

Política de Participación Ciudadana Plan de Implementación Junio a Octubre 2018

Objetivo

Informar sobre los avances de las acciones realizadas en el año 2018 que son parte de los lineamientos de implementación de la política de participación ciudadana.

PPC Institucional

Por medio del acuerdo de consejo directivo 46-BIS-CNR/2017 es aprobada la política de participación ciudadana institucional en la que se definen a todas las unidades que conforman el CNR, las líneas estratégicas de una manera clara listando las acciones pertinentes a realizar y aplicar la participación ciudadana.

Para el año 2018 el plan tienen las acciones y líneas estratégicas siguientes:

Participación Ciudadana	
LINEAMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES
a) Incluir de manera transversal en sus planes y marcos normativos institucionales, las directrices de la presente Política, estableciendo un plan de implementación con acciones, indicadores de cumplimiento, medios de verificación y recursos necesarios.	Formular propuesta de plan de trabajo para la implementación de la Política de Participación Ciudadana a la Dirección Ejecutiva del CNR.
	Socializar el Plan de implementación ante los Directores, Gerentes y Jefes de Unidades de primer nivel.
	Integrar en el Plan Operativo Anual actividades concernientes a la implementación de la Política de Participación ciudadana.
c) Formar y sensibilizar al personal sobre cultura de servicio público y participación ciudadana.	Elaborar el Plan de Capacitación Institucional sobre cultura de servicio público y participación ciudadana que incluya los lineamientos, espacios y mecanismos para implementar la Política.
	Ejecutar el Plan de Capacitación Institucional sobre cultura de servicio público y participación ciudadana que incluya los lineamientos, espacios y mecanismos para implementar la Política.
d) Implementar, de acuerdo a sus competencias, espacios y mecanismos de participación ciudadana en el territorio nacional y en el exterior.	Intensificar el uso de los espacios y mecanismos de participación, tomando en cuenta las redes sociales, buzones, sitio web, reuniones y otros.
e) Todas las instituciones de manera prioritaria deberán articular con la población y sus organizaciones esfuerzos y recursos para impulsar acciones efectivas en materia de prevención de la violencia, construcción de una cultura de paz y convivencia social.	Identificar las actividades que sean pertinentes y que tengan relación con sus partes interesadas (Usuarios), establecidas en su POA, para que se les considere en el marco de la Política de Participación Ciudadana.
f) Establecer las condiciones necesarias para activar procedimientos de gestión y resolución de peticiones y demandas ciudadanas en el marco de sus competencias. Estos procedimientos estarán vinculados al sistema de atención de avisos y denuncias ciudadanas que habilitará la SPTA.	Socializar el nuevo sistema el procedimiento de Quejas, Avisos y Denuncias con las de diferentes unidades organizativas.
g) Dialogar y buscar entendimientos con la población, que permitan un abordaje preventivo y oportuno de situaciones potencialmente conflictivas relacionadas a decisiones, proyectos y programas de Gobierno.	Desarrollar "Audiencias Públicas" de acercamiento con la participación ciudadana que se realizan en las diferentes oficinas del CNR
h) Utilizar tecnologías de la información y comunicación para facilitar en los espacios de consulta e interacción con la población.	

