

PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

I TRIMESTRE

Unidad de Planificación
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

AUTORIZADO

F. _____

Lic. Federico Guillermo Guerrero Munguía
Presidente Registrador Nacional



Vo. Bo.

F. _____

Licda. Haydée del Rosario Chávez de Lagos
Directora Ejecutiva



F. _____

Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Jefe de Planificación



INDICE

INTRODUCCION.....	2
1. <u>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN.</u>	3
2. <u>OBJETIVO DEL INFORME</u>	4
3. <u>RESULTADOS ALCANZADOS</u>	4
3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES	4
3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL	5
3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA.....	6
PRESIDENCIA	8
DIRECCION EJECUTIVA	16
DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA.....	22
DIRECCION DE FINANZAS	26
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION.....	32
DIRECCIÓN DE INFORMATICA	41
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.....	45
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	52
4. <u>RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:</u>	54
5. <u>GLOSARIO:</u>	56
6. <u>ANEXOS</u>.....	57

INTRODUCCION

La memoria que se presenta en este documento, muestra los logros alcanzados en el desarrollo y ejecución del **PLAN OPERATIVO 2021**, la cual se enmarca en el proceso de Control de Gestión desarrollado por la Unidad de Planificación.

El proceso de Control de Gestión consiste en dar seguimiento a los planes de cada Unidad Organizativa en periodos trimestrales y anual, a través de medir sus resultados y metas preestablecidas, lo que sirve de insumos para dar el seguimiento al Plan Operativo Anual 2021 (POA 2021).

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.

1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DEL RNPN.



A. MISIÓN

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



B. VISIÓN

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



C. VALORES

CONFIDENCIALIDAD	• Protección, seguridad y resguardo de identidades, fuentes y recursos para su uso adecuado.
INNOVACION	• 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 respecto a toda persona.
SERVICIO	• Sirviendo a toda persona de forma amable y cordial en sus necesidades.
RESPONSABILIDAD	• Disposición y diligencia en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas como también en rendir cuentas de sus actos.
CONSTANCIA	• Determinación en lograr mejores resultados cada día de manera óptima en las metas institucionales.

2. OBJETIVO DEL INFORME

- ➔ Evaluar el cumplimiento de las actividades y metas del Plan Operativo Anual 2021 de las Direcciones y unidades correspondientes al trimestre.
- ➔ Identificar las actividades que presenten falta o problemas de ejecución, que incidan en el cumplimiento de metas de la institución.
- ➔ Proponer acciones oportunas para el normal desarrollo de las actividades establecidas.
- ➔ Poner en conocimiento de la Alta Dirección de la institución los resultados y recomendaciones de la evaluación realizada con el objetivo de tomar decisiones/o acciones correctivas.

3. RESULTADOS ALCANZADOS

La descripción de los resultados obtenidos se muestra en forma de un gráfico resumen por Dirección, conteniendo los resultados por cada una de las unidades que la conforman.

3.1 RESULTADOS DE LAS DIRECCIONES

La presente gráfica representa un consolidado de los resultados obtenido por las direcciones durante el presente trimestre.



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

Durante el primer trimestre del año, **el RNPN tuvo una ejecución trimestral del 83%**, correspondiente al promedio de las direcciones de la institución.

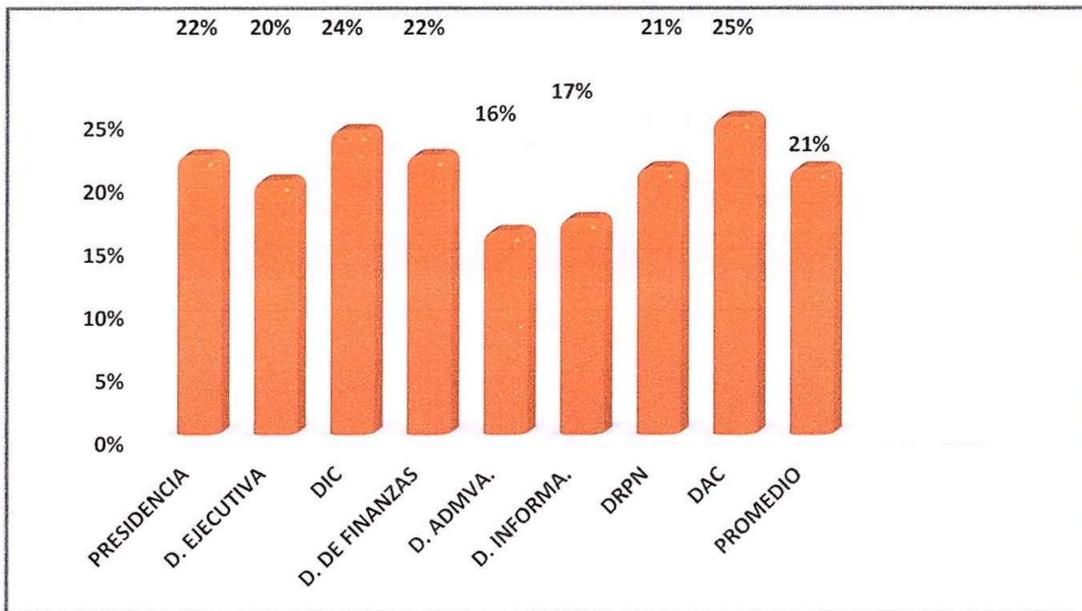
3.2 AVANCE DE CUMPLIMIENTO ANUAL

A continuación, se presenta un resumen de forma gráfica del grado de avance del Plan Operativo Anual 2021 durante el presente trimestre de cada una de las direcciones y presidencia, a través de los promedios trimestrales de dicho periodo.

Cada uno de los 4 trimestres del Plan Operativo representa un 25% del promedio anual; hasta el presente trimestre el **RNPN posee un grado de avance del 21% de un máximo posible de 25%**.

En la tabla de datos se encuentran los resultados trimestrales de cada dirección en función de la meta anual.

Por ejemplo, si durante el primer trimestre la Dirección Ejecutiva obtuvo un promedio de 79% esto quiere decir que ha ejecutado un 20% de un máximo de 25% posible hasta el primer trimestre ($79\% \times 0.25 = 20\%$)



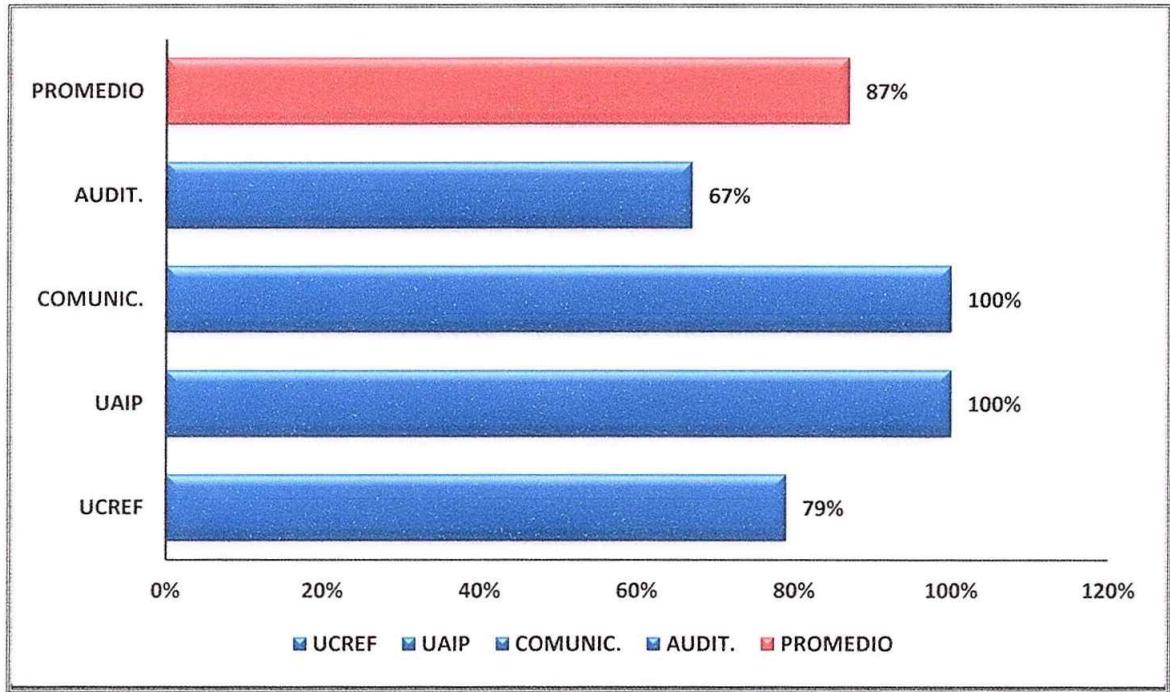
3.3 RESULTADOS DE CADA ÁREA

A continuación, se presenta de forma gráfica el grado de cumplimiento trimestral del Plan Operativo Anual por cada una de las Direcciones y Presidencia del RPNP. El detalle de las actividades, programación, indicadores, medio de verificación y responsable, se encuentra en los anexos las matrices de seguimiento de cada unidad. Cabe señalar que los porcentajes representan el grado de cumplimientos de las metas del período, por ejemplo: si en el porcentaje de ejecución es un 40%, significa que se ha ejecutado únicamente un 40%

las metas proyectadas para el dicho trimestre, en el caso del cuarto trimestre se presentará el consolidado de todo el año. Si una actividad no está programada en un trimestre, no será señalada como falta de ejecución, pero se dejará constancia en el reporte.



PRESIDENCIA



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

Las unidades que conforman Presidencia presentan una ejecución trimestral del **87%**.

❖ UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Recopilación y publicación de la información oficiosa	99%	9.90 nota de autoevaluación
2	Recibir y dar trámite a solicitudes de información dentro del plazo legal	100%	18 solicitudes recibidas y atendidas
3	Promover una cultura de transparencia y participación ciudadana.	NP	Actividad no programada en el trimestre.
4	Recepción y seguimiento de quejas y avisos	100%	6 quejas y/o avisos

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas ante la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial.	100%	633 consultas evacuadas.
6	Elaborar y remitir índice de información reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública.	100%	Índice elaborado y remitido.
7	Elaborar informe para Instituto de Acceso a la Información Pública	100%	Informe elaborado y remitido.
8	Elaborar evaluaciones de satisfacción ciudadana.	RP	Se reprograma para el II trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

*Actividad #4; Recepción y seguimiento de quejas y avisos:

ORIGEN DE QUEJA	CANTIDAD
Centro de servicio en Consulado de El Salvador con oficina de RNPN	4
Centro de servicio – DUICENTRO	1
Oficina central torre RNPN	1
TOTAL	6

* Actividad #5 Orientar a la ciudadanía por consultas realizadas ante la UAIP, mediante correo electrónico, teléfono o de manera presencial.

