

<b>AYUDA DE MEMORIA</b>	NÚMERO DE SECUENCIA <b>AM-0005</b>	FECHA DE LA REUNIÓN <b>26-04-2018</b>
<b>USULUTAN-USUARIOS</b>		

<b>OBJETIVO:</b> PROMOVER LA PARTICIPACION CIUDADANA Y SOCIAL COMO PROTAGONISTA DE SU PROPIO DESARROLLO Y DEL PAIS DESDE EL ENFOQUE DEL BUEN VIVIR.	<b>ASUNTO:</b> VISITAS DE ACERCAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DEL CNR CON SU PERSONAL Y POBLACIÓN USUARIA.
--	---

**INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO**

PREPARADO POR: Arq. Silvia Ivette Zamora	PREPARADO POR (FIRMA):	FECHA DE PREPARACIÓN DE LA AM: <b>30-04-2018</b>
---	------------------------	---

**ASISTENTES**

N°	NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	ORGANIZACIÓN/DEPENDENCIA	FUNCIÓN/CARGO
1	LIC. ROGELIO CANALES CHAVEZ	DE	DIRECTOR EJECUTIVO
2	DRA. NATALHY MORENO	DE	SUBDIRECTORA EJECUTIVA
3	LICDA. ANA MARÍA UMAÑA DE JOVEL	RPRH	DIRECTORA
4	LICDA. SONIA IVETT SÁNCHEZ	IGCN	DIRECTORA
5	LIC. JOSE MAURICIO SERMEÑO	RC	DIRECTOR
6	LIC. MAURICIO RAMIREZ	ESFOR	DIRECTOR
7	ARQ. SILVIA IVETTE ZAMORA	DDHA	DIRECTORA
8	LICDA. MARIA TERESA FAJARDO	GC	GERENTE
9	ARQ. YANIRA CARDONA	GIM	GERENTE

**TEMAS TRATADOS:**

**Reunión con Usuarios**

Oficina Departamental de Usulután

La reunión da inicio cuando el Lic. Rogelio Canales Chávez, estrecha la mano de todas las personas presentes y les solicita que se evalúe lo que realiza el Registro en el Departamento de Usulután.

Hace la presentación de todos los Directores y Gerentes que le acompañan e informa que este evento tiene como finalidad intercambiar y realizar un diálogo en función del trabajo que realiza el CNR.

Hace mención sobre el público presente, entre los cuales se encuentra, personal de la Alcaldía Municipal, de oficinas de Ingenieros y Arquitectos, personal de la Banca Nacional y Privada, docentes de la Universidad Gerardo Barrios, el presidente de la Asociación de Abogados de Usulután.

AYUDA DE MEMORIA	NÚMERO DE SECUENCIA	FECHA DE LA REUNIÓN
	AM-0005	26-04-2018
		USULUTAN-USUARIOS

Se dirige a los presentes, diciendo que ellos son los representantes del pueblo Salvadoreño, que son usuarios del Sistema y son las personas que saben cómo funciona la oficina Departamental, son el soberano pueblo Salvadoreño y nosotros los funcionarios y empleados públicos debemos obedecer y cumplir con lo que se nos ha encomendado.

Es importante tener consciencia que somos los subalternos del pueblo y por eso recibimos nuestro salario y que es el pueblo quien nos paga; dotan de los ingresos necesarios para el funcionamiento institucional a cambio del servicio prestado.

Hace una reseña sobre la conformación del CNR, informando, que cuenta con cinco procesos sustantivos, uno de ellos el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el cual nace en el año de 1881, el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional en los años cincuenta, el Registro de Comercio en los años sesenta, así también existe el Registro de la Propiedad Intelectual, que es todo lo relativo a los derechos del intelecto, en Derechos de Autor y Propiedad Industrial, y el Registro de Garantías Mobiliarias, que surge a partir de la prenda mercantil. En la Institución se trabaja con legalidad, eficiencia, también consta de áreas como la de Infraestructura, para trabajar en el estado de las edificaciones, adicionalmente esta el área de Recursos Humanos, en lo relativo al personal y todas sus prestaciones, y recientemente se ha dado inicio al área de capacitación a través de la ESFOR.

De todas las reuniones se establecerá un plan de acción, al cual la Subdirección Ejecutiva le dará seguimiento a través de la DDHA.

