

AYUDA DE MEMORIA	NÚMERO DE SECUENCIA AM-0000	FECHA DE LA REUNIÓN 06-10-17 9:00 a.m.
-------------------------	--	---

OBJETIVO: Rendir cuentas a la población de La Libertad y conocer la percepción ciudadana, comentarios e inquietudes que permitan establecer criterios de mejora para la institución.	ASUNTO: Espacio abierto para participación ciudadana y Rendición de Cuentas.
--	--

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

PREPARADO POR: Licda. Patricia Iraheta	PREPARADO POR (FIRMA):	FECHA DE PREPARACIÓN DE LA AM:
---	------------------------	--------------------------------

ASISTENTES

N°	NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	ORGANIZACIÓN/DEPENDENCIA	FUNCIÓN/CARGO
1	Lic. Henry Paul Fino	CNR	Jefe Unidad Jurídica
2	Licda. Ana María Jovel	CNR	Directora de RPRH
3	Licda. Sonia Iveth Sánchez	CNR	Directora DGICN
4	Lic. José Mauricio Sermeño	CNR	Director de Comercio
5	Lic. José Ángel Meléndez	CNR	Jefe Registrador Oficina CNR La Libertad
6	Arq. Raquel Cea	CNR	Jefe Oficina Mantenimiento Catastral La Libertad

COPIA

NOMBRE	ORGANIZACION / DEPENDENCIA	FUNCIÓN/CARGO
Licda. Fátima Huevo Sánchez	CNR	Oficial de Información

TEMAS TRATADOS

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. Henry Paúl Fino, Jefe Unidad Jurídica del Centro Nacional de Registros. Compartió mensaje en representación de las autoridades ejecutivas del CNR. ▪ Licda. Marta Araujo, Gobernadora Departamental de La Libertad. Dijo que desde el 2010 se están dando estos eventos de rendición de cuentas, que materializan la transparencia, hablar del CNR es hablar de seguridad jurídica. Es impresionante como los logros aparecen materializados en la ciudadanía, a través de obras y servicios proporcionados. Felicita a funcionarios de CNR por su labor.

AYUDA DE MEMORIA

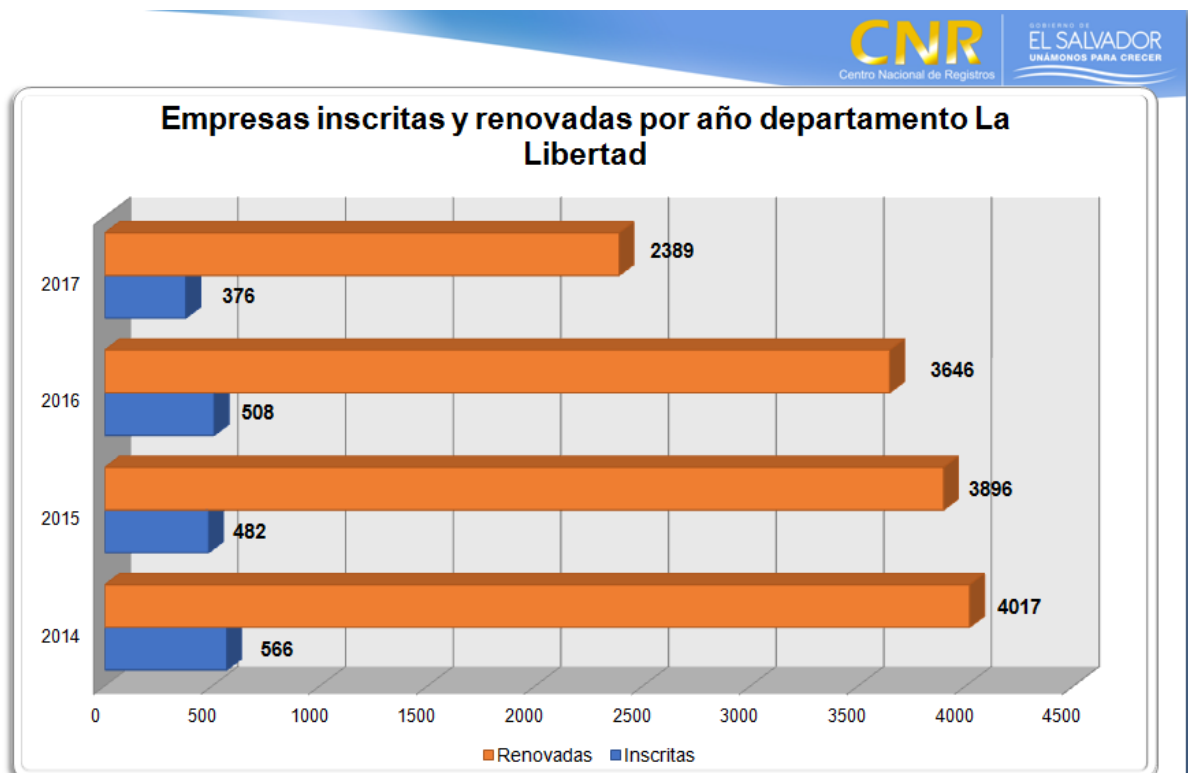
NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0000