MES	TELEFONÍA	PRESENCIAL	CORREO ELECTR.	TOTAL
ENERO	21	0	24	45
FEBRERO	27	0	338	365
MARZO	0	0	223	223
TOTAL	48	0	585	633

❖ UNIDAD DE COMUNICACIONES

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Cobertura a todo el quehacer del RNPN interna y externamente de la institución. Base para actualización de redes sociales y sitio web	100%	662 eventos se les dio cobertura
2	Monitoreo, seguimiento y punteo de noticias del quehacer del RNPN en medios de comunicación.	100%	89 monitoreos medios de 60 programados
3	Monitoreo de Plan de Medios de empresa concesionaria.	100%	3 informes generados de 3 programados
4	Recopilación de información de las direcciones y jefaturas para su revisión y observaciones previas a la elaboración de memoria de labores anual.	NP	Actividad no programada
5	Elaboración y presentación de memoria de labores 2020	100%	Presentada y aprobada
6	Elaboración de Plan de Medios 2021	100%	Plan elaborado
7	Seguimiento al Plan de Medios de Unidad de Comunicaciones.	NP	Actividad no programada para el trimestre.
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Cumplimiento al Plan de Auditoría.	17%	1 auditoria realizada de 6 programadas.
2	Verificación a proceso de cumplimiento de respuesta de quejas y avisos interpuesta por los ciudadanos	33%	1 informes de 3 programados
3	Auditoría a la calidad de datos introducidos al sistema de registro de partidas.	NP	Actividad no programada en el trimestre
4	Auditoria a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior.	100%	3 meses auditados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Auditoría al Plan de Seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión de DUI	83%	3 auditorías
6	Elaborar Plan de trabajo 2021, presentarlo a la Corte de Cuentas de la República	100%	Elaborado y presentado a JD a espera de reanudación de labores en CCR
7	Seguimiento a cumplimiento de recomendaciones emitidas en los informes de auditoría de la Corte de cuentas de la República	NR	Actividad no requerida
8	Requerimientos y solicitudes de auditorías especiales, requeridas por Presidencia y Dirección Ejecutiva.	NR	Actividad no requerida
PROMEDIO TOTAL		67%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NPM: no es posible medir

NR: Actividad No Requerida

* Actividad #1 Cumplimiento al Plan de Auditoría.

Al revisar la programación de ejecución anual, las auditorías en proceso no corresponden al periodo reportado, ni tampoco especifica el grado de avance de los mismos, por lo cual se recomienda en los próximos seguimientos ampliar la información al respecto y reprogramar la calendarización del Plan de Auditoría de ser necesario.

De lo programado

* Actividad #4: Auditoría a facturas para pago de emisión de DUI nacional y en el exterior.

Se han auditado los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 tanto de DUI nacional como del exterior.

* Actividad #5 Auditoría al Plan de Seguimiento de concesión de los servicios públicos de emisión de DUI

AUDITORIA	MESES AUDITADOS	CANTIDAD DE MESES
Control de tiempos	Enero-febrero /2021	2
Tarjetas base y consumibles	Dic./2020, Enero. Febrero /2021	3

De acuerdo al Plan para seguimiento de Concesión de los Servicios Públicos de Emisión del DUI, la calendarización de auditorías a realizar por parte de la Unidad de Auditoría Interna y su periodicidad son:

AUDITORIA	PERIODICIDAD
Tarjetas base asignadas por DUICENTRO	Mensual
Consumibles asignados por Duicentro	Mensual
Auditoria para el control de tiempos implementado en los duicentros	Trimestral
Envío de tarjetas base no utilizadas para personalización, a fin d proceder a su proceso de destrucción en el RNPN	Anual
Auditoría de tarjetas base y consumibles en oficinas centrales de la concesionaria y Duicentros	anual
Proceso de Registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad en los Centros d Servicio a nivel nacional	anual

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

En relación a disposición hecha a través de acuerdos de Presidencia número 8, 15 y 97, desde febrero a diciembre del año 2021 se traslada esta unidad bajo la dirección de la Presidencia del RNPN

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Visita a las alcaldías para realizar verificación de libros conforme art.65-B	73%	Departamento de La Libertad
2	Empoderamiento al derecho de identidad e identificación	100%	50 participaciones
3	Actividades y gestiones para modernización de los REF.	0%	No presenta evidencia
4	Asesorías realizadas en programas, proyectos o acciones	100%	525 asesorías

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Gestiones y seguimiento de: convenios de cooperación interinstitucional nacionales e internacionales, carta, contratos y donaciones.	100%	6 gestiones
6	Elaboración o seguimiento a documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación*	NPM	No es posible medir
7	Jornadas de capacitaciones o diplomados, a instituciones y/o alcaldías municipales con las que se tiene convenio suscrito	NR	Actividad no requerida en el trimestre
8	Emisión de certificaciones de DUI para los programas de atención.	100%	
PROMEDIO TOTAL		79%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida; NPM: no posible medir

* Actividad #1 Visita a las alcaldías para realizar verificación de libros conforme art.65-B. Se visitó 16 de los 22 municipios del Departamento de La Libertad

No.	MUNICIPIO	FECHA
1	Zaragoza	13/1/2021
2	Talnique	13/1/2021
3	La Libertad	17/3/2021
4	San José Villanueva	17/3/2021
5	Nuevo Cuscatlán	18/3/2021
6	Tamanique	18/3/2021
7	San Juan Opico	19/3/2021
8	San Pablo Tacachico	19/3/2021
9	San Matías	22/3/2021
10	Santa Tecla	23/3/2021
11	Quezaltepeque	23/3/2021
12	Ciudad Arce	23/3/2021
13	Jayaque	24/3/2021
14	Huizúcar	25/3/2021
15	Teotepeque	25/3/2021
16	Chiltiupán	25/3/2021

La unidad debe presentar respaldos de los avales hechos, actas o acuerdo donde conste lo acordado o señalado en el proceso de aval, que respalden las acciones efectuadas.

* Actividad #2 Empoderamiento al derecho de identidad e identificación:

	Actividad:	Lugar	Cantidad de Participaciones
1	Ferías de Identidad en el Exterior	USA	7
2	Comisión de actualización al procedimiento de Registro consular.	MIREX, ZOOM,	9
3	Seguimiento a oficina del RNPN en la Gerencia de Atención al migrante	RNPN	1
4	Colaboración para la implementación del REVFA en diferentes Registros del Estado Familiar (USAID)	Google MET	3
5	Cooperación con Corea del Sur (Consultoría REF)	Zoom	3
6	Connmigrantes	Google meets, teams	6
7	RAC	Zoom, Hotel Mediterráneo, Alcaldías, Aldeas infantiles	20
8	Elección de Comité ocal de Derechos de Tenancingo		1
		TOTAL	50

Dentro de los anexos se encuentran 2 temas los cuales no han sido considerados, ya que no tienen relación con la actividad establecida:

1. Reestructuración de organigrama y MOF del RNPN. Es de hacer la corrección que, en este tema, únicamente se refiere a la Dirección de Informática.
2. Seguimiento convenio de Numero de Pago Electrónico (NPE).

* Actividad #3 Actividades y gestiones para modernización de los REF.

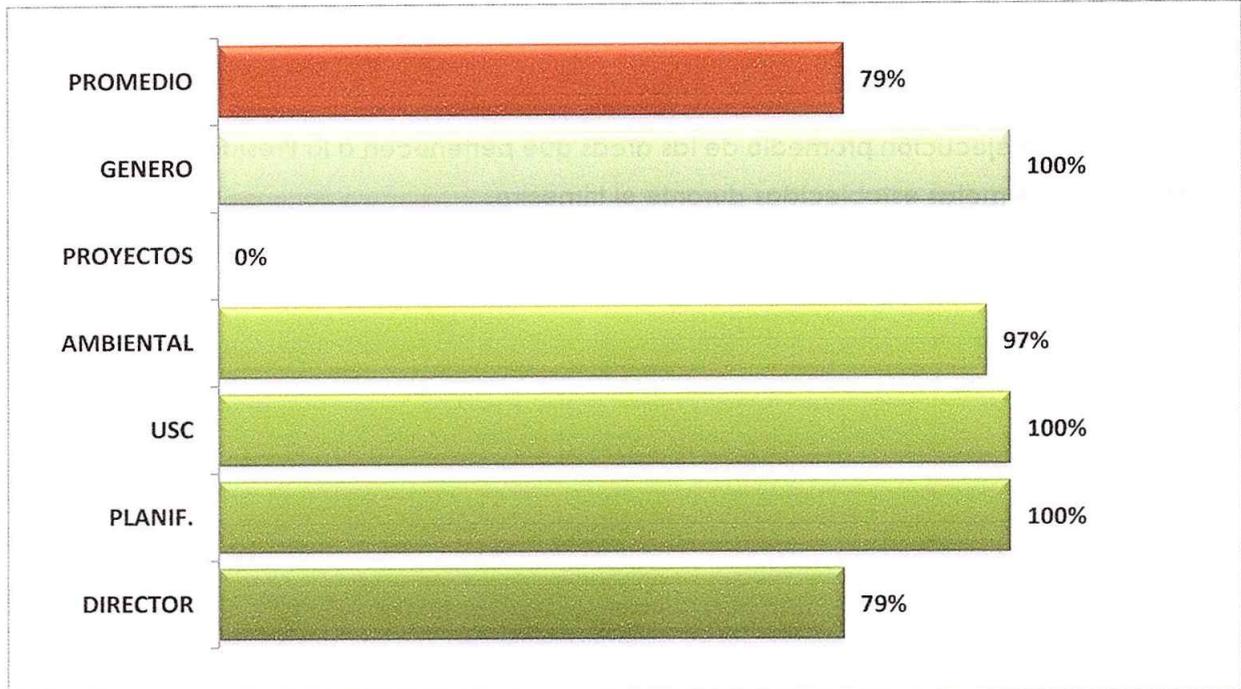
Se solicitó respaldo para determinar cuáles son las actividades que generan las cantidades reportadas, ante lo cual informaron que se trata de una consultoría sin especificar de donde salen las cantidades expuestas.

