



MEMORIA DE LABORES

Centro Nacional de Registros

2018

CONTENIDO

Mensaje del Director Ejecutivo	2
I. Organización	5
1.1 Organigrama institucional	6
1.2 Consejo Directivo	7
1.3 Administración superior y personal ejecutivo	7
II. Marco Filosófico	10
2.1 Marco legal	11
2.2 Misión, visión, valores	12
2.3 Política de la Calidad	13
III. Logros Institucionales	14
3.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios y registros geográficos	16
3.1.1 Registro de derechos de propiedad	16
3.1.2 Registros geográficos	24
3.2 Modernización de la prestación de servicios	28
3.3 Reducción de los tiempos de respuesta en la prestación de servicios	31
3.4 Medición de la percepción ciudadana	32
3.4.1 Nivel de satisfacción de la población usuaria	32
3.5 Recurso Humano	38
3.5.1 Desarrollo humano	38
3.5.2 Desarrollo del talento humano	39
3.5.3 Igualdad de género e inclusión social	42
3.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación	45
3.7 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios	46
3.8 Auditorías internas realizadas	48
3.9 Posicionamiento de la imagen institucional	50
3.10 Optimización del uso de los recursos	55
3.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura	55
3.10.2 Fortalecimiento de la seguridad	56
3.10.3 Política de Austeridad	57
3.10.4 Política de Eficiencia Energética	57
IV. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual	60
V. Ejecución Presupuestaria	63
5.1 Ingresos presupuestados y reales 2018	64
5.2 Egresos presupuestados y reales 2018	65

Mensaje del Director Ejecutivo, Rogelio Canales Chávez



Cerramos un año más de grandes proyectos y logros, presentando la Memoria de Labores del Centro Nacional de Registros, correspondiente al año 2018.

Durante la Administración del Presidente Salvador Sánchez Cerén, nuestra labor ha sido trabajar por la población salvadoreña, mejorando nuestros servicios y siendo funcionarios que trabajan para y con la gente, teniendo a lo largo de este año diferentes acercamientos con la población usuaria en diversas actividades de participación ciudadana, donde esta nos señalaba las mejoras que debíamos potenciar para seguir construyéndonos

como entidad con calidad y excelencia.

Año con año, damos a conocer mediante este documento el resultado de lo trabajado, destacando aquellos logros anuales orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión, los cuales han sido trabajados en el marco de los valores institucionales y de nuestra Política de Calidad.

Todo lo alcanzado se debe gracias al esfuerzo realizado de manera conjunta con el Consejo Directivo, desde donde se establecieron oportunidades de mejoras institucionales, mediante la emisión de 197 acuerdos, en un total de 31 sesiones, que involucraron el desempeño de las unidades organizativas estratégicas, operativas y de apoyo, las que son protagonistas activas de los procesos institucionales que impulsan la Modernización Institucional, la Gestión Estratégica y de la calidad, y el Sistema de Información Geográfica.

La Modernización Institucional se ha reflejado en la vinculación de la información registral y cartográfica de los inmuebles de los departamentos de San Vicente y Usulután, para lo cual se utilizó una metodología indirecta de levantamiento de la información, lo que ha permitido un mayor avance del proyecto, garantizando la calidad en la generación de los productos. Como resultado de ello se finalizó en el mes de noviembre la vinculación de 51,220 parcelas del departamento de San Vicente.

Por otra parte, se ha contribuido al ordenamiento y desarrollo local, con el establecimiento de 20 límites municipales, 12 de ellos ya aprobados por la Asamblea Legislativa, beneficiando a 32 Municipalidades, en 8 departamentos del país.

En este proceso de modernización y a fin de acercar los servicios a la población, en septiembre de 2018, se inauguró la oficina del CNR en Sensuntepeque, Cabañas, con lo que se cuenta con presencia de la institución en todos los departamentos del país.

En cuanto a la Gestión Estratégica y de la Calidad, se ha prestado especial atención a la reducción en los tiempos de respuesta, desarrollo del talento humano, fortalecimiento de las relaciones de cooperación interinstitucional, eficiencia en el uso de los recursos y la gestión sustentable, manteniendo el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, encaminándonos hacia la excelencia.

Estratégicamente, atendiendo la perspectiva de desarrollo institucional y del talento humano, a través de la Escuela de Formación Registral (ESFOR), se han desarrollado 450 actividades formativas, destacando la Maestría en Gobernabilidad Democrática y Alta Gerencia Pública, impartida por el Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset de España, y el Diplomado en Geografía, impartido por la Universidad de El Salvador, dentro del marco de la firma de un convenio y una carta de entendimiento, respectivamente.

En el marco del respeto de los derechos laborales la actual Administración Superior garantizó la estabilidad laboral, mejorando las condiciones de trabajo de todo el personal del CNR.

Para impulsar el Sistema de Información Geográfica, se entregó al país la actualización de 195 cuadrantes topográficos en escala 1:25,000, cubriendo todo el territorio nacional, superando un desfase de treinta años.

Por otra parte, mediante la cooperación y coordinación interinstitucional se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se extendieron 753 carencias de bienes al Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP) y al Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), habiéndose beneficiado a igual número de usuarios y usuarias.
- Se realizaron 7,013 inscripciones al Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), favoreciendo a igual número de adjudicatarios.
- Se atendieron 27 solicitudes de informes de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.
- Se atendieron 50,672 solicitudes de la Fiscalía General de la República (FGR), contribuyendo con ello al combate de la corrupción y la delincuencia del país.

Es satisfactorio y nos genera un compromiso mayor, haber obtenido diversos reconocimientos por las labores realizadas, entre los que podemos citar, el Primer lugar en el "Ranking Institucional de Transparencia", entre 81 instituciones evaluadas, otorgado al CNR, por la organización civil Iniciativa Social para la Democracia (ISD); la obtención del Reconocimiento de bronce denominado "Compromiso por la Igualdad de Género", otorgado por la Alianza para la Igualdad de Género en el ámbito laboral; el Reconocimiento por la "Cultura de Ética Institucional", conferido por el Tribunal de Ética Gubernamental; Segundo lugar en la evaluación nacional de "Gestión Documental", dado por el Instituto de Acceso a Información Pública.

Esta Administración, y su Consejo Directivo, agradecen todo el apoyo y la colaboración brindada por el cuerpo ejecutivo, junto con el personal técnico y operativo, para el desarrollo de las labores institucionales.

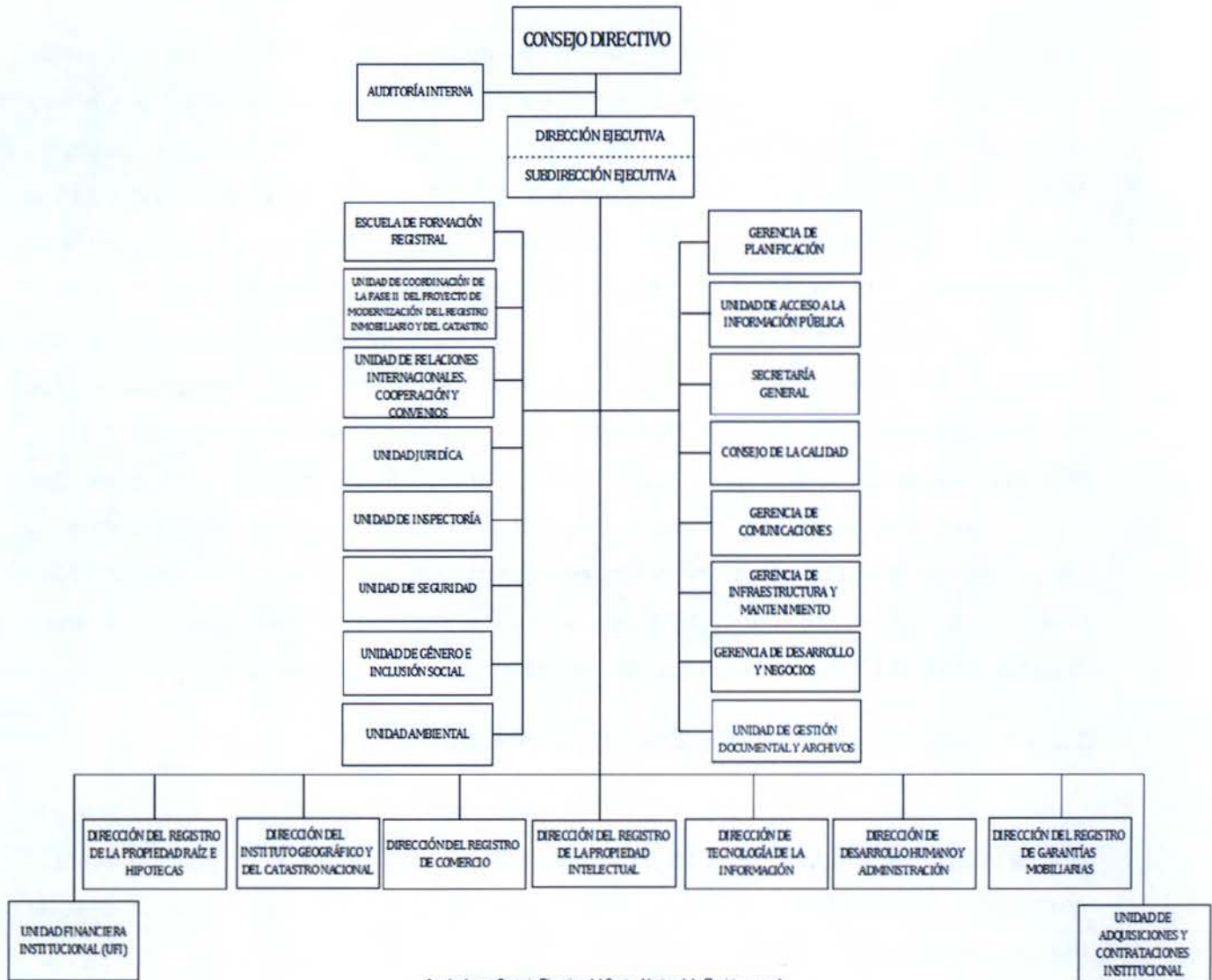
Con los resultados obtenidos, nos sentimos orgullosos de contar con un equipo de trabajo de elevado desempeño profesional al servicio de nuestros usuarios y usuarias, en el camino de convertir al CNR en líder en la prestación de servicios públicos.

A large graphic on the left side of the page, composed of several overlapping, semi-transparent blue triangles and quadrilaterals that create a complex, layered geometric pattern. The colors range from a deep navy blue to a lighter, almost white blue.