FECHA DE LA REUNIÓN

06-10-17
9:00 a.m.

- **Lic. Mauricio Sermeño, Director del Registro de Comercio.** Rindió informe de los servicios prestados por el Registro de Comercio en el período 2014 a 2017, destacando los tiempos de respuesta para la creación de empresas, los cuales actualmente son de 3 días; informó que en lo que va del año 2017, en el Departamento de La Libertad se renovaron 2,389 empresas y se crearon 376.



- **Licda. Ana María Umaña de Jovel, Directora del Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca.** Brindó informe de los servicios prestados por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca durante el periodo junio 2014 a mayo 2017; informó que en la oficina de La Libertad 2017 la demanda de servicios asciende a 83,000, así como los tiempos de respuesta de los servicios solicitados entre los meses de enero a mayo de 2017 siendo éstos 5.69 días

AYUDA DE MEMORIA

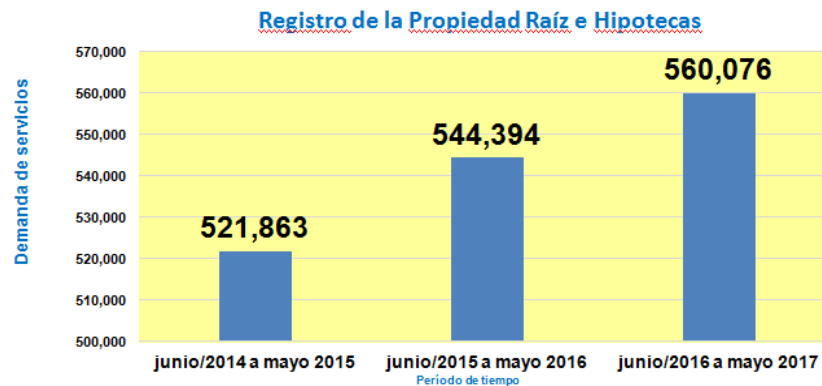
NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0000

FECHA DE LA REUNIÓN

06-10-17
9:00 a.m.

Demanda de Servicios a nivel nacional



Demanda de Servicios en oficina departamental en La Libertad

Oficina de Registro	Junio 2014/ Mayo 2015	Junio 2015/ Mayo 2016	Junio 2016/ Mayo 2017
La Libertad	68204	75089	83016

Mejoras tiempos de respuesta

Inscripción sin vinculación con Catastro

Oficinas/Periodos	Tiempos de respuesta en días promedio		
	Dic. 2008	Dic. 2013	Ene-may 2017
Nacional	13.82	10.17	5.47
La Libertad	10	7	5.69

Subrayó como cambios positivos en el proceso registral inmobiliario: Sistema Administrador de Turnos de Espera en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, La Libertad, San Miguel y Usulután; Mesa de recepción unificada para atender documentos y solicitudes de certificaciones y Creación del Código Único Registral para identificación de los titulares (modificaciones en Base Única de Datos de Titulares).

AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0000

FECHA DE LA REUNIÓN

06-10-17
9:00 a.m.

