecimiento tecnológico e institucional	OS3. Fortalecimiento Institucional	E10. Desarrollar un buen ambiente laboral que permita a la institución el logro de los objetivos institucionales	DAF	0%
L5. Sistema de Gestión por Procesos	OS1. Desarrollar Sistema de Gestión por Procesos	E1. Diseñar e implementar una campaña de divulgación de SGC <sup>3</sup>	DAC	90%
		E3. Difundir los procedimientos del SGC <sup>4</sup>	DAC	Se reprograma
		E6. Realizar auditorías de procesos <sup>5</sup>	DAC	100%
		E7. Realizar la medición de la satisfacción de clientes E8. Hacer análisis de datos de procesos y productos <sup>6</sup>	DAC	Se reprograma
			DAC	100%

3A partir del 2017 se han generado un total de 100 documentos, de los cuales 90 se encuentran aprobados, durante el primer semestre del 2019 se aprobó el "Código de Ética del RNP" y "Procedimiento de Envío de DUI a Centros de Servicio en el Exterior".

4Se ha gestionado la creación de usuarios que tendrán acceso al portal del Sistema de Gestión de Calidad y actualización de usuario, dichas solicitudes se encuentran en espera de autorización, por lo cual se reprograma para el II semestre.

5Durante el primer semestre se realizó la auditoría para evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la Emisión del DUI en el Exterior, el cual se llevó a cabo en los Centros de Servicio de Dallas y Houston, ante lo cual se presentó un informe. La segunda auditoría se reprograma para el II semestre del presente año.

6Se elaboró un informe y análisis de trámites realizados por los Asistentes Administrativos en el exterior





## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA I semestre 2019
L6. Registro, emisión y entrega de DUI en el exterior	OS1. Medir y mejorar sistemáticamente el servicio de emisión del DUI en el exterior	E9. Medición y actualización de los procedimientos.	DAC	69%
		E4. Definir porcentaje aceptable (10%) de trámites recibidos en el consulado fuera del tiempo máximo aceptable; trámites recibidos en el consulado fuera del tiempo máximo durante un lapso predefinido / total de trámites capturados del lapso predefinido	DIC	Se reprograma
	OS2. Medir y mejorar sistemáticamente la calidad del expediente digital de los trámites de DUI realizados en el exterior	E5. Implementar las herramientas y mecanismos para el monitoreo del cumplimiento del plazo predefinido para la aprobación de trámites; trámites aprobados fuera del plazo máximo durante un lapso predefinido/ total de trámites capturados del mismo lapso predefinido (15%)	DIC	Se reprograma
		E10. Crear y documentar un procedimiento a aplicar en los casos de trámites aprobados o suspendidos erróneamente y que han sido entregados al ciudadano (Convocar al ciudadano para rectificación o notificar acerca del otorgamiento de una suspensión administrativa).	DIC	Se reprograma
OS4. Medir y mejorar la modalidad de entrega del DUI en el exterior a fin de hacer más eficiente el trámite para la ciudadanía	OS5. Aumentar la capacidad para cubrir la demanda entre los años 2018 e inicios del año 2018 (periodo de renovación masiva)	E20. Proponer opciones tecnológicas para mejorar la modalidad de entregas del DUI al exterior y presentar resultado del análisis a presidencia y junta Directiva para su aprobación o desaprobación.	DIC	Se reprograma
		E22. Analizar la capacidad instalada de los centros de servicio actuales y elaborar la propuesta para el incremento de capacidad de los mismos.	DIC	Se reprograma
		E.23 Presentar propuesta a la Presidencia y a la Junta Directiva para aprobación del incremento de la capacidad de los Centros de Servicio	DIC	Se reprograma
		E24. Incrementar la capacidad de infraestructura y recurso humano en los centros de servicio actuales en el exterior y	DIC	Se reprograma

<sup>7</sup>Procedimiento de Entrega de DUI's en Consulados Móviles, aprobado por Junta Directiva.