* Actividad #6 Elaboración o seguimiento a documentos o material relativo al derecho a la identidad e identificación. Se está en proceso de elaboración de reformas a la Ley de CONMIGRANTES.

Se solicita a la unidad que los reportes y anexos estén en concordancia con lo estipulado en el POA, ya que lo que presenta como anexos es un resumen ejecutivo con lo cual no es posible verificar las cantidades o no concuerda con el indicador.

Teniendo una ejecución promedio de las áreas que pertenecen a la Presidencia del RPN de 87% de las metas establecidas durante el trimestre.

DIRECCION EJECUTIVA



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

La Dirección Ejecutiva posee un promedio de ejecución trimestral de **79%**.

❖ DIRECTOR EJECUTIVO

	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
1	Reunión con directores.	67%	4 reuniones de 6 programadas
2	Reunión con jefes de unidad Dirección Ejecutiva.	100%	9 reunión de 6 programadas
3	Seguimiento al contrato "Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y entrega del Documento Único de Identidad"	100%	6 reuniones de 3 programadas
4	Participación y seguimiento en comisiones nombradas y mesas internas de trabajo	38%	3 reuniones de 8 programadas

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RNPN para visto bueno.	100%	5 revisiones
6	Revisión y Visto Bueno de seguimientos del Plan Estratégico Institucional, POA institucional	50%	1 de 2 programados
7	Comisión de seguimiento a la nueva concesión de servicios públicos	NP	Actividad no programada en el trimestre
8	Otras actividades requeridas por Presidencia, Junta directiva.	100%	3 actividades ejecutadas
9	Revisión y visto Bueno POA y PEI 2022 Institucional.	NP	No programado en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		79%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #5 Revisión de Manuales, procedimientos e instructivos del RNPN para visto bueno. 5 revisiones a 4 documentos:

1. Memoria de Labores (2 revisiones)
2. Política de Comunicación Institucional
3. Plan de Trabajo para la medición de la Percepción de la Satisfacción del Usuario
4. Política Ambiental.

* Actividad #8 Otras actividades requeridas por Presidencia, Junta directiva.:

1. Delegación de firma de todos los documentos administrativos del Director Financiero.
2. Delegación de firma para el pago de salarios y bono mes de enero.
3. Delegación de firma para el pago de salarios mes de febrero.

❖ UNIDAD DE PLANIFICACION

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Asesorías a jefes sobre elaboración y seguimiento POA	100%	3 asesorías brindadas
2	Revisión y consolidación de Plan Operativo Institucional 2022 RNPN	NP	No programada en el trimestre
3	Aprobación Plan Operativo Anual 2022 RNPN.	NP	No programada en el trimestre

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
4	Elaboración de informe de seguimiento trimestral del Plan Operativo anual	100%	Informe III y IV trimestre 2020
5	Asesorías a directores sobre seguimiento PEI.	NR	Actividad no requerida
6	Elaboración de informe de seguimiento Plan Estratégico.	RP	Se reprograma
7	Actividades asignadas por autoridades RNPN.	100%	18 informes a Comisionada
8	Remisión de resultados trimestrales POA	RP	Reprograma, se encontraba en firma el documento
9	Remisión de Resultados PEI	RP	Se reprograma en espera de aprobación de informe
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #6: Elaboración de informe de seguimiento Plan Estratégico.

El Plan Estratégico se encuentra en proceso de revisión, tras lo cual se procederá a su aprobación, por lo cual esta actividad se reprograma.

* Actividad #7 Actividades asignadas por autoridades RNPN:

- Se efectuaron 18 informes semanales a Comisionada Presidencial para Operaciones y Gabinete de Gobierno en sitio <https://actividades.egob.sv/>.
- Modificación solicitada por Asesora jurídica.
- Participación en Comisión LPA y transición.

❖ UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DE CONTRATOS.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reuniones de seguimientos al cumplimiento de las cláusulas contractuales de la Concesión de los Servicios Públicos del Sistema de Registro, Emisión y Entrega del DUL, conforme al Plan de seguimiento.	100%	3 reuniones según programación
2	Reuniones de Comisión de Seguimiento únicamente personal RNPN	100%	3 informes según programación
3	Supervisar ejecución de contratos y órdenes de compra vigentes en el RNPN.	100%	3 informes según programación
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ UNIDAD AMBIENTAL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Monitoreo de procesos de limpieza	100%	1 informe remitido
2	Concientización al personal sobre buenas prácticas ambientales	83%	5 correos de concientización enviados al personal de 6 acciones programadas
3	Jornadas de educación ambiental (grupos de 20)	100%	1 capacitación efectuada
4	Celebración de fechas conmemorativas ambientales nacionales e institución	100%	2 eventos
5	Prácticas de reciclaje institucional	100%	7 jornadas de 3 programadas: recolección material reciclable en oficinas

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
6	Verificación y concientización de cumplimiento de política institucional, verificando 5 unidades al azar	100%	Verificación de política ambiental en 5 unidades
7	Informar al MARN como miembros del SINAMA	NP	Actividad no programada en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		97%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #4 Celebración de fechas conmemorativas ambientales nacionales e institución:

1. Día mundial de la educación ambiental.
2. Día mundial del agua

❖ UNIDAD DE PROYECTOS

La unidad de proyectos no ha presentado seguimiento trimestral, por lo cual su ejecución es 0%

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Enero: actualizar propuestas pendientes de desarrollo y determinar su viabilidad de ejecución. Julio. Generación de propuestas por medio de reuniones y/o solicitudes recibidas.	0%	
2	Elaborar Plan de Desarrollo y/o Ejecución de proyectos institucionales aprobados.	0%	
3	Ejecución de Plan de Proyectos institucionales	0%	
4	Otras actividades asignadas por Dirección Ejecutiva y Presidencia.	0%	
PROMEDIO TOTAL		0%	

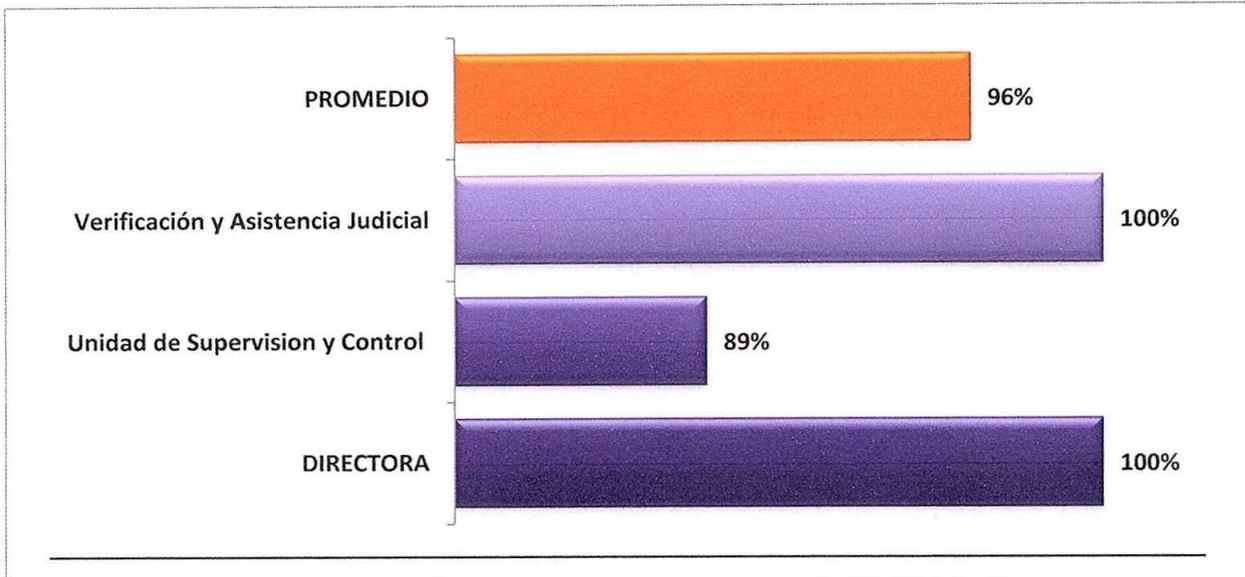
❖ UNIDAD DE GENERO

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender consultas relacionadas a temas de discriminación y violencia	100%	1 consulta y cierre de expediente.
2	Gestionar y dar seguimiento a la formación del personal a través de la Escuela de Formación para la Igualdad sustantiva - EFIS	100%	1 curso con 4 participaciones
3	Elaboración de Plan de Acción de la Política de Igualdad entre los Géneros.	100%	Protocolo elaborado
4	Elaboración de Protocolos de Actuación Institucional en casos de acoso sexual, acoso laboral y discriminación contra la mujer.	NP	No programada en el trimestre
5	Eventos conmemorativos	100%	Día Internacional de la Mujer 8/03
6	Otras actividades que asigne Junta Directiva, Presidencia y Dirección Ejecutiva.	NR	Actividad no requerida
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución, la Dirección Ejecutiva posee un 79% de las metas establecidas en el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

La Dirección de Identificación Ciudadana presenta una ejecución trimestral **96%**.