I. Organización

I. Organización

1.1 Organigrama institucional



Aprobado por Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, según Acuerdo No. 68 CNR/2016 - Punto No 3, Sesión extraordinaria No. 3 del 05/04/2016

1.2 Consejo Directivo

El Consejo Directivo es la máxima autoridad del Centro Nacional de Registros. Entre sus funciones se encuentran aprobar las grandes líneas de trabajo y vigilar que se realicen con transparencia, eficiencia y eficacia; así como aprobar los planes, programas y proyectos estratégicos que propone e implementa la Dirección Ejecutiva y los procesos de licitación de servicios y obras.

El Consejo Directivo para el año 2018 estuvo integrado por el Ministro de Economía, Tharsis Salomón López, hasta el 31 de marzo, la Ministra de Economía Luz Estrella Rodríguez de Zúniga, a partir del 1 de abril; la Viceministra de Comercio e Industria, Merlín Alejandrina Barrera López; el Viceministro de Vivienda y Desarrollo Urbano, José Roberto Góchez Espinoza; el Viceministro de Hacienda, Roberto de Jesús Solórzano Castro, hasta el 4 de junio; el Viceministro de Hacienda, Oscar Edmundo Anaya Sánchez, a partir del 5 de junio; el Viceministro de Ingresos del Ministerio de Hacienda, Alejandro Rivera; el Viceministro de Obras Públicas, Emilio Martín Ventura Díaz; los representantes de la Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos, José Roberto Ramírez Peñate, en calidad de miembro titular y Oscar Amílcar Portillo Portillo, en calidad de miembro suplente; los representantes del Consejo Nacional de Empresarios Salvadoreños, María Lourdes Martel Navas en calidad de miembro titular y Gregorio Mira Ordoñez, en calidad de miembro suplente; y el Director Ejecutivo del CNR, Rogelio Antonio Canales Chávez, en calidad de Secretario del Consejo Directivo.

1.3 Administración superior y personal ejecutivo

La administración superior del CNR está integrada por el Director Ejecutivo, Lic. Rogelio Antonio Canales Chávez y la Subdirectora Ejecutiva Licda. María Silvia Guillén, hasta el nueve de marzo de 2018, y la Dra. Nathaly Lenina Moreno Meléndez, a partir del diez de marzo del mismo año.

Además, el CNR cuenta con cinco direcciones misionales que son las responsables de brindar los servicios que ofrece la institución de acuerdo a lo que manda la Ley, siendo estas: 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 y el Registro

de Garantías Mobiliarias. Así mismo, como puede verse en el organigrama institucional, el CNR cuenta, además, con otras unidades de apoyo, que en su conjunto contribuyen al logro de los objetivos y metas de la institución, especialmente en brindar un eficaz servicio a la población.

Miembros del Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros



De izquierda a derecha sentados: Lic. Rogelio Antonio Canales Chávez, Director Ejecutivo del CNR y Secretario del Consejo Directivo; Dra. Luz Estrella Rodríguez, Ministra de Economía y Directora Presidenta del Consejo Directivo CNR; Arq. José Roberto Góchez Espinoza, Viceministro de Vivienda y Desarrollo Urbano; Licda. María Lourdes Martel Navas, Representante Propietaria del Consejo Nacional de Empresarios Salvadoreños (CONAES). **De pie:** Lic. Gregorio Mira Ordóñez; Representante Suplente del Consejo Nacional de Empresarios Salvadoreños (CONAES); Ing. Oscar Amílcar Portillo Portillo, Representante Suplente de la Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos (ASIA); Ing. José Roberto Ramírez Peñate, Representante Propietario de la Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos (ASIA); Lic. Oscar Edmundo Anaya Sánchez, Viceministro de Hacienda.

Personal ejecutivo del Centro Nacional de Registro



Primera fila de izquierda a derecha: Martha Evelyn Menjívar, Directora del Registro de la Propiedad Intelectual; Ana María Umaña de Jovel, Directora del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas; Nathaly Lenina Moreno, Subdirectora Ejecutiva del CNR; Rogelio Canales Chávez, Director Ejecutivo del CNR; Silvia Ivette Zamora, Directora de Desarrollo Humano y Administración; Sonia Ivett Sánchez, Directora del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

Segunda fila de izquierda a derecha: Henri Fino, Jefe de la Unidad Jurídica; María Teresa Fajardo, Gerenta de Comunicaciones; Andrés Rodas, Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales; Yanira Cardona, Gerenta de Infraestructura y Mantenimiento; Ruth Jeannette Cuestas, Gerenta de Desarrollo y Negocios; Mario Rodas, Jefe de la Unidad Coordinadora del Proyecto; Rabí Orellana, Jefe de la Unidad de Auditoría Interna; Jenny Domínguez, Jefa Unidad de Género e Inclusión Social.

Tercera fila de izquierda a derecha: Ricardo Humberto Olmos Guevara, Gerente de Planificación; Fernando Edward Calderón, Director de Tecnología de la Información; José Mauricio Sermeño, Director del Registro de Comercio, Illich Orlando Quinteros, Director del Registro de Garantías Mobiliarias; German Acevedo, Jefe de la Unidad Financiera Institucional; Wilson Salmerón, jefe de la Unidad Ambiental.

Cuarta fila de izquierda a derecha: Ricardo Garcilazo, Secretario General del CNR; Elizabeth de Cóbar, Jefa de la Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios; David Ayala, Jefe de la Unidad de Inspectoría; Fátima Huevo, Oficiala de Información CNR; Juan Isidro Figueroa, Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional; José Mauricio Ramírez, Director de la Escuela de Formación Registral; y Edgar Flamenco, Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo.



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, que incluye al Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, al Registro Social de Inmuebles, al Instituto Geográfico Nacional y al 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 contribuir 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 ciudadanía, con presencia en los 14 departamentos del país y ocho células registrales, las cuales funcionan a partir de convenios entre el CNR y otras instituciones como el Fondo Social para la Vivienda, el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria y el Instituto de Legalización de la Propiedad, 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, propiedad intelectual, garantías mobiliarias, cartográficas y catastrales, mediante una gestión moderna, transparente, autosostenible, 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 usuaria, 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.”

Siguiendo la ruta hacia la excelencia en la prestación de los servicios a los salvadoreños, esta administración sometió a los cinco procesos misionales que prestan servicios con alcance nacional a una auditoría internacional realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), y como resultado se logró la certificación bajo la norma 9001:2015 del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad del CNR (SGEC). Este sistema fortalece la capacidad institucional para mantener y mejorar la satisfacción de la población usuaria de los servicios institucionales, por lo cual conservó su certificación como resultado de la auditoría de la calidad realizada por dicho Instituto en el mes de noviembre de 2018.



III. Logros Institucionales

Logros institucionales

En este apartado se exponen los resultados más relevantes alcanzados por el CNR durante el año 2018. Se destaca el determinado compromiso para garantizar el principio de seguridad jurídica de los derechos de propiedad, la modernización en el registro inmobiliario y del catastro, los esfuerzos por facilitar y agilizar el otorgamiento de los servicios a la población y la mejora en la calidad de los mismos, reflejada en la medición de la satisfacción del cliente externo.

Se informa además, 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.

Se ha continuado con el combate decidido contra prácticas irregulares, abusivas y algunas delictivas. El compromiso sigue siendo con la transparencia, la ética y la anticorrupción.



Inauguración del servicio en Ventanilla Express en la oficina del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas del CNR, en San Francisco Gotera, departamento de Morazán.
(Mayo 2018)

3.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios registrales y 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

El giro fundamental 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

Su finalidad es registrar la titularidad de los 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 registral¹.

Las solicitudes de servicios atendidas y resueltas en las 14 oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (registro inmobiliario)² ascienden a 605 926, de las cuales 246 409 (40.7 %), corresponden a documentos que requieren ser calificados para efectos de inscripción, tales como: escrituras de propiedad, hipotecas, entre otros; y 359 517 (59.3 %), son documentos de otra naturaleza, tales como: certificaciones, carencias de bienes, informes de datos de índice, etc., tal como se muestra en el cuadro No. 1.

¹ 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.

² Ubicadas en los 14 departamentos del país.

Cuadro No.1
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos con resolución	Participación %
1	Documentos inscritos	246 409	40.7
2	Otros*	141 437	23.3
3	Certificaciones extractadas y literales	138 623	22.9
4	Certificaciones de carencia de bienes	62 112	10.2
5	Documentos observados	17 345	2.9
TOTAL		605 926	100.0

*Informe de datos de índice, documentos retirados sin inscribir, documentos denegados, razón por certificación, documentos cancelados de pleno derecho, informes registrales y oficios gubernamentales.

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2018).

En el ámbito del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el 60.0 % de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad y San Miguel, distribuyéndose el 40.0 % restante en las otras once oficinas departamentales, tal como se visualiza en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Servicios otorgados por oficina departamental

No.	Oficina	No. de servicios otorgados	Participación %
1	San Salvador	259 009	42.8
2	La Libertad	60 212	9.9
3	San Miguel	44 319	7.3
4	Santa Ana	41 993	6.9
5	Usulután	33 481	5.5
6	Sonsonate	30 762	5.1
7	La Paz	26 775	4.4
8	Ahuachapán	26 186	4.3
9	San Vicente	17 844	2.9
10	Chalatenango	16 832	2.8
11	La Unión	15 047	2.5
12	Cuscatlán	13 783	2.3
13	Morazán	10 256	1.7
14	Cabañas	9 427	1.6
Totales		605 926	100.0

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2018).

Así mismo, como parte de la coordinación interinstitucional con el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), en 2018 se inscribieron en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas 7 013 documentos de propiedad inmobiliaria del ISTA, favoreciendo a igual número de beneficiarios de la población campesina e indígena.

Además, se emitieron de forma ágil y oportuna 753 carencias de bienes, favoreciendo a las familias atendidas en el proyecto de legalización de inmuebles, coordinado por el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), en lotes ubicados en áreas de la ex línea férrea de los departamentos de Usulután y San Miguel, contribuyendo de esta forma a los programas de entrega de escrituras del Gobierno Central.

También, se atendieron a 67 comunidades en materia de lotificaciones, beneficiando a un aproximado de 4 182 familias con asesoría y acompañamiento jurídico, para lo cual el CNR ha constituido la *célula de lotificaciones* para realizar estudios y brindar asesoría, seguimiento y acompañamiento al proceso de legalización de los lote-habientes que lo soliciten.

Se continuó contribuyendo en la labor de investigación de casos contra la corrupción y delincuencia, atendiendo las solicitudes realizadas por la Fiscalía General de la República, según el siguiente detalle:

Cuadro No. 3
Servicios solicitados por la Fiscalía General de la República

Tipo de servicio		Cantidad atendida
1	Carencia de Bienes	41 129
2	Anotaciones preventivas	161
3	Certificaciones extractadas	3 750
4	Certificaciones literales	3 761
5	Informes Registrales	1 817
6	Índice de propietarios	5
7	Matrículas registrales inmovilizadas	49
TOTAL		50 672

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2018).

Asimismo, se atendieron 11 requerimientos de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.

Es importante mencionar que a partir del mes de mayo, se amplió la prestación del *servicio exprés* con la apertura de una ventanilla especial para su atención en la oficina del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, ubicada en el departamento de Morazán, dirigido a la población salvadoreña que utiliza los servicios registrales y que requieren de forma urgente la calificación de sus documentos o la expedición de certificaciones.

Cabe destacar, que en el mes de septiembre se inauguró la décimo cuarta oficina del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas en el departamento de Cabañas, con lo cual la población de dicho departamento ya no necesita trasladarse al departamento de Cuscatlán a realizar los trámites registrales de sus propiedades, ahorrándoles tiempo y dinero.

Registro de Comercio

Su finalidad es registrar todos aquellos actos y contratos que surgen de la actividad mercantil, y que por ley deben tener un registro y control por parte del Estado, garantizando con ello el principio de 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 126 694 solicitudes de servicio, entre documentos para inscripción, certificaciones y constancias. El 36.5 % corresponden a matrículas de comercio, el 35.3 % a documentos mercantiles y el 28.2 % a balances, tal como se muestra en el cuadro No. 4.

Cuadro No. 4
Registro de Comercio
Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Matrículas de comercio	46 280	36.5
2	Documentos mercantiles	44 745	35.3
3	Balances	35 669	28.2
TOTAL		126 694	100.0

FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2018).

En el ámbito del Registro de Comercio, el 88.2 % de lo atendido y resuelto se concentra en el departamento de San Salvador y el 11.8 % restante en los departamentos de San Miguel y Santa Ana.

Cuadro No. 5
Registro de Comercio
Servicios otorgados por oficina regional

No.	Oficina	No. de documentos otorgados	Participación %
1	San Salvador	111 791	88.2
2	San Miguel	8 600	6.8
3	Santa Ana	6 303	5.0
TOTAL		126 694	100.0

FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2018).

Siempre con el objetivo de acercar los servicios a los clientes, en el mes de diciembre de 2018, se inauguró una ventanilla para la recepción de documentos, así como para la atención a los usuarios y usuarias del Registro de Comercio en la oficina departamental del CNR en Chalatenango, a la vez dar información sobre el uso de la plataforma *Miempresa.gob.sv* y demás sistemas tecnológicos.

Es importante destacar, que para 2018 se incrementó en un 48.8% la presentación de solicitudes en línea de renovaciones de matrícula, las cuales fueron recibidas por primera vez en el portal *Comercio.gob* en el año 2017, tal como se muestra a continuación:

Cuadro No. 6
Registro de Comercio
Solicitud de renovación de matrícula en línea

Servicio	2017	2018
Solicitud de renovación de matrícula en línea	2 368	3 525

FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2018).

Además, la demanda por el servicio en modalidad *expres* en 2018 experimentó un incremento del 14.0% en relación a 2017, garantizando la transparencia en la atención de solicitudes de carácter urgente.

Asimismo, se ha dado inicio al proyecto *Consolidación de Balances*, que consiste en la captura de información de los estados financieros de las empresas de todo el territorio nacional, sectorizada por actividad económica, ubicación geográfica o clase de sociedad, la cual podrá ser utilizada como información insumo para la creación de políticas públicas o estudios sobre la inversión financiera en el país. El proyecto se ha dividido en dos Fases, la Fase I que comprende la consolidación de 23 973 Estados Financieros de los años 2015 y 2016, la cual fue finalizada en el mes de diciembre; y la Fase II se ejecutará en el año 2019 con la digitalización de los Estados Financieros de los años 2017 y 2018.

Registro de la Propiedad Intelectual

Es la autoridad administrativa competente para registrar la titularidad de los derechos de propiedad intelectual en El Salvador. Siendo de obligatoriedad 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; así como el registro de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales, y el depósito de obras. Además, por ministerio de ley tiene la competencia para fomentar la difusión y sensibilización sobre la protección y utilización estratégica de los derechos intelectuales.

A su vez, la Dirección del Registro tiene competencia para resolver los recursos administrativos otorgados por 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 y, la Ley de la Dirección General de Registros.

En materia de gestión colectiva, el Registro de la Propiedad Intelectual, goza de las facultades legales de servir de mediador a instancias de parte, en los conflictos que se susciten entre titulares de derechos, entre las entidades de gestión colectiva, entre éstas y sus socios o representados y, entre las entidades de gestión o titulares de derechos y los usuarios de las obras, interpretaciones o producciones protegidas en este título, como requisito previo al inicio de cualquier acción en sede administrativa o judicial.

Las solicitudes de servicios atendidos y resueltos en materia de propiedad intelectual alcanzaron un total de 78 696, concentrándose el 94.4 % en marcas y otros signos distintivos, tal como se muestra en el cuadro No. 7.

Cuadro No. 7
Registro de Propiedad Intelectual
Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Marcas y otros signos distintivos	74 259	94.4
2	Patentes	3 617	4.6
3	Derechos de autor	820	1.0
TOTAL		78 696	100.0

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2018).

Es importante mencionar que en el marco de la ejecución de la “Estrategia de Sensibilización en materia de Propiedad Intelectual: Creación, Protección y Utilización”, en el año 2018 se continuaron desarrollando diferentes actividades tales como: talleres, mesas de trabajo, conversatorios, reuniones técnicas, festivales, concursos y seminarios, orientados a dar a conocer y trabajar en temas de interés relacionados a marcas y otros signos distintivos, patentes y derechos de autor. Dentro de las actividades que se efectuaron se pueden destacar:

- Desarrollo Taller Nacional/Subregional en materia de Gestión colectiva y Seminario de difusión sobre Tratado de Beijing.
- Reunión técnica sobre Cultura, Turismo y Propiedad Intelectual.
- Segunda edición del concurso de Tecnologías Apropriadas.
- Mesas multisectoriales para el fomento del respeto a la protección de los derechos de propiedad intelectual.
- Mesas multisectoriales para el aprovechamiento de las flexibilidades del sistema de Propiedad Intelectual a favor de la salud pública.
- Taller “Medio Ambiente y Propiedad Intelectual”.
- Taller sobre literatura salvadoreña y propiedad intelectual.

- Seminario sobre “Propiedad Intelectual para Comunicadores”.
- Reunión Subregional sobre el desarrollo y uso eficaz de las estadísticas de Propiedad Intelectual.
- Mesa técnica sobre organismos de radiodifusión.
- Conversatorio sobre innovación y equidad de género.
- Festival de Poesía.
- Taller subregional sobre redacción de solicitudes de patentes para países centroamericanos y de la República Dominicana.
- Mesas de trabajo poesía salvadoreña y la propiedad intelectual.

Registro de Garantías Mobiliarias

El Registro de Garantías Mobiliarias es público, electrónico, de inscripción automática, con procedimientos ágiles, transparentes, seguros y accesibles; por medio del cual todo acreedor interesado puede publicar los derechos inscritos a su favor, a través de la constitución, modificación, prórroga, extinción o ejecución de las garantías mobiliarias.

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

El Registro de Garantías Mobiliarias atendió y resolvió un total de 15 887 solicitudes de servicios en este período, entre inscripciones, certificaciones, constancias y otros trámites. Son las solicitudes de inscripciones las más demandadas por la población usuaria, y por ende en donde se concentra la mayor producción, lo cual se visualiza en el cuadro No. 8.

Cuadro No. 8
Registro de Garantías Mobiliarias
Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Inscripciones	5 717	36.0
2	Certificaciones	3 766	23.7
3	Constancias	3 395	21.4
4	Otros*	3 009	18.9
TOTAL		15 887	100.0

*Cancelación de la garantía, inicio de ejecución de la garantía, solicitud de creación de usuario, reactivación y renovación de cuenta, modificación por valor determinado.

FUENTE: Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias, CNR (2018).

Con la finalidad de contribuir al dinamismo del desempeño económico de la micro, pequeña y mediana empresa, en el año 2018 se garantizó un monto de 1 mil 334 millones de dólares, favoreciendo el incremento de créditos en el sector financiero, a través de la inscripción de contratos en el Registro de Garantías Mobiliarias, lo que representó aproximadamente el 5.16 % del PIB de El Salvador.

Es importante mencionar la realización del III Panel Fórum, relativo a la aplicación de los mecanismos de ejecución contractual de las Garantías Mobiliarias, el cual se realizó con el objetivo de fortalecer los conocimientos en dicho tema y los beneficios de su aplicación. Contando con la participación de personal proveniente de instituciones financieras, sector judicial, instituciones públicas, micro, pequeños y medianos empresarios, así como personal del CNR.

Asimismo, se continuó con la realización de capacitaciones sobre el tema de garantías mobiliarias, con la finalidad de aplicar correctamente la Ley y su Reglamento, contando con la participación de personal proveniente de instituciones financieras, de las micro, pequeñas y medianas empresas, y estudiantes.

3.1.2 Registros Geográficos

La Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a su cargo las investigaciones y estudios geográficos, así como la elaboración de mapas cartográficos

y catastrales. Además, brinda 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 en algunos casos, 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, que sirva de insumo en 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 educativa.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, por medio de las oficinas de mantenimiento catastral, atendió un total de 102 097 solicitudes; asimismo, se procesaron 36 645 solicitudes con el propósito de atender la actividad registral inmobiliaria del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, en cuanto a la verificación de la veracidad que existe entre la información jurídica y física de los inmuebles, a fin de facilitar la atención a la población usuaria de dicho registro; además se comercializaron 2 592 productos geográficos.

Las solicitudes de productos o servicios de mantenimiento catastral de mayor demanda fueron: la ubicación catastral y la revisión de planos de proyectos, representando entre ambos el 86.9 %, de los servicios otorgados, según se detalla en el cuadro No. 9.

Cuadro No. 9
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Servicios otorgados por las oficinas de mantenimiento catastral

No.	Tipo de producto/servicio	No. de productos/servicios producidos	Participación %
1	Ubicación catastral	44 898	44.0
2	Revisión de planos de proyectos	43 835	42.9
3	Certificaciones e informes	7 026	6.9
4	Otros productos de mantenimiento catastral	6 224	6.1
5	Peritajes	114	0.1
TOTAL		102 097	100.0

FUENTE: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2018).