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA I semestre 2019
L7. Registro, emisión y entrega del DUI	OS1. Dar seguimiento al contrato de concesión DR-CAFTA 02/2010 Registro, emisión y entrega de DUI.	en centro de aprobación central ubicado en El Salvador para cubrir la demanda.		
		E2. Ejecución del Plan Anual de seguimiento	DE	100%
		E3. Verificación de la elaboración de actas de reuniones de la comisión de seguimiento del contrato y su presentación a Presidencia y Junta Directiva periódicamente	DE	100%
		E4. Presentar a Presidencia y Junta Directiva cada 6 meses informe sobre el seguimiento del contrato	DE	67%
		E5. Elaborar criterios uniformes de aprobación y suspensión de trámites de DUI, por parte de los delegados <sup>8</sup>	DIC	Se reprograma
		E6. Implementar los criterios de aprobación y suspensión de trámites de DUI por parte de los delegados <sup>9</sup>	DIC	Se reprograma
		E9. Crear y documentar un procedimiento a aplicar en los casos de trámites aprobados o suspendidos erróneamente y que han sido entregados al ciudadano (convocar al ciudadano para rectificación o informarlo en caso de suspensión administrativa) <sup>10</sup>	DIC	Se reprograma
		E10. Definir porcentaje aceptable (1%) de errores de aprobación y suspensiones erróneas por delegado por mes: trámites aprobados y suspendidos erróneamente por un	DIC	Se reprograma

<sup>8</sup> Elaborado, en espera de aprobación

<sup>9</sup> Se reprograma ya que depende de la aprobación de los criterios uniformes de aprobación y suspensión de trámites de DUI, por parte de los delegados contemplado en la actividad E5

<sup>10</sup> Se reprograma ya que depende de la aprobación de los criterios uniformes de aprobación y suspensión de trámites de DUI, por parte de los delegados contemplado en la actividad E5



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA   semestre 2019
		delegado / tramites totales procesados por el mismo delegado por mes.		
	OS4 Realizar una contribución a la depuración de la Base de Datos del DUI	E16. Elaborar un proyecto de normativa que instruya a hacer modificaciones a errores detectados en los datos ciudadanos ingresados durante trámites anteriores y que pueden ser subsanados durante la realización de un nuevo trámite (MO RN, FI) por parte de los delegados	PIIC	Se reprograma
		E17. Presentar el proyecto de la normativa de depuración a Presidencia y Junta Directiva para su respectiva aprobación.	DIC	Se reprograma
		E18. En caso de ser aprobada, implementación de la normativa de depuración en todos los centros de servicio a nivel nacional por los delegados	PIIC	Se reprograma
		E21. Elaborar un proyecto de normativa que instruya al delegado para que verifique la integridad de la información contenida en el trámite, a fin de reducir el margen de error que coadyuva a la función de control, fiscalizar y actuar con la debida diligencia.	DIC	Se reprograma
		E22. Presentar el proyecto de la normativa de depuración a Presidencia y Junta Directiva para su respectiva aprobación.	DIC	Se reprograma
		E23. En caso de ser aprobada, implementación de la normativa de depuración en todos los centros de servicio a nivel nacional por los delegados	DIC	Se reprograma
	OS5. Crear y mejorar procedimientos para fortalecer la integridad de la identificación ciudadana	E25. Implementar los procedimientos de verificación de identidad por parte de los delegados.	DIC	Se reprograma

<sup>11</sup>Se reprograma ya que depende de la aprobación de los criterios uniformes de aprobación y suspensión de trámites de DUI, por parte de los delegados contemplado en la actividad E5

<sup>12</sup>Se reprograma ya que esta actividad depende de la actividad E16.

<sup>13</sup>Se reprograma ya que esta actividad depende de la actividad E16



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA   semestre 2019
	OS6. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para las acciones realizadas por el RNP en el proceso de emisión del DUI	<p>E.26 Implementar las herramientas y mecanismos para el monitoreo y cumplimiento de los procedimientos de verificación establecidos.</p> <p>E.28. Revisar los instructivos, procedimientos para las actividades realizadas por los delegados dentro del proceso de emisión del DUI. Definir las actividades críticas para la remisión del DUI, revisar que todas las actividades críticas se encuentren documentadas; documentar las actividades críticas que no se encuentren documentadas; y verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001</p>	DIC	Se reprograma
			DIC	Se reprograma

RP: reprogramado



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

### AVANCE GLOBAL ACUMULADO

La presente matriz representa un resumen de todas las Líneas y Objetivos Estratégicos, con el porcentaje de ejecución en el presente semestre y el porcentaje de avance global, es decir el porcentaje acumulado para lograr el 100% de las metas establecidas en el Plan Estratégico.

LÍNEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA I semestre 2019	% AVANCE GLOBAL PEI
L1. Servicio público de calidad, orientado a las personas	OS3. Desarrollar interoperabilidad entre el RNP y las instituciones del Estado	Dirección de Informática	0%	0%
L2.-L3 Fortalecimiento tecnológico Institucional	OS3. Fortalecimiento Institucional	DAF	0%	70%
L5. Sistema de Gestión por Procesos	OS1. Desarrollar el sistema de Gestión por Procesos.	DAC	88.67%	68.13%
L6. Registro, emisión y entrega de DUI en el	OS1. Medir y mejorar sistemáticamente el servicio de emisión del DUI en el exterior	DIC	Se Reprograma	25%



Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA I semestre 2019	% AVANCE GLOBAL PEI
exterior	OS0. Medir y mejorar sistemáticamente la calidad del expediente digital de los trámites de DUI realizados en el exterior	DIC	Se Reprograma	16.67%
	OS1. Medir y mejorar la modalidad de entrega del DUI en el exterior, a fin de hacer más eficiente el trámite para la ciudadanía	DIC	Se Reprograma	100%
	OS5. Aumentar la capacidad para cubrir la demanda entre los años 2018 e inicios del año 2019 (período de renovación masiva)	DIC, DE	Se Reprograma	0%
	OS1. Dar seguimiento al contrato de concesión DFCATTA 02/2010 registro, emisión y entrega del DUI	DE	89%	70.85%
	OS0. Definir y aplicar criterios de calidad del proceso de aprobación de trámites por parte de los delegados.	DIC	Se Reprograma	11.25%
	OS0. Realizar una continua depuración de la base de datos del DUI	DIC	Se Reprograma	0%
L7. Registro, emisión y entrega del DUI	OS5. Crear y mejorar procedimientos para fortalecer la integridad de la identificación ciudadana	DIC	Se Reprograma	50%
	OS6. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para las acciones realizadas por el RNPN dentro del proceso de emisión del DUI	DIC	Se Reprograma	16.67%

NP: no posee programación; NPE: No posible evaluar



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	RESPONSABLE	EJECUCIÓN PROGRAMADA I semestre 2019	% AVANCE GLOBAL PEI
L1. Servicio público de calidad, orientado a las personas	DRPN; DI; DE	0%	17.71%
L2.-L3 Fortalecimiento tecnológico e Institucional	DI; DAF	0%	23.33%
L4. Sistema Integral de los Registros del Estado Familiar	DRPN; DI	Sin programación	0%
L5. Sistema de Gestión por Procesos	DAC	89.67%	68.15%
L6. Registro, emisión y entrega de DUI en el exterior	DIC; DAC; UAIP; DE	Se reprograma	28.61%
L7. Registro, emisión y entrega del DUI	DE; DIC	89%	26.65%
<b>TOTAL</b>		<b>44.57%</b>	<b>27.41%</b>

La presente matriz está formulada de la siguiente manera:

- ✓ La primera columna contiene las líneas estratégicas del Plan.
- ✓ La segunda columna enuncia los responsables de la ejecución de cada línea estratégica.
- ✓ La terceracolumna los resultados por líneas estratégicas obtenidas durante el primer semestre del 2019, siendo promediadas únicamente aquellas que presentaban programación.
- ✓ La cuartacolumna corresponde al grado de avance global del PEI, en la cual se promedia el total de líneas estratégicas del Plan.

### RESULTADOS POR DIRECCION

Con el propósito de conocer los resultados obtenidos por cada dirección en el cumplimiento de las acciones programadas durante el primer semestre se incluye el siguiente apartado:

#### DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

LINEA/EJE ESTRAT.	OBJETIVO ESTRAT.	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	EJECUCIÓN I semestre 2019
L2.-L3 Fortalecimiento tecnológico e Institucional	OS3. Fortalecimiento Institucional	E10. Desarrollar un buen ambiente laboral que permita a la institución el logro de los objetivos institucionales	No presentó Avance
TOTAL			0%

*Plan Estratégico Institucional 2016-2020*

**DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

LINEA/EJE ESTRAT.	OBJETIVO ESTRAT.	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	EJECUCIÓN I semestre 2019
L5. Sistema de Gestión por Procesos	OS1. Desarrollar Sistema de Gestión por Procesos	E1. Diseñar e implementar una campaña de divulgación de SGC	90%
		E3. Divulgar los procedimientos del SGC	Se reprograma
		E6. Realizar auditorías de procesos	100%
		E7. Realizar la medición de la satisfacción de clientes (usuarios)	Se reprograma
		E8. Hacer análisis de datos de procesos y de productos	100%
		E9. Revisión y actualización de los procedimientos.	69%
		<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

### DIRECCION DE IDENTIFICACION CIUDADANA

LINEA/EJE ESTRAT.	OBJETIVO ESTRAT.	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	EJECUCIÓN I semestre 2019
L6. Registro, emisión y entrega de DUI en el exterior	OS1. Medir y mejorar sistemáticamente el servicio de emisión del DUI en el exterior	E4. Definir porcentaje aceptable (10%) de trámites recibidos en el consulado fuera del tiempo máximo aceptable: trámites recibidos en el consulado fuera del tiempo máximo durante un lapso predefinido / total de trámites capturados del lapso predefinido	Se reprograma
		E5. Implementar las herramientas y mecanismos para el monitoreo del cumplimiento del plazo predefinido para la aprobación de trámites: trámites aprobados fuera del plazo máximo durante un lapso predefinido/ total de trámites capturados del mismo lapso predefinido (15%)	Se reprograma
	OS2. Medir y mejorar sistemáticamente la calidad del expediente digital de los trámites de DUI realizados en el exterior	E10. Crear y documentar un procedimiento a aplicar en los casos de trámites aprobados o suspendidos erróneamente y que han sido entregados al ciudadano (Convocar al ciudadano para rectificación o notificar acerca del otorgamiento de una suspensión administrativa).	Se reprograma
	OS4. Medir y mejorar la modalidad de entrega del DUI en el exterior a fin de hacer más eficiente el trámite para la ciudadanía	E20. Proponer opciones tecnológicas para mejorar la modalidad de entregas del DUI al exterior y presentar resultado del análisis a presidencia y junta Directiva para su aprobación o desaprobación.	Se reprograma
	OS5. Aumentar la capacidad para cubrir la demanda entre los años 2018 e inicios del año 2018 (periodo de renovación masiva)	E22. Analizar la capacidad instalada de los centros de servicio actuales y elaborar la propuesta para el incremento de capacidad de los mismos.	Se reprograma
		E23. Presentar propuesta a la Presidencia y a la Junta Directiva para aprobación del incremento de la capacidad de los Centros de Servicio.	Se reprograma
L7. Registro, emisión y entrega de DUI	OS2. Definir y aplicar criterios de calidad del proceso de aprobación de trámites por parte de los delegados.	E5. Elaborar criterios uniformes de aprobación y suspensión de trámites de DUI, por parte de los delegados	Se reprograma
		E6. Implementar los criterios de aprobación y suspensión de trámites de DUI por parte de los delegados	Se reprograma
		E9. Crear y documentar un procedimiento a aplicar en los casos de trámites aprobados o suspendidos erróneamente y que han sido entregados al ciudadano (convocar al ciudadano para rectificación o informarlo en caso de suspensión administrativa)	Se reprograma
		E10. Definir porcentaje aceptable (1%) de errores de aprobación y suspensiones erróneas por delegado por mes: trámites aprobados y suspendidos erróneamente por un delegado / trámites totales	Se reprograma



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

LINEA/EJE ESTRAT.	OBJETIVO ESTRAT.	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	EJECUCIÓN I semestre 2019
		procesados por el mismo delegado por mes.	
	OS4. Realizar una continua depuración de la Base de Datos del DUI	E.16 Elaborar un proyecto de normativa que instruya a hacer correcciones a errores detectados en los datos ciudadano ingresados durante trámites anteriores y que pueden ser subsanados durante la realización de un nuevo trámite (MO, RN, RI) por parte de los delegados	Se reprograma
		E17. Presentar el proyecto de la normativa de depuración a Presidencia y Junta Directiva para su respectiva aprobación.	Se reprograma
		E18. En caso de ser aprobada, implementación de la normativa de depuración en todos los centros de servicio a nivel nacional por los delegados	Se reprograma
		E21. Elaborar un proyecto de normativa que instruya al delegado para que verifique la integralidad de la información contenida en el trámite, a fin de reducir el margen de error que coadyuve a la función de controlar, fiscalizar y autorizar con la debida diligencia.	Se reprograma
		E22. Presentar el proyecto de la normativa de depuración a presidencia y junta directiva para su respectiva aprobación.	Se reprograma
		E23. En caso de ser aprobada, implementación de la normativa de depuración en todos los centros de servicio a nivel nacional por los delegados	Se reprograma
	OS5. Crear y mejorar procedimientos para fortalecer la integridad de la identificación ciudadana	E25. Implementar los procedimientos de verificación de identidad por parte de los delegados.	Se reprograma
		E.26 Implementar las herramientas y mecanismos para el monitoreo y cumplimiento de los procedimientos de verificación establecidos.	Se reprograma
	OS6. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para las acciones realizadas por el RNPN dentro del proceso de emisión del DUI	E28. Revisar los instructivos, procedimientos para las actividades realizadas por los delegados dentro del proceso de emisión del DUI. Definir las actividades críticas para la remisión del DUI, revisar que todas las actividades críticas se encuentren documentadas; documentar las actividades críticas que no se encuentren documentadas; y verificar el cumplimiento de la norma ISG 9001	Se reprograma
<b>TOTAL</b>			<b>Se reprograma</b>

RP: RETROALIMADO

DIRECCION EJECUTIVA

LINEA/EJE ESTRAT.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	EJECUCIÓN I semestre 2019
L7. Registro, emisión y entrega del DUI	OS1. Dar seguimiento al contrato de concesión DR-CAFTA 02/2010 Registro, Emisión y Entrega de DUI	E2. Ejecución del Plan Anual de Seguimiento.	100%
		E3. Verificación de la elaboración de actas de reuniones de la Comisión de Seguimiento del contrato y su presentación a Presidencia y Junta Directiva periódicamente.	100%
		E4. Presentar a Presidencia y Junta Directiva cada 6 meses informe sobre el seguimiento del contrato	67%
<b>TOTAL</b>			<b>96%</b>

DIRECCION DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES

No posee programación en el I semestre 2019.



## Plan Estratégico Institucional 2016-2020

### DIRECCION DE INFORMATICA

LINEA/EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA	EJECUCIÓN I semestre 2019
L1. Servicio público de calidad, orientado a las personas	OS3. Desarrollar interoperabilidad entre las instituciones del Estado	E9. Definir los mecanismos de seguridad para los accesos de las otras instituciones a la información del RNP, con el objeto de salvaguardar la confiabilidad de la información	No presentó Avance
		E10. Crear las condiciones necesarias para fortalecer las relaciones interinstitucionales y mejorar los servicios de información actuales en el RNP	No presentó Avance
<b>TOTAL</b>			<b>0%</b>



**VI. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**

- 1) Se recomienda agilizar el proceso de revisión y/o aprobación de los lineamientos jurídicos elaborados en conjunto entre la Dirección de Identificación Ciudadana, Unidad Jurídica Registral, Departamento Jurídico de DUI en el Exterior, contemplado en la Acción Estratégica E5 de la línea estratégica IE7, debido a que es la base para la ejecución del Plan Estratégico de la DIC, lo cual ha generado la reprogramación completa de la calendarización de actividades para el presente año.
- 2) La Dirección de Informática no presentó seguimiento semestral de Plan Estratégico.
- 3) Se le solicitó al Director de Informática mediante correo electrónico el 10 de julio aclaración sobre programación anual de PEI, debido a inconsistencias detectadas entre la programación anual y el Plan Estratégico Institucional.





VII. GLOSARIO

D'	N <sup>J</sup>
DAC Dirección de Asesoramiento de Cajal, 7, 12, 14	NTCI Normas Técnicas de Control Interno, 1
DAF Dirección de Administración y Finanzas, 7, 12	P PEI: Plan Estratégico Institucional, 6
DE Dirección Ejecutiva, 5, 13, 14	R
DI Dirección de Informática, 14	RMPN Registro Nacional de las Personas Naturales, 1, 3, 4, 5, 12, 13
DIC Dirección de Identificación Ciudadana, § 10, 12, 13, 14	S
DIPN Dirección de Registro de las Personas Naturales, 14	SGC Sistema de Gestión de Calidad, 7, 16
DU Documento Único de Identidad, 1, 5, 8, 12, 13, 14, 17, 19, 20	TSE Tribunal Supremo Electoral, 1

VIII. ANEXOS

Matrices de ejecución semestral con sus comprobantes:

1. DIRECCIÓN EJECUTIVA.
2. DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA
3. DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
4. DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.
5. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
6. DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.