i) Facilitar la información de utilidad para una participación efectiva de la población en los espacios y mecanismos que impulsen las instituciones; así como aquella que fortalezca su organización.	Publicar de forma previa, en sitio web, redes sociales o Portal de transparencia, la información sobre temas que deban tratarse en audiencias públicas con usuarias y usuarios de nuestros servicios
j) Implementar mecanismos para informar los avances en las obras e inversiones relacionadas con políticas y programas públicos en el territorio.	Desarrollar entrevistas a través de espacios de radio y televisión para la difusión e interacción con la ciudadanía
k) Habilitar en las fases de diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas, espacios para la participación de la población, especialmente de los grupos poblacionales prioritarios: Personas jóvenes, niñez y juventud, mujeres, personas adultas mayores, pueblos indígenas, personas con discapacidad, veteranos y veteranas del conflicto armado, víctimas de graves violaciones a derechos humanos ocurridos durante el conflicto armado y personas con opciones sexuales o identidad de género diversas.	Realizar reuniones con pueblos indígenas y personas con discapacidad visual y reiterar los compromisos en materia de propiedad intelectual a través de tratados internacionales.
l) Articular interinstitucionalmente y en los territorios con los Gabinetes de Gestión Departamental, la implementación de los mecanismos y espacios de participación ciudadana, de tal manera que, se maximicen los esfuerzos y se potencien las expresiones organizativas existentes.	Participar en la realización de los gabinetes móviles departamentales.
m) Divulgar los mecanismos y espacios de participación y las formas de acceder a ellos.	Divulgar los espacios y mecanismos de participación ciudadana y como acceder a ellos a través de una campaña de medios de comunicación
Participación Social	
b) Promover la constitución de redes por parte de las organizaciones sociales con el objetivo de facilitar la implementación de iniciativas de desarrollo comunitario y establecer vínculos de aprendizaje, intercambio y solidaridad.	Del Inventario de cooperativas del sector reformado sostener relaciones con sus representantes a fin ayudar en el requerimiento de nuestros servicios o asistencia técnica jurídica para garantizar la tenencia de la tierra
c) Apoyar, en la medida de sus posibilidades institucionales, iniciativas sociales que aporten a las tres áreas prioritarias: seguridad, empleo y educación. En el tema de seguridad, especialmente las que aporten a la prevención de la violencia, la construcción de una cultura de paz y convivencia social.	Apoyar la Política gubernamental de educación, a través de donación de mobiliario.
c) Apoyar, en la medida de sus posibilidades institucionales, iniciativas sociales que aporten a las tres áreas prioritarias: seguridad, empleo y educación. En el tema de seguridad, especialmente las que aporten a la prevención de la violencia, la construcción de una cultura de paz y convivencia social.	Realizar estudios registrales y catastrales de los inmuebles con antecedentes inscritos en donde radican centros educativos oficiales o anexos al Ministerio de Educación (MINED), en cumplimiento a Ley Especial Transitoria para la Legalización del Dominio de Inmuebles a favor del Estado en el ramo de Educación.
c) Apoyar, en la medida de sus posibilidades institucionales, iniciativas sociales que aporten a las tres áreas prioritarias: seguridad, empleo y educación. En el tema de seguridad, especialmente las que aporten a la prevención de la violencia, la construcción de una cultura de paz y convivencia social.	Apoyar la Política gubernamental de empleo joven y primer empleo
e) Promover programas de capacitación a la población que posibiliten el fortalecimiento de la organización social y la práctica de valores ciudadanos, tales como la solidaridad, equidad social, igualdad de género, respeto a la diversidad y corresponsabilidad.	Desarrollar jornadas internas de sensibilización y generación de opinión positiva, para que los miembros de la comunidad CNR, enfrenten los principales problemas políticos, sociales y económicos del país.
f) Fomentar voluntariados abierto y participativo, especialmente de las y los jóvenes.	Desarrollar jornadas internas enfocadas al personal del CNR menor a treinta años, tomando en cuenta su nivel de escolaridad y su perfil profesional, etc.

Información consolidada de las acciones
realizada de las líneas estratégicas del plan de
implementación de la política de participación
ciudadana institucional

Periodo: Junio a Octubre 2018

Personas capacitadas sobre cultura de servicio público y participación ciudadana. (Literal c, Participación Ciudadana. PPC)