Como resultado de las diferentes transacciones de mantenimiento catastral, se realizaron 62 989 actualizaciones de bases de datos; 64 624 actualizaciones de mapas, y se generaron 39 085 pre-matriculas.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a la venta productos cartográficos, fotogramétricos y geodésicos. En el cuadro No. 10 se muestra que los productos cartográficos fueron los más demandados, con un 83.2 % respecto del total de productos.

Cuadro No. 10
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Productos geográficos demandados

No.	Producto	No. de productos vendidos	Participación %
1	Cartográfico	2 155	83.2
2	Fotogramétrico	281	10.8
3	Geodésico	156	6.0
TOTAL		2 592	100.0

FUENTE: Unidad de Atención al Cliente y Comercialización de la DIGCN, CNR (2018).

Otros productos de importancia derivados de la geografía durante 2018, para la planificación del desarrollo del país son los detallados en el cuadro No. 11.

Cuadro No. 11
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Otros productos geográficos

Producto	Descripción
<p>A. Entrega a la Asamblea Legislativa documentos que contienen 20 límites municipales (12 con decreto legislativo emitido en 2018) que involucran a 32 municipios.</p>	<p>Referido a los departamentos de Chalatenango, Cuscatlán, Santa Ana, La Libertad, San Salvador, Usulután, Cabañas y San Vicente, 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.</p>
<p>B. Actualización y finalización cartográfica de 113 cuadrantes de la escala 1:25,000 (Producto a la venta)</p>	<p>Corresponde a la zona norte del país, los cuales cubren a 161 municipios, de los departamentos de Ahuachapán, Sonsonate, La Libertad, Chalatenango, Cuscatlán, Morazán, Cabañas y San Salvador, que constituyen la franja norte.</p>
<p>C. Elaboración de 495 estudios registrales-catastrales.</p>	<p>Para la legalización de inmuebles del Ministerio de Educación, en virtud del DL 960 <i>Ley Especial Transitoria para la Legalización de Inmuebles del Ministerio de Educación</i>. En los departamentos de Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión.</p>
<p>D. Elaboración de 86 estudios registrales-catastrales.</p>	<p>Para la resolución de procesos de legalización sobre inmuebles en posesión del Estado, proyectos de interés nacional e inmuebles de interés público o privado. A nivel nacional.</p>

FUENTE: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2018).

Asimismo, se generó la siguiente información geoespacial clave en la toma de decisiones para el desarrollo sostenible:

- Levantamientos Batimétricos en el Puerto de La Unión y de Acajutla.
- Altimetría del territorio nacional.
- Cartografía temática catastral en 111 km² en zonas urbanas y rurales de municipios de los departamentos de Morazán y San Miguel.

- Ortofotos urbanas de municipios del departamento de Cuscatlán.
- Restitución fotogramétrica de municipios de los departamentos de San Salvador y Cuscatlán.

También, es importante mencionar, la difusión, con fines educativos, de la información geográfica, mediante la donación a 45 instituciones públicas y privadas de 23 115 ejemplares de mapas y documentos por un valor de US\$145,399.55.

Además, se mantuvieron activos 18 convenios con empresas, oficinas de abogados, instituciones del Estado e instituciones internacionales; contribuyendo de esta forma a brindar un servicio especial a dichas entidades.

Así como también, se mantuvieron activos 13 convenios con municipalidades a quienes se les proporcionan servicios de información catastral, vía electrónica y asistencia técnica catastral.

En cada uno de los convenios suscritos, se tienen los siguientes beneficios: servicio centralizado y cobertura a nivel nacional, que facilita la gestión catastral a entidades en convenio; atención especializada y dedicada a las necesidades puntuales que beneficia a las entidades en convenio, ya que permite solventar necesidades de terceros; ofrecer información oficial y actualizada a las municipalidades para la solución de los problemas de sus localidades; apoyo a la Fiscalía General de la República y al Órgano Judicial, en brindar información acorde a los procesos requeridos y de orden legal; apoyo a empresas en la ejecución de proyectos de infraestructura vial del país, facilitando la inversión y viabilidad de los proyectos del Estado.

3.2 Modernizando la prestación de servicios

Registro Inmobiliario y del Catastro

La actualización e integración de la información del Registro Inmobiliario y del Catastro, contribuye a mejorar los servicios de inscripción de la titularidad de los derechos de propiedad y a facilitar las transacciones inmobiliarias en el país.

Para el 2018, se realizaron acciones que condujeron a los siguientes resultados:

- A. Se creó el perfil del proyecto de *actualización y mantenimiento catastral*, bajo la metodología de *Método Indirecto*, que consiste en la actualización de la información catastral por medio de insumos fotogramétricos y la información contenida en las bases de datos del catastro y del registro inmobiliario; combinado, en casos excepcionales, con investigación de campo. Esta metodología ha sido diseñada especialmente para la continuación y conclusión de los trabajos que no ejecutó la empresa Toponort – Grafcan, en los departamentos de San Vicente y Usulután.

Es importante destacar, que dicha metodología podrá ser aplicada a los demás departamentos que componen la Fase II del Proyecto de Modernización Registro-Catastro.

- B. En el mes de junio se iniciaron los trabajos del proyecto de *actualización y mantenimiento catastral*, bajo la metodología de *Método Indirecto* en los departamentos de San Vicente y Usulután, finalizándose al 30 de noviembre los trabajos del departamento de San Vicente, dando como resultado la actualización y mantenimiento gráfico – registral de 128 sectores rurales, que equivale a 51,220 parcelas con estudios previos, editados con actualización gráfica, estudios jurídicos, digitación de ficha, vinculación y validación.
- C. Al mes de diciembre se trabajaron 22 sectores rurales del departamento de Usulután, equivalentes a 27 469 parcelas con su respectivo estudio previo catastral, edición y actualización gráfica, así como estudios jurídicos, digitalización de ficha, vinculación y validación.

Para responder al compromiso gubernamental de acercar los servicios a la población, en el mes de septiembre, se abrió la oficina departamental de Cabañas, para brindar los servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, por medio de la Oficina de Mantenimiento Catastral (OMC), cubriendo de esta forma a los 14 departamentos del país.

Registro Inmobiliario

- Además, se amplió el servicio en la Ventanilla Exprés que atiende los requerimientos con carácter urgente de la población usuaria del Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas, en el departamento de Morazán; lo cual contribuye a la transparencia en la prestación de los servicios.
- Por otra parte, se llevó a cabo la consolidación de datos registrales a través del avance en el proyecto de traslados de matrículas del sistema informático REGISAL al Sistema de Información Registro y Catastro (SIRYC) en los departamentos de Morazán, La Unión, Cabañas, Chalatenango, La Libertad y Usulután, fortaleciendo el sistema registral en beneficio de toda persona natural y jurídica que posea un inmueble en dichos departamentos.
- Se implementó la nueva versión de SIRYC, que incluye el proceso de validación de las matrículas catastrales, en los departamentos de Cuscatlán, San Salvador y Cabañas, lo cual brinda mayor certeza jurídica, y consolida el proceso de vinculación registro/catastro.
- Se continuó con la implementación del *Sistema de atención por turnos* en las oficinas registrales de los departamentos de Cuscatlán y Ahuachapán, lo cual ha permitido que la atención al usuario se realice de forma ordenada, dando prioridad a mujeres embarazadas y con niños en brazos, adulto mayor y personas con discapacidades físicas.
- Se finalizó el proyecto de implementación de controles biométricos de seguridad con huella dactilar en los módulos de desmarginación, reversiones y correcciones del proceso registral inmobiliario. Lo cual permitirá que todo cambio que se realice dentro del sistema informático quede respaldado a través de la huella dactilar de los registradores, dando mayor seguridad a usuarios internos y externos del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

Registro de Comercio

También, en el mes de diciembre se inauguró una ventanilla especial de atención a usuarios y usuarias del Registro de Comercio en la oficina departamental de Chalatenango.

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

Los procesos institucionales continuaron con el esfuerzo de mejorar y facilitar la prestación de los servicios a la población usuaria, en el marco del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. El cuadro No. 12 muestra algunos de los servicios que experimentaron mejora en los tiempos de respuesta.

Cuadro No. 12
Mejora en tiempos de respuesta en el otorgamiento de servicios

Direcciones misionales	Servicio	Tiempo promedio de respuesta	
		junio 2014	diciembre 2018
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional IGCN	Ubicaciones catastrales	20 minutos	9.3 minutos
	Revisión de proyectos	20 días	10.7 días
	Verificación e investigación de linderos	25 días	13 días
Registro de Propiedad Intelectual(*)	Calificación de escritos de trámite de registro	30 días(*)	19.5 días
	Calificación de escritos de trámite de servicios post-registrales	40 días(*)	16.4 días
Registro de Comercio	Inscripción de matrícula por primera vez	5 días	1.9 días
	Renovaciones de matrículas	20 días	5.8 días
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Inscripción de documentos	10 días	5.8 días

*Criterios para definir el tiempo de respuesta en el proceso del Registro de la Propiedad Intelectual: el tiempo 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".

FUENTE: Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, Registro de Propiedad Intelectual, Registro de Comercio y Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2018).

A partir de la planificación estratégica 2014-2019, surge el indicador de “porcentaje de disminución en el tiempo 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 correspondiente a junio de 2014. 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

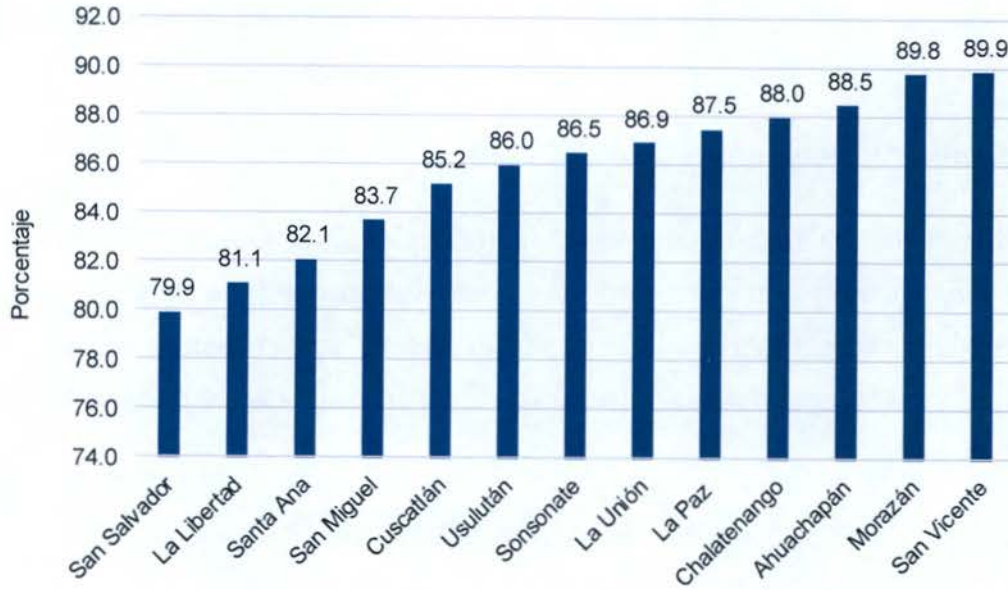
El CNR realiza de manera permanente la medición de la percepción ciudadana tomando el pulso y las opiniones de la ciudadanía que visita las oficinas del CNR en todo el país. El propósito de esta medición es conocer el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias, y cuyos resultados sirven para tomar 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 los meses de marzo, abril y mayo de 2018 y la segunda en los meses de agosto, septiembre y octubre del mismo año.

El Gráfico No. 1 muestra los resultados promedios obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas en 13 oficinas departamentales correspondientes a los servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

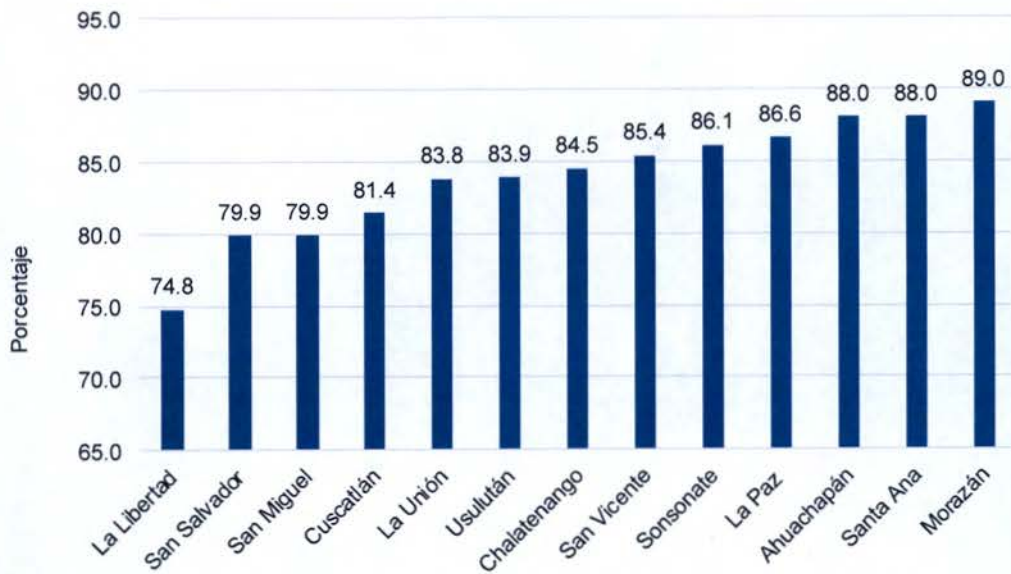
Gráfico No. 1
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados
Por oficina departamental (%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

El gráfico No. 2 muestra los resultados promedios obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en 13 oficinas departamentales de Mantenimiento Catastral.

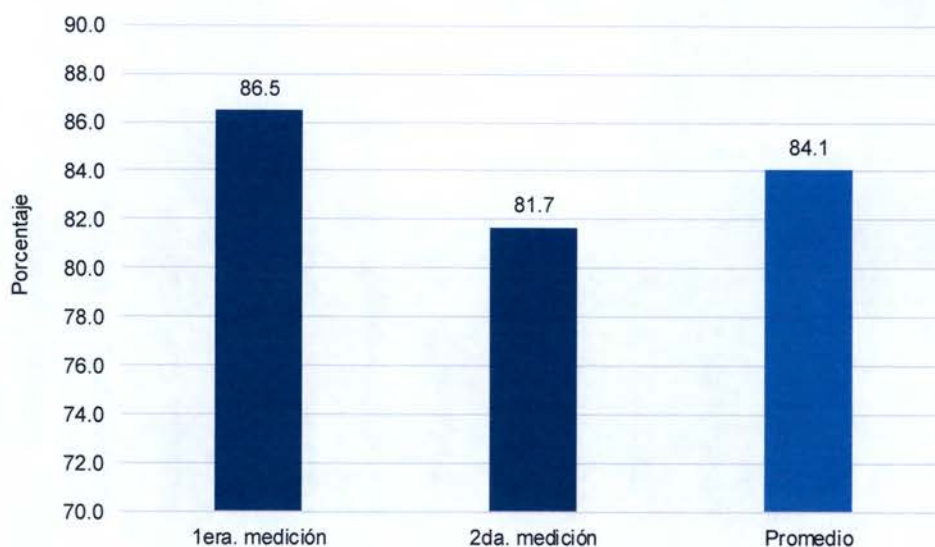
Gráfico No. 2
Oficinas de Mantenimiento Catastral
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados
Por oficina departamental (%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

El gráfico No. 3 muestra los resultados obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria del Registro de Propiedad Intelectual.

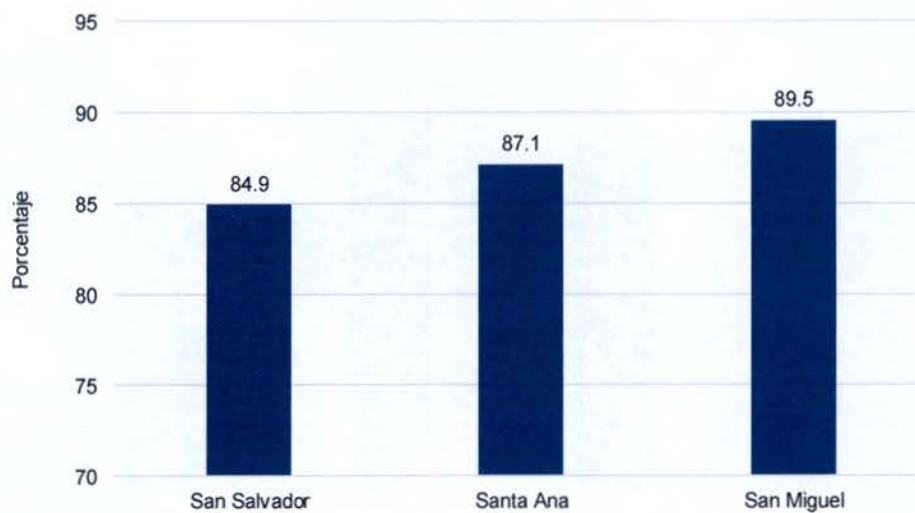
Gráfico No. 3
Registro de la Propiedad Intelectual
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados
(%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

El gráfico No. 4 muestra los resultados promedios obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria del Registro de Comercio, en sus 3 oficinas departamentales.

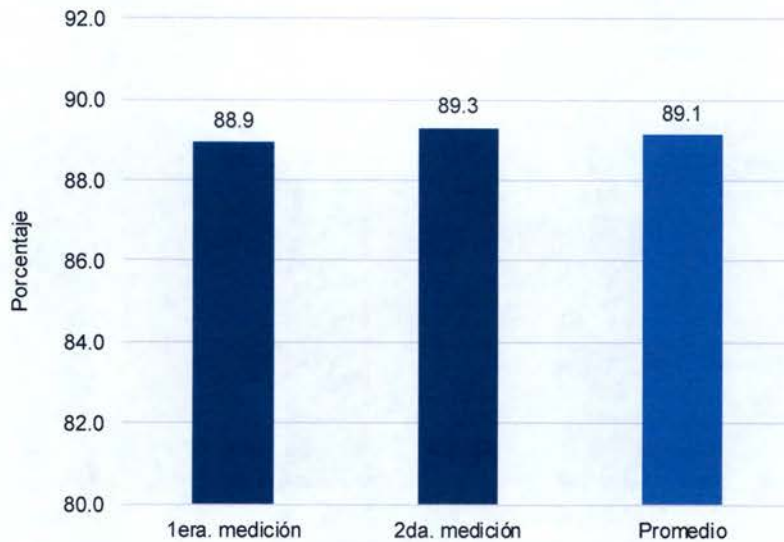
Gráfico No. 4
Registro de Comercio
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados
Por oficina regional (%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

El gráfico No. 5 muestra los resultados obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria del Registro de Garantías Mobiliarias.

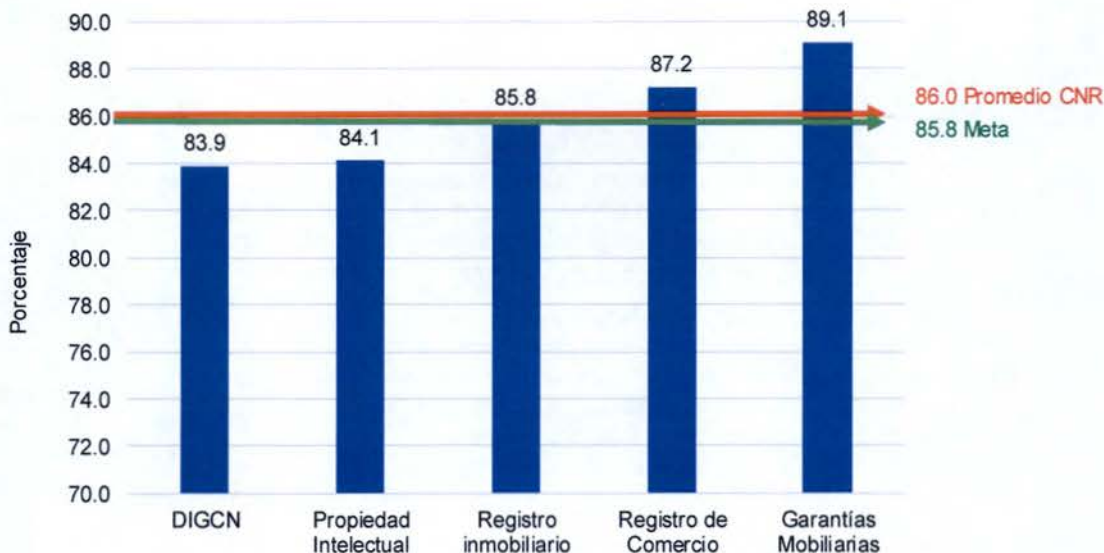
Gráfico No. 5
Registro de Garantías Mobiliarias
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios otorgados
(%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

El gráfico No. 6 muestra los resultados promedios obtenidos en las dos encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria de cada Registro. Observando que el promedio global de los cinco registros, de 86.0 % supera a la meta establecida de 85.8 % establecida en el Plan Estratégico Institucional.

Gráfico No. 6
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios globales otorgados por el CNR (%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

No obstante los resultados positivos obtenidos, institucionalmente se tiene el compromiso de continuar mejorando para alcanzar un 100% de satisfacción sobre todos los servicios que se prestan.

3.5 Recurso humano

3.5.1 Desarrollo humano

Con la finalidad de propiciar el desarrollo humano, tanto del personal del CNR como de la población en general, ampliando para ésta las oportunidades laborales, durante el año 2018 el CNR a través de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración, realizó las siguientes acciones:

Cuadro No. 13
Dirección de Desarrollo Humano y Administración
Acciones realizadas en beneficio del personal del CNR y de la población en general

Nº	Acciones	Beneficio	Beneficiados	Número de Beneficiados
1	"Ferias de Salud"	Económico/social	Personal CNR.	420
2	"Empleo Joven"	Oportunidades de empleo para las y los jóvenes, que les permita mejorar los niveles de ingresos económicos para ellos y sus familias.	Hombres y mujeres menores de 30 años de edad.	69 personas contratadas menores de 30 años.
3	"Mi Primer Empleo"	Permite el desarrollo de capacidades para la inserción laboral, reduciendo los factores de riesgo a la violencia y delincuencia juvenil en El Salvador.	Hombres y mujeres sin experiencia laboral insertados al sector público.	30 personas contratadas.
4	Publicaciones en el Portal del Gobierno, "Empleos Públicos El Salvador"	Que las oportunidades de empleo sean del conocimiento de la ciudadanía, de tal manera que tengan la oportunidad de participar y competir por una plaza en las instituciones de gobierno.	Población en general.	10 publicaciones. 640 postulantes que aplicaron. 78 personas reclutadas y evaluadas. 20 contrataciones.

FUENTE: Dirección de Desarrollo Humano y Administración, CNR (2018).

3.5.2 Desarrollo del talento humano

Con el propósito de contribuir al desarrollo de competencias del personal para una adecuada gestión y desempeño en los ámbitos del quehacer institucional que inciden en el servicio a la ciudadanía, el Centro Nacional de Registros, a través de la Escuela de Formación Registral (ESFOR), a lo largo de 2018, implementó diferentes acciones formativas, las cuales se detallan en el cuadro No. 14.

Cuadro No. 14
Escuela de Formación Registral
Capacitaciones impartidas al personal del CNR

Programas de Formación	No. de Eventos	Participaciones
Especializada	57	952
Complementaria	25	580
Transversal	55	799
En valores*	59	756
INSAFORP	254	895
Total	450	3 982

* En coordinación con la Comisión de Ética Institucional

FUENTE: Escuela de Formación Registral, CNR (2018).

El cuadro No. 15 muestra el tipo de apoyo recibido para impartir la Formación.

Cuadro No. 15
Escuela de Formación Registral
Capacitaciones impartidas al personal del CNR

Modalidad de Implementación de la Formación	Eventos	Participaciones
Impartidas con Facilitadores Internos	109	1 479
Impartidas con Apoyo Interinstitucional	20	380
Impartidas a través de Libre Gestión	34	869
Impartidas con Apoyo INSAFORP	287	1 254
Total	450	3 982

FUENTE: Escuela de Formación Registra, CNR (2018).

Con el apoyo obtenido, generado del respaldo brindado por profesionales como parte del apoyo interinstitucional y facilitadores internos, el CNR logró un ahorro estimado, en materia de formación, de US\$166 350.00.

Maestría en Gobernabilidad Democrática y Alta Gerencia Pública

Es importante destacar, que el 14 de mayo de 2018 se llevó a cabo el acto de inauguración de la primera *Maestría en Gobernabilidad Democrática y Alta Gerencia Pública*, en modalidad presencial, dentro del marco de la firma de un convenio específico con el Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, España, con el objetivo de fortalecer las competencias del personal, tendiente a realizar una gestión más eficiente y/o mejorar la calidad de los servicios brindados. La maestría está comprendida por un total de 14 módulos más un trabajo final. De los 14 módulos, en 2018 se impartieron 11.

Con esta maestría se han beneficiado un total de 77 funcionarios y servidores públicos, de los cuales 57 es personal del CNR y 20 son funcionarios del Órgano Ejecutivo y del Sector Justicia.

Diplomado en Geografía

Asimismo, el 7 de julio de 2018 inició el *Diplomado en Geografía* con el objetivo de proveer de conocimientos y herramientas en la formación de capacidades al recurso humano que se desempeña en el ámbito de las ciencias geográficas y de otras

disciplinas afines, en el manejo de los métodos y tecnologías para recolectar, procesar, analizar y editar información territorial, que les permita formular, resolver y comunicar la información geoespacial, en el marco de la carta de entendimiento firmada por la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador (UES) y el Centro Nacional de Registros. El diplomado fue diseñado y estructurado por la Escuela de Posgrados y la Escuela de Ciencias Sociales de la UES, la Escuela de Formación Registral del CNR y la Asociación Geográfica de El Salvador (ASOGES). En el diplomado participan 24 personas de las diferentes dependencias del CNR y la ciudadanía en general. Cabe mencionar que el Diplomado está comprendido por 7 módulos, de los cuales se han impartido durante el año 2018, 5 módulos, quedando pendientes por impartir 2 módulos.

Además, se realizaron siete cursos a través del Programa de venta de servicios formativos a externos, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de los conocimientos del quehacer del CNR que facilite llevar a cabo los procedimientos y trámites relacionados con los servicios que se brindan.

Los cursos impartidos permitieron beneficiar a personal externo al CNR usuarios(as), clientes y ciudadanía en general. A continuación el detalle de los mismos:

Cuadro No. 16
Escuela de Formación Registral
Capacitaciones impartidas a personal externo al CNR

Nº	Cursos Impartidos	Cantidad de participantes	Dirigido a
1	Comerciantes, Sociales e Individuales	14	Todo público
2	Aspectos de Propiedad Intelectual, Signos distintivos y su trámite Registral	26	Todo público
3	Las Técnicas Cualitativas de la Investigación Científica	4	Todo Público (Superintendencia de Competencia)
4	Observaciones más Comunes en la Calificación Registral	15	Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero
5	Principios Básicos de Cartografía Temática	7	Todo público
6	El Proceso Registral Inmobiliario	18	Todo público
7	Derecho Registral Mercantil, Administrativo y Representación de Sociedades	28	Todo público
Total		112	

FUENTE: Escuela de Formación Registral, CNR (2018).

Es importante mencionar, que el 6 de septiembre de 2018 en el marco de la *Red de Escuelas de Formación Pública*, el CNR a través de la ESFOR firmó junto con otras instituciones del Estado la Carta de Entendimiento con las Escuelas de Formación del Sector Público que integran la RED, la cual tiene como propósito iniciar un proceso de articulación que permita mejorar, reforzar y dar sostenibilidad a los procesos de profesionalización de función y gestión pública, y por consiguiente, al proceso de coordinación de las escuelas de dicho sector.

3.5.3 Igualdad de género e inclusión social

Se realizó contratación de consultoría para elaborar el documento de *Política Institucional de Igualdad de Género e Inclusión Social*, que tiene por objetivo general la incorporación de una cultura de “Igualdad sustantiva y no discriminación” de todas las personas que

laboran en el CNR y de las que hacen uso de los servicios que se brindan, eliminando las brechas de exclusión por motivos de sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género y expresión de género, identidad indígena y/o afrodescendiente, religión o cualquier otra condición de vulnerabilidad.

Dicho documento fue validado en diversos talleres y reuniones por la Comisión de Igualdad, y por la Dirección y Subdirección Ejecutivas. Actualmente se encuentra en espera de ser autorizado por el Consejo Directivo del CNR.

Asimismo, se realizó la contratación de consultoría para elaborar el documento de *Protocolo de atención de casos de violencia de género, sexual y discriminación*; con la finalidad de que se promueva la inclusión y el bienestar laboral, así como el establecimiento de los mecanismos necesarios para detectar, sancionar, reparar y erradicar los actos de violencia de género, violencias sexuales y discriminación al interior del CNR. Dicho documento fue consensuado en diversos espacios de intercambio, con la Dirección de Desarrollo Humano a través de su Gerencia, Procedimientos Administrativos Sancionatorios, Unidad Jurídica, Unidad de Inspectoría y personas integrantes de la Comisión de Relaciones Laborales, así como también por la Dirección y Subdirección Ejecutivas. Actualmente, se encuentra en espera de ser autorizado por el Consejo Directivo del CNR.

Además, se realizaron diversos talleres y capacitaciones en temas relativos a los derechos de las personas con discapacidad, diversidad sexual, transversalización de la perspectiva de género, empoderamiento de las mujeres, corresponsabilidad familiar y paternidad responsable, masculinidades, prevención de violencia de género laboral/sexual y discriminación. Contando con la participación, a nivel nacional, de 445 personas empleados (as) del CNR, 270 mujeres y 175 hombres.

Cabe destacar, que el CNR se sumó a la campaña de “Eliminación del feminicidio en El Salvador”, ejecutando tres actividades masivas de sensibilización y prevención de la violencia de género a nivel nacional. Dichas actividades consistieron en la realización de panel fórum, donde participaron al menos 300 personas empleadas del CNR, pertenecientes a las cuatro zonas del país: central, paracentral, oriental y occidental.

Así como también, se implementó una campaña permanente por medio de redes sociales, postmaster, intranet, correos electrónicos, banner, brochure informativo, entre otros materiales de difusión, sobre la violencia de género y sus consecuencias en el espacio laboral y familiar.

También, se realizaron eventos masivos de conmemoración del día nacional e internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres, dirigidos al personal del CNR, sobre la vivencia de los derechos por parte de personas con discapacidad visual, personas de la diversidad sexual y personas de pueblos indígenas. Con el objetivo de eliminar acciones o hechos de violencia contra las mujeres. Participando 472 empleados (as), 234 hombres y 238 mujeres.

Al mismo tiempo, se coordinó la realización de un evento de prevención de la violencia de género con población indígena, en el departamento de Sonsonate con una participación de 175 personas. Incorporándose un stand del CNR para brindar asesorías sobre los servicios que se otorgan desde los diferentes registros y desde la Unidad de Género e Inclusión Social (UGIS).

Es importante mencionar, la adhesión del CNR en el programa *Sellos IGUAL-ES*, promovido por la *Alianza para la Igualdad de Género en el ámbito laboral*, la cual está conformada por el Ministerio de Economía, el Ministerio de Trabajo y por el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, y la obtención del reconocimiento de bronce denominado "Compromiso por la igualdad de género" otorgado, en el mes de diciembre, al Lic. Rogelio Canales, Director Ejecutivo. Dicho programa implica el cumplimiento de una serie de indicadores para eliminar la discriminación, hechos de violencia y brechas de desigualdad de género al interior de la institución.

Se continuó con el seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la UGIS, de empleados y empleadas del CNR que interpusieron quejas por violencia de género y discriminación.

3.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación

Cooperación interinstitucional

Se firmaron ocho convenios con las siguientes Instituciones Gubernamentales:

- Fondo Social para la Vivienda (FSV).
- Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA).
- Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL).
- Instituto de la Legalización de la Propiedad (ILP).
- Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- Banco de Fomento Agropecuario (BFA).
- Baco de Desarrollo de El Salvador (BADESAL).
- Bolsa de Productos de El Salvador, S.A. de C.V. (BOLPROES)

En el ámbito social se firmaron cartas de entendimiento con las *Facultades de Ciencias y Humanidades, y de Arquitectura e Ingeniería de La Universidad de El Salvador*, así como también con la *Red de Escuelas de Formación del Sector Público*, para el desarrollo de trabajos de investigación, realización de doctorados, maestrías, pregrados, diplomados, cursos y programas de formación en temas catastrales, cartográficos y geográficos.

Convenios municipales

Se firmaron 9 nuevos convenios con las siguientes municipalidades:

- El Rosario, La Paz.
- Tepecoyo, La Libertad.
- San Luis Talpa, La Paz.
- Chalchuapa, Santa Ana.
- San Salvador, San Salvador.
- Santo Tomás, San Salvador.
- San Juan Opico, La Libertad.
- Zacatecoluca, La Paz.
- Ayutuxtepeque, San Salvador.

Convenios con la empresa privada

Se firmaron 4 convenios con empresas privadas, las cuales se detallan a continuación:

- Global Developers
- Banco Agrícola, S.A.
- Banco DAVIVIENDA, S.A.
- Bufete Arias, S.A de C.V.

Cooperación internacional

El CNR firmó, en 2018, tres convenios de cooperación con instituciones internacionales, las cuales se detallan a continuación:

- Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset, Fundación Ortega – Marañón España.
- Instituto de Defensa de la Competencia y Protección de Propiedad Intelectual del Perú.
- Cambio 11 National Geospatial Intelligence Agency.

3.7 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios

Las compras realizadas a través de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), que apoyaron la gestión institucional por medio de bienes y servicios para el año 2018, suma un total de US\$8 476 625.60, con recursos financieros institucionales. Detallándose en el cuadro No. 17.

Cuadro No. 17
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Adquisiciones y contrataciones con fondos propios
2018

Forma de contratación	Orden de Compra o Contrato	Monto en US\$
Licitación Pública	13	810 332.16
Arrendamientos de Inmuebles	20	782 481.96
Contratación Directa	2	457 690.91
Procesos BOLPROS	21	788 902.30
Licitación Pública DR-CAFTA	12	3 670 197.13
Libre Gestión (Orden de Compra)	563	1 153 422.79
Libre Gestión (Contrato)	66	813 598.35
Total	697	8 476 625.60

FUENTE: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2018).

A continuación se presentan las compras realizadas con fondos externos para el año 2018, las cuales suman un total de US\$254 049.28.

Cuadro No. 18
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Adquisiciones y contrataciones con fondos externos
2018

Forma de contratación	Orden de Compra o Contrato	Monto en US\$
Licitación Pública	2	56 088.92
Arrendamientos de Inmuebles	-	-
Contratación Directa	-	-
Procesos BOLPROS	2	33 030.97
Prorroga de Contratos de Servicios Profesionales	72	70 183.50
Licitación Pública DR-CAFTA	2	31 124.92
Libre Gestión (Orden de Compra)	-	-
Libre Gestión (Contrato)	9	63 620.97
Total	87	254 049.28

FUENTE: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR. (2018).

Por otra parte, en el cuadro No. 19 se presentan los resultados promedio de la evaluación realizada por los proveedores del CNR por las compras realizadas.

Cuadro No. 19
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Resultados de las evaluaciones de los proveedores
2018

Descripción	No. de proveedores	Porcentaje promedio de evaluación
Procesos de adquisición*	344	99.70

*En cualquier tipo de modalidad de compra.

FUENTE: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2018).

3.8 Auditorías internas realizadas

Con el propósito de verificar y evaluar la eficiencia y eficacia de las políticas y los controles establecidos por las diferentes áreas del CNR e identificar oportunidades de mejora, la Unidad de Auditoría Interna (UAI) del CNR, efectuó 53 auditorías a lo largo de 2018, las cuales se detallan a continuación:

Cuadro No. 20
Unidad de Auditoría Interna
Auditorías realizadas en 2018

Tipos de auditorías	Número de auditorías	Monto auditado en US\$	Acciones realizadas / Resultados
Verificación de la aplicación de la Política de Ahorro y eficiencia en el gasto del CNR del período 2017 y revisión financiera del primer semestre 2018.	3	3 215 351.00	Se evaluó el cumplimiento de la Política de Austeridad del CNR en el período 2017 - 2018, verificando las cifras presentadas como ahorros por la Unidad Financiera, durante el año 2017 por \$ 2,508,540.00 y primer semestre del año 2018 por \$706,811.00.
Verificación de los Fondos del CNR y Evaluación al control interno del proceso del ciclo de Ingresos.	2	5 882 535.90	Arqueos de Depósitos a Plazo, a junio de 2018, por un monto de US\$2,750,000, y a diciembre de 2018 por un monto de US\$3,025.000. Así como al monto de intereses generados por US\$ 107,535.90. Brindando confianza a la máxima autoridad y Administración Superior del CNR, sobre la existencia y manejo de valores.
	4	3 500.00	Arqueos de fondo circulante de monto fijo del CNR por \$3,500.00 a junio y octubre de 2018, generando mejora a su registro contable.
	2	26 573.93	Arqueos de monto de fondos fijos de caja chica y colecturía del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, a mayo de 2018 por US\$13,482.80 y a diciembre de 2018 por un monto de \$13,091.13.

Tipos de auditorías	Número de auditorías	Monto auditado en US\$	Acciones realizadas / Resultados
	1	-	Como resultado de las auditorías realizadas, se emitió la siguiente conclusión: El control Interno relacionado con los procesos que intervienen en el ciclo de ingresos es apropiado, para el período enero de 2017 a abril de 2018, salvo por cuatro mejoras identificadas sobre control interno.
Auditorías de gestión y de cumplimiento del área Administrativa.	1	2 074 495.00	Se obtuvo conclusión limpia sobre el no fraccionamiento de las compras de Libre Gestión realizadas en período 2017.
	2	343 186.99	Se brindó aseguramiento en el saldo de las existencias de los bienes de consumo al 31/12/2017 por \$201,966.82 y al 30/06/2018 por \$ 141,220.17, logrando mejorar la gestión de control y la disminución de saldos de existencias.
	2	973 285.37	Se comprobó la existencia de saldos de Productos de Cartográficos y Geográficos, al 31/12/2017 por \$488,888.38, y al 30/06/2018, por \$484,396.99 sin diferencias. Producto de las evaluaciones la administración ha realizado descargos de materiales obsoletos y deteriorados.
	2	66 472.63	Se verificó la existencia de cupones de combustible al 31/12/2017 por \$42,598.85 y al 30 de junio de 2018 por \$23,873.18, sin obtener diferencias.
	2	65 745.44	Se emitió información a la máxima autoridad para toma de decisiones, sobre la constatación física de existencias de bienes de consumo en oficinas departamentales de Chalatenango, La Paz, Sonsonate, San Vicente, La Libertad, Ahuachapán, Usulután, Cuscatlán, San Salvador, San Miguel, La Unión, Morazán, Santa Ana y la Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas del CNR, realizados en los meses de agosto, octubre y noviembre de 2018, por un monto de US\$ 65,745.44.
Auditorías de control interno y de cumplimiento legal al Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas.	1	-	Se reportó el resultado del seguimiento a 57 recomendaciones pendientes de implementar sobre el estado actual de la existencia de Libros y expedientes de Folio Real del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, logrando un cumplimiento del 79% en las mejoras de la administración, control Interno, reguardo y archivos.
Auditorías de control interno y de cumplimiento legal a la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.	1	-	Se emitió conclusión de que el control Interno de la Oficina de Mantenimiento Catastral de La Libertad es apropiado, por el período enero de 2017 a mayo de 2018, salvo por las mejoras identificadas sobre control interno, planificación para el logro de metas y prestación de servicios.
Auditorías de control interno y de cumplimiento legal a la Dirección del Registro de Comercio, Propiedad Intelectual y Garantías Mobiliarias.	3	-	Se brindó conclusión de que el Sistema de Control Interno del Registro de Comercio y cumplimiento en el proceso de Balances y Registro de Propiedad Intelectual, es apropiado, salvo por las situaciones identificadas sobre control interno, disminución en tiempos de respuesta, mejoras en Sistemas, revisión de aranceles y de gestión; y para el caso de Registro de Garantías Mobiliarias, se emitió una conclusión limpia, sobre el Sistema de control interno es razonable.
Auditorías de Tecnología de la Información	3	186 851.36	Se generó confianza a los procesos automatizados del CNR, y administración de contratos, sobre servicios de mantenimiento a equipo Informático SAN HITACHI por

Tipos de auditorías	Número de auditorías	Monto auditado en US\$	Acciones realizadas / Resultados
			\$40,680.00, ARGIS \$53,400.00; BENTLEY por \$92,771.36; mejoras en los controles y uso de Licencias.
Exámenes especiales a la Gestión y cumplimiento de metas de las dependencias del CNR.	24	-	Se emitió información a la Máxima Autoridad con el objeto de generar confianza en el resultado de las operaciones y el cumplimiento de metas en las 24 dependencias del CNR, donde se obtuvo un 97% de cumplimiento entre lo reportado en el Plan Operativo Anual y lo verificado por Unidad de Auditoría Interna, por el período del 1 de enero al 31 de agosto de 2018.
Total	53	12 837 997.62	

FUENTE: Unidad de Auditoría Interna, CNR (2018).

Asimismo, se brindó apoyo al Ministerio de Economía, mediante el desarrollo de trabajos de auditoría informática.

3.9 Posicionamiento de la imagen institucional

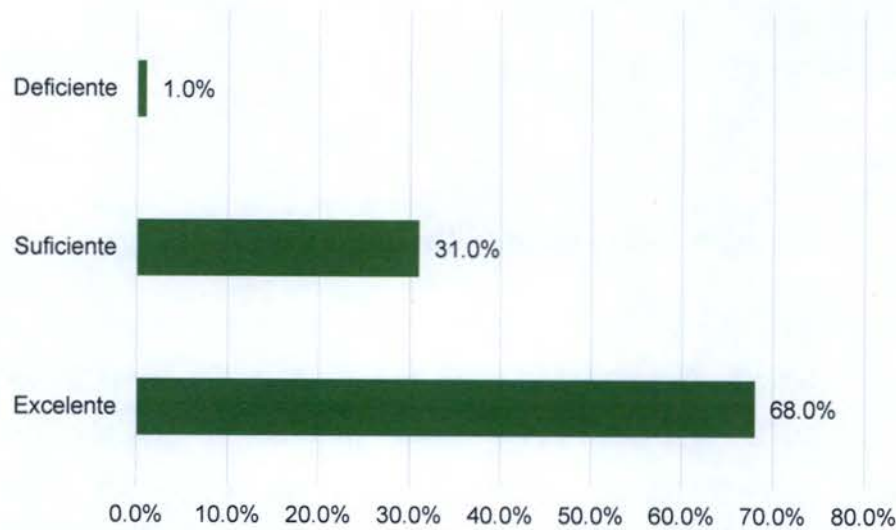
La Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción (SPTA) desde el año 2017 decidió no realizar una medición o evaluación de los eventos de rendición de cuentas de las instituciones del sector público de El Salvador; sin embargo, estandarizó un instrumento de evaluación ciudadana que debía entregarse en la rendición de cuentas que cada institución realizara, bajo los parámetros de **Excelente, Suficiente y Deficiente**.

En tal sentido, el Centro Nacional de Registros, comprometido de una manera constante con la transparencia, y en cumplimiento al lineamiento de la SPTA se regionalizó la rendición de cuentas en las tres zonas geográficas del país, específicamente en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y San Miguel, en los cuales el CNR tiene oficinas al servicio de la población, asistiendo un total de 350 personas y un total de 2 160 personas que desde un dispositivo reprodujeron en línea la transmisión en directo de los eventos de Rendición de Cuentas realizados, sumando un total de 2 510 asistentes.

La ciudadanía evaluó el desempeño institucional como excelente, en un porcentaje mayor en comparación a los 2 años anteriores, en el año 2018 se han obtenido 22 puntos porcentuales mayores a los del año 2016 y 13 puntos porcentuales mayores en relación al año 2017.

El gráfico No. 7 muestra los resultados obtenidos en 2018.

Gráfico No. 7
Unidad de Acceso a la Información Pública
Evaluación de desempeño institucional en 2018
(En eventos de Rendición de Cuentas)



FUENTE: Unidad de Acceso a la Información Pública, CNR (2018).

Por otra parte, se gestionó el 100% de solicitudes de información que fueron presentadas formalmente en la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP), cumpliendo en todos los casos los tiempos de respuesta establecidos por la *Ley de Acceso a la Información Pública*, que estipula un plazo de 10 días, logrando reducir en promedio anual un 66% los tiempos de respuesta.

Asimismo, se atendieron un total de 250 solicitudes de información, conteniendo éstas un total de 652 requerimientos, para un promedio de 54.3 por mes.

Además, no se interpuso ningún proceso de apelación a las resoluciones emitidas por la Unidad de Acceso a la Información Pública.

La cantidad de información oficiosa publicada en el sistema de Gobierno Abierto durante el año 2018 fue de 2 187 documentos, lo que ha permitido que exista un porcentaje mayor de documentación a disposición de la ciudadanía. En este punto es necesario hacer notar que desde el mes de octubre del año 2016 la cantidad de información de carácter pública oficiosa que se ha gestionado, verificado y alojado por la UAIP en el portal de transparencia de la Presidencia de la República supera en un 70% a los años anteriores.

También, se participó en 9 Festivales para el Buen Vivir, promovidos por la Presidencia de la República; dos Ferias de Transparencia organizadas por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), atendándose un total de 273 consultas relativas a los servicios que presta la UAIP y la institución en general.

Así como también, es importante mencionar que el 11 de diciembre de 2018, la organización civil *Iniciativa Social para la Democracia* (ISD) dio a conocer los resultados del Informe de Monitoreo de Transparencia del 4º año de Gestión del Presidente Salvador Sánchez Cerén, en el que el Centro Nacional de Registros se agenció el primer lugar del Ranking Institucional de Transparencia, entre un total de 81 Instituciones evaluadas. Los criterios valorados fueron: Gestión de Información Oficiosa, Gestión de Información Reactiva, Tiempo de entrega de información, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.



Autoridades del CNR en espacio de participación ciudadana con los usuarios y usuarias de la oficina departamental de San Vicente, para conocer problemáticas sobre los servicios ofrecidos y buscar soluciones inmediatas.

(Junio 2018)



Entrega al CNR del reconocimiento "Rombo Oro a la Transparencia 2018" por haberse agenciado el primer lugar del Ranking Institucional de Transparencia, otorgado por la organización civil *Iniciativa Social para la Democracia (ISD)*

(Diciembre 2018)

Igualmente, el CNR obtuvo el segundo lugar en la evaluación a nivel nacional en *Gestión Documental*, obteniendo una calificación de 9.01, valoración realizada por el Instituto de Acceso a la Información Pública. Reconocimiento recibido por el significativo avance que el CNR ha tenido en la implementación del "Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos".

Por otra parte, cabe destacar que el CNR ha continuado con el combate decidido contra prácticas irregulares, abusivas y algunas delictivas. El compromiso sigue siendo con la transparencia, la ética y la anticorrupción. En tal sentido, durante el año 2018 a través de la Unidad de Inspectoría se investigaron 79 casos de denuncias de usuarios internos y externos, resolviéndose 67 de ellos, quedando pendientes 12 casos por resolver. De las diversas investigaciones realizadas, se logró comprobar la existencia de actos de corrupción, negligencias y/o malas prácticas en el desempeño de sus funciones por algunos empleados y funcionarios.

Asimismo, se cumplió con la programación mensual de inspecciones ordinarias, realizando un total de 366 inspecciones en el año, en las catorce oficinas departamentales del RPRH y de la OMC; así como en las tres oficinas del Registro de Comercio en San Salvador, Santa Ana y San Miguel, y en el Registro de Propiedad Intelectual. Como puntos permanentes de inspección se realiza verificación de la cantidad de documentos y transacciones en proceso, con el objeto de establecer si existe mora registral o catastral, ya que éste es uno de los factores negativos por el cual puede generarse corrupción; pues los usuarios al no obtener su documento en el tiempo normal establecido, puede buscar la forma de ofrecer dádivas o pagos fuera de la ley para la pronta entrega del servicio solicitado. Así como también se efectúa revisión a una muestra de documentos que han sido observados en las oficinas departamentales del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, verificando si la calificación realizada por el funcionario ha sido integral, unitaria y con base legal pertinente, como lo establece la *Ley de Procedimientos Uniformes*, propiciando la unificación de criterios en las distintas oficinas registrales a nivel nacional.

Adicionalmente, es importante mencionar, que en ocasión de la Semana de la Ética Pública 2018, denominada “Ética, Integridad y Estado Abierto”, realizada del 26 al 30 de noviembre, el CNR recibió reconocimiento por la *Cultura de Ética Institucional*.

Dicho evento fue organizado por el Tribunal de Ética Gubernamental (TEG), con el fin de promover la ética en diferentes sectores de la población, mediante conferencias, conversatorios y talleres. El cual estuvo dirigido por ponentes internacionales y locales,

abordándose temas relacionados al *Conflicto de Intereses en el Sector Público y Ética e Integridad en el Gobierno Abierto*.

En la Semana de la Ética 2018 participaron autoridades y servidores públicos, sociedad civil, comunicadores institucionales, operadores del sector justicia, municipalidades e integrantes de Comisiones de Ética Gubernamentales (CEG).



En nombre del CNR los miembros de la Comisión de Ética Institucional reciben el reconocimiento por la *Cultura de Ética Institucional*.

(Noviembre 2018)

3.10 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.

3.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura

En materia de infraestructura se realizaron las siguientes actividades:

- Remodelación de las oficinas del Registro de Comercio, departamento de Santa Ana.
- Adecuación y habilitación de mobiliario para el personal de las nuevas oficinas del centro de balances, en módulo ocho de las oficinas centrales del CNR.
- Construcción de dos rampas para discapacitados, módulo uno, oficinas centrales del CNR.

- Remodelación y habilitación de las nuevas oficinas del CNR en Sensuntepeque, departamento de Cabañas.
- Ampliación de las oficinas del Registro de Comercio, en el departamento de San Miguel.
- Diseño para la construcción del complejo administrativo del CNR en el municipio y departamento de La Unión.

3.10.2 Fortalecimiento de la seguridad

En materia de seguridad institucional se realizaron las siguientes actividades:

- Renovación a nivel nacional de 88 cámaras del circuito cerrado de televisión obsoletas por cámaras de alta definición.
- Renovación de 2 grabadoras de video digital de alta definición para las oficinas departamentales de Santa Ana y Usulután.
- Instalación de 4 sistemas de acceso magnético con huella en las oficinas del Registro de Comercio, de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, de la Unidad de Auditoría Interna, ubicadas en las oficinas centrales del CNR, así como en las oficinas departamentales de Santa Ana y Cabañas.
- Instalación de 2 sistemas de circuito cerrado de televisión en las oficinas de la ESFOR y en la oficina departamental de Cabañas.
- Instalación de 1 sistema de alarma de incendios en la oficina departamental de Cabañas.
- Instalación de un arco detector de metales en la entrada del módulo I, complejo de oficinas de la Dirección Ejecutiva del CNR.
- Ampliación de estacionamiento 6B y de parqueos de vehículos de estacionamiento 6A de oficinas centrales del CNR.

3.10.3 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\$175,259.78 en concepto de ahorro en los siguientes rubros:

- En materia de formación se obtuvo un ahorro estimado de US\$166,350.00 generado de la colaboración brindada por profesionales como parte del apoyo interinstitucional y de facilitadores internos, para la ejecución de 450 capacitaciones.
- Se realizaron ajustes en el consumo de combustible de vehículos de 2 685 galones equivalente a USD\$8,909.78.

3.10.4 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:

- Suministro e instalación de cinco aires acondicionados ecológicos completos tipo mini Split y reemplazo de un condensador de gas R22 por uno R-410 A de mayor eficiencia, en las oficinas del departamento de Sonsonate.
- Compra de un equipo de aire acondicionado de cinco toneladas con gas R410 A de mejor eficiencia, con el objeto de reemplazar un equipo del