Explica el señor Director Ejecutivo, que a su llegada a la Institución, encontró muchas carencias y tomó el compromiso de entregarse a transformar el CNR, que aún le queda un año al 31-05-2019 y que en este año se esforzará en dejar la mejor de las Instituciones Públicas. Comenta que recién llegó un equipo de consultores Argentinos, para implementar una Central de Balances, dentro del Registro de Comercio y manifestaron que es una de las mejores instituciones del Estado, con una tecnología de punta y con una infraestructura adecuada.

Dentro de los compromisos que se tienen, está el tema de Proindiviso y Lotificaciones para los cuales conjuntamente el RPRH y la ESFOR programarán capacitaciones sobre estos temas. En el mes de Septiembre tendremos el Congreso Latinoamericano de Consulta Registral, al cual vendrán personalidades de América latina y España.

El CNR tiene los siguientes logros:

- Este día se están premiando a las empresas en el rubro de medicamentos por parte del Registro de Propiedad Intelectual.
- Hemos comprado el inmueble donde funciona el Registro y Catastro en la Ciudad de San Miguel.
- Hemos comprado los inmuebles para construir las Oficinas Departamentales de La Unión y Chalatenango.
- Estamos por finalizar la etapa de diseño para estas oficinas en los próximos dos meses.
- Tenemos el proyecto del Centro Alterno Informático, a construirse en la Ciudad de Santa Ana.
- Los tiempos de respuesta en el RPRH han sido disminuidos, pueden inscribirse documentos en un día, y hasta en algunas horas.
- El Registro de Garantías Mobiliarias, inscribe los documentos al instante.
- Han sido ubicadas las Ventanillas Express para los Registros de Comercio y Propiedad Raíz e Hipotecas. Como ejemplo: tenemos constitución de Sociedades que en tiempo normal tardan en registrarse tres días y en la Ventanilla Express se emiten en ocho horas.
- En relación al Talento Humano, existen muy buenas prestaciones, oportunidades de becas, estabilidad

**AYUDA DE MEMORIA**

NÚMERO DE SECUENCIA

**AM-0005**

FECHA DE LA REUNIÓN

**26-04-2018**

**USULUTAN-USUARIOS**

laboral, Seguro de Vida y Medico Hospitalario. Un empleado pierde su estabilidad laboral únicamente con actuaciones negativas.

**Participación Ciudadana N.1**

Solicita al CNR que nos ayuden en la agilización de los proyectos que se vinculan con Medio Ambiente y Fiscalía General de la República. También solicita apoyo en el tema de las parcelaciones.

**Participación Ciudadana N.2**

- Esta es la tercera vez que participo en una reunión de acercamiento al ciudadano del CNR.
- Solicito un acercamiento al ciudadano de la Escuela de Formación Registral-Catastral.
- Es necesario que se unifiquen criterios entre el Registro y Catastro, ya que muchas veces el Registrador maneja su propio criterio.
- Tener conocimiento de los requisitos necesarios que como usuario debe conocer del proceso de Registro y Catastro.
- Al tener unificación de criterios, tendríamos un mejor servicio, mejor calidad en los servicios solicitados, tales como, parcelaciones, proindiviso, ya que muchas veces podemos reclamar cosas que no son apegadas a derecho. Así mejoramos todos.

Lic. Canales:

Para que la Fiscalía General de la República actúe inmediatamente, es necesario hacer reformas a la ley, hemos sostenido dos o tres reuniones con el Fiscal General de la República, quien manifiesta que la carga está desbordada, haciendo referencia entre el número de Fiscales y el número de casos pendientes de ser atendidos.

El Estado tiene la obligación de garantizar la propiedad y existen propietarios de inmuebles que no pueden inscribir sus propiedades, para lo cual hemos trabajado con la Asamblea Legislativa y existen alrededor de trescientas cincuenta mil familias que están en esa condición. Es una realidad social que no se puede obviar y el Estado tendrá que darle solución. Nuestro compromiso es con la gente.

En lo relativo a la homologación de criterios, el Lic. Canales informa que la Directora del Registro de la Propiedad, Raíz e Hipotecas, Lic. Ana María de Jovel, ha instalado mesas de registradores para la unificación de criterios, todo en apego a la ley. Junto con ESFOR, se ha construido una metodología y se han identificado temáticas para armonizarlas. Con todos los insumos que se generan a nivel local, se desarrolla el trabajo en las mesas nacionales de trabajo, donde participan todos los departamentos del país; y en estas mesas de trabajo se resuelven temas de Servidumbre, Donaciones, Usufructos, Transferencia plena del Derecho de Dominio, para todos estos temas es necesario analizar una diversidad de criterios, y para eso ya se está trabajando en la unificación. Las observaciones, se las debemos dar de una sola vez, y cabe mencionar que hemos hecho avances significativos en el área de Catastro.