- Licda. Sonia Iveth Sánchez, Directora de Instituto Geográfico del Catastro Nacional.** Informó sobre los servicios atendidos por el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional durante el período, los cuales son más de 115,000 y los tiempos promedio de atención en ventanilla, el cual en el año 2017 es de 11.02 minutos; hizo referencia que los documentos que son presentados en forma son respondidos en el tiempo establecido, los que no se presenten en forma tendrán un tiempo mayor de respuesta. Los tiempos de respuesta de Catastro son más largos porque se requiere de verificaciones en campo, cálculos y una serie de procedimientos que es difícil resolverlos en horas. Indicó que se cuenta con 1,812 Ortofotos del Departamento de La Libertad, así como modelos digitales de Terrenos y modelos digitales de superficie; En cuanto a convenios, se han firmado con 3 municipios: Tepecoyo, Colón y Santa Tecla.

Demanda de servicios a nivel nacional del IGCN



AYUDA DE MEMORIA

NÚMERO DE SECUENCIA

AM-0000

FECHA DE LA REUNIÓN

06-10-17

9:00 a.m.

Informe Financiero de la Institución

La Licenciada Sonia Iveth Sánchez, expuso los ingresos y egresos del Centro Nacional de Registros, durante el período de Junio 2014 a Junio 2017, así también presentó los resultados de la implementación de la Política de Ahorro y Austeridad, indicando que se han obtenido \$ **6, 156, 230.38** en economías presupuestarias:

INGRESOS

Recursos Propios

RUBRO	INGRESOS ESPERADOS	INGRESOS PERCIBIDO
TASAS Y DERECHOS (Por servicios prestados por Raíz e Hipotecas, Registro de Comercio, Propiedad Intelectual, Instituto Geográfico y del Catastro y Garantías mobiliarias)	121,525,900.00	117,026,779.69
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS (Mapas catastrales servicio de ventanillas exprés etc.)	2,540,835.00	3,313,065.39
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS (Interés por depósitos, multas etc.)	3,024,655.00	2,461,731.93
VENTA DE ACTIVOS FIJOS(Equipos, vehículos y otros en estado de obsolescencia)	0.00	24,817.36
TOTAL	127,091,390.00	122,826,394.37

EGRESOS - GASTOS

Recursos Propios

RUBRO	EGRESOS PROYECTADOS	EGRESOS EFECTUADOS
SALARIOS Y PRESTACIONES (Aguinaldos, bonos, ISSS, AFP)	85,120,690.00	85,217,207.17
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS (Papelería, uniformes repuestos, alquileres de local y equipos, vigilancia, mantenimiento de vehículos y locales, etc.)	22,579,405.00	18,381,247.89
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS (Pago de intereses y comisiones, seguro médico y de bienes, impuestos etc.)	10,069,155.00	9,670,843.29
TRANSFERENCIAS CORRIENTES (Membresía a la OMPI, premios por certámenes de inventiva etc.)	62,680.00	32,253.34
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS (Compra de vehículos, equipos de computación, local de San Miguel, terrenos de Chalatenango y La Unión, mobiliarios, etc.)	2,516,945.00	3,471,055.41
AMORTIZACION DE ENDEUDAMIENTO PUBLICO (Pago del préstamo con el BCIE para el proyecto	6,376,000.00	5,706,573.35
Totales	126,724,875.00	122,479,180.45

NÚMERO DE SECUENCIA	FECHA DE LA REUNIÓN
AYUDA DE MEMORIA	AM-0000
	06-10-17 9:00 a.m.

Opiniones de usuarios/as y respuestas de autoridades:

Sr. Abdís Zacatares, usuario RPRH. Habló sobre la mejoría en los tiempos de respuesta, los beneficios de la ventanilla Express y Servicios en Línea. Agradeció al Jefe Registrador de la oficina Departamental La Libertad, el apoyo brindado en su gestión para iniciar la legalización de algunos inmuebles e invita a asistentes a acercarse a las oficinas de CNR ante cualquier consulta.

Lic. René Navas, usuario IGCN. Expuso ha observado cambios que se han dado en CNR, como por ejemplo el sistema Express, las notificaciones han funcionado; agradece el apoyo que les da la oficina Departamental de La Libertad, siempre les ha apoyado de forma institucional. Las notificaciones son importantes, pues les ayuda ahorrarles tiempo; así también comenta la importancia de no olvidar que el usuario necesita hablar personalmente con los asesores y registradores.

Lic. Carlos Campos. Usuario RPRH. Habló sobre cancelación de bien de familia, específicamente cuando los plazos ya vencieron, les dicen los tienen que hacer ISTA y antes solo bastaba hacer un documento dirigido al registrador y se cancelaba el bien de familia, ahora lo hace ISTA y éstos se demoran 2 años; igual casos con el decreto 632 el cual dice que los beneficiarios de la Reforma Agraria, solo le pueden transferirle a campesinos, colonos, socios de la cooperativa. Comento que los registradores tienen criterios diversos, cita como ejemplo el hecho que el hizo una escritura de donación, le pidieron que le notificaran al donante la donación, lo cual cree que es innecesario, ya que en el documento queda expreso la comparecencia de ambas partes y la ratificación del mismo, solicita unidad de criterios, sugiere mesa de registradores para unificar criterios, pues hay varios documentos de años anteriores que no se han podido inscribir, por una serie de requisitos solicitados.

Ing. José Alex Aguilar. Comentó ha visto mejoras en la oficina de CNR La Libertad, particularmente se refirió a la notificación en línea, solicita enviar la gráfica del servicio solicitado, para verificar posibles errores y corregirlos antes que llegue al registrador; en lo relativo a las impugnaciones cree que se puede mejorar tiempos de respuesta; sugiere se pueda conversar con los registradores personalmente y no solo telefónicamente. Sobre Catastro comentó los tiempos de remediones le parecen largos, solicita mejoría en los tiempos de respuesta.

Lic. René Antonio Pineda Ruano. Se refirió al buen servicio, buena atención que nota, pero cree que en el área de Asesoría hay deficiencia y citó como ejemplos que consultó sobre un trámite de una Cooperativa en el Departamento de La Libertad y

	NÚMERO DE SECUENCIA	FECHA DE LA REUNIÓN
AYUDA DE MEMORIA	AM-0000	06-10-17 9:00 a.m.

le informaron se aproximara a la oficina de San Salvador, de la cual lo remitieron nuevamente a la oficina de La Libertad; así también hizo un pago innecesario al querer realizar un trámite sobre una escritura, esto debido a mala orientación. Pero en general le parece que CNR ha tenido logros, por lo que felicita a la institución.

Respuestas de autoridades

▪ **Lic. Ana María de Jovel, Directora RPRH**

En respuesta a **Lic. René Antonio Pineda**, al caso que expuso sobre la asesoría brindada relativa a una Cooperativa situada en el Departamento de La Libertad, comentó dio seguimiento a ese caso, el cual al parecer tuvo falta de información para los compañeros de Asesoría, ya que había un escrito presentado en San Salvador, en la Dirección Ejecutiva del CNR por parte del presidente de dicha cooperativa, por lo que dicho caso queda como experiencia para compartir la información entre compañeros, para que fluya la atención; manifestó que al usuario hay que atenderlo con calidad, calidez, capacidad eficiente y con las herramientas necesarias.

Respecto del tema, **Lic. Miguel Meléndez**, Registrador Jefe, dijo que efectivamente el ISTA se tarda demasiado, eso viene consecuencia de la reforma del decreto 719, se suprimió el art. 29 que se refería a las cancelaciones del bien de familia y se crea el art. 22 el cual se menciona que solo ISTA lo puede hacer, ya la Ley lo mandata, ya no lo pueden hacer Registradores de CNR.

Así también se refirió a las Escrituras de Donación, respecto a observaciones que se han hecho, en materia de calificación de éstos instrumentos, se hacen esfuerzos de unificación de criterios, hay una disposición que expresa que se perfecciona la donación irrevocable, cuando se da por notificado el donante de la aceptación del donatario.

En cuanto a certificaciones expedidas por ISTA, el jefe regional de ISTA actuaba como notario, pero no está facultado para ello, por lo que para casos particulares invita acercarse a oficina para valorar caso, incluso con la presencia de un funcionario ISTA.

De la participación de Ing. José Alex Aguilar, sobre vínculo Catastro-RPRH, cada día se trabaja en ello, se tiene reuniones conjuntas, se está de la mano en muchos temas.

	NÚMERO DE SECUENCIA	FECHA DE LA REUNIÓN
AYUDA DE MEMORIA	AM-0000	06-10-17 9:00 a.m.

▪ **Licda. Sonia Iveth Sánchez**

Comentó sobre caso expuesto por el **Ing. José Alex Aguilar**, sobre estandarización de tiempos de respuesta de impugnaciones, éstos serán revisados y conversados directamente con el usuario; en lo relativo a la respuesta electrónica con gráfico a la que se refirió un usuario, es un proyecto nuevo tiene 3 semanas de impulsarlo, en 11 días se han enviado 1,950 resoluciones y de las cuales igual número de usuarios, están satisfechos con éste servicio, se está en la disponibilidad de revisar y realizar cualquier mejora que vaya en la satisfacción del usuario. Los servicios catastrales implican hacer visitas de campo, hacer una inspección requiere tiempo, luego hay que hacer una revisión técnica, específica, para brindar una respuesta.

Se está valorando por eliminar observaciones, haciendo la revisión integral, llamando al interesado para que converse con nosotros y corrija antes, en cuanto a las observaciones no subsanadas se les cobrarán aranceles; en cuanto al Registro de Propiedad y Catastro cada uno tiene su marco normativo, el Registro requiere de Catastro para que los datos tengan existencia real, son dos materias diferentes que se correlacionan.

▪ **Licda. Ana María de Jovel**

Expuso que el IGCN y RPRH, son aéreas que se complementan, se ha procurado respetar sus competencias, ya que Catastro ve la parte física y Registro la parte legal, las dos aéreas trabajan conjuntamente.

▪ **Lic. Henry Fino**

Reiteró que el compromiso de ésta administración es escuchar al usuario. Recalcó el compromiso de CNR de mejorar cada día. Instó a los usuarios a demandar un servicio de calidad.

▪ **Lic. Miguel Ángel Meléndez, Jefe Registrador CNR Santa Tecla**

Jefe Registrador de La Libertad invitó a los usuarios a acercarse y plantear sus demandas, es obligación de los funcionarios de la institución resolverlas. Expresó que el presente evento de Rendición de Cuentas, tuvo la finalidad de exponer lo que se ha hecho, los proyectos a futuro, innovando con calidad, con transparencia, en provecho del tiempo, espacio y trabajo de los usuarios, pues a ellos nos debemos. Se está satisfecho con el cumplimiento de los objetivos institucionales y a la vez conscientes que hay mucho trabajo por hacer, satisfacer la demanda de los usuarios es cosa de todos los días, teniendo la disposición de dar servicios de mejor calidad.

NÚMERO DE SECUENCIA	FECHA DE LA REUNIÓN
AYUDA DE MEMORIA	AM-0000
	06-10-17 9:00 a.m.

Agradeció la disposición de asistir al evento, de preguntar y sugerir. Todas las sugerencias serán tomadas en cuenta, reitera las puertas de su oficina están abiertas ante cualquier consulta.

ACUERDOS Y TAREAS:

PUNTO N°.		ACUERDO /TAREA		RESPONSABLE (S)	FECHA COMPROMISO
		A	T		
1	Compartir información sobre casos entre las oficinas registrales, para que fluya la atención de usuarios	X		Oficinas Registrales	06/10/2017
2	Se está en la disponibilidad de revisar y realizar cualquier mejora que vaya en la satisfacción del usuario	X		Oficinas de Mantenimiento Catastral	06/10/2017
3	Brindar espacio de tiempo a usuarios para aclarar cualquier duda	X		Oficinas Registrales y Oficinas de Mantenimiento Catastral	06/10/2017

NO.	ASISTENTES	FIRMA
1	Lic. Henry Paúl Fino, Jefe Unidad Jurídica CNR	
2	Licda. Ana María Umaña de Jovel, Directora Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca	
3	Licda. Sonia Iveth Sánchez, Directora Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	
4	Lic. José Mauricio Sermeño, Director Registro de Comercio	

NOMBRE DE DIRECCIÓN, GERENCIA, UNIDAD