❖ DIRECTORA DE IDENTIFICACION CIUDADANA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión mensual con jefaturas de la dirección.	100%	3 reuniones efectuadas
2	Reunión mensual con coordinador de la Unidad de Supervisión y Control DUI nacional y supervisores de zona	100%	3 reuniones efectuadas
3	Reunión mensual con jefes y colaboradores de las coordinaciones y unidad de la DIC	100%	6 reuniones efectuadas
4	Respuesta a solicitudes de Junta de Vigilancia Electoral realizadas por Presidencia a la DIC.	NR	Actividad no requerida en el trimestre.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Servicio de DUI a domicilio	100%	96 solicitudes evacuadas.
6	Participación en comisiones nombrada	100%	10 reuniones asistidas
7	Seguimiento a quejas y denuncias de usuarios a los servicios que brinda la DIC	NR	Actividad no requerida en el trimestre
8	Revocatorias de DUI nacional, oficios, certificaciones e incidencias	100%	136 solicitudes recibidas y resueltas
9	Autorización de reportes de producción de los centros de servicio e informes de impresión de DUI en el exterior	100%	6 reportes remitidos a D.E.
10	Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación.	NR	Actividad no requerida en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad 6 participación en comisiones nombrada, 10 participaciones en 3 comisiones:

COMISION	Enero	Febrero	Marzo	total
Comisión de seguimiento concesionaria	2	3	2	7
Comisión de Incidencias			1	1
Comisión Especial para la etapa de transición del contrato de concesión de los Servicios Públicos de Sistema de Registro, emisión y Entrega del DUI			2	2
TOTAL	2	3	5	10

❖ **UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Informe mensual del proceso de emisión del DUI a Junta Directiva	100%	3 informes a J. D.
2	Capacitación supervisores	NP	No programado en el trimestre

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
3	Quejas y denuncias	NR	No requerido
4	Proyecto de Recurso de revocatorias	100%	1 revocatoria solicitada y resuelta.
5	Asistencia ciudadanos en centro de atención al migrante.	100%	3 informe trimestral presentado de 3 programados
6	Reunión de trabajo con supervisores	100%	3 reuniones de 3 programadas
7	Apoyo a otras unidades en actividades institucionales.	NR	No requerido
8	Informe de solicitudes de tramites denegados por tipología	100%	3 informes
9	Visitas a los centros de servicio CUSC	93%	14 visitas de 15 agendadas
10	Elaboración y/o modificación de manuales, procedimientos, instructivos, lineamientos jurídicos etc.	0%	No finalizado
11	Reencuentros	100%	11 solicitudes de reencuentro gestionada
12	Certificaciones de DUI y PN en centros de servicio	100%	4 certificaciones emitidas
13	Reporte estadístico para la memoria de labores	100%	1 informe programado y elaborado.
PROMEDIO TOTAL		89%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #9 Visitas a los centros de servicio CUSC:

ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
LUGAR	FECHA	LUGAR	FECHA	LUGAR	FECHA	
Sensuntepeque	18/01	Santa Tecla	03/02	Santa Tecla	03/03	
Soyapango	18/01	Sonsonate	03/02	Sonsonate	18/03	
Santa Tecla	23/01	Ahuachapán	08/02	Ahuachapán	18/03	
Galerías	25/01	Sonsonate	08/02	Ahuachapán	24/03	
		Apopa	26/02	Galerías	26/03	
4		5		5		14

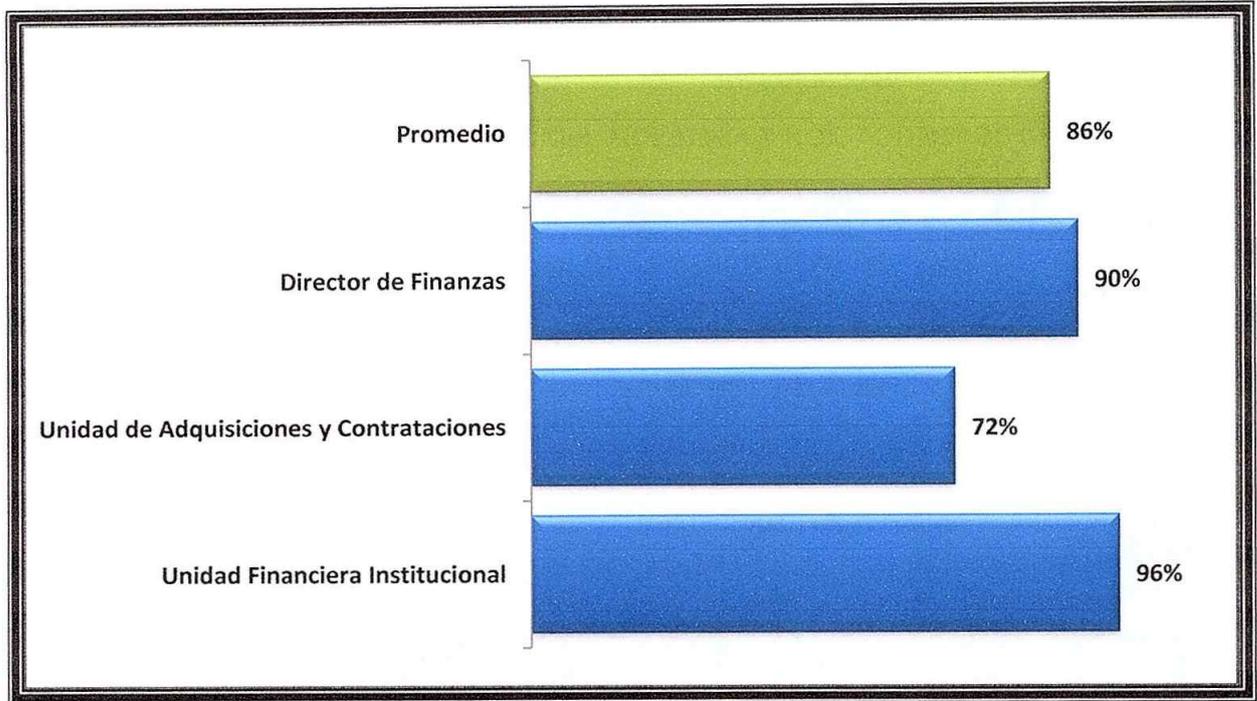
* Actividad #12 Certificaciones de DUI y PN en centros de servicio: únicamente reporta 2 certificaciones de DUI y 2 Constancias de inexistencia emitidas en Plaza Centro durante el mes de febrero a partir del inicio de la reactivación de dicha actividad; sin embargo, durante el mes de marzo no se llevó a cabo debido a problemas técnicos y operativos.

❖ **UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Emisión de certificaciones de imagen y datos de DUI	100%	16,537 expedientes emitidos
2	Gestionar el secuestro de expedientes físicos.	100%	102 expedientes gestionados
3	Extender certificaciones de expedientes	NR	Actividad no requerida
4	Facilitar el escaneo de expedientes	100%	104 expedientes facilitados
5	Gestionar para recuperación de expedientes secuestrados.	100%	59 expedientes recuperados
PROMEDIO TOTAL		100%	

Como promedio de ejecución, la Dirección de Identificación Ciudadana posee un 96% de las metas establecidas para el presente trimestre.

DIRECCION FINANCIERA



La Dirección de Finanzas presenta una ejecución trimestral **86%**.

❖ DIRECTOR DE FINANZAS

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reunión con jefaturas de la dirección	100%	5 reuniones realizadas
2	Solicitud de recursos propios a la Dirección General de Tesorería del M.H.	100%	15 solicitudes realizadas de 3 programadas
3	Elaboración de requerimiento de recursos de Fondo General al Tribunal Supremo Electoral	100%	7 solicitudes realizadas de 3 programadas

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
4	Participación en comisiones	100%	1 participación LPA
5	Revisión de manuales, procedimientos e instructivos previa aprobación.	NR	Actividad no requerida
6	Solicitud de autorización de PEP, reprogramaciones y ajustes presupuestario a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.	100%	54 solicitudes generadas
7	Remisión de los cierres contables mensuales a la DGCG	100%	5 cierres remitidos firmados
8	Firma de partidas contables mensuales	100%	1076 partidas generadas y firmadas
9	Autorización de asignaciones presupuestarias en los procesos de compra	100%	30 autorizaciones
10	Informe de trabajo a Dirección Ejecutiva.	0%	No presenta evidencia de dichos informes
11	Asignación de techos presupuestarios en COMPRASAL para la publicación de la PAAC 2021	100%	2 asignaciones
12	Remisión del Proyecto de Presupuesto 2021 a la Dirección General de Presupuesto (DGP)	NP	Actividad no programada en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		90%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

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

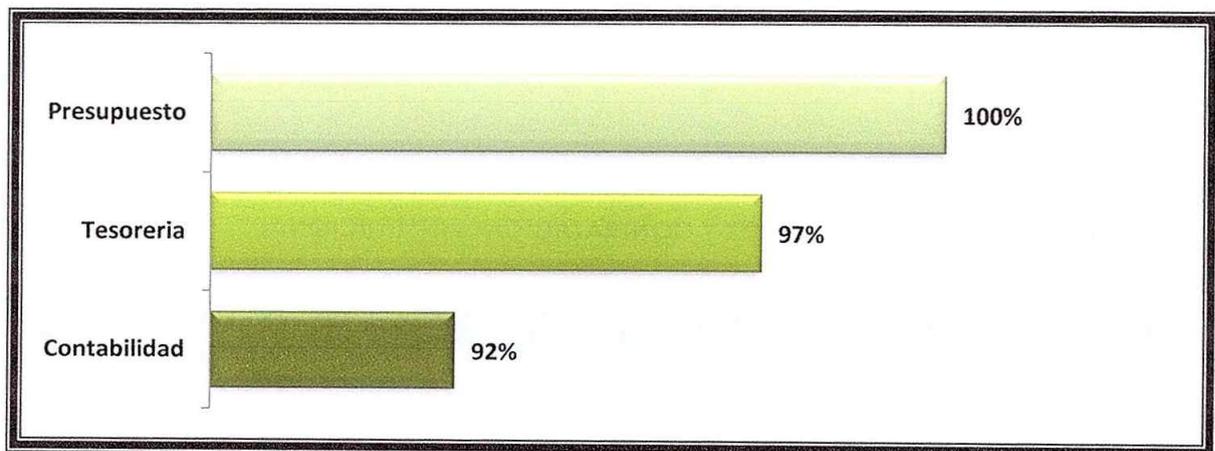
ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Publicación de plan de compras	RP	Se reprograma
2	Ejecución del plan de compras	100%	70 compras realizadas según solicitudes
3	Preparar y remitir informe de compras a la Presidencia Institucional y a la UNAC	100%	Un informe elaborado

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
4	Elaboración de plan de compra anual 2022	NP	No programado en el trimestre
5	Informes mensuales sobre nuevas adquisiciones y/o contrataciones	100%	3 informes de 3 programados
6	Informe mensual sobre incumplimientos que se generen en los contratos vigentes	67%	2 informes de 3 programados
7	Informe de fianzas recibidas y/o devueltas	67%	2 informes de 3 programados
8	Informe de recepción de actas de bienes y/o servicios no entregados oportunamente	NR	Actividad no requerida
9	Informe ejecutivo de actividades de la unidad.	0%	
PROMEDIO TOTAL		72%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #1 Publicación del Plan de compras, dicho plan fue presentado a Presidencia para firma, el cual no ha sido devuelto, por lo que se reprograma la actividad para el segundo trimestre.

❖ **UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**



○ **DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO.**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de la programación de la ejecución presupuestaria en el SAFI.	100%	Elaborada programación.
2	Elaboración de modificaciones de PEP	100%	53 reprogramaciones y 1 ajuste
3	Elaboración de compromisos presupuestarios	100%	504 compromisos elaborados
4	Informe de Ejecución Presupuestaria.	100%	4 informes elaborados de 3 programados
5	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria.	RP	Se reprograma para el II trimestre
6	Devoluciones PEP	100%	52 devoluciones
7	Seguimiento de ejecución presupuestaria por centros de costos	100%	3 seguimientos actualizados
8	Informe ejecutivo de las actividades del departamento	RP	Se reprograma para el II trimestre
9	Formulación del proyecto de Presupuesto en el SAFI	NP	No programada en el trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

 ○ **DEPARTAMENTO DE TESORERIA**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Registro y percepción de ingresos por requerimiento de fondos	100%	27 transferencias registradas
2	Verificación y registro de las obligaciones por pagar en SAFI.	100%	516 documentos revisados y registrados.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
3	Pago a proveedores de bienes y servicios.	100%	91 quedan pagados
4	Pago de planilla de salarios	100%	26 planillas
5	Reporte y pago de retenciones IVA y Renta.	100%	15 retenciones pagadas
6	Elaboración constancias de salarios	100%	124 constancias entregadas
7	Consolidado mensual para elaboración informe anual renta de empleados	100%	15 archivos actualizados
8	Elaboración de constancias de retención anual de renta.	100%	421 constancias solicitadas y entregadas.
9	Elaboración de reportes auxiliares	100%	15 reportes emitidos
10	Seguimiento de la ejecución presupuestaria para la liquidación del ejercicio	100%	3 reportes emitido de 3 programados
11	Manejo del Fondo Circulante de la Caja Chica	100%	3 comprobantes
12	Detalle de los gastos menores pagados y autorizados por la presidencia institucional	100%	2 resoluciones razonadas
13	Informe ejecutivo financiero mensual	67%	2 informe de 3 programados
PROMEDIO TOTAL		97%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

o **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaborar cierre contable anual del 2019, generando los estados financieros.	100%	6 estados financieros emitidos según programación
2	Elaborar partida de diario devengado según compromisos presupuestarios.	100%	174 documentos elaborados
3	Elaborar partidas de diario pagado de obligaciones según compromiso presupuestario.	100%	733 documentos elaborados

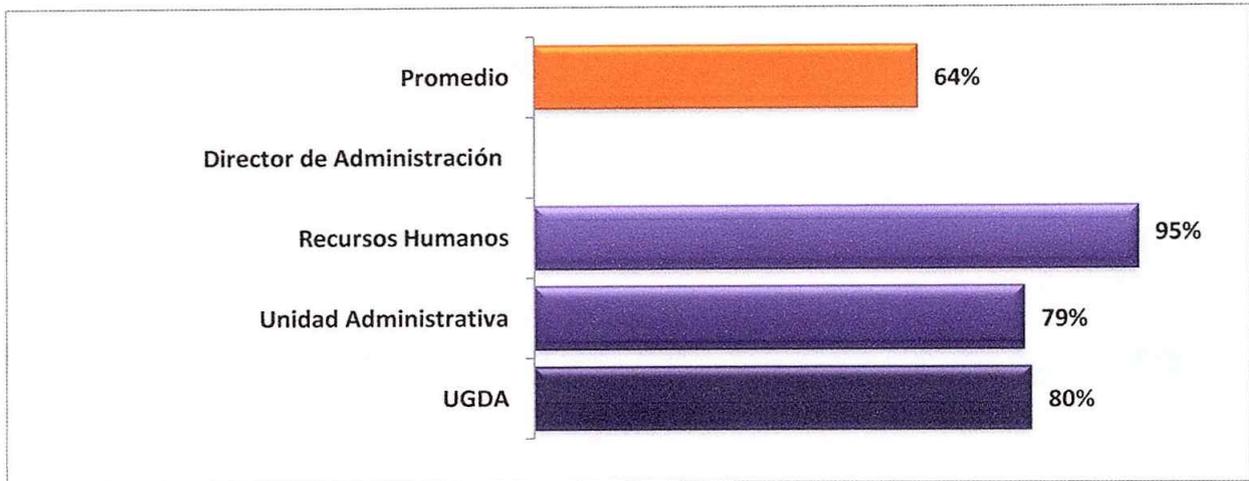
ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
4	Elaborar Estados Financieros los primeros 10 días de cada mes.	100%	3 estados financieros elaborados
5	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes suministros	100%	3 comprobantes emitidos
6	Revisar y registrar comprobantes de entrega de bienes (combustible)	100%	5 comprobantes registrados
7	Conciliación de saldos de la cuenta de existencias institucionales	100%	3 conciliaciones generadas
8	Elaboración informe ejecutivo mensual	33%	1 informe de 3 programados.
PROMEDIO TOTAL		92%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución la Unidad Financiera Institucional posee un 96% de las metas establecidas para el presente trimestre.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Finanzas posee un 89% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

La Dirección de Administración posee una ejecución trimestral de **64%**.

❖ DIRECTOR ADMINISTRATIVO

El director Administrativo no presentó seguimiento trimestral, por lo cual su ejecución es del **0%**

ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
1 Reunión mensual con jefaturas de la Dirección.	0%
2 Revisión de manuales, procedimientos e instructivo previa aprobación.	0%
3 Autorización de asignación de bienes de Activo fijo a las diferentes unidades.	0%
4 Informe de trabajo a Dirección Ejecutiva.	0%
5 Autorización de viáticos al personal.	0%
PROMEDIO TOTAL	0%

❖ UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de planillas (salario, aportaciones, cotizaciones, créditos de los empleados)	100%	26 planillas elaboradas de 9 programadas
2	Elaboración de control de asistencia y permisos de los empleados.	100%	37 controles de asistencia de 9 programadas
3	Elaboración y entrega de constancias de tiempo de servicios, certificaciones y diferentes notas al personal.	100%	6 constancias solicitadas y entregadas.
4	Elaboración de acuerdos de personal.	100%	135 acuerdos elaborados
5	Gestionar devolución de subsidio al ISSS.	67%	2 gestiones de 3 programadas
6	Evaluación del desempeño anual.	NP	No programada en trimestre
7	Proceso de dotación de uniforme a empleados	NP	No programada en trimestre
8	Elaboración del Plan de Capacitaciones para el personal del RNPN para el año 2022.	NP	No programada en trimestre
9	Actualización de perfiles de puesto.	NP	No programada en trimestre
10	Opiniones jurídicas en materia labora	100%	3 opiniones
11	Elaboración de procesos administrativos sancionatorios de servidores públicos	100%	1 proceso sancionatorio
12	Levantamiento de actas sobre conflictos laborales	100%	
PROMEDIO TOTAL		96%	

NP: No posee Programación durante el trimestre;

RP: reprogramación;

NR: Actividad No Requerida

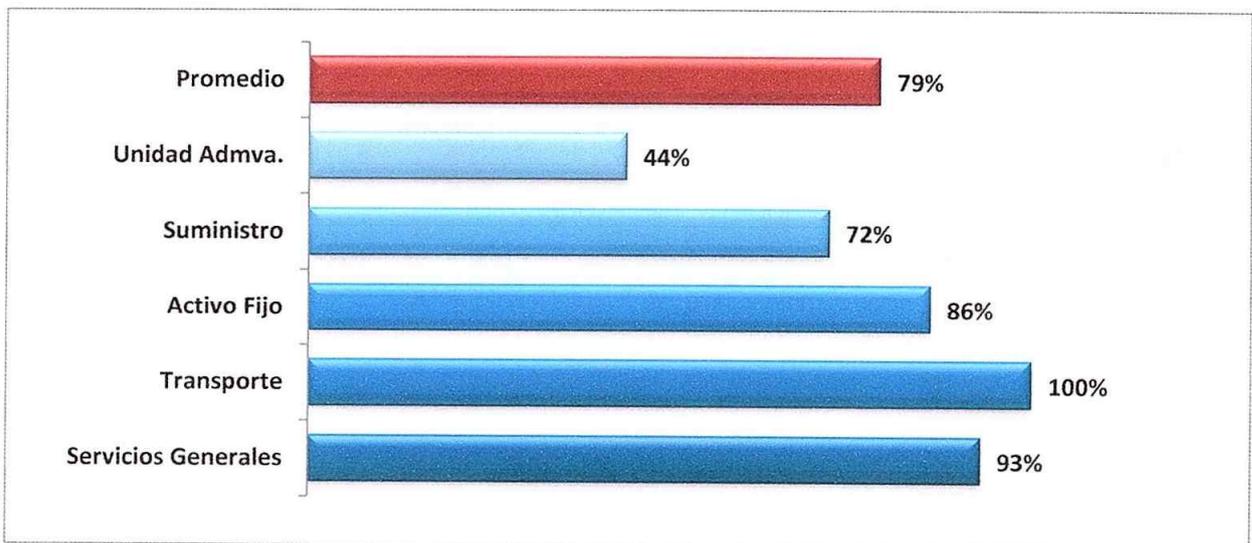
○ CLINICA EMPRESARIAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender a personal del RNPN con problemas de salud.	73%	291 atenciones de 400 programadas
2	Procesos de elaboración de informes y presentación de estos al ISSS (consultas, perfil epidemiológico, incapacidad)	100%	6 informes de 6 programados
3	Realización de charlas, campañas, jornadas y ferias de salud.	100%	3 charlas de 3 programadas
4	Visitas de inspección para identificación de riesgos que potencien el desarrollo de enfermedades prevenibles.	100%	2 inspecciones efectuadas
PROMEDIO TOTAL		93%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

El Promedio de ejecución de las actividades programadas de la unidad de Recursos Humanos fue de un 95% para el presente trimestre.

❖ UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL.



JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Vigilancia en el RNPN	63%	15 reportes de 24 programadas
2	Elaboración de informe ejecutivo por mes	25%	3 informes los cuales de 12 programados
PROMEDIO TOTAL		44%	

* La actividad 2 presenta 3 informes, pero sin comprobante de remisión de informe.

o **DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaborar inventario físico de suministros en bodega	100%	3 inventarios de 3 programados
2	Cuadrar inventario final con el departamento de contabilidad	0%	No presenta acta de cuadre.
3	Elaborar requerimiento de compras	100%	1 requerimiento efectuado
4	Elaborar acta de recepción de bienes	NR	Actividad no requerida en el trimestre
5	Dar salida física a los bienes solicitados	100%	104 comprobantes de entrega de bienes
6	Remitir comprobantes de entrega de bienes y recepción de compra al departamento de contabilidad y unidad de Auditoría	100%	104 comprobantes de entrega de bienes
7	Registrar en sistema informático de bodega los bienes recibidos según factura.	NR	Actividad no requerida en el trimestre
8	Elaboración de informe ejecutivo	33%	
PROMEDIO TOTAL		72%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad 8 Elaboración de informe ejecutivo: presenta 1 informe con reporte trimestral, pero la actividad está programada como 1 informe mensual.

o **DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Realizar proceso de levantamiento de inventario del activo del RNPN durante el año 2021 en un 100%.	NP	No programado en I trimestre
2	Realizar procesos de asignaciones de los activos fijos.	100%	200 asignaciones
3	Realizar proceso de descargo de bienes asignados al personal de la institución	100%	108 descargas
4	Préstamo de mobiliario y/o equipo al personal de la institución	100%	2 bienes prestados
5	Realizar proceso de descargo de bienes inservibles y obsoletos	NP	Actividad no programada en el trimestre.
6	Elaboración de actas de recepción de compras	100%	15 actas de recepción
7	Conciliación de inventario físico y contable.	NP	Actividad no programada en el trimestre.
8	Elaboración de conciliaciones bancarias	100%	3 conciliaciones efectuadas
9	Elaboración de conciliaciones de combustible	100%	3 conciliaciones efectuadas
10	Elaboración de amortizaciones de bienes intangibles.	NP	Actividad no programada en el trimestre.
11	Implementación del nuevo sistema de control de inventarios de Activo Fijo.	0%	
PROMEDIO TOTAL		86%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #11: Implementación del nuevo sistema de control de inventarios de Activo Fijo. Dicho sistema se encuentra en período de prueba, por lo cual no se encuentra implementado aún.

○ **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Elaboración de informes de kilometraje y estado físico de los vehículos	100%	Un informe elaborado
2	Proporcionar transporte para el desarrollo de las misiones oficiales aprobadas	100%	738 misiones cubiertas
3	Mantener actualizada la documentación de cada vehículo para que pueda circular dentro de lo establecido por la ley	NP	Actividad no programada en el trimestre
4	Elaborar informes de mantenimiento correctivos y preventivos	100%	1 informe
5	Actualizar expedientes de cada vehículo conforme a misiones oficiales	100%	No es posible verificar información
6	Elaborar programación de misiones oficiales	100%	6 programaciones
7	Elaborar informe ejecutivo de actividades para memoria de labores	100%	3 informes
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

○ **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Mantenimiento correctivo en base a demandas	100%	65 mantenimientos
2	Mantenimiento preventivo institucional en mobiliario y fontanería	100%	58 mantenimientos
3	Actividades de limpieza en zonas verdes	100%	3 efectuadas,
4	Apoyo en eventos institucionales	100%	1 evento, no especifica cual.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
5	Fumigación institucional en oficinas centrales	83%	5 efectuadas de 6 programados
6	Actividad limpieza en oficina	68%	1801 limpiezas efectuadas de 2,640 programadas
7	Supervisión y cumplimiento de contratos relacionados a servicios de mantenimiento	100%	3 informes
PROMEDIO TOTAL		93%	

* La actividad 4 apoyo a eventos institucionales no especifica a que evento dio apoyo.

* En la Actividad 7 reporta elaborado de 3 informes relacionados al seguimiento de contratos, los cuales no presentan evidencia a quien van dirigidos dichos informes.

Como promedio de ejecución la Unidad Administrativa posee una ejecución de todos los objetivos programados en un 79% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

❖ **UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Asesorías en gestiones documentales	NR	Actividad requerida no
2	Capacitaciones en gestión documental	100%	2 talleres
3	Campañas de sensibilización para los archivos de gestión, incluyendo los centros de servicio	0%	
4	Inspección a los archivos de gestión y centros de servicio	100%	2 inspecciones
5	Eliminación documental	NP	Actividad no programada en el trimestre.
6	Elaboración de guía para normalizar los tipos documentales del RNPN	NP	Actividad no programada en el trimestre.

PROMEDIO TOTAL 67% No posible medir

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #2 Capacitaciones en gestión documental: se llevó a cabo 2 capacitaciones sobre "Elaboración de instrumentos archivísticos de identificación y clasificación documental", días 5 y 16 de marzo.

○ **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DOCUMENTAL REGISTRAL**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Proporcionar documentación requerida por las diferentes áreas del RNPN	100%	1,231 documentos solicitados y facilitados
2	Procesar actas de producción de DUI nacional y del exterior.	100%	1,465 actas procesadas de 1,411 recibidas
3	Procesar DULs anulados para ser enviados a destrucción	20%	10,000 DULs procesados de 50,605 extraídos
4	Revisar producción de expediente digital nacional.	94%	244,504 expedientes revisados de 260,560 producidos
5	Separar documentación para proceso de eliminación documental	54%	330,000 documentos separados de 616,000 programados
PROMEDIO TOTAL		74%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

○ **DEPARTAMENTO DE ARCHIVO CENTRAL**

ACTIVIDAD EJECUCIÓN

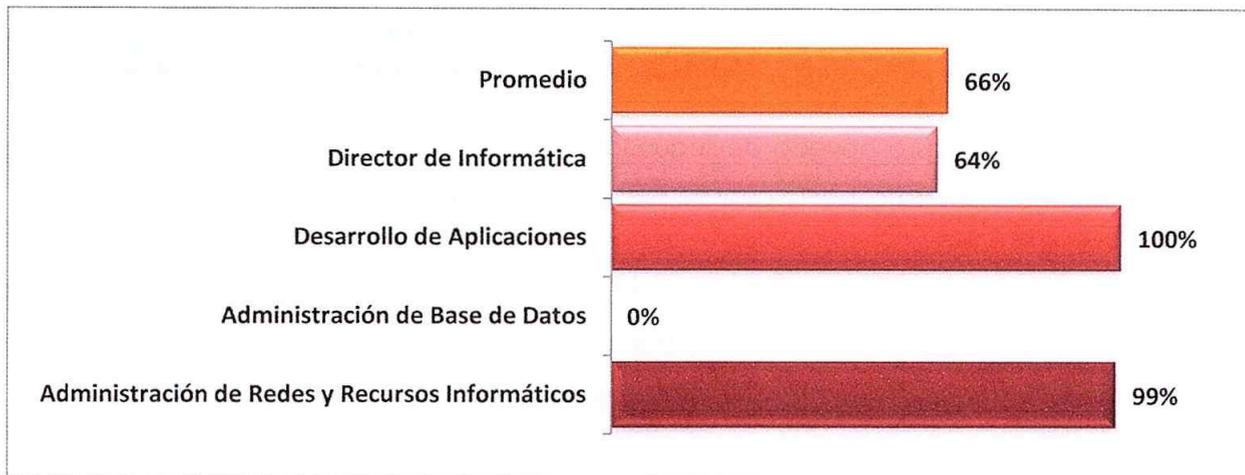
ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	asesorías sobre transferencias documentales	100%	3 asesorías brindadas
2	Transferencias documentales	NR	Actividad no requerida en el trimestre
3	Asesorías sobre ordenación documental	100%	4 asesorías brindadas
4	Elaboración de "Catalogo de Disposición Documental de Fondo Acumulado en Custodia en el Archivo Central"	NP	Actividad no programada en el trimestre
5	Valoración, selección y eliminación del fondo documental acumulado en custodia en el Archivo Central	RP	Se reprograma para el 2do. trimestre
6	Elaboración de catalogo de tipos y series documentales normalizados del RNPN	RP	Se reprograma para el 2do. trimestre
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre. RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

La unidad de Gestión Documental y Archivos posee un promedio de ejecución del 80% durante el presente trimestre

Como promedio de ejecución, la Dirección de Administración posee un 64% de las metas establecidas durante el presente trimestre.

DIRECCIÓN DE INFORMATICA



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

La Dirección de Informática presenta una ejecución trimestral de **66%**.

❖ DIRECTOR DE INFORMATICA

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Reuniones semanales con jefaturas de la dirección	100%	9 reuniones
2	Generación de respaldos	100%	60 respaldos, no incluye respaldo de marzo
3	Visitas a bóveda de seguridad	17%	2 visitas de 12 programadas
4	Requerimientos de administración	0%	Lo reportado no corresponde a la actividad
5	Pruebas de la planta eléctrica	92%	11 registros de 12 programados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
6	Participación en comisiones nombradas	100%	1 asistencia Comisión
7	Asistencia a reuniones internas de comisión de seguimiento d contrato de concesionaria	100%	Comisión interna contrato DUI
8	Asistencia a reuniones de directores	0%	
PROMEDIO TOTAL		64%	

* Actividad #3 Visitas a bóveda de seguridad: reporta que durante los meses de febrero y marzo no había contrato, por lo cual no presenta respaldo

* Actividad #4: Requerimientos de Administración. Se ha presentado como anexo la lista de memorandos generados en el trimestre por parte de la dirección, dirigidos a diferentes áreas de la institución, lo cual no corresponde a la actividad.

* Actividad #6 Participación en comisiones nombradas: 1 participación en comisión de seguimiento a la "Concesión de los servicios públicos del Sistema de Registro, emisión y entrega del DUI – RNPN" con Concesionaria

❖ **DESARROLLO DE APLICACIONES:**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Seguimiento a la ejecución de solicitudes de desarrollo de aplicaciones	100%	2 actividades ejecutadas
2	Mantenimiento y soporte sobre aplicaciones en producción del RNPN.	100%	440 solicitudes atendidas
3	Implementación y mantenimiento del Sistema REVFA	100%	17 solicitudes recibidas y evacuadas
4	Implementación y/o mantenimiento sobre convenios interinstitucionales	100%	12 solicitudes atendidas y evacuadas
5	Revisión y/o elaboración de manuales de usuarios de los sistemas	100%	Actualización manual de Operador de SNPE

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
6	Monitoreo de aplicaciones en producción	97%	92% de disponibilidad de servicio de 95% programado
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #1 Seguimiento a la ejecución de solicitudes de desarrollo de aplicaciones:

- ✓ Consulado DUI Modulo de visualización de imágenes de partidas para la UJR
- ✓ SISARH, Modulo de Evaluación de empleados.

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

No se ha recibido seguimiento de esta unidad, por lo cual su ejecución es del 0%

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN
1	Generar estadísticas de la Base de Datos que le sean solicitadas.	0%
2	Atender a solicitudes de apoyo técnico para actividades de otras unidades, relacionadas a la Base de Datos.	0%
3	Proceso de monitoreo y optimización del rendimiento de las bases de datos (revisión de consultas, tareas programadas, creación de índices, interacción de servicios con base de datos).	0%
4	Verificación a la consistencia de los datos contenidos en los sistemas de partidas y sistema de DUI (validaciones de posibles DUIs duplicados, validación de DUIs sin imagen de partida, validación folios, etc).	0%
5	Realizar procedimiento de administración de la Base de Datos (creación de usuarios, creación de tablas y esquemas, actualización de diccionario de datos mantenimiento y actualización del software de base de datos).	0%
6	Monitorear y ejecutar respaldos a todas las Bases de Datos	0%
7	Documentar, revisar y actualizar manuales de procesos de la unidad.	0%
PROMEDIO TOTAL		0%

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

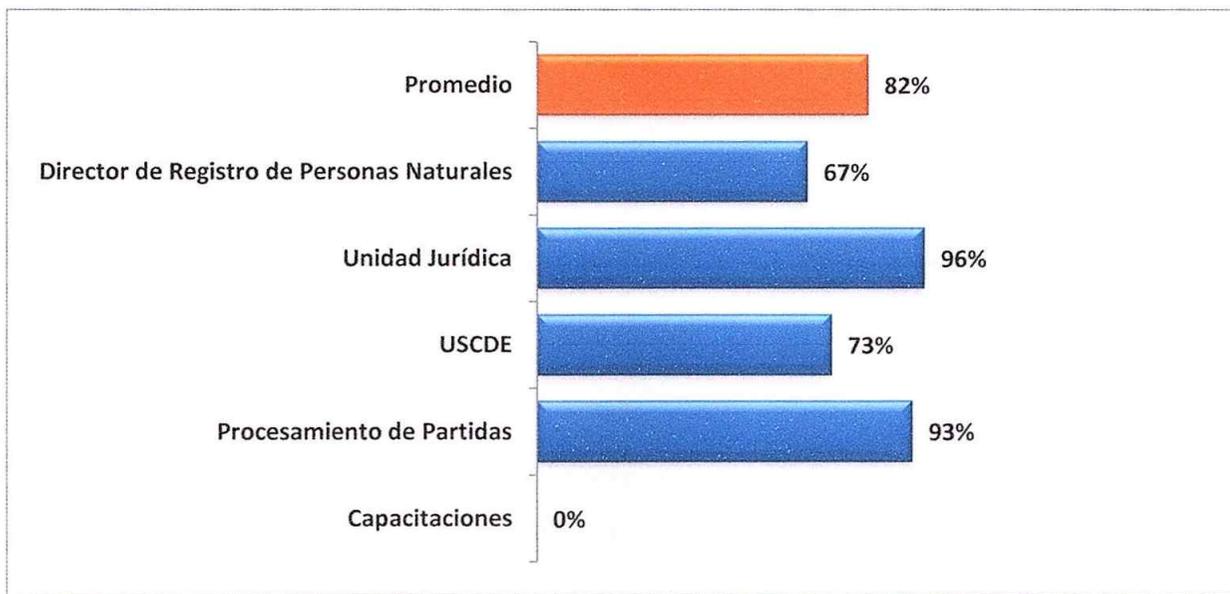
❖ **UNIDAD DE ADMINISTRACION DE REDES Y RECURSOS INFORMATICOS**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Proporcionar mantenimiento preventivo de hardware y diagnóstico mediante herramientas de software para verificar el buen funcionamiento de los equipos Institucionales.	94%	234mantenimientos realizados de 250 programados
2	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware y software de oficina (sistema operativo, suit ofimática y utilitarios)	100%	326 mantenimientos realizado según solicitudes
3	Contar con un inventario informático del RNPN	NP	No programado en el trimestre
4	Generar informes de obsolescencia de equipos utilizados por los usuarios del RNPN (computadoras, impresoras, UPS)*	NP	No programado en el trimestre
5	Ejecutar plan de respaldo a servidores de comunicación del RNPN.	100%	3 respaldos generados según programación
6	Procesos de creación o eliminación de cuentas de usuarios (dominio, correo electrónico y acceso a internet).	100%	38 cuentas creadas según solicitud
7	Ejecución del calendario de mantenimiento de red: cableado y equipos de comunicación (switches)*	100%	3 mantenimientos realizados según programación
8	Monitoreo de servicios de red (equipos de seguridad) y servidores.	100%	3 monitoreos según programación
PROMEDIO TOTAL		99%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución, la Dirección de Informática posee un 66% de las metas establecidas durante el trimestre.

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

La Dirección de Registro de Personas Naturales, posee una ejecución trimestral de **82%** de las metas establecidas.

❖ DIRECTOR DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Emisión de certificaciones de constancias de DUI	100%	441 certificaciones emitidas
2	Emisión de certificaciones de constancias de partidas	100%	101 certificaciones emitidas
3	Emisión de opiniones jurídicas de diferentes casos	NR	Actividad no requerida en el trimestre.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
4	Autorización de solicitudes de conocido social	100%	8 autorizaciones
5	Asesorías	NR	Actividad no requerida en el trimestre.
6	Participaciones en comisiones nombradas	0%	
7	Participación en reunión de directores	0%	
8	Realizar actividades encomendadas por Junta directiva, Presidencia, Registrador Adjunto y director ejecutivo	100%	Informe de transición
PROMEDIO TOTAL		67%	

* Actividad #2 Emisión de certificaciones de constancias de partidas, reporta 101 certificaciones emitidas, pero tiene una nota que no se requirieron durante el trimestre.

* Actividad #6 Participación en comisiones nombradas, se solicitó evidencia de participación las cuales no fueron proporcionadas.

* Actividad #7 Participación en reunión de directores, se solicitó evidencia de participación las cuales no fueron proporcionadas

Se solicita que para los próximos trimestres se presente respaldo de donde se obtienen las cantidades de las actividades del 1 al 4, para verificar las cifras, ya que establecen que dichas cantidades son obtenidas a través de la Unidad de Desarrollo de Aplicaciones.

❖ **UNIDAD JURIDICA REGISTRAL:**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Certificar el contenido del Sistema de Registro de Personas Naturales	94%	4293 certificados en tiempo de 4545 solicitados

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
2	Certificar el contenido del Sistema del documento Único de Identidad	92%	2,498 certificaciones emitidas en tiempo de 2,706 solicitadas
3	Generar incidencias para administración del Sistema de Registro de DUI	100%	90 incidencias generadas
4	Realizar resoluciones jurídicas para garantizar la legalidad de los procesos del Sistema de Registro del DUI	99%	306 resoluciones jurídicas emitidas de 310 solicitados
5	Evacuar las audiencias de establecimiento subsidiario de Estado Familiar	85%	114 resoluciones evacuadas de 134
6	Realizar opiniones jurídicas para la aplicación de la Ley en los procesos de los sistemas que el RNPN administra	100%	58 opiniones generadas
7	Atender consultas y asistencia jurídica por los diferentes medios que se posee (teléfono, correo electrónico, ventanilla)	99%	1,216 atenciones brindadas de 1,224 solicitados
8	Analizar jurídicamente leyes, propuestas legales, proyectos, programas relacionados con el RNPN	100%	4 análisis jurídicos
9	Buscar la información de los Sistemas de Registro que el RNPN administra (SRDUI y SRPN)	95%	210 búsquedas efectuadas de 221 solicitados
10	Capacitar a los REF en los procesos registrales en el REVFA	100%	Capacitaciones a 6 municipios
11	Implementar REVFA en las alcaldías a nivel nacional	67%	6 nuevas alcaldías implementadas de 9 programadas
12	Asistir jurídicamente a los REF en los procesos registrales en el REVFA	100%	145 asistencias brindadas de 143 solicitadas
13	Asistir técnicamente a los REF en los procesos registrales en el REVFA	100%	105 asistencias
14	Brindar servicios de la UJR en línea	100%	6,616 servicios brindados
PROMEDIO TOTAL		95%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #10 Capacitar a los REF en los procesos registrales en el REVFA, se dio capacitaciones a 6 municipalidades:

ENERO	FEBERO
<ul style="list-style-type: none"> • San Agustín • Santiago de María • San Juan Tepezontes 	<ul style="list-style-type: none"> • Zaragoza • Jucuapa • Santiago de María

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

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Número de días promedio de tramites aprobados	100%	4.6 días promedio de aprobación de 5 estimados
2	Llamadas atendidas	NPM	
3	Resolución de trámites suspendidos	92%	1,070 resueltos en tiempo de 1,166 recibidos
4	Solicitudes de partidas a las alcaldías	93%	516 solicitudes evacuadas de 556 recibidas
5	Informe de errores cometidos en enrolamiento por Asistentes Administrativos	100%	3 informes.
PROMEDIO TOTAL		96%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #2 Llamadas atendidas: no es posible medir esta actividad, debido a que no se posee el universo de llamadas entrantes, únicamente tienen registro de las que son atendidas, por lo cual no se puede determinar con la información presentada el porcentaje de atenciones telefónicas efectivas.

Como promedio de ejecución de la Unidad Jurídica Registral posee un 96% de las metas establecidas para el trimestre.

❖ UNIDAD DE PROCESAMIENTO DE PARTIDAS:

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Visitas de recolección de partidas de los Registros del Estado Familiar.	90%	360 visitas de 401 programadas
2	Control de calidad de las partidas e imágenes recolectadas y entrega al coordinador técnico	100%	51,754 partidas con control entregadas
3	Revisar y renombrar imágenes de partidas de nacimiento.	100%	47,724 partidas digitadas de 24,850 programadas
4	Realizar carga para digitación de partidas de defunción	100%	15,863 partidas digitadas de 6,254 programadas
5	Depuración de partidas de defunción.	100%	15,9212 partidas digitadas de 6,254 programadas
6	Control de calidad de partidas de nacimiento digitadas	100%	99,452 partidas digitadas de 60,000 programadas
7	Duis indexados para destrucción	51%	60,989 duis indexados de 120,000 programados.
8	Destrucción de DUIS programados	100%	6 actas.
PROMEDIO TOTAL		93%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

❖ UNIDAD DE CAPACITACIONES

La unidad no posee POA elaborado ni seguimiento, por lo cual su ejecución **es 0%**; dicha unidad fue aprobada por Junta Directiva en sesión ordinaria mil setenta y ocho de fecha 13 de febrero de 2020.

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

En relación a disposición hecha a través de acuerdos de Presidencia número 8, 15 y 97, desde febrero a diciembre del año 2021 se traslada esta unidad bajo la jurisdicción de la Dirección de Registro de Personas Naturales.

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Envío de DUIs al exterior por parte del RNPN	98%	23,499 DUI enviados de 24,069 personalizados
2	Control de inventario de DUIs	96%	1,082 DUIs de diferencia hasta marzo
3	Videoconferencia de supervisores regionales vía internet con los coordinadores de cada centro de servicio (donde hay)	86%	98 participaciones de 114 programadas
4	Realizar videoconferencia entre los supervisores regionales y coordinador de la unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior.	83%	5 videoconferencias de 6 programadas
5	Realizar capacitación técnica a los asistentes administrativos.	RP	Se reprograma
6	Supervisar la producción de cada asistente administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada trámite	0%	
7	Visita a los Centros de Servicio en el exterior por parte de la Dirección de Identificación Ciudadana y la Coordinación de supervisión y control de DUI en el exterior.	NP	Actividad no programada
PROMEDIO TOTAL		73%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #2: Control de inventario de DUI:

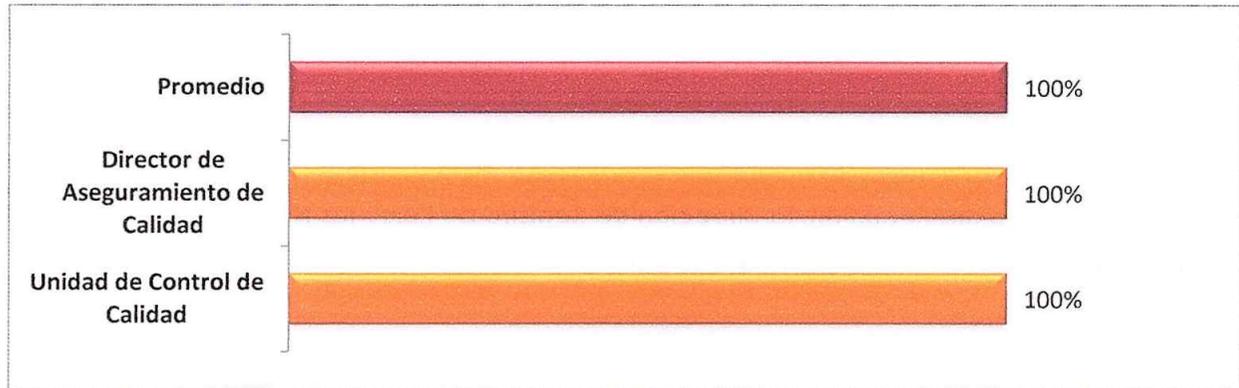
MES	SISTEMA	FISICO	DIFERENCIA
Enero	47,882	46,371	1,511
Febrero	48,203	46,376	1,827
Marzo	49,733	47,651	2,082

* Actividad #6 Supervisar la producción de cada asistente administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada trámite.

Esta actividad no es considerada como ejecutada, ya que los informes mensuales remitidos por la coordinación de DUI en el exterior son generados por el Departamento Jurídico de DUI en el Exterior y no corresponde con lo establecido en la actividad, que es verificar la calidad de la producción de los asistentes en el exterior, no solo identificar cual fue el error.

Como promedio de ejecución, la Dirección de Registro de Personas Naturales posee un 82% de las metas establecidas durante el trimestre.

DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Plan Operativo Anual 2021

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

❖ DIRECTOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Analizar datos del sistema de gestión de Calidad	100%	1 informe remitido.
2	Revisión por la Dirección (Comité de Calidad)	NP	Actividad no programada en el trimestre
3	Supervisar programa de Auditorías de Calidad	NP	Actividad no programada en el trimestre
4	Elaborar un Plan de trabajo para la medición de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios.	100%	Plan elaborado y remitido.
5	Otras actividades asignadas por Dirección Ejecutiva y Presidencia.	NR	Actividad no requerida.
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

* Actividad #1 Analizar datos del sistema de gestión de Calidad:

Remisión de informe de análisis de datos y recomendaciones para mejorar los tiempos de citas para captura y entrega de DUI en el exterior.

❖ **UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD**

ACTIVIDAD		EJECUCIÓN	
1	Atender los requerimientos de asesorías sobre documentos relacionados al SGC *	100%	12 requerimientos atendidos
2	Recopilar los datos del Sistema de Gestión de Calidad.	100%	12 recopilaciones en tablero de indicadores
3	Coordinación revisión de datos del SGC	NP	Actividad no programada en el trimestre
4	Auditorias de Calidad.	NP	Actividad no programada en el trimestre
5	Identificación de Planes de Mejora.	NP	Actividad no programada en el trimestre
6	Capacitaciones sobre el sistema de Gestión de Calidad.	100%	1 capacitación
PROMEDIO TOTAL		100%	

NP: No posee Programación durante el trimestre; RP: reprogramación; NR: Actividad No Requerida

Como promedio de ejecución, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad posee un 100% durante el trimestre.

4. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES:

- i. Las reuniones de directores deben ser respaldadas con ayuda de memoria y hoja de asistencia.
- ii. El jefe de la Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar Lic. Ricardo Tobar debe presentar respaldos de los avales hechos, actas o acuerdo donde conste lo acordado o señalado en el proceso de aval, ya que la información remitida consta de fechas de visitas a las alcaldías, muchas de las cuales no concuerdan con los registros del Departamento de Transporte.
- iii. Los respaldos de las actividades de la Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar deben estar acorde a los establecidos en los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual.
- iv. El director de Registro de personas Naturales Licdo. Jaime Cerón debe anexar en el informe trimestral las fuentes de donde se obtienen las cifras de las actividades 1, 2, 3 y 4 de su POA.
- v. El director de Informática Ing. Nelson Cornejo debe anexar ayudas de memoria de las reuniones con las jefaturas que reporta en su seguimiento trimestral, no solamente las hojas de asistencia.
- vi. La actividad 2 del Departamento Jurídico de DUI en el Exterior "llamadas Atendidas" debe ser replanteada, ya que no es posible medirla, debido a que no se especifica el total de llamadas que ingresan, solamente aquellas que son atendidas.
- vii. El Licenciado Jaime Cerón debe evaluar la necesidad de la existencia o continuidad de la Unidad de Capacitaciones, ya que desde su creación en el año 2020 no ha reportado plan, ni seguimiento.
- viii. La Licda. María Elena Ponce debe presentar los anexos que verifiquen sus gestiones en referencia a la actividad #6 de la Unidad "Supervisar la producción de cada asistenta administrativo y la cantidad de errores cometidos en cada tramite", dicha actividad debe especificar el centro de servicio y los errores cometidos.
- ix. La matriz de seguimiento debe ser acompañado de los anexos que sustenten la

información contenida para poder verificar los datos reportados, identificando las actividades a que corresponden.

- x. Se recomienda la realización de una verificación independiente al inventario de DUI en el Exterior, a fin de determinar las existencias reales.
- xi. A todas las jefaturas se solicita que la ejecución y soporte de las actividades, estén en función de la descripción de la actividad y del indicador para medir.
- xii. Las jefaturas deben tener presente las fechas de entrega de seguimiento, el cual es 15 días después de haber terminado el trimestre

GLOSARIO:

D

DUI.
Documento Único de Identidad · 45

I

ISSS
Instituto Salvadoreño del Seguro Social · 30, 31, 32
IVA
Impuesto al Valor Agregado · 28

J

J. D.
Junta Directiva · 21

P

PEP

Programación de Ejecución Presupuestaria · 27
POA
Plan Operativo Anual · 2, 15

R

RNPN
Registro Nacional de las Personas Naturales · 2, 3, 5,
6, 13, 15, 16, 30, 31, 34, 37, 42, 51

S

SAFI
Sistema Administrativo Financiero Integrado · 27

U

UNAC
Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones
de la Administración Pública · 25

5. ANEXOS

MATRICES DE SEGUIMIENTO Y SUS INFORMES DE VERIFICACION:

1. **Presidencia**

- a. Unidad de Acceso a la Información Pública.
- b. Relaciones Públicas y Comunicaciones
- c. Unidad de Auditoría Interna
- d. Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar

2. **Dirección Ejecutiva**

- a. Directora Ejecutiva
- b. Unidad de Planificación
- c. Unidad de Supervisión y Control de Contratos
- d. Unidad Ambiental institucional
- e. Unidad de Proyectos.
- f. Unidad de Género

3. **Dirección de Identificación Ciudadana.**

- a. Directora de Identificación Ciudadana
- b. Unidad de Supervisión y control
- c. Unidad de Verificación y Asistencia Judicial

4. **Dirección Financiera**

- a. Director Financiero.
- b. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
- c. Unidad Financiera Institucional
 - c.i. Departamento de Presupuesto
 - c.ii. Departamento de Tesorería

c.iii. Departamento de Contabilidad

5. Dirección de Administración

- a. Unidad de Recursos humanos
 - a.i. Clínica Empresarial
- b. Unidad Administrativa Institucional
 - b.i. Departamento de Suministros
 - b.ii. Departamento de Activo Fijo
 - b.iii. Departamento de Transporte
 - b.iv. Departamento de Servicios Generales
- c. Unidad de Gestión Documental y Archivos
 - c.i. Departamento de Archivo Documental Registral
 - c.ii. Departamento de Archivo Central.

6. Dirección de Informática

- a. Desarrollo de Aplicaciones
- b. Administración de Base de Datos
- c. Administración de Redes y Recursos Informáticos

7. Dirección de Registro de Personas Naturales

- a. Director de Registro de Personas Naturales
- b. Unidad Jurídica Registral
 - b.i. Departamento Jurídico de DUI en el Exterior
- c. Unidad de Procesamiento de partidas
- d. Unidad de Supervisión y Control de DUI en el Exterior
- e. Unidad de Capacitaciones.

8. Dirección de Aseguramiento de Calidad

- a. Director de Aseguramiento de Calidad
 - a.i. Unidad de Control de calidad