Nombre de la capacitación	Descripción	Objetivo	Requisitos de Acceso/ Participación	Total personal de la Institución			Total de personal capacitado			Lugares	Sectores participantes	Buenas prácticas	Limitantes	Otro comentario	Fecha inicio	Fecha fin	Informe de resultados
				H	M	Total	H	M	Total								
Las 7 disciplinas en la gestión de servicio al cliente	Actividad de capacitación de tipo presencial bajo la modalidad de curso abierto realizado por el proveedor VvM Quality el cual sostuvo una duración de 8 horas.	Ampliar las actitudes del personal de la institución sobre cultura de servicio.	Realizar inscripción a través de la escuela de formación registral del CNR de forma previa.	2	0	2	4	3	7	San Salvador	Centro Nacional de Registros, Almacenadora Especializada de Alimentos.				23/08/2018	23/08/2018	Listado de asistencia al evento
Gestión de servicio al cliente, mas alla del servicio especial.	Actividad de capacitación de tipo presencial realizada en el centro de capacitaciones de GM Consulting.	Ampliar el desarrollo de las competencias que tiene el personal del Centro Nacional de Registros a través de la participación de cursos abiertos al personal.	Realizar inscripción a través de la escuela de formación registral del CNR de forma previa.	3	4		4	11	15	San Salvador	Centro Nacional de Registros, Cinepolis El Salvador, Global Motors, Pro-Nobis.				30/08/2018	30/08/2018	Listado de asistencia al evento
				0	5	5	5	11	16	San Salvador	Centro Nacional de Registros, Speak, CADISA.				06/11/2018	07/11/2018	Listado de asistencia al evento
Técnicas de atención al cliente	Actividad de capacitación de tipo presencial realizada en el centro de capacitaciones de GM Consulting.	Ampliar el desarrollo de las competencias que tiene el personal del Centro Nacional de Registros a través de la participación de cursos abiertos al personal.	Realizar inscripción a través de la escuela de formación registral del CNR de forma previa.	4	1	5	8	18	26	San Salvador	CNR, Zamorano Group, Inversiones Lemus, Centro de Telas, Liri,				24/09/2018	24/09/2018	Listado de asistencia al evento
				4	3	7	14	16	30	San Salvador	Centro Nacional de Registros, Distribuidora AXBEN, Editorial MADRIZ, TECH CITY, INVERSIONES SORTRERAS, Hospital veterinario Santa Fé.				05/10/2018	05/10/2018	Listado de asistencia al evento
El poder del servicio al cliente de clase mundial	Actividad de capacitación de tipo presencial realizada en el centro de capacitaciones de GM Consulting.	Ampliar el desarrollo de las competencias que tiene el personal del Centro Nacional de Registros a través de la participación de	Realizar inscripción a través de la escuela de formación registral del CNR de forma previa.	5	0	5	11	0	11	San Salvador	CNR, Distribuidora Centroamericana de Lubricantes, Central Americana de Distribución.				05/10/2018	05/10/2018	Listado de asistencia al evento
Conferencia sobre la "Ley de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional y sus ultimas reformas".	Espacio de información y discusión sobre la forma de aplicación de la Ley de Lotificaciones y Parcelaciones, así como sus reformas.	Informar a la ciudadanía en general sobre "Ley de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional y sus ultimas reformas".	Realizar inscripción a través de la escuela de formación registral del CNR de forma previa.				32	44	76	UNICAES, San Salvador.				17/09/2018	17/09/2018	Listado de asistencia al evento	
Reunión sobre la Ley de Lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional y sus reformas.	Espacio de información y discusión sobre la forma de aplicación de la Ley de Lotificaciones y Parcelaciones, así como sus reformas.	Informar a la ciudadanía en general sobre "Ley de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional y sus ultimas reformas".	Realizar inscripción a través de la escuela de formación registral del CNR de forma previa.				53	74	127	ESFOR, San Salvador	Dirigida a profesionales independientes, Estudiantes, Personal de CNR, LOTIVERSA, UNILOT, Banco Cuscatlan, Banco Davivienda.				10/09/2018	10/09/2018	Listado de asistencia al evento
Foro sobre la Ley de Lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional y sus ultimas reformas	Espacio de informativo dirigido a personal externo, cuyos oficios involucren la aplicación de la ley de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional.	Informar a la ciudadanía en general sobre "Ley de lotificaciones y parcelaciones para uso habitacional y sus ultimas reformas".	Sin requisitos previos de participación.				26	17	43	Salon de Usos Multiples, Centro Nacional de Registros.	Abogados independientes, personal de SERVICENTRO, Oficinas jurídicas, IPSFA y OPAMSS.				13/09/2018	13/09/2018	Listado de asistencia al evento

Jornada de participación ciudadana "Recorrido histórico de la ciudad de Chalchuapa"	Visita guiada a los sitios arqueológicos del Tazumal y Casa Blanca del municipio de Chalchuapa.	Mostrar a los jóvenes, las costumbres, tradiciones y conocimientos ancestrales, y así tener un acercamiento con la cultura de El Salvador.	Ser menor de 30 años de edad.	26	8	34				Ciudad de Chalchuapa	Personal de CNR menor de 30 años de edad.				05/10/2018	05/10/2018	Listado de asistencia al evento
---	---	--	-------------------------------	----	---	----	--	--	--	----------------------	---	--	--	--	------------	------------	---------------------------------

Tema desarrollado en la Audiencia Pública	Descripción	Objetivo	Requisitos de Acceso/ Participación	Número de Audiencias Públicas desarrolladas. (Literal g. Participación Ciudadana, PPC)						Lugares	Sectores participantes	Buenas prácticas	Limitantes	Otro comentario	Fecha inicio	Fecha fin	Informe de resultados
				Total de Audiencias Públicas			Total de Asistentes										
				Programadas	Desarrolladas	Total	H	M	Total								
Expectativas y necesidades de productos y servicios de IGCN	Reunión con usuarios frecuentes.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrecen en la unidad de Atención al Cliente y Comercialización, para mejorar continuamente.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	2	1	2	18	3	21	Sala de reuniones de IGCN	Profesionales de Arquitectura e ingenieros, técnicos, topógrafos, representantes de empresas públicas y privadas.				19/04/2018	28/11/2018	Reporte de memorando DIGCN-1020-2018
Información sobre requisitos y procedimientos catastrales	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Aclaración de requisitos y procedimientos para mejorar la gestión de los trámites.	Sin requisitos de participación.	9	9	9	77	34	111	Oficinas de mantenimiento catastral.	Profesionales técnicos y jurídicos				Julio	septiembre	Reporte de memorando DIGCN-1020-2018
Información sobre requisitos y procedimientos catastrales	Gabinete móvil en Sonsonate	Resolver consultas con base al estado de Lotificaciones, Ubicación Catastral y tramites relacionados con la actividad de la institución.	Sin requisitos de participación.	1	1	1				Canton la Guacamaya del municipio de Nahuizalco.	Habitantes del Canton la Guacamaya del municipio de Nahuizalco.	Se acercan los servicios a la población.			10/08/2018	10/08/2018	Reporte de asistencia
Información sobre requisitos y procedimientos catastrales	Gabinete móvil en Cojutepeque	Resolver consultas con base al estado de Lotificaciones, Ubicación Catastral y tramites relacionados con la actividad de la institución.	Sin requisitos de participación.	1	1	1	6	7	13	Canton Carrizal, Cojutepeque	Habitantes del Canton Carrizal, Cojutepeque.				22/08/2018	22/08/2018	Reporte de asistencia
Información sobre requisitos y procedimientos catastrales	Gabinetes móviles realizados en el departamento de Morazan	Resolver consultas con base al estado de Lotificaciones, Ubicación Catastral y tramites relacionados con la actividad de la institución.	Sin requisitos de participación.	4	4	4	20	7	27	Joateca, Corinto, Cacaopera, Jocotique.	Habitantes de las zonas aledañas al lugar que se realiza el gabinete móvil.						Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de San Salvador	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	57	12	69	Oficina de mantenimiento catastral de San Salvador.	Profesionales técnicos y jurídicos				24/05/2018	24/05/2018	Reporte de asistencia

Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de La Unión.	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	10	2	12	Salón de reuniones de Gobernación La Unión.	Profesionales técnicos y jurídicos				03/08/2018	03/08/2018	Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de Usulután.	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1			7	Sala de reuniones de RPRH La Unión.	Profesionales técnicos y jurídicos				12/09/2018		Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de La Paz	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	6	9	15	Sala de reuniones de registro La Paz	Profesionales técnicos y jurídicos				24/05/2018	24/05/2018	Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de Morazan	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	5	3	8	Oficina de mantenimiento catastral de Morazan	Profesionales técnicos y jurídicos				24/04/2018	24/04/2018	Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de Cabañas	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	10	7	17	Salon de reuniones gobernacion, cojutepeque.	Profesionales técnicos y jurídicos				30/05/2018	30/05/2018	Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de San Salvador	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	25	7	32	Salón de Usos Múltiples, CNR, San Salvador.	Profesionales técnicos y jurídicos				24/05/2018	24/05/2018	Reporte de asistencia

Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de Chalatenango.	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	3	1	4	Sala de reuniones OMC Chalatenango	Profesionales técnicos y jurídicos que visitan las instalaciones de la oficina catastral.				13/04/2018	13/04/2018	Reporte de asistencia
Charla con Usuarios frecuentes de la oficina catastral de Sonsonate	Reunión en los que se explican los requisitos de servicios catastrales, tiempos vigentes de resolución y precios de servicios prestados, casos de Inspecciones con Fiscalía General de la República, consulta en Línea de los servicios prestados, Servicio priorizado, Aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional y Ley Especial de Acotamiento de Derechos Proindivisos.	Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a los productos y servicios que se ofrece la oficina de mantenimiento catastral y el registro de la propiedad.	Formar parte de la base de usuarios frecuentes.	1	1	1	8	0	8	Oficina de mantenimiento catastral de Sonsonate.	Profesionales técnicos y jurídicos que visitan las instalaciones de la oficina catastral.				21/06/2018	21/06/2018	Reporte de asistencia

