



CNR

GOBIERNO DE EL SALVADOR Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA	NÚMERO DE SECUENCIA AM-0021	FECHA DE LA REUNIÓN 12-07-2018 SANTA ANA-USUARIOS
-------------------------	---------------------------------------	---

OBJETIVO: PROMOVER LA PARTICIPACION CIUDADANA Y SOCIAL COMO PROTAGONISTA DE SU PROPIO DESARROLLO Y DEL PAIS DESDE EL ENFOQUE DEL BUEN VIVIR.	ASUNTO: 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: 17-07-2018
---	------------------------	---

ASISTENTES

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

TEMAS TRATADOS:

Reunión con Usuarios

Oficina Departamental de Santa Ana

La Lic. María Teresa Fajardo da inicio a la reunión haciendo la presentación de la Señora Subdirectora Ejecutiva, Dra. Nathaly Moreno, quien a su vez agradece y da la bienvenida a los presentes a un espacio de Participación Ciudadana que se genera en el marco del cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana y de la instrucción del Presidente de la República, Profesor Salvador Sánchez Cerén, siendo funcionarios de territorio y no de escritorio.

Agradece la presencia de los representantes de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, Diputada por el departamento de Santa Ana, Lic. Hortensia López Quintana, Usuarios del Sistema, Señores Abogados, Ingenieros y Arquitectos, funcionarios y empleados del CNR de San Salvador y Santa Ana.

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



CNR

GOBIERNO DE EL SALVADOR Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0021

FECHA DE LA REUNIÓN

12-07-2018

SANTA ANA-USUARIOS

Este día estamos cumpliendo la visita número doce, quedando únicamente el departamento de Ahuachapán programado para el día de mañana. Estas jornadas de trabajo han sido diseñadas para escuchar cuales son las principales observaciones que la ciudadanía tiene en relación al quehacer del CNR, convirtiéndose en el termómetro de lo que se hace bien y lo que se hace mal, existen situaciones en las que se debe mejorar, y procesos en los que se debe de seguir trabajando para mejorar los servicios brindados. Las observaciones que se tengan, se convierten en oportunidades de mejora y a través del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad se intenta mantener el estándar en los procesos, los cuales se deben simplificar para ser más eficientes.

En esta reunión están presentes por parte del CNR los funcionarios que escucharán las situaciones que más les aquejan en el día a día:

- Lic. Ana María Umaña de Jovel, DRPRH
- Lic. Sonia Sánchez, DIGCN
- Lic. Mauricio Sermeño, DRC
- Lic. Mauricio Ramírez, DESFOR
- Arq. Ivette Zamora, DDHA
- Arq. Yanira Cardona, GIM
- Lic. Fátima Huevo, Oficial de Información
- Lic. María Teresa Fajardo, Gerente de Comunicaciones
- Las Jefaturas de la oficina de Santa Ana, Registrador Jefe, Lic. Alex Quintanilla, Jefe de la Oficina de Mantenimiento Catastral, Arq. Mónica Magaña, La Jefa del Registro de Comercio, Lic. María Emilia Castro y la Jefa Administrativa Ing. Consuelo Vargas.

Dentro de los avances que ha tenido en CNR en la Administración 2014-2018 se puede mencionar:

- Se ha territorializado el servicio, casi se tiene el 100% del territorio cubierto, para el 18 de septiembre se tiene programada la inauguración de la oficina número catorce, la cual estará en la ciudad de Cabañas, cumpliendo así en llevar los servicios a todo el país.
- Modernizar los procesos internos, día a día se está buscando su simplificación para garantizar a la población el servicio más eficiente y eficaz.
- Internamente se fortalece al Talento Humano a través de capacitaciones brindadas por la Escuela de Formación Registral, se capacita tanto al personal interno como al usuario.
- Día a día se busca la Calidad. Esta reunión no es una Rendición de Cuentas, sino que venimos a escuchar de la ciudadanía cuales son los problemas, está diseñada para la mañana escuchar a los usuarios y usuarias y por la tarde con el personal de cada una de las oficinas departamentales para compartir la información, así conoceremos de primera mano que ellos necesitan para desarrollar su trabajo.
- Se han realizado mejoras en Infraestructura y en Tecnología, brindando los recursos necesarios.

Lic. Ana María Umaña de Jovel, DRPRH

Agradece la oportunidad y le manifiesta a la ciudadanía que estamos de frente para identificar las mejoras, ya que solo de esa manera se puede crecer, quedamos sometidos al escrutinio de quienes nos pagan nuestros salarios, la ciudadanía.

Lic. Sonia Sánchez, DIGCN

Comenta que el propósito de esta reunión es escuchar a la ciudadanía, y está convencida que las cosas se están haciendo bien en relación a los Servicios Catastrales brindados. Este tipo de reuniones es un ejercicio novedoso, en donde el ciudadano se expresa, a la fecha llevamos cuatro años de conversar y de establecer ese diálogo con

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



CNR

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0021

FECHA DE LA REUNIÓN

12-07-2018

SANTA ANA-USUARIOS

la población, para que esta nos alumbre por donde caminar.

Lic. Mauricio Sermeño, DRC

Da inicio a su intervención, expresando que el objetivo del CNR es escuchar a la ciudadanía para mejorar, ya que muchas veces estos no son conocidos, de esta manera permite hacer esfuerzos internos para agilizar el servicio.

Lic. Mauricio Ramírez, DESFOR

Agradece a la ciudadanía, su participación en esta reunión de Participación Ciudadana, y hace referencia a que la Ley habla de audiencias públicas y de esa manera conocemos las necesidades de las partes interesadas.

Comparte la información, que la Escuela de Formación Registral no está únicamente al servicio de los mil ochocientos empleados de la institución, sino que está adicionalmente abierta al público y totalmente gratuita. Comenta que como consecuencia de las Reuniones de Participación Ciudadana en los departamentos de San Miguel, Usulután y La Unión, se han brindado exposiciones sobre diferentes temas.

Da inicio la participación de la ciudadanía.

Participación Ciudadana N.1

Comenta que la atención hacia su persona ha cambiado mucho en estos años, se hizo presente en la reunión del año pasado, hizo una petición y se le dio cumplimiento.

- Sugiere que las invitaciones no se den por medio de tarjetas, sino que amplíen la convocatoria colocando afiches, carteles u otros medio para que participe la ciudadanía en general.
- En el Registro, en la Atención al Usuario, han hecho cambios brutales que originan una mala atención. Han cambiado a la Lic. Patricia Funes, que deba una asesoría excelente, amable, ayudando a algunas personas hasta llenar sus recibos, sin embargo la trasladan y actualmente la persona encargada le dice "Acaso no es abogado", "Usted como notario lo debe saber", la Asesoría al Usuario deja mucho que desear, algunas personas no atienden por estar en sus llamadas personales, considera que los problemas se dejan en casa y no se llevan al trabajo. También menciona el traslado de la Lic. Susana, que no es una buena decisión.

Participación Ciudadana N.2

Se refiere a la Sra. Ingrid como una buena empleada que brinda un buen servicio en Atención al Usuario.

- Expresa su preocupación en relación al Registro de Comercio, y pide una explicación sobre qué base legal tiene el Registro de Comercio en hacer una vinculación de Matrículas de Comercio con los Balances. Pone ejemplo de una persona Caficultor, que no está obligado a llevar auditorías, pero tiene que presentar al Banco la Matrícula de Comercio, y ésta no se la otorga el CNR por no inscribir los balances.
- Otra situación que manifiesta es el poco espacio para estacionamiento y además le dijeron que los estacionamientos son para los empleados no para los Usuarios.

Participación Ciudadana N.3

Felicita a la comitiva por este tipo de reuniones y asegura que la crítica es constructiva.

- Existen espacios para estacionamiento disponibles, pero el vigilante no les permite el acceso.
- Felicita a la mayoría de empleados por hacer bien su trabajo, en Asesoría en Catastro ha identificado a una persona que no anda muy contenta pero sin embargo hace su trabajo. La Arq. Mónica Magaña, se hace presente y pregunta si alguien necesita algo y si ya hemos sido atendidos.
- En Asesoría al Usuario, existen personas que hacen uso de su teléfono celular y el usuario debe esperar hasta que terminan sus llamadas para continuar con el trámite.

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



CNR

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0021

FECHA DE LA REUNIÓN

12-07-2018

SANTA ANA-USUARIOS

-Excelente colega la persona encargada del Registro de Comercio.
-Se le presentó un problema con un Registrador Auxiliar.
-En esta sala son muy pocas las personas ajenas al CNR, somos pocos los que diremos lo bueno o lo malo que trabaja el personal del CNR, tomar en cuenta porque es una Reunión de Participación Ciudadana.

Participación Ciudadana N.4

Agradece la oportunidad y a la vez solicita capacitaciones en temas relacionados al Registro: Escrituras en cabeza de su dueño, temas relacionados al ISTA, Transferencia de Dominio, bajo que parámetros legales se niega la transferencia de dominio. Observa que hay mora registral porque hay una demora de uno a dos meses que no ha habido respuesta a las inscripciones.

Lic. Ana María Umaña de Jovel, responderá con el apoyo del Registrador Jefe Lic. Alex Quintanilla.

Se debe tener presente que en el mes de mayo del año 2014, hubo una reforma al Decreto, por lo que se hace necesario establecer coordinadas con el ISTA y trabajar diferentes escenarios, del ISTA a Colonos, de Beneficiarios a terceros, si la venta fue antes o después de la reforma, etc., se hace necesario que en conjunto con ESFOR se analicen ocho escenarios relacionados con los Decretos 632 y 719.

Lic. Alex Quintanilla, comenta que muchas veces el atender público, se vuelve una labor complicada, ya que a los compañeros les toca atender Usuarios de todo tipo y al hacer un cambio se evalúan las fortalezas de las personas, y fue necesario rotar al personal para fortalecer otras áreas del proceso registral.

Lic. Mauricio Sermeño, DRC

Existe una pregunta puntual, por el depósito del balance en relación a la Matrícula de Comercio, y es que todos los comerciantes cumplan con los requerimientos mercantiles. Lo que se necesita para renovar una Matrícula es la Solicitud, el Balance General y la Solvencia de DIGESTIC, no es necesario que los Balances estén depositados pero queremos que los depositen, lo que se pretende es que se cumplan las disposiciones generales. Actualmente existe un proyecto llamado Central de Balances y es que si existen 24,500 empresas deben de existir igual cantidad de Balances, lo cual es una información valiosa para poder obtener información por rubros, vital para el país. Invita a los Contadores y a las Empresas a que cumplan con esta disposición. Aprovechemos el espacio para solicitarle a la ESFOR que organice jornadas en materia mercantil.

Interviene la Lic. Monterrosa, e insiste en que especifique cual es la base legal existente para tal petición, ya que en Santa Ana le están exigiendo al usuario presentar los Balances de diez años atrás a lo que responde el Lic. Mauricio Sermeño que no es un requisito y que nos se pedirá más de tres años, sin embargo le sugiere a la ciudadana hacerse presente a la oficina donde le extenderán su Matrícula de Comercio.

Dra. Nathaly Moreno, SDE

Interviene, y expresa que debemos dar una explicación hasta que el usuario se sienta satisfecho. Hace un recuento de las personas presentes, estamos 58 personas de las cuales 48 son usuarios y 13 es personal institucional, a lo que concluye que hay más personas externas y serán tomadas en cuenta sus opiniones.

Participación Ciudadana N.5

-Comenta que también ha tenido problemas con el estacionamiento y el vigilante.
-Hace referencia a la amnistía de pago que emitió el Gobierno, si la permite es para que el comerciante se ordene y la carrera de los Contadores se deben a cambios a diarios, solicita que se les informe cuando existan cambios de disposiciones. Si hay amnistía traten de beneficiar al Usuario.

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

CNR

Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0021

FECHA DE LA REUNIÓN

12-07-2018

SANTA ANA-USUARIOS

-Están denegando todas las Matrículas de Comercio por el Balance, cambian formatos, es necesario que se estandaricen.

Participación Ciudadana N.6

En Santa Ana se tienen unos requisitos y en San Salvador son otros para un mismo trámite, observa que no hay uniformidad.

Para solicitar una ubicación Catastral, en algunos departamentos se paga y en Santa Ana no se hace. Es necesario que se unifique criterios.

Participación Ciudadana N.7

Desde 1998, cuando nace el CNR inició a trabajar en el área de Catastro y le ha costado adaptarse al proceso de modernización, ya que cuando le observan un plano ha tenido que estar pidiendo ayuda y se ha acercado a los jefes y le han ayudado a resolver los problemas ya que es de lo que se gana la vida, los criterios con los que se trabaja en esta área son los mismos, lo que necesitamos es capacitarnos y actualizarnos en lo que el CNR está avanzando.

Participación Ciudadana N.8

-Solicita una explicación de por qué no le dan sus Matrículas de Comercio, cual es la razón de por qué se vinculan las Matrículas con los Balances, hay que analizar que en tres años prescriben y existen muchas sociedades inactivas.

-En el RPRH de San Salvador, hay una mala atención al Usuario y mala Asesoría especializada, existen cuatro ventanillas y no le dieron asesoría.

-Tiene problemas con cuatro lotificaciones en el Registro de la Propiedad.

Participación Ciudadana N.9

Durante los años 1992-1994 fue empleada del CNR en Santa Ana y San Salvador y felicita al Registro por los nuevos cambios, han sido muy diligentes en brindar los servicios a los usuarios, todo ha venido cambiando, y en lo personal le ha costado adaptarse a los cambios especialmente tecnológicos, ha visto como se avanza en tecnología y en calidad, lo que falta es ir capacitando al personal y al usuario por lo que propone que conjuntamente con ESFOR coordinen capacitaciones y propone el local de la Asamblea Legislativa para el desarrollo de los eventos.

Solicita al Director de la ESFOR que se reúnan en su oficina para levantar los listados de las personas y los temas para preparar los procesos formativos.

Participación Ciudadana N.10

Expone el caso de los Derechos de Titulares en Matrículas en Registro de la Propiedad en una escritura de compraventa se identificaba por medio de la Cedula de Identidad Personal pero por un error involuntario del notario, se equivocó en una letra del nombre y se me explicó en el Registro de Santa Ana que no era problema el nombre y se rectificó, se comprobaban los nombres con partidas de nacimiento y el NIT era innecesario, se puede observar que no hay unificación de criterios porque en algunos piden el NIT. Considera que se deben de identificar con los mismos documentos con los que se identificó al momento de la compra venta.

Participación Ciudadana N.11

Los Usuarios del CNR también hemos ido en un proceso de mejora continua. Sugiero un decreto para ponerse al día con los Balances y tres años sería suficiente, pero debería de haber un incentivo y posteriormente, se podría establecer una sanción en caso de incumplimiento. En algunos casos el Registrador impone su criterio como

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



CNR

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0021

FECHA DE LA REUNIÓN

12-07-2018

SANTA ANA-USUARIOS

ejemplo la no emisión de la Matrícula de Comercio. Pregunta: adonde dice que la solvencia de DIGESTIC es necesaria para obtener la Matrícula de Comercio?, para eso es necesario viajar a San Salvador, para solicitarla y propone que se elimine la solvencia o den la alternativa de solicitarla en línea y con el tema de los requisitos se tiene el ejemplo que la solvencia de la Alcaldía Municipal solo se la piden en el Registro de Santa Ana.

Participación Ciudadana N.12

Es importante hacer del conocimiento que en el año 2015, llevé al Registro un Título Supletorio y la aprobación del plano se tardó dos años; y una persona del Registro le informó que por \$600.- dólares se lo aprobaban a lo que respondí negativamente dejando en el buzón escrito lo sucedido, a la fecha aún existen personas que piden dinero para agilizar los trámites. Posteriormente, al año de observarlo se presentó la Arq. Mónica Magaña y fue inscrito.

Trató de realizar una cancelación de una hipoteca en Santa Ana y en la escritura no aparecía el apellido de casada y en Atención al Usuario le recomendaron que le pusiera "conocida por", pero la escritura no relacionaba el apellido de casada y dije que no se le seguiría un juicio de identidad por el nombre. La pregunta obedece al tema de los nombres.

Lic. Sonia Sánchez DIGCN

-El trámite de Servicios priorizados en el Registro de la Propiedad, no es para todos los trámites, en Catastro cuando hay modificaciones de linderos, se tiene que ir al campo, eso obliga a programar inspección, citación de colindantes, si hay necesidad se cita a la FGR, es decir, sale de nuestro control, a ellos se les solicita su presencia con quince días de anticipación.

-Aconseja a la ciudadanía que para efectos de tener plena garantía a la hora de adquirir un inmueble, se apersonen a las oficinas y obtengan su Ubicación Catastral, de esa manera se garantiza que tiene existencia real y nos ordenamos con el sistema; y luego al entrar los documentos al Registro ya no deberían de tener ningún problema con su Registro.

-Recomienda a la ciudadanía que compren sus Ubicaciones Catastrales para su seguridad, es la descripción técnica de su inmueble y es un documento de fe pública. Al Estado de El Salvador le consta que esa parcela tiene un propietario.

-El 31-01-2019 entra en vigencia la Ley de los Procedimientos Administrativos que obliga a la Administración Pública a uniformar los procedimientos, no se podrá pedir ningún requisito que la ley no lo obligue. Esto permitirá vincularse con otras instituciones y tener ventanillas únicas.

-En virtud de la Ley nos estamos organizando con el Banco Central de Reserva y ellos nos solicitan que las empresas tengan las Matriculas de Comercio vigentes, el mundo está cambiando y tenemos que automatizarnos y hacer uso de la tecnología.

-Hacer más parqueos no es la solución, estamos obligados a vincularnos y las personas deben cumplir con los requisitos Mercantiles, Catastrales, el ciudadano debe de estar atento e informado.

Lic. Ana María Umaña de Jovel. DRPRH

-Aclara que el Catastro se tiene el servicio priorizado y el Registro la Ventanilla Express y allí fueron identificados cuales de sus servicios podían ser brindados bajo esa modalidad, la Ley establece cuales son los servicios que están arancelados y al presentarle al Consejo Directivo se identifican aquellos que tuvieran antecedentes en SIRyC. Los tiempos de entrega de los documentos son para inscripciones, 8 horas hábiles, las Certificaciones en 4 horas hábiles, pero algunos documentos no se pueden atender por ser emitidos por vía judicial o los que involucren linderos.

-La labor del Registrador está sustentada por el principio de legalidad y debemos ser flexibles, basados en la Ley, pero en esa flexibilidad es donde intervienen una diversidad de criterios. Estamos trabajando conjuntamente con

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

CNR

Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0021

FECHA DE LA REUNIÓN

12-07-2018

SANTA ANA-USUARIOS

ESFOR, con el Lic. Mauricio Ramírez en el tema de Servicio de Tránsito, el mismo tema abordado con situación local, discusión por zona: Central, Paracentral, Oriente, Occidente y se darán resultados a nivel nacional, todo en aras de armonizar los criterios ya que debemos resolver de igual manera en Ahuachapán como en La Unión.

Lic. Mauricio Sermeño. DRC

- Ratifica que no es necesario tener actualizados los Balances para obtener la Matrícula de Comercio.
- No se puede tener un documento estándar para estructuras de Balances.
- Trabajemos en los requisitos básicos que debe llevar un Balance.
- Procedimiento para atender Sociedades inactivas, como CNR somos los más interesados, se tienen 100,000.00 expedientes en nuestros archivos. Es necesario dar continuidad al proceso de liquidación de empresas según el Código de Comercio.
- En el año 2017 nace Miempresa.gob, con lo que hemos logrado no almacenar más papel. Hay que hacer uso de las herramientas tecnológicas.
- La base legal para exigir la Solvencia de la DIGESTIC está en el Art. 107 Bis de la Ley del Registro de Comercio como requisito para la renovación de la Matrícula de Comercio. Además informa que todo el trámite de la DIGESTIC puede ser realizado en línea.
- La solicitud de la Matrícula de Comercio puede hacerse en línea.
- En la Ventanilla Express del Registro de Comercio están casi todos los servicios, se pueden solicitar por este medio, por orden y transparencia. Según el acuerdo de Consejo Directivo, este servicio se brindará en 24 horas y lo estamos realizando en un periodo de 4-6 horas, nuestro objetivo es que los clientes se retiren satisfechos.
- Las Solvencias Municipales son disposiciones emanadas por los Gobiernos Municipales.
- Al ingresar al sitio Web encontrarán modelos de escrituras y los requisitos necesarios para cada servicio.

Participación Ciudadana N.13

Manifiesta que se dedica a la agricultura, es usuario de Catastro, siendo su madre colona de una Cooperativa y sus hijos los beneficiarios. Inscribieron los inmuebles pero no pueden ser transferidos por que los confunden con que les aplica la Ley de Creación del ISTA con la Ley de la Reforma Agraria. Hoy en día los beneficiarios ya son profesionales y afirma que quien determina la calidad de colono es la Cooperativa. Tiene un año esperando respuesta por parte del Registro y le han dicho que no lo van a inscribir y de ser así se irá a la Sala de lo Contencioso Administrativo o a otras instancias.

Lic. Alex Quintanilla, Registrador Jefe.

Explica que casos como este es lo que ellos ven día a día. Se debe cumplir con la Ley de la Reforma Agraria, la cual, como parte de sus requisitos es ser colono y trabajador de la tierra, pero en este caso el hijo ya es Ingeniero y es lo que expresa el Registrador y es la razón por la que no se puede inscribir.

Lic. Ana María Umaña de Jovel. DRPRH

Este día he dejado un memorando que firmé el día de ayer sobre los resultados de una discusión con el ISTA, este tema se abordó desde el año 2014 cuando salieron las reformas, presentándonos ocho escenarios, Colonos, personas sin tierra, Cooperativas, del ISTA a las Cooperativas, para lo cual se sostuvo una reunión conjunta ISTA y CNR y la hemos socializado con los Registradores. El Registro debe de aplicar correctamente la Ley y el usuario también debe de someterse a la Ley.

-La Aplicación de los lineamientos debe de ser con DUI y se tiene que superar la práctica del "conocido por "conocido socialmente por", a esto se le agregan personas divorciadas, vueltas a casar, etc. y en el transcurrir del tiempo se han utilizado las Cédulas. Para darle solución a este problema, en el CNR se creó la Base de Comunes y le crearon un código único, con lo que logramos tener superado el problema y depurada la base de

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



CNR

GOBIERNO DE EL SALVADOR Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA	NÚMERO DE SECUENCIA AM-0021	FECHA DE LA REUNIÓN 12-07-2018 SANTA ANA-USUARIOS
------------------	--------------------------------	---

datos.

Participación Ciudadana N.14

En Catastro me hacen observaciones al plano, se subsana, se vuelve a presentar y vuelven a hacerle otras observaciones. Deben hacerlas de una vez todas las observaciones, es la sugerencia.

Participación Ciudadana N.15

-Tiene un problema de diez desmembraciones y no se sabe si las propiedades deben traspasarse tal como están, pero aún no ha sido posible su inscripción.
-Tiene otra propiedad que no le resuelven el traspaso por estar relacionada a una Cooperativa, le dijeron que primero debe tener autorización de la Cooperativa.
-Muchas veces el usuario necesita información y trata de comunicarse telefónicamente para solicitarlo pero es imposible que le atiendan vía telefónica, entonces uno busca otra alternativa y busca la vía virtual pero no siempre se obtiene respuesta. Hay que apersonarse al Registro y la gente es amable si uno es amable.

Participación Ciudadana N.16

-Anteriormente los traspasos eran trámites que se tardaban entre 10 y 15 días, pero actualmente hay que esperar dos meses, que pasa en el 2018?
-Hay que mencionar el trato en Asesoría, en el año 2016 presencie un evento en el cual un miembro del personal del Registro le alzó la voz a un usuario diciendo "Es estúpida o que!!", en otra oportunidad fui maltratada siempre por un empleado que me dijo "que no entiende", ante esto le hace un llamado a las Jefaturas para que pongan atención a este tipo de tratos porque como usuarios nos arriesgamos a ser maltratados.

Participación Ciudadana N.17

Si hablamos de trato al usuario debo de manifestarme y decir que no fui invitada. Pase a Asesoría al usuario porque observaron la cancelación, no así el documento y la persona indicada para la asesoría me dijo "Haga un escrito aclaratorio que el pago no coincide con el área", qué se debe o no se debe hacer? Seguidamente realizó otro trámite de remediación de inmuebles, hace la consulta, presenta la escritura, se hizo la medición y un técnico de Catastro le dice: "Eso no procede porque la matrícula no era del que presentaba sino de otro propietario".

Participación Ciudadana N.18

El Registro de Santa Ana es de los mejores en atención al público. Sugiere que para las personas que no son de Santa Ana, se utilicen las plataformas virtuales y el CNR las debe de tener actualizada, pongan videos, informen sobre los criterios registrales en la página Web y las invitaciones a estas reuniones, por esto es que la ciudadanía no asiste; y para los usuarios, estamos en la era digital y debemos usar las herramientas.

Lic. Ana María Umaña de Jovel. DRPRH

Comenta que el CNR está desarrollando una Maestría en Gobernabilidad y Alta Gerencia Pública y en el último módulo, como logramos ponerle valor al Servicio Público es haciendo uso de las plataformas virtuales, la asesoría deja de ser presencial y pasa a ser virtual, ya desde el año pasado, desde la Rendición de Cuentas, se han puesto en la Página web del CNR todas las observaciones.

Lic. Sonia Sánchez. DIGCN

Es nuestra obligación la prestación de Servicios Virtuales, no podemos prometer ahora lo que no les podemos cumplir, como información explica que existen cinco bases de datos Registrales y una franja donde no hay información, existen más de dos millones de matrículas y si hablamos de Catastro hay dos millones setecientas

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

CNR

Centro Nacional de Registros

Centro Nacional de Registros CNR
Nombre de Dirección, Gerencia o Unidad

Formato: F0134
Versión: 2

AYUDA DE MEMORIA	NÚMERO DE SECUENCIA AM-0021	FECHA DE LA REUNIÓN 12-07-2018 SANTA ANA-USUARIOS
------------------	---------------------------------------	---

mil parcelas, a eso agreguémosle la base de datos de la vinculación Registro Catastro, son ciento cincuenta millones de datos, así debemos de garantizar la conectividad y el Servicio en línea.

Con Relación a Santa Ana, el Catastro trabaja muy bien y es posible atender las sugerencias, hemos tomado nota y las atenderemos y comunicaremos lo que es viable. Cabe mencionar que la transformación de la institución a partir del año 2014 es asombrosa, hoy se tiene una prestación de servicios más modernos.

Dra. Nathaly Moreno. SDE

Efectivamente, queríamos observaciones y las hemos obtenido, bien anotadas, bien recibidas. Algunas inquietudes han tenido respuesta y a las que no se les haya dado la respuesta completa, nuestro compromiso es cumplirlas, registraremos sus contactos para retroalimentarlos.

Esta ha sido una jornada enriquecedora, todos los funcionarios que tienen la responsabilidad de resolver en el menor tiempo posible han tomado nota de ello.

Cierra el evento la Lic. María Teresa Fajardo, invitando al XXXI Encuentro Latinoamericano de Consulta Registral, a celebrarse en San Salvador del 3 al 7 de Septiembre, siendo sede del evento el Hotel Sheraton Presidente. Quedan cordialmente invitados y se agradece su presencia a este evento de Participación Ciudadana.

ACUERDOS Y TAREAS:

PUNTO Nº.	ACCIÓN	ACUERDO /TAREA		RESPONSABLE (S)	FECHA COMPROMISO
		A	T		
1	Programar capacitaciones a usuarios sobre cambios tecnológicos realizados en el CNR		X	ESFOR	
2	Realizar en un mismo momento, las observaciones a los documentos presentados.		X	DRPRH-DIGCN	
3	Unificar criterios		X	DRPRH-DIGCN	
4	Ampliar estacionamiento		X	GIM	

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD