



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

# MEMORIA DE LABORES 2015

[www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv)

	<b>Mensaje del director ejecutivo, Rogelio Canales Chávez</b>	<b>3</b>
<b>I.</b>	<b>Organización</b>	<b>6</b>
	1.1 Organigrama institucional	6
	1.2 Consejo Directivo	7
	1.3 Personal ejecutivo	7
<b>II.</b>	<b>Marco Filosófico</b>	<b>10</b>
	2.1 Marco legal	10
	2.2 Misión, Visión, Valores	11
	2.3 Política de la Calidad	12
<b>III.</b>	<b>Logros Institucionales</b>	<b>14</b>
	3.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios y registros geográficos	15
	3.1.1 Registro de derechos de propiedad	15
	3.1.2 Registros geográficos	21
	3.2 Modernización de la prestación de servicios	25
	3.3 Reducción de los tiempos de respuesta en la prestación de servicios	27
	3.4 Medición de la percepción ciudadana	29
	3.4.1 Nivel de satisfacción de la población usuaria	29
	3.4.2 Percepción de la imagen institucional	32
	3.5 Desarrollo del talento humano	32
	3.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación	33
	3.7 Posicionamiento de la imagen institucional	35
	3.8 Optimización del uso de los recursos	36
	3.8.1 Fortalecimiento de la infraestructura	36
	3.8.2 Política de Austeridad	37
	3.8.3 Política de Eficiencia Energética	37
<b>IV.</b>	<b>Ejecución del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual</b>	<b>39</b>
<b>V.</b>	<b>Ejecución Presupuestaria</b>	<b>42</b>
	5.1 Ingresos presupuestados y reales 2015	42
	5.2 Egresos presupuestados y reales 2015	43

# Mensaje del Director Ejecutivo, Rogelio Canales Chávez

---



Con la plena satisfacción de haber cumplido eficazmente las funciones que me fueron otorgadas por Ley como director ejecutivo del Centro Nacional de Registros (CNR), me dirijo al Estado salvadoreño, a su población y a la comunidad internacional para dar a conocer los principales logros obtenidos por esta administración, correspondientes al año 2015.

La presente *Memoria de Labores del CNR, 2015* resume el esfuerzo realizado tanto por las cinco direcciones, quienes tienen la responsabilidad de brindar los

servicios y productos en materia registral y geográfica de forma expedita, transparente y oportuna a la población usuaria, así como por todas las demás estructuras que conforman la Institución. Lo anterior no hubiese sido posible si no se contase con el apoyo decidido del Consejo Directivo y de la Subdirección Ejecutiva, encabezada por la licenciada María Silvia Guillén.

Nuestro compromiso es con la población usuaria del CNR, razón de ser de la Institución, y en función de ello, en la gestión 2015, se concretaron proyectos necesarios e indispensables para mejorar el servicio ofrecido.

Un proyecto de vital importancia ha sido la creación e inauguración de la Escuela de Formación Registral (ESFOR), la cual contribuirá a ampliar los conocimientos

en materia registral tanto del recurso humano del CNR como de la población usuaria.

Así mismo, se han extendido los servicios a la población en varios campos, por ejemplo, se inauguraron las nuevas instalaciones para la oficina departamental en la ciudad de Cojutepeque, donde se atenderán los departamentos de Cuscatlán y Cabañas. De igual forma, se realizó la apertura de las oficinas del Registro de Comercio en los departamentos de Santa Ana y San Miguel; y del servicio de Ventanilla Express en el Registro de Comercio en San Salvador, que atiende documentos mercantiles, matrículas y balances.

Nos enorgullece manifestar que de acuerdo a la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, el CNR ha logrado el 100 % de cumplimiento en la publicación de información oficiosa, ubicándonos nuevamente en el primer lugar en dicho ámbito.

En cuanto a la ejecución anual evaluada, por las dos encuestas de opinión a la población usuaria sobre la satisfacción del servicio brindado, y por la ejecución del Plan Operativo Anual según los indicadores de cumplimiento de metas planteadas para el año 2015, me satisface y felicito a todo el recurso humano de la Institución por alcanzar, en el primer caso una calificación promedio de 82.94 % de satisfacción, y en el segundo un promedio de cumplimiento del 96.8 %.

Para finalizar, esta administración ha estado comprometida con los lineamientos del gobierno del Señor Presidente de la República, profesor Salvador Sánchez Cerén en el cumplimiento del *Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador, productivo, educado y seguro* en camino hacia el logro de la excelencia a través de la eficiencia, eficacia y ética en el trabajo institucional.

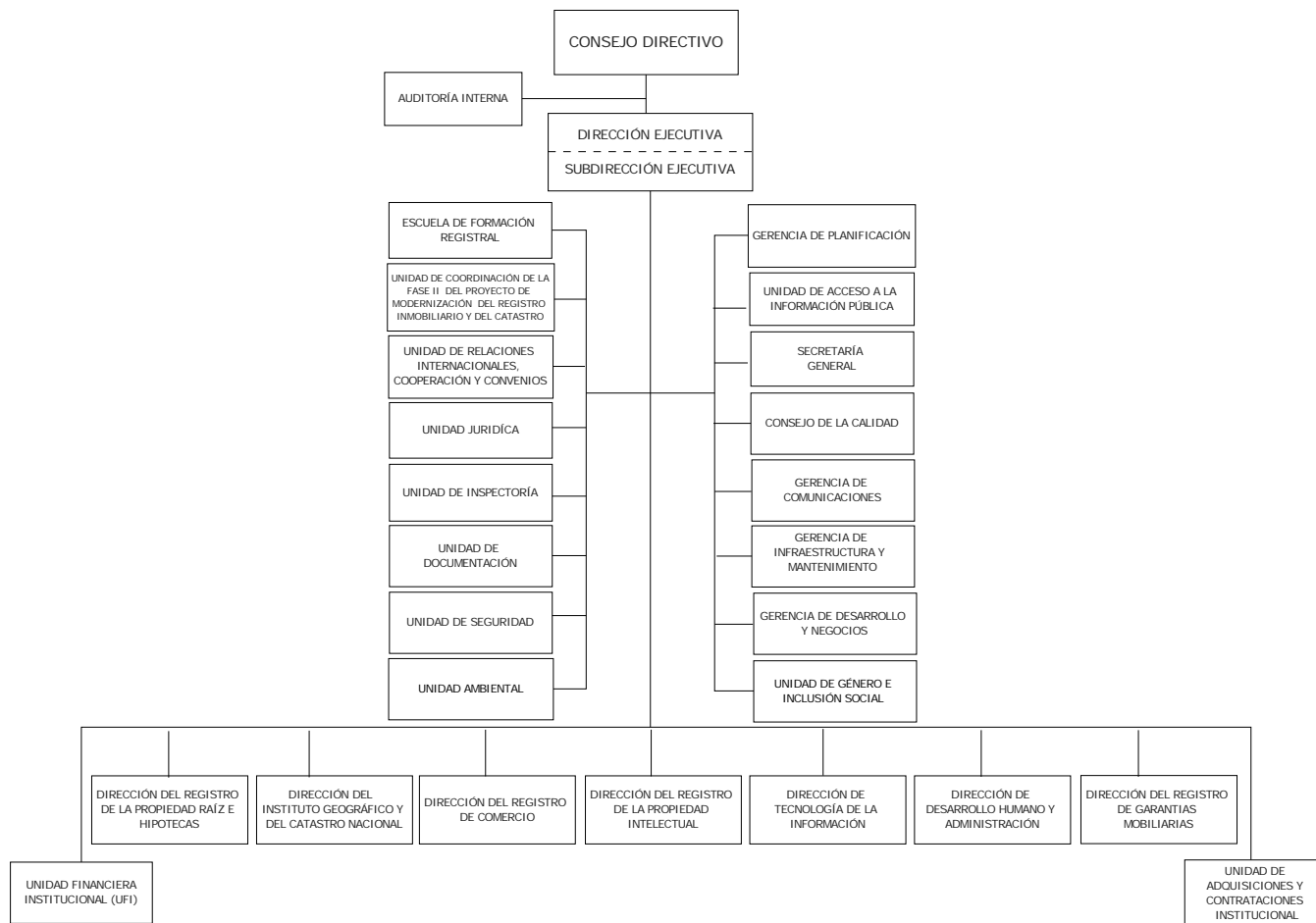
# I. Organización



# I. Organización

## 1.1 Organigrama institucional

ORGANIGRAMA GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS



Aprobado por Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, según Acuerdo No.175 CNR/2015. -Punto No 5, Sesión extraordinaria No.12 del 27/10/2015

## 1.2 Consejo Directivo

El Consejo Directivo es la máxima autoridad del Centro Nacional de Registros, entre otras funciones, tiene las de aprobar las grandes líneas de trabajo y vigilar que se realicen con transparencia, eficiencia y eficacia; los planes, programas y proyectos estratégicos que propone e implementa la Dirección Ejecutiva y el personal bajo su cargo; y los procesos de licitación de servicios y obras.

Está integrado por el Ministro de Economía, Tharsis Salomón López; la Viceministra de Comercio e Industria, Merlín Alejandrina Barrera López; el Viceministro de Vivienda y Desarrollo Urbano, José Roberto Gochez Espinoza; el Viceministro de Hacienda, Roberto de Jesús Solórzano Castro; la representante de la Federación de Asociaciones de Abogados de El Salvador, Gloria de la Paz Lizama de Funes; el representante de la Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos, José Roberto Ramírez Peñate. Cuenta con el apoyo del secretario general del Consejo Directivo, Lic. José Gerardo Liévano Chorro.

## 1.3 Personal Ejecutivo

El primer nivel ejecutivo del CNR está constituido por el director ejecutivo, Lic. Rogelio Canales Chávez y la subdirectora ejecutiva Licda. María Silvia Guillén.

El CNR cuenta con siete directores o directoras al frente de cada una de las direcciones para la prestación de servicios que le manda la Ley, las cuales son: el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, el Registro de Comercio, el Registro de la Propiedad Intelectual, la de Tecnología de la Información, la de Desarrollo Humano y Administración, y la del Registro de Garantías Mobiliarias. Así mismo, como puede verse en el organigrama, tiene otras unidades que están en función de las direcciones, en particular, y del CNR en general, para brindar un eficaz servicio a la población.



## Personal ejecutivo del Centro Nacional de Registro



**Primera fila de izquierda a derecha:** María Teresa Fajardo, gerente de Comunicaciones; Ana María Umaña de Jovel, directora del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas; Rogelio Canales Chávez, director ejecutivo del CNR; María Silvia Guillén, subdirectora ejecutiva del CNR; Sonia Ivett Sánchez, directora del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, y Silvia Ivette Zamora, directora de Desarrollo Humano y Administración.

**Segunda fila de izquierda a derecha:** Ricardo Garcilazo, jefe de la Unidad Jurídica; José Mauricio Ramírez, director de la Escuela de Formación Registral; Edward Calderón, director de Tecnología de la Información; José Mauricio Sermeño, director del Registro de Comercio; Martha Evelyn Menjívar, directora del Registro de la Propiedad Intelectual; José Gerardo Liévano Chorro, secretario general del Consejo Directivo; Juan Isidro Figueroa, jefe de la Unidad de Seguridad Institucional, y Edgar Flamenco, oficial de información CNR.

**Tercera fila de izquierda a derecha:** Rabí Orellana, jefe de la Unidad de Auditoría Interna; Andrés Rodas, jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales; Elizabeth de Cóbar, jefe de la Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios; Illich Quinteros, director del Registro de Garantías Mobiliarias; Ruth Jeannette Cuestas, gerente de Desarrollo y Negocios; Germán Acevedo Santamaría, jefe de la Unidad Financiera Institucional; Yanira Cardona, gerente de Infraestructura y Mantenimiento; y David Ayala, jefe de la Unidad de Inspectoría.



## II. Marco Filosófico



## II. Marco Filosófico

---

### 2.1 Marco legal

El Centro Nacional de Registros se creó como una institución pública con autonomía administrativa y financiera, mediante el *Decreto Ejecutivo No. 62*, del 5 de diciembre de 1994, publicado en el *Diario Oficial No. 227*, tomo 325, del 7 de diciembre de 1994. Este decreto hacía del CNR una unidad descentralizada adscrita al Ministerio de Justicia, fusionando la Dirección General de Registros, el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el Registro Social de Inmuebles, el Instituto Geográfico Nacional y el Registro de Comercio.

En junio de 1999, por *Decreto Ejecutivo No. 6*, el CNR pasa a ser una unidad adscrita al Ministerio de Economía, ubicación en el organigrama del Ejecutivo que le permite fortalecer las funciones registrales consolidándolas en una sola institución, a fin de cumplir con la obligación del Estado de garantizar la seguridad jurídica sobre los derechos de propiedad, a través de servicios eficientes y mediante la adopción de nuevas tecnologías.

Actualmente, se consolida como una institución que acerca sus servicios a la población usuaria, con presencia en 12 de los 14 departamentos del país y cinco células registrales, las cuales funcionan a partir de convenios entre el CNR y otras instituciones como el Fondo Social para la Vivienda o el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, para atender en exclusividad la demanda de la población usuaria de estas instituciones.

## 2.2 Misión, Visión y Valores

### Misión

Garantizar los principios de publicidad, legalidad y seguridad jurídica de los registros de propiedad raíz e hipotecas, de comercio, de propiedad intelectual, de garantías mobiliarias, de cartografía y de catastro, mediante una gestión moderna, transparente, auto sostenible, con calidad y comprometida con el desarrollo económico y social del país.

### Visión

Ser líder en la prestación de servicios públicos.

### Valores

Excelencia	Orientar las prácticas sobresalientes en la gestión institucional tendientes a superar constantemente resultados de desempeño.
Compromiso	Asumir responsabilidades voluntariamente para el cumplimiento de los objetivos del CNR.
Solidaridad	Garantizar el acceso efectivo de los servicios institucionales a los más desfavorecidos.
Transparencia	Actuar apegado a la Ley con eficacia, eficiencia y responsabilidad.
Probidad	Actuar con integridad, rectitud y honradez.
Legalidad	Actuar con apego a la Constitución y las leyes que nos rigen.
Lealtad	Actuar con fidelidad a los fines del Estado y a los de la institución.
Equidad	Tratar a la población usuarias, externos e internos, con imparcialidad.

## 2.3 Política de la Calidad

El Centro Nacional de Registros dispone de un Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC), el cual está certificado desde el año 2004 bajo la norma internacional de calidad ISO 9001. Dicha norma requiere, entre otros requisitos, que la Dirección haga una declaración de intenciones sobre la mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece a la población usuaria y otras partes interesadas.

Con base en lo antes expuesto, el CNR ha enunciado su Política de la Calidad de la siguiente manera:

**“Nuestro compromiso es brindar servicios y productos con excelencia.”**

En consecuencia, en octubre de 2015, el Consejo de la Calidad del CNR aprobó el diseño y rediseño de 25 procesos institucionales. Todas las unidades involucradas en cada paso del proceso realizaron un encomiable esfuerzo; labor que contribuye a mejorar y facilitar la prestación de los servicios tanto a la población usuaria externa como interna.



Personal del área de atención al cliente del CNR atendiendo solicitud de usuaria.

## III. Logros Institucionales



### III. Logros Institucionales

---

En este apartado se acreditan los resultados más relevantes alcanzados por el CNR durante el período. Se destaca el decidido compromiso para garantizar la seguridad jurídica de derechos de propiedad, la modernización en el registro inmobiliario y de catastro, los esfuerzos para acercar los servicios a la población y la mejora en la calidad de los mismos, reflejada en la medición de la satisfacción de población usuaria, así como en la imagen institucional.

Se informa también sobre los resultados en el área de fortalecimiento institucional expresados en el desarrollo del talento humano, el uso intensivo de las tecnologías de información para salvaguardar la integridad de la información registral, asegurar la disponibilidad de los servicios y la optimización en el uso de los recursos. Todo ello en el marco de una política de ahorro y austeridad promovida por la Presidencia de la República.

Un logro fundamental es el combate decidido contra prácticas irregulares, abusivas, y algunas delictivas. El compromiso ha sido y es con la transparencia, la ética y la anticorrupción.

Se creó la Unidad de Género e Inclusión Social para institucionalizar las condiciones que aseguren la equiparación de oportunidades y la igualdad en el trato para todas las usuarias y los usuarios, sin diferencias por razones de trabajar en instituciones públicas, raza, género, edad o condición social. Entre sus atribuciones está el asegurar la igualdad de derechos para las personas con discapacidad, grupos indígenas, adultos mayores y la comunidad de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales (LGBT).



### 3.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios y registros geográficos

La información estadística relacionada con el desempeño institucional en la prestación de servicios registrales y en la producción geográfica ha sido organizada de acuerdo al volumen de transacciones generadas.

#### 3.1.1 Registro de derechos de propiedad

Uno de los giros fundamentales del CNR es el registro de derechos de la propiedad en los siguientes ámbitos: raíz e hipotecas, actividades mercantiles e industriales, y creaciones intelectuales.

##### Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

La finalidad de este Registro es brindar seguridad jurídica a las y los titulares de derechos de propiedad y demás derechos reales sobre bienes inmuebles, a través de la inscripción de estos en el CNR, en virtud del principio de la publicidad registral<sup>1</sup>.

Las solicitudes de servicio atendidas y resueltas en las 12 oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (registro inmobiliario)<sup>2</sup> ascienden a 617 432, de las cuales 331 069 (54 %) corresponden a documentos que requieren ser calificados para efectos de inscripción, tales como: escrituras de propiedad, hipotecas, entre otros; y 286 363 (46 %) son documentos de otra naturaleza, tales como: certificaciones, carencias de bienes, informes de datos de índice, etcétera.

---

<sup>1</sup> Reglamento de la *Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas*. Art. 46. En beneficio de todo titular de derechos inscritos en el Registro, la fe pública registral protege la apariencia jurídica que muestran sus asientos, contra impugnaciones basadas en la realidad jurídica extra registral.

<sup>2</sup> Ubicadas en 12 departamentos a excepción de Morazán y Cabañas.

**Cuadro No.1**  
**Servicios otorgados según su naturaleza**

No.	Tipo de documento	No. de documentos con resolución	Participación %
1	Escrituras inscritas	222 942	36.1 %
2	Certificaciones extractadas y literales	131 120	21.2 %
3	Certificación de carencia de bienes	121 950	19.8 %
4	Escrituras observadas	71 826	11.6 %
8	Otros*	69 594	11.3 %
<b>TOTAL</b>		<b>617 432</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

\*Informe de datos de índice, escrituras retiradas sin inscribir, escrituras denegadas, razón por certificación, informes registrales, escrituras canceladas en pleno derecho.

En el ámbito del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el 68 % de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel, distribuyéndose el 32 % restante en las restantes ocho oficinas departamentales.

**Cuadro No. 2**  
**Servicios otorgados por oficina departamental**

No.	Oficina	No. de servicios otorgados	Participación %
1	San Salvador	232 593	37.7 %
2	La Libertad	62 147	10.1 %
3	Santa Ana	59 555	9.6 %
4	San Miguel	59 403	9.6 %
5	Usulután	41 342	6.7 %
6	Sonsonate	36 895	6.0 %
7	San Vicente	31 678	5.1 %
8	La Paz	27 774	4.5 %
9	Ahuachapán	25 007	4.1 %
10	La Unión	20 431	3.3 %
11	Chalatenango	17 075	2.7 %
12	Cuscatlán	3 532	0.6 %
<b>Totales</b>		<b>617 432</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

La oficina departamental de Cuscatlán inició operaciones en el mes de septiembre de 2015, por lo que refleja un porcentaje de participación de solo el 0.6 %.

Por otra parte, en el mes de octubre, como parte de la coordinación interinstitucional con el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), se inscribieron en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas 5000 documentos de propiedad inmobiliaria, sumando un total de 8598 documentos del ISTA inscritos en el año, lo que beneficia a la población campesina e indígena. También, se proporcionó atención prioritaria a las transacciones catastrales realizadas por el ISTA y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), favoreciendo a 1682 familias con la legalización de sus tierras.

Además, se emitieron de forma ágil y oportuna 3707 certificaciones de bienes de los proyectos Las Dalias, El Amayito y La Porqueriza, en el departamento de Santa Ana; y se inscribieron escrituras de propiedad de personas beneficiarias del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), contribuyendo de esta forma a los programas de entrega de escrituras del Gobierno Central.

### **Registro de Comercio**

El Registro de Comercio brinda seguridad jurídica y publicidad registral a todas aquellas diligencias que surgen de la actividad mercantil, y que por ley deben tener un registro y control por parte del Estado, garantizando con ello la legalidad en el tráfico mercantil, lo cual contribuye a fomentar la actividad comercial y las inversiones nacionales y extranjeras.

Este Registro resolvió un total de 121 676 solicitudes de servicio, entre documentos para inscripción, certificaciones y constancias. El 49.4 % en documentos mercantiles, el 29.2 % en matrículas de comercio y el 21.4 % en balances.

### Cuadro No. 3

#### Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Documentos mercantiles	60 082	49.4 %
2	Matrículas de comercio	35 590	29.2 %
3	Balances	26 004	21.4 %
<b>TOTAL</b>		<b>121 676</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Registro de Comercio.

En el mes de marzo, con el propósito de agilizar, acercar y hacer más eficientes los servicios que se proporcionan a los usuarios y usuarias, se abrieron las oficinas seccionales de San Miguel y Santa Ana del Registro de Comercio, acercando la totalidad de los servicios que brinda esta dirección a la población del oriente y occidente del país: inscripción de matrículas de empresa, registro de locales, agencias o sucursales y balances contables, entre otros. Antes de esta apertura las ventanillas del Registro de Comercio solo se utilizaban para la recepción de documentos. En la actualidad, estas oficinas prestan sus servicios en dos regiones importantes del país: la primera, comprende la circunscripción territorial de los departamentos de San Miguel, Usulután, Morazán y La Unión y, la segunda, Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate.

### Cuadro No. 4

#### Servicios otorgados por oficina regional

No.	Oficina	No. de documentos otorgados	Participación %
1	San Salvador	113 828	93.6 %
2	San Miguel	4869	4.0 %
3	Santa Ana	2979	2.4 %
<b>TOTAL</b>		<b>121 676</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Registro de Comercio.

## Registro de la Propiedad Intelectual

El Registro de la Propiedad Intelectual es la autoridad administrativa competente de gestionar los derechos de propiedad intelectual en El Salvador. Por lo tanto es de obligación regular la adquisición, mantenimiento, protección, modificación y licencias de marcas; expresiones o señales de publicidad comercial; nombres comerciales, emblemas, indicaciones geográficas y denominaciones de origen; y el registro de patentes de invención, de modelos de utilidad y de diseños industriales, y el depósito de obras. Por mandato de ley tiene la facultad de difundir todo lo relacionado a la protección de los derechos intelectuales.

A su vez, esta Dirección tiene competencia para resolver los recursos administrativos franqueados por la *Ley de la Dirección General de Registros* y la *Ley de Procedimientos Uniformes*, para la presentación, trámite y registro o depósito de instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual.

Las solicitudes de servicios atendidos y resueltos en materia de propiedad intelectual alcanzaron un total de 65 531, concentrándose el 90.6 % en marcas y otros signos distintivos.

**Cuadro No. 5**  
**Servicios otorgados según su naturaleza**

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Marcas y otros signos distintivos	59 364	90.6 %
3	Patentes	5092	7.8 %
2	Derechos de autor	1075	1.6 %
<b>TOTAL</b>		<b>65 531</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual.

Electrónicamente se atendieron un total de 1419 servicios: 966 corresponden a personas jurídicas, 453 a personas naturales; y 821 corresponden a marcas, 166 a nombres comerciales y 432 a búsqueda de marcas.

Otro de los logros relevantes en esta gestión es el lanzamiento de la *Política Nacional de la Propiedad Intelectual* (PNPI), la cual da soporte al desarrollo multifacético de El Salvador desde la propiedad intelectual. Esta contempla ocho líneas estratégicas: 1. Marco legal e institucionalidad; 2. Transformación educativa para promover el pensamiento creativo y la producción de propiedad intelectual; 3. Promoción del desarrollo cultural, fomento de las industrias creativas y artísticas, y protección del patrimonio, conocimiento y expresiones culturales de los pueblos indígenas; 4. Acceso al conocimiento, desarrollo tecnológico y científico a través de la promoción de la investigación, la creatividad, la innovación y la transferencia de tecnología; 5. Garantía de condiciones para una competencia empresarial justa en el mercado nacional, así como en los mercados de exportación y protección a las y los consumidores; 6. Acceso a la salud, mejoramiento de la agricultura y protección del medio ambiente; 7. Desarrollo local (indicaciones geográficas y estrategias complementarias); 8. Observancia adecuada y oportuna, que contempla entre otros elementos apoyar el trabajo coordinado entre los tribunales competentes y la Fiscalía General de la República (FGR).

La PNPI es administrada por el Consejo Nacional de Propiedad Intelectual (CNPI), el Centro Nacional de Registros forma parte de él, representado por el Director Ejecutivo o la dirección del Registro de la Propiedad Intelectual. Para la implementación de la PNPI se estableció el Comité Técnico, conformado por el CNPI y otras instituciones públicas y privadas.

En el ámbito internacional, El Salvador forma parte del Tratado de Marrakech, firmado por El Salvador el 11 de octubre de 2013 y ratificado y depositado en octubre de 2014, el cual goza de un alto contenido social y humano, pues su objetivo es facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso. El Salvador ha sido el primer país latinoamericano y el segundo en el mundo en ratificarlo. Esto representa un gran reto para el CNR.



## Registro de Garantías Mobiliarias

El Registro de Garantías Mobiliarias es electrónico y público, con procedimientos ágiles, transparentes y seguros. Las propietarias y propietarios, especialmente de las micros, pequeñas y medianas empresas, pueden realizar sus trámites en línea para la inscripción de la constitución, modificación, prórroga, extinción, ejecución y publicidad de las garantía mobiliarias.

La apertura de este sistema electrónico de registro amplía las posibilidades del registro de bienes muebles objeto de garantía, y el universo de personas prestatarias y acreedoras. Constituye una eficaz herramienta que contribuye al desarrollo económico, puesto que facilita el acceso al crédito, al hacer mucho más expedito los requisitos para su trámite.

El Registro de Garantías Mobiliarias atendió y resolvió un total de 10 316 solicitudes de servicios en este periodo, entre inscripciones, constancias y certificaciones. Son las solicitudes de inscripciones las más demandadas por la población usuaria, y por ende en donde se concentra la mayor producción.

**Cuadro No. 6**  
**Servicios otorgados según su naturaleza**

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Inscripciones	6671	64.7 %
2	Constancias	2618	25.3 %
3	Certificaciones	1027	10.0 %
<b>TOTAL</b>		<b>10 316</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias.

### 3.1.2 Registros geográficos

La Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a su cargo las investigaciones y estudios geográficos, la elaboración de mapas cartográficos y catastrales; y brindar apoyo técnico para la delimitación municipal y de fronteras. También es responsable de realizar la ejecución del catastro del territorio nacional, con el objeto de obtener la correcta localización de los inmuebles, establecer sus

medidas lineales y superficiales, su naturaleza, su nomenclatura y demás características catastrales; así como revisar los planos de los inmuebles que generarán modificaciones de linderos, previo a la inscripción de los mismos.

El Sistema de Información Geográfica es de gran importancia pues sus resultados constituyen la base para formular información estratégica para la planificación territorial, económica y ambiental, tanto del gobierno como de empresas nacionales y extranjeras con fines de inversión, y para la investigación desarrollada por la academia.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, por medio de las oficinas de mantenimiento catastral, atendió un total de 85 126 solicitudes; se procesaron 30 229 solicitudes con el propósito de atender la actividad registral inmobiliaria del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas; y se comercializaron 2657 productos geográficos.

Las solicitudes de servicios de mantenimiento catastral de mayor demanda fueron: la revisión de proyectos y la ubicación catastral, sumando entre ambos el 87.1 %.

**Cuadro No. 7**  
**Servicios otorgados por las oficinas de mantenimiento catastral**

<b>No.</b>	<b>Tipo de servicio</b>	<b>No. de servicios producidos</b>	<b>participación %</b>
1	Revisión de proyectos	31 334	36.8 %
2	Ubicación catastral	42 785	50.3 %
3	Certificaciones e informes	5828	6.8 %
4	Otros productos de mantenimiento catastral	2583	3.0 %
5	Impugnaciones	2471	2.9 %
6	Peritajes	125	0.2 %
<b>TOTAL</b>		<b>85 126</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

Las oficinas de mantenimiento catastral prestan, al Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, servicios de apoyo en la ubicación o localización de inmuebles, emisión de fichas catastrales, entre otros, a fin de facilitar la atención a la población usuaria de dicho registro. En este periodo se han procesado 30 229 documentos.

Como resultado de las diferentes transacciones de mantenimiento catastral, se realizaron 77 600 actualizaciones de bases de datos; 54 157 actualizaciones de mapas, y se generaron 37 173 matrículas.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a la venta productos cartográficos, geográficos, fotogramétricos y geodésicos. En el cuadro No. 8 se muestra que los productos cartográficos fueron los más demandados, con un 88 % respecto del total de productos.

**Cuadro No. 8**  
**Productos geográficos demandados**

<b>No.</b>	<b>Producto</b>	<b>No. de productos vendidos</b>	<b>Participación %</b>
1	Cartográfico	2337	88.0 %
2	Fotogramétrico	179	6.7 %
3	Geodésico	141	5.3 %
<b>TOTAL</b>		<b>2657</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Unidad de Atención al Cliente y Comercialización de la DIGCN.

Otros productos de importancia derivados de la geografía durante 2015, para la planificación del desarrollo del país son los detallados en el cuadro No. 9.

**Cuadro No. 9**  
**Otros productos geográficos**

A. Elaboración del Almanaque de Mareas 2016. (Producto a la venta)	Instrumento de trabajo a disposición del público interesado en información sobre navegación y pesca.
B. Actualización de seis monografías departamentales. (Producto a la venta)	Publicación de carácter geográfica, cuyo contenido describe los elementos naturales y culturales que posee cada municipio, así como la ubicación física urbana y rural, entre otros.  Estas monografías corresponden a los departamentos de: Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, La Libertad, San Salvador y La Paz.
C. Entrega a la Asamblea Legislativa de 34 documentos que contienen límites municipales que involucran a 48 municipios.	Referido a los departamentos de la Paz, La Libertad, San Salvador, Santa Ana, Ahuachapán, Chalatenango, Usulután y San Miguel, con el fin de contribuir al ordenamiento territorial; y establecer las condiciones legales que favorezcan la satisfacción de necesidades propias de los habitantes de cada municipio.
D. Actualización y finalización cartográfica de 19 cuadrantes de la escala 1:25,000. (Producto a la venta)	Corresponde a la franja Marino Costera del país, los cuales cubren a 23 municipios beneficiados por FOMILENIO II.
E. Elaboración de 65 estudios registrales-catastrales.	Para la legalización de inmuebles del Ministerio de Educación, en virtud del DL 960 Ley Especial Transitoria para la Legalización de inmuebles del Ministerio de Educación.

FUENTE: CNR. (2015). Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

### 3.2 Modernizando la prestación de servicios

EL Proyecto de Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro Fase II, conocido como “Midiendo El Salvador”, es responsable de actualizar e integrar la información de ambos registros. Esto contribuye a la seguridad jurídica en la tenencia de la tierra y en las transacciones inmobiliarias en el país.

Para el año 2015, con la ejecución de dicho proyecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

- A. Un total de 28.35 km<sup>2</sup> de restituciones fotogramétricas<sup>3</sup>; 1845.84 km<sup>2</sup> de ortofotografías<sup>4</sup> y verificación de derechos y delimitación de inmuebles en 231.95 km<sup>2</sup> con su respectivo mapa catastral, beneficiando a la población de los municipios de San Vicente, Tecoluca, Santo Domingo y Apastepeque del departamento de San Vicente, y del municipio de Jiquilisco del departamento de Usulután. Esto provee seguridad jurídica de los derechos de propiedad de los inmuebles, con su correspondiente expresión física consignada en actualización catastral en los municipios referidos. Es decir, se vincula la expresión jurídica a la realidad del territorio.
- B. Traslado de 27 638 expedientes de información registral al Sistema de Información de Registro y Catastro (SIRyC), correspondientes, entre otros, a los departamentos de San Miguel y La Unión.
- C. Finalización de la actualización de la información geográfica de aproximadamente 2125 km<sup>2</sup> del territorio nacional sobre la carretera del Litoral, desde el Aeropuerto Internacional “Monseñor Oscar Arnulfo Romero” hasta el puerto de La Unión. Esta actualización constituye la base para la realización de proyectos de desarrollo económico y social, en el marco del FOMILENIO II, en la Franja Marino Costera del país.

---

<sup>3</sup> Restitución fotogramétrica: Proceso mediante el cual se representan los datos y o elementos del paisaje a partir de la fotografía, corrigiendo deformaciones debidas al relieve, obteniéndose así la geometría correcta del terreno.

<sup>4</sup> Ortofotografía: Presentación fotográfica de una zona de la superficie terrestre, en la que todos los elementos presentan la misma escala, libre de errores y deformaciones, con la misma validez de un plano cartográfico.##

D. Vinculación de 16 446 matrículas jurídicas con su correspondiente ubicación geográfica del departamento de San Vicente.

La modernización de servicios tiene un componente importante que lo constituye la descentralización de los mismos, respondiendo así al compromiso gubernamental de estar cerca de la población. Bajo este espíritu se ampliaron los servicios de las oficinas del Registro de Comercio en los departamentos de Santa Ana y San Miguel; se abrieron las oficinas del CNR en la ciudad de Cojutepeque, departamento de Cuscatlán, con los servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, y del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, para atender a la población usuaria de los departamentos de Cuscatlán y Cabañas.

También se lanzó el *Servicio de Envío Postal* para facilitar, a los usuarios y usuarias del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, la entrega de documentación en el destino nacional fijado, ahorrándoles tiempo y dinero. Esto contribuyó a reducir el flujo de usuarios y usuarias en las oficinas centrales y departamentales en las respectivas unidades de despacho de documentos.

Además, se amplió el servicio en la *Ventanilla Express* que atiende los requerimientos con carácter urgente de la población usuaria del Registro de Comercio, tales como, documentos mercantiles, matrículas y balances. Esto también contribuye a disminuir los índices de corrupción frente a un clima de transparencia, determinándose como tiempo máximo de respuesta 24 horas a partir de la solicitud del servicio.

Se lanzó el servicio de *Pago en Línea*, mediante el cual los usuarios realizan el pago electrónico desde el sitio web [www.e.cnr.gob.sv](http://www.e.cnr.gob.sv), desde cualquier parte del mundo, de manera segura y fácil.

Así mismo, se inauguró la *Escuela de Formación Registral* (ESFOR), con el propósito de contribuir al desarrollo institucional a través de una formación continua y especializada, que fortalezca las competencias del personal del CNR. Con la ESFOR el país cuenta con un centro de formación que comprende las materias que son de especialidad del CNR.



Por otra parte, se instalaron equipos de almacenamiento tipo SAN (Storage Área Network), con el propósito de almacenar imágenes LIDAR, fotogrametría para la producción de modelos de elevación digital y ortofotografías, esto dentro del convenio CNR-MARN.

**Cuadro No.10**  
**Inversión en tecnología informática**

No.	Sistemas y plataformas informáticas	Unidad	Beneficios
1	Sistema toma turno, Bmatic	Registro de Comercio	Ordenamiento en la atención a la población usuaria en ventanillas
2	Sistema inteligencia de negocios (Qlik Sense)	Gerencia de Planificación	Procesamiento de grandes cantidades de información que se utilizará para toma de decisiones
3	Sistema de satisfacción al cliente interno y externo	Gerencia de Planificación	Procesar datos de encuestas de satisfacción
4	Optimización del sistema de transacciones catastrales	IGyCN	Agilización en la ejecución de las transacciones
5	Optimización del software de la GeoFicha	IGyCN	Agilizar la consulta catastral
6	Plataforma para realizar pagos electrónicos vía internet	CNR	Facilitar el pago del servicio solicitado con tarjeta de debito
7	Plataforma para solicitar servicios en línea	Registro de Comercio	Facilitar la solicitud del servicio de forma electrónica

FUENTE: CNR. (2015). Dirección de Tecnología de la Información.

### 3.3 Reducción en los tiempos de respuesta en la prestación de servicios

Este campo es de suma importancia para la eficacia de los servicios que brinda el CNR, el Consejo de la Calidad del CNR aprobó el diseño y rediseño de 25 procesos institucionales. Esfuerzo realizado por todas las unidades involucradas en cada proceso, contribuirá a mejorar y facilitar la prestación de los servicios tanto a la población usuaria externa como interna. El cuadro No. 11 muestra algunos de los servicios que experimentaron mejora en los tiempos de respuesta.

**Cuadro No. 11**  
**Mejora en tiempos de respuesta en el otorgamiento de servicios**

Direcciones misionales	Servicio	Tiempos promedios de respuesta	
		De línea base	A
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional IGyCN.	Ubicaciones catastrales	20 minutos	12 minutos
	Vinculación catastral	7 días	4 días
	Revisión de proyectos	20 días	14 días
	Verificación e investigación de linderos	25 días	11.2 días
Registro de Propiedad Intelectual(*)	Calificación de escritos de trámite de registro	30 días(*)	9 días
	Calificación de escritos de trámite de servicios post-registrales	40 días(*)	8 días
Registro de Comercio	Inscripción de matrícula por primera vez	5 días	2 días
	Renovaciones de matrículas	20 días	9 días
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Inscripción de documentos	10 días	7 días

FUENTE: CNR. (2015). Direcciones Misionales.

\*Criterios para definir los tiempos de respuesta en el proceso del Registro de la Propiedad Intelectual: los tiempos de respuesta tomados como línea base en la planificación estratégica del año 2014 fueron los definidos en el 2011, en 30 y 40 días, bajo el criterio de la experiencia de los responsables del proceso, ya que no se contaba con datos históricos. Estos tiempos de respuesta se miden a través del indicador de “porcentaje de cumplimiento”.

A partir de la planificación estratégica 2014-2019 surge el indicador de “porcentaje de disminución” en los tiempos de respuesta, que ha permitido conocer de manera objetiva el tiempo de respuesta real en cada servicio (en horas o días), así como su disminución respecto a la línea base ya existente. Para obtener los datos de este indicador, se utiliza un sistema informático automatizado, se toma la fecha de ingreso y la fecha en que se trabaja cada documento presentado.

### 3.4 Medición de la percepción ciudadana

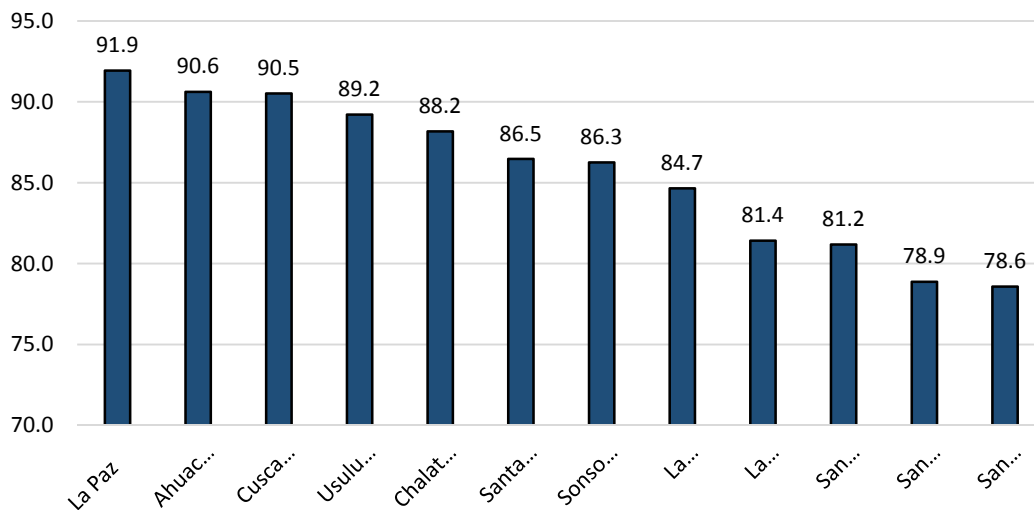
El CNR realiza de manera permanente la medición de la percepción ciudadana tomando el pulso y las opiniones de la ciudadanía que visita las oficinas del CNR en todo el país. El propósito de esta medición es conocer el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias, y cuyos resultados sirven para tomar medidas encaminadas a mejorar los servicios de forma sistemática.

#### 3.4.1 Nivel de satisfacción de la población usuaria

El CNR mide el nivel de satisfacción de la población usuaria por los servicios prestados mediante la aplicación de encuestas de opinión. Para ello, se realizaron dos encuestas, la primera en abril de 2015 y la segunda en octubre del mismo año.

El Gráfico No. 1 muestra los resultados promedios obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas en las 12 oficinas departamentales correspondientes a los servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

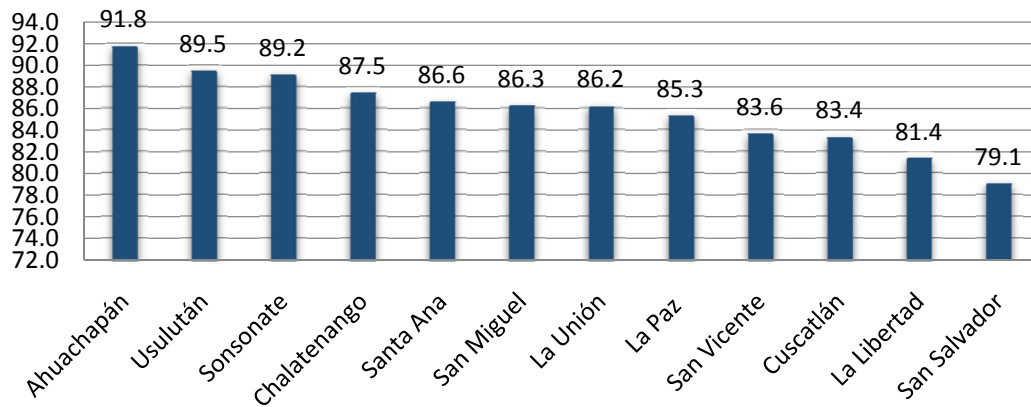
**Gráfico No. 1**  
**Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (%)**



FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Planificación.

El gráfico No. 2 muestra los resultados promedios obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las 12 oficinas departamentales de Mantenimiento Catastral.

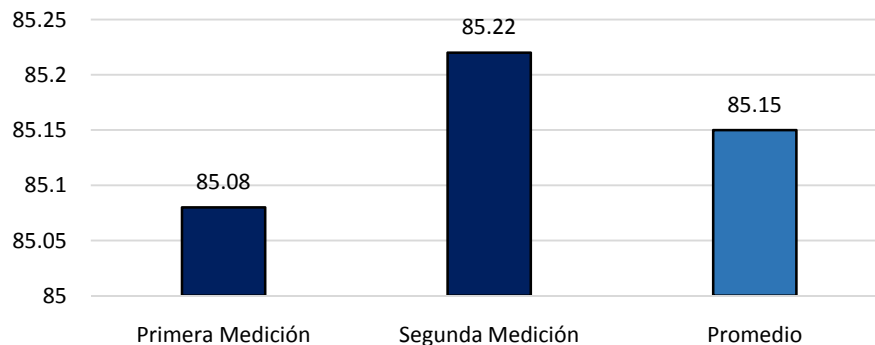
**Gráfico No. 2**  
**Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados por las oficinas de Mantenimiento Catastral (%)**



FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Planificación.

El gráfico No. 3 muestra los resultados obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria del Registro de Propiedad Intelectual. Como puede observarse de la primera encuesta a la segunda el grado de satisfacción subió en 0.2 %.

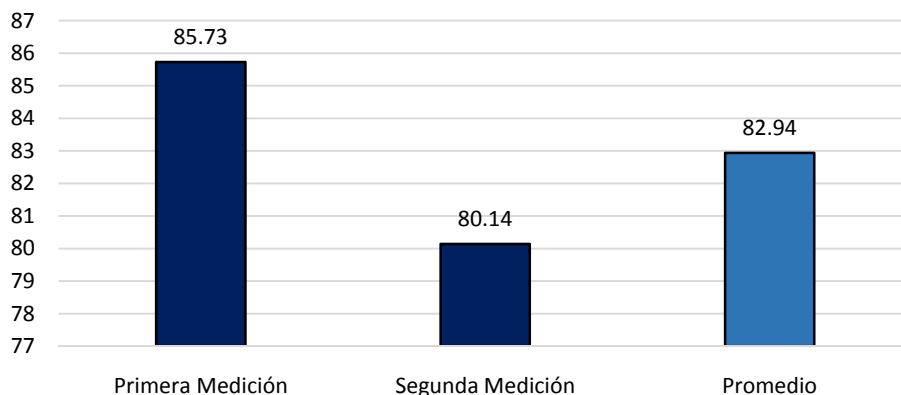
**Gráfico No. 3**  
**Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados por el Registro de la Propiedad Intelectual (%)**



FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Planificación.

El gráfico No. 4 muestra los resultados obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria del Registro de Comercio.

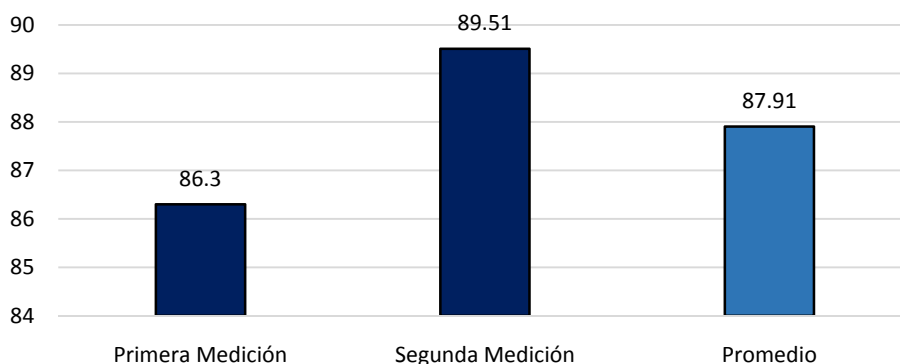
**Gráfico No. 4**  
**Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados por el Registro de Comercio (%)**



FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Planificación.

El gráfico No. 5 muestra los resultados obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria del Registro de Garantías Mobiliarias. De la primera medición a la segunda se da un incremento de 3.21 %.

**Gráfico No. 5**  
**Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados por el Registro de Garantías Mobiliarias (%)**



FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Planificación.

En cuanto a la atención brindada en los servicios prestados, la percepción de satisfacción de la población usuaria es de un 85.49 %. Institucionalmente se tiene el compromiso de continuar mejorando para alcanzar un 100 % de satisfacción sobre todos los servicios que se prestan.

### 3.4.2 Percepción de la imagen institucional

El Centro Nacional de Registros contrató los servicios de la empresa Paz Integral - Consultoría y Capacitación, para realizar un estudio sobre la percepción de desempeño e imagen institucional que la población y el empresariado tienen acerca del CNR.

Los resultados de dicho estudio se resumen en el cuadro No. 12, el cual, en una escala de 1 a 10, muestra las calificaciones otorgadas en los aspectos evaluados.

**Cuadro No. 12**  
**Evaluación del desempeño institucional**

<b>Evaluación de variables</b>	<b>Nota global</b>
Desempeño de la institución	7.88
Capacidad en el desempeño del recurso humano	7.87
Actitud de funcionarios	7.64
Calificación de trámites realizados en la institución	8.21

FUENTE: Paz Integral- Consultoría y Capacitación. Diciembre de 2015. Estudio de medición de la percepción ciudadana sobre el desempeño e imagen institucional del CNR.

### 3.5 Desarrollo del talento humano

Con el propósito de fortalecer las competencias del recurso humano del CNR se desarrollaron 312 eventos de capacitación, contando con la asistencia de 4706 participaciones. El cuadro No. 13 muestra las áreas de formación del recurso humano durante 2015.

**Cuadro No. 13**  
**Capacitaciones impartidas al personal del CNR**

Área de formación	Eventos	Participantes
Calidad	30	744
Seguridad y salud ocupacional	25	318
Género	23	386
Técnica	39	443
Tecnología de la información	24	239
Habilidades administrativas	32	349
Jurídica	22	232
Desarrollo personal	46	898
Valores	66	1026
Atención al cliente	5	71
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>4706</b>

FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Desarrollo Humano.

### 3.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación

EL CNR firmó un acuerdo de cooperación con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) para el establecimiento de un centro nacional de formación de alcance local, dedicado a la enseñanza y a la educación en el campo de la propiedad intelectual, el cual se albergará en las instalaciones de la Escuela de Formación Registral.

Entre las actividades realizadas conjuntamente con la OMPI está la Reunión Subregional de la OMPI para los países Centroamericanos y República Dominicana sobre los tratados de Beijing y Marrakech, en la cual se abordó temas como la introducción al sistema internacional de derecho de autor, la perspectiva de la comunidad de discapacitados visuales y la perspectiva de la comunidad de artistas, intérpretes y ejecutantes, entre otros temas.

Asimismo, se firmó un memorándum de entendimiento con la Dirección de Propiedad Intelectual de Nicaragua; se calendarizó un plan de trabajo con el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial; y se iniciaron conversaciones



formales con el Instituto Brasileño de Propiedad Industrial, con el objetivo de establecer cooperación mutua entre oficinas, potenciando de esta forma las capacidades institucionales y del recurso humano en materia de propiedad intelectual.



Reunión Subregional de la OMPI para los países Centroamericanos y República Dominicana sobre los tratados de Beijing y Marrakech.

El CNR firmó un convenio con la National Geospatial Agency (NGA)- Cambio 9, de intercambio y cooperación para la producción de datos vectoriales necesarios para el control de calidad de los productos cartográficos, y capacitaciones al personal de la Dirección del IGyCN.

En el ámbito nacional, el CNR firmó un convenio de prestación de servicios de recolección, transporte y distribución de correspondencia con la Dirección General de Correos, para regular la recolección, transporte y entrega de correspondencia del CNR y sus dependencias en el territorio nacional e internacional. De igual forma, el CNR firmó convenios con diversas entidades de gobierno, municipales, personas jurídicas o naturales, para fortalecer la cooperación mutua, el mantenimiento y actualización de la información cartográfica de los municipios, la prestación de servicios registrales o catastrales, a través de la instalación de células registrales/catastrales, entre otros servicios.

### 3.7 Posicionamiento de la imagen institucional

En materia de transparencia y rendición de cuentas el CNR fue ubicado de nuevo en el primer lugar en la divulgación de información oficiosa con el 100 % de cumplimiento, según la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.

Las solicitudes de información pública se atendieron en un 100 % y en el término de 4.1 días promedio; 10 % menos que el promedio de 2014 y muy inferior al tiempo establecido por la *Ley de Acceso a la Información Pública*, que estipula un plazo de 10 días. Esto evidencia el grado de interés y disponibilidad de la Administración para realizar una gestión institucional expedita y transparente.

Se ha participado en 23 Festivales para el Buen Vivir, promovidos por la Presidencia de la República; dos Ferias de la Defensoría del Consumidor; dos Ferias de Transparencia organizadas por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) y por la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción. En total se atendieron 764 consultas de información sobre los servicios brindados por el CNR en estos eventos.



CNR en Gobernando con la Gente y Festival para el Buen Vivir en Santa Ana

### 3.8 Optimización del uso de los recursos

En esta sección se describen las actividades realizadas para utilizar de forma óptima los diferentes recursos de la institución.

#### 3.8.1 Fortalecimiento de la infraestructura

En materia de infraestructura se habilitaron las siguientes instalaciones:

- Dos oficinas regionales correspondientes al Registro de Comercio en los departamentos de Santa Ana y San Miguel.
- Oficina departamental de Cuscatlán.
- Escuela de Formación Registral, ESFOR.



Inauguración de la oficina departamental de Cuscatlán en la ciudad de Cojutepeque, en el mes de septiembre.



Inauguración de la Escuela de Formación Registral (ESFOR) en la ciudad de San Salvador, en el mes de noviembre.

### 3.8.2 Política de Austeridad

En el marco de la *Política de Ahorro y Austeridad del CNR*, establecida por acuerdo del Consejo Directivo No. 117, de la sesión ordinaria No. 8 del día 17 de julio de 2015, se realizaron esfuerzos por optimizar el uso de los recursos, obteniendo USD\$300 734.00 en concepto de ahorro en los siguientes rubros:

- En materia de capacitación se contó con facilitadores internos y efectos multiplicadores para la ejecución de 310 capacitaciones. Algunas de ellas se impartieron en instalaciones gestionadas en el marco de las relaciones interinstitucionales. Ahorrando un total de USD\$256 550.00.
- Se ajustó el consumo de combustible de vehículos a 16 423 galones, equivalentes a USD\$44 184.00.

### 3.8.3 Política de Eficiencia Energética

En cumplimiento al *Plan de Eficiencia Energética del CNR* –el cual está alineado con la *Política de Eficiencia Energética para Edificios Públicos* y la *Política de Ahorro y Austeridad Pública* emitidas por la Presidencia de la República–, se han desarrollado actividades para el ahorro de la energía eléctrica, tales como:

- Difusión de medidas de ahorro de energía por medio de mensajes de correo electrónico (postmasters) al personal del CNR.
- Instalación de luminarias que consumen menos energía eléctrica y proporcionan más iluminación, en las oficinas de Ahuachapán, Cuscatlán y oficinas centrales.
- Reemplazo de aires acondicionados ecológicos en las oficinas de Zacatecoluca y en el módulo 2 de oficinas centrales.
- Elaboración del perfil de proyecto para la instalación de una planta solar fotovoltaica de 100.44 kilowatts para las oficinas centrales. Esto ahorrará alrededor del 5 % del consumo total de energía facturada en un año. Este proyecto piloto tendrá una vida útil de 25 años y un período de recuperación de la inversión de cinco años.

# IV. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual



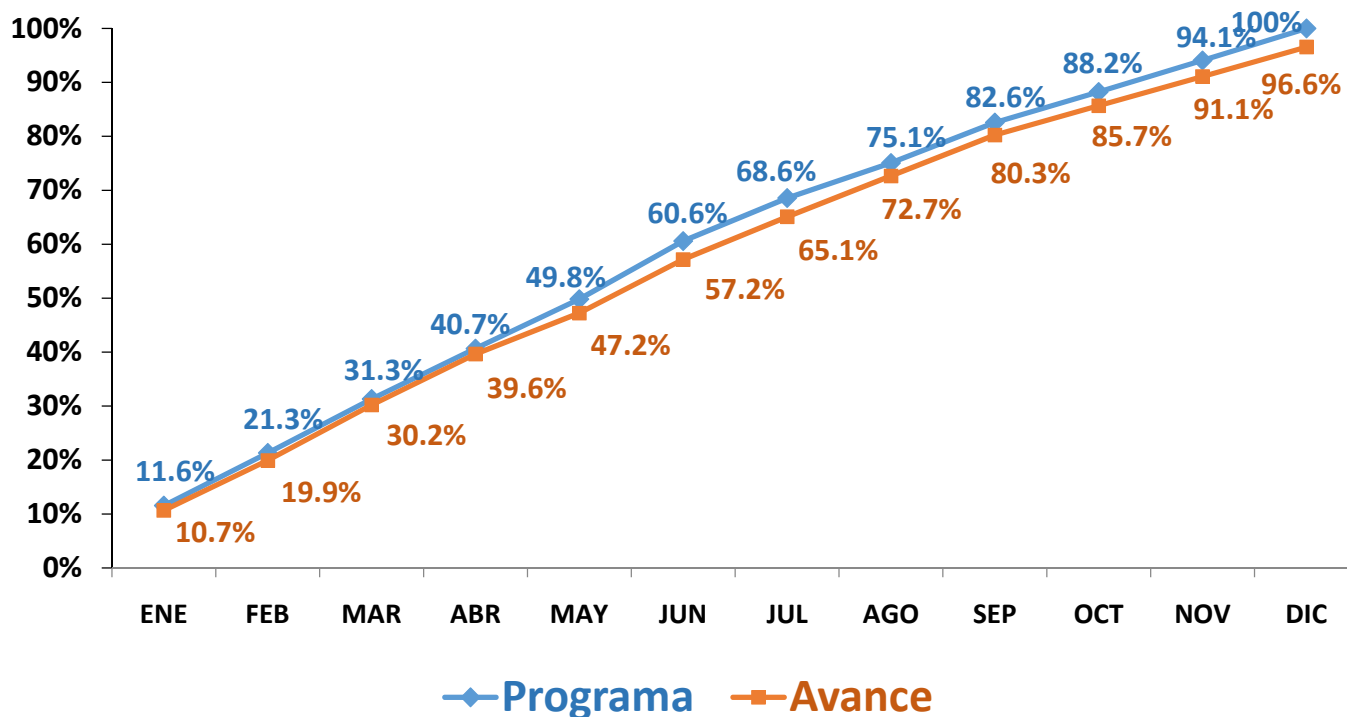


## IV. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual

El cuadro No. 14 refleja el nivel de cumplimiento de los objetivos, medidos a través de los indicadores del *Plan Estratégico Institucional 2014-2019*, al cierre de 2015.

En cuanto al *Plan Operativo Anual 2015*, se ejecutaron 254 actividades por las 22 unidades organizativas. El gráfico No. 6 muestra un cumplimiento institucional promedio de 96.6 %.

**Gráfico No. 6**  
**Cumplimiento institucional promedio del POA 2015**



FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Desarrollo Humano.

**Cuadro No. 14**  
**Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2014-2019**

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Meta 2015	Resultado 2015
4. Calidad en el servicio a usuarios y usuarias	7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	16. Índice de satisfacción de las y los usuarios externos	83 %	85.20 %
		15. Índice de satisfacción de las y los usuarios internos	83.60 %	85 %
3. Autosostenibilidad financiera y gestión de los recursos	6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo	14a. Porcentaje de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	2 %	2.94 %
		14b. Productividad laboral promedio	\$32 990.10	\$32 990.10
	5. Optimizar el uso de los recursos	13. Costo promedio de servicios prestados	\$31.95	\$34.64
2. Eficacia en los procesos institucionales	4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	12. Porcentaje de reducción de los tiempos de respuestas (usuarios y usuarias externas)	20 %	51.80 %
		11. Porcentaje de reducción de los tiempos de respuestas (cliente interno)	10 %	15.30 %
1. Desarrollo institucional y del talento humano	3. Modernizar las capacidades de gestión institucional	10. Índice de automatización de los procesos	60.80 %	61.40 %
		9. Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	40.60 %	38.80 %
		8. Índice de obsolescencia de la flota vehicular	65.60 %	65.60 %
		7. Índice de hacinamiento	12.80 %	14.90 %
		6. Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	20 %	100 %
		5. Índice de eficacia de los sistemas automatizados	97.52 %	99 %
		4. Índice de instancias nuevas funcionando	20 %	60 %
	2. Fortalecer las capacidades del talento humano	3. Porcentaje promedio de eficacia de la gestión del talento humano	90 %	87.90 %
	1. Crear y armonizar la normativa institucional	2. Porcentaje de leyes y normativas armonizadas	20 %	33.30 %
		1. Porcentaje de leyes y normativas creadas	20 %	100 %

FUENTE: CNR. (2015). Gerencia de Planificación.

# V. Ejecución Presupuestaria





## V. Ejecución Presupuestaria

La ejecución presupuestaria se realizó de acuerdo al detalle que se muestra en las tablas de ingresos y egresos que comparan lo presupuestado con lo ejecutado.

### 5.1 Ingresos presupuestados y reales 2015

El presupuesto de ingresos del Centro Nacional de Registros para el ejercicio financiero fiscal 2015, aprobado por su Consejo Directivo y la Asamblea Legislativa, ascendió a la cantidad de USD\$48 104 830.00.

De este monto USD\$40 893 285.00 corresponden a fondos propios y USD\$7 211 545.00 a fondos de préstamos externos. Se ejecutó USD\$40 088 518.17 de fondos propios, equivalente al 98.03 %, y USD\$5 200 000.00 de fondos externos, equivalente al 72.11 %, alcanzando una ejecución promedio del 94.15 % del presupuesto total.

**Cuadro No. 15**  
**Presupuesto de ingresos por rubro**  
**(En dólares de los Estados Unidos de América)**

Concepto	Ingresos proyectados	Ingresos reales	Porcentaje de ejecución
<b>Fondos Propios</b>			
Servicios por asistencia técnica	636 975.00	579 766.32	91.02 %
Tasas diversas	953 100.00	836 241.35	87.74 %
Registro de Comercio	11 655 725.00	11 183 792.28	95.95 %
Registro de la Propiedad	24 289 365.00	22 825 111.73	93.97 %
Registro de la Propiedad Intelectual	1 393 660.00	1 473 098.31	105.70 %
Registro de Garantías Mobiliarias	180 000.00	1 297 442.49	720.80 %
Venta de bienes muebles	49 160.00	24 038.11	48.90 %
Servicios diversos	773 050.00	1 078 648.69	139.53 %
Rentabilidad depósitos a plazos y cuentas de ahorro	69 720.00	95 398.77	136.83 %
Multas e intereses diversos	623 355.00	510 317.09	81.87 %
Ingresos diversos	269 175.00	184 663.03	68.60 %
<b>Subtotal fondos propios</b>	<b>40 893 285.00</b>	<b>40 088 518.17</b>	<b>98.03 %</b>
<b>Fondos Préstamos Externos</b>			
Préstamo BCIE -1888	7 211 545.00	5 200 000.00	72.11 %
<b>Subtotal fondos préstamos externos</b>	<b>7 211 545.00</b>	<b>5 200 000.00</b>	<b>72.11 %</b>
<b>Total General</b>	<b>48 104 830.00</b>	<b>45 288 518.17</b>	<b>94.15 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Unidad Financiera Institucional.

## 5.2 Egresos presupuestados y reales 2015

El presupuesto de egresos del CNR aprobado para el ejercicio 2015 fue por un monto de USD\$48 104 830.00, de los cuales USD\$40 893 285.00 fueron cubiertos con fondos propios y USD\$7 211 545.00 de préstamo externo proveniente del Banco Centroamericano de Integración Económica No. BCIE-1888. Se ejecutó el 98.03 % de los fondos propios y el 61.37 % del préstamo externo; logrando una ejecución del presupuesto total del 92.53 %.

**Cuadro No. 16**  
**Presupuesto de egresos por rubro**  
**(En dólares de los Estados Unidos de América)**

Concepto	Presupuesto aprobado	Presupuesto ejecutado	Porcentaje de ejecución
<b>Fondos Propios</b>			
Remuneraciones	28 581 514.26	28 132 729.79	98.43 %
Adquisición de bienes y servicios	6 363 032.10	6 203 749.79	97.50 %
Gastos financieros	3 086 279.01	3 004 087.46	97.34 %
Transferencias corrientes	13 773.29	13 688.29	99.38 %
Inversiones en activos fijos	1 305 587.34	1 198 215.86	91.78 %
Amortización de endeudamiento público	1 543 099.00	1 535 077.49	99.48 %
<b>Subtotal Fondos Propios</b>	<b>40 893 285.00</b>	<b>40 087 548.68</b>	<b>98.03 %</b>
<b>Fondos Préstamos Externos</b>			
Adquisición de bienes y servicios	4 974 729.38	2 321 832.02	46.67 %
Inversiones en activos fijos	2 236 815.62	2 104 101.19	94.07 %
<b>Subtotal Fondos Préstamos Externos</b>	<b>7 211 545.00</b>	<b>4 425 933.21</b>	<b>61.37 %</b>
<b>Total General</b>	<b>48 104 830.00</b>	<b>44 513 481.89</b>	<b>92.53 %</b>

FUENTE: CNR. (2015). Unidad Financiera Institucional.

# Oficinas departamentales del Centro Nacional de Registros

---

## Santa Ana

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Oficina de Mantenimiento Catastral, Registro de Comercio y ventanilla receptora del Registro de la Propiedad Intelectual.

**Dirección: 5ª avenida sur entre 27 y 33 calle oriente, urbanización San Miguelito, Santa Ana, Santa Ana.**

**PBX: 2593-5000/ 2890-2880**

## Ahuachapán

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Oficina de Mantenimiento Catastral y ventanilla receptora del Registro de la Propiedad Intelectual.

**Dirección: 3ª calle poniente y 2 avenida sur No.3, al costado poniente del parque La Concordia, Ahuachapán, Ahuachapán.**

**PBX: 2593-5000/ 2890-4600**

## Sonsonate

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, ventanilla Registro de Comercio, ventanilla receptora del Registro de la Propiedad Intelectual y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: 6ª avenida norte y 2ª calle oriente # 4-1, barrio El Ángel, Sonsonate, Sonsonate.**

**PBX: 2593-5000/ 2890-4200**

## Chalatenango

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: Intercepción de la 2ª y 4ª calle oriente, barrio San Antonio, Chalatenango, Chalatenango.**

**PBX: 2593-5000/ 2990-3900**

## Cuscatlán

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: 2a calle poniente y 3a avenida sur #13, barrio San Nicolás, Cojutepeque, Cuscatlán (frente al Colegio Santa Isabel).**

**PBX: 2593-500/ 2990-3600**

---

### La Libertad

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: 8ª calle poniente y 2ª avenida sur # 4-5, Santa Tecla, La Libertad.**

**PBX: 2593-5000/ 2593-3700**

---

### La Paz

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: avenida Narciso Monterrey y calle Dr. Nicolás Peña, # 1, barrio El Centro, Zacatecoluca, La Paz.**

**PBX: 2593-5000/ 2990-3500**

---

### San Vicente

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: 1ª calle poniente y 1ª avenida norte, # 16, barrio El Centro, San Vicente, San Vicente.**

**PBX: 2593-5000/ 2990-3800**

---

### Usulután

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: 3ª calle poniente # 25, barrio Candelaria, Usulután, Usulután.**

**PBX: 2593-5000/ 2790-3400**

---

### San Miguel

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Oficina de Mantenimiento Catastral, Registro de Comercio y ventanilla receptora del Registro de la Propiedad Intelectual.

**Dirección: 15 calle oriente y 8ª avenida sur, Centro de Gobierno, San Miguel, San Miguel.**

**PBX: 2593-5000/ 2790-3200**

---

### La Unión

---

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

**Dirección: calle circunvalación entre 2ª y 4ª avenida sur, barrio El Centro, La Unión.**

**PBX: 2593-5000/ 2790-3300**

## San Salvador

---

### Oficina Central

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

Registro de Comercio

Registro de la Propiedad Intelectual

Registro de Garantías Mobiliarias

Instituto Geográfico y del Catastro Nacional

Dirección: 1ª calle poniente, entre 43 y 45 ave. norte, # 2310, San Salvador.

**PBX:** 2593-5000

### Unidad Coordinadora del Proyecto “Midiendo El Salvador” (UCP)

**Teléfono:** 2513-7600, 2513-7602

### Unidad de Acceso a la Información Pública

**Teléfono:** 2593-5473, 2593-5474

### Servicio de Envío Postal

**Teléfono:** 2593-5050

### Ventanilla Express Registro de Comercio

**Teléfono:** 2593-5479

**CNR**  
Centro Nacional de Registros

GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

[www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv)