**Participación Ciudadana N.3**

Existe un caso, en que se corrigen las observaciones y Catastro presenta nuevas observaciones.

**Participación Ciudadana N.4**

Existe una queja en relación a la fila que se hace para la atención al usuario, y es que se hace la fila y pasa a Asesoría y si necesita otro servicio no transfieren el número sino que es necesario hacer otra fila. Han pasado cuatro meses con el Sistema y los Ingenieros aun no lo han corregido. Todo esto ya es del conocimiento de la Sra. Directora del Registro de la Propiedad.

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD

**AYUDA DE MEMORIA**

NÚMERO DE SECUENCIA

**AM-0005**

FECHA DE LA REUNIÓN

**26-04-2018**

**USULUTAN-USUARIOS**

**Participación Ciudadana N.5**

Tengo doce años de visitar el Registro y en presentación e inscripción se están tapando las cosas y hay que decir la verdad.

- En Catastro hace falta más personal, se espera hasta una hora para ser atendidos y para dar resoluciones hasta un mes.
- En Registro están mal en atención, las maquinas de usuarios no están buenas, tanto las que están adentro como las que están afuera.
- No es cierto que se inscriban documentos en cinco días.
- El criterio del Registrador influye en la resolución, especialmente los documentos que van relacionados con el ISTA, muy específicamente las Segregaciones.
- Hay deficiencias en este Registro y necesitamos que nos ayude.

**Participación Ciudadana N.6**

Me siento muy satisfecho con esta reunión y comentar que muchos abogados no se hicieron presente, pensando que sería un programa más del Presidente Sánchez Cerén, y vemos que los que tenemos la oportunidad de ir a San Salvador, como funciona un banco, y como en los momentos críticos cubren con personal las diferentes casillas. Para esto es necesario tener una computadora para poder clasificar los documentos, así como recibir y entregar.

Es necesario que sepamos cómo se hacen bien los procesos para no hacer trabajar doblemente al Registro.

En Catastro con que sean ellos los responsables de citar a los colindantes, hemos ido mejorando. Pero adicionalmente, existen levantamientos antiguos que no son correctos y esto pueda que conlleve a un fraude. Es necesario que se unifiquen los criterios.

**Participación Ciudadana N.7**

Hace referencia a una declaración jurada que le solicitaron en el Registro de San Miguel. El solicitó una Certificación Extractada y no decía que se había agotado su capacidad de cabida en el inmueble, le dijeron en Catastro que se presentara en San Salvador a solventar el problema, y quedó sin respuesta porque no aplica lo que le dijeron en San Miguel. En la Certificación se tuvo que especificar manifestando que no había cabida en el inmueble.

**Participación Ciudadana N.8**

Manifiesta estar de acuerdo con lo vertido en la reunión, en relación a la queja de espera en la atención hasta dos horas. Es deficiente el Sistema de toma turnos y se hace necesario que exista una ventanilla bancaria para el pago.

**Participación Ciudadana N.9**

Cuestiona la vigencia de la ficha Catastral, ya que en su caso, un cliente se tardó y no pudo seguir con los trámites del MOP.

Licda. Ana María de Jovel. DRPRH

Informa a la ciudadanía que el Sistema de atención por turnos, está programado para atender en base a la hora de llegada y la mejora que se pretende dar es ver de qué manera se intercala. Existe atención especial para personas en estado de maternidad, con niños, personas de edad avanzada, pero agradeceríamos que nos tuvieran paciencia en atender este tema, en el cual ya se está trabajando.

<b>AYUDA DE MEMORIA</b>	NÚMERO DE SECUENCIA <b>AM-0005</b>	FECHA DE LA REUNIÓN <b>26-04-2018</b> <b>USULUTAN-USUARIOS</b>
-------------------------	---------------------------------------	--

Lic. Mauricio Sermeño. DRC

Informa que se están tomando las medidas necesarias para la buena atención al usuario, tanto así que está conformada una comisión, la cual preside y esta además en coordinación con el Registro y Catastro, la cual está trabajando para dar una buena atención a nuestros usuarios.

Licda. Sonia Sánchez. DIGCN

Se compromete en resolver todas y cada una de las diferentes observaciones. Hemos venido a escuchar las observaciones y tenemos que resolverlas, pero sería irresponsable decir que mañana lo haremos; pues para atender no basta con contratar más personal, sino que se están diseñando nuevas metodologías para atenderlos mejor. Estamos trabajando en el proyecto de Ventanillas Virtuales y se están diseñando nuevos procesos ya teniendo en cuenta la Ley de Procedimientos Administrativos.

Lic. Rogelio Canales DE.

Reafirma lo expresado por la Directora del IGCN, en lo relativo a la legalidad y los proyectos de modificación de los procesos y los sistemas, con los cuales se dará mejor atención al usuario. Se analizará si se trata de más personal o de organización y método, pero si ambos son necesarios para dar un mejor servicio, se hará.

Por el momento, recapitulando, se tienen varias necesidades como por ejemplo:

- Necesidad de equipo tecnológico de consulta.
- Homologación de criterios Registrales.
- Capacitaciones al usuario en temas del Registro a través de la ESFOR.
- Mejor manejo del Sistema de toma turnos.
- Mejora en la asistencia por parte de Asesoría para la preparación del documento.
- Necesidad de personas supernumerarias. Que sepan de diferentes procesos para ayudar al usuario.

#### **Participación Ciudadana N.10**

Solicita se unifiquen las unidades de medida en Registro y Catastro.

Lic. Rogelio Canales. DE.

Informa que la Cartografía en el país, tiene un atraso de treinta años y que durante esta Administración ha tenido un avance del cincuenta por ciento, esta es la información que se tiene en el territorio y en la zona norte aún no se cuenta con el Catastro en aproximadamente tres mil kilómetros, como se puede observar, se está haciendo el mayor esfuerzo para dejar el tema concluido.

#### **Participación Ciudadana N.11**

Comenta que la posible solución es que en una ventanilla se atiendan varias solicitudes. Además hace referencia a la Ley de Acotaciones, la cual está afectando la inscripción de los planos.

#### **Participación Ciudadana N.12**

Manifiesta que la información en las máquinas de consulta no está completa. Solicita revisar la información.

Lic. Rogelio Canales

Agradece a los presentes, manifestando que todo será sujeto a un minucioso estudio.

Cierra la reunión diciendo que debemos de estar acostumbrados a los debates.

<b>AYUDA DE MEMORIA</b>	<b>NÚMERO DE SECUENCIA</b> <b>AM-0005</b>	<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b> <b>26-04-2018</b> <b>USULUTAN-USUARIOS</b>
-------------------------	--	---

**ACUERDOS Y TAREAS:**

PUNTO Nº.	ACCIÓN	ACUERDO /TAREA		RESPONSABLE (S)	FECHA COMPROMISO
		A	T		
1	Acercar a los departamentos, los servicios de formación externa que brinda la ESFOR.		X	ESFOR	
2	Unificar los criterios de calificación que se tienen entre Registro y Catastro		X	DIGCN-DRPRH	
3	Brindar capacitación sobre los requisitos que deben cumplirse para cada uno de los diferentes servicios que brinda el CNR		X	ESFOR-DIGCN-DRPRH	
4	Realizar todas las observaciones en la primera revisión de los documentos presentados		X	DIGCN-DRPRH	
5	Mejorar el sistema de toma turnos. (ej: redireccionar el número con el que fue atendido en una ventanilla, para que se les atienda en cualquier otro servicio y no realizar dos veces la fila).		X	DIGCN-DRPRH-DTI	
6	Evaluar la cantidad de personal que se tiene en asesoría al usuario, el tiempo de espera para ser atendido es demasiado largo.		X	DIGCN-DRPRH	
7	Incrementar el personal en el área de Catastro, las resoluciones se tardan hasta un mes		X	DIGCN	
8	Revisar los tiempos de respuesta, existe inconformidad en el tiempo que se tardan para la inscripción de los documentos		X	DRPRH	
9	Gestionar la apertura de una agencia bancaria en el Registro		X	URIC-GDN	
10	Renovar y reubicar computadoras para consulta de usuarios		X	DTI-GIM-RPRH	
11	Unificar las unidades de medida con las que trabajan en Catastro y Registro		X	DIGCN-DRPRH	
12	Instalar Ventanilla Única, en la que les resuelva todos los trámites		X	DIGCN-DRPRH	
13	Revisar la información de las máquinas de consulta, ya que no está completa		X	DRPRH-UGDA	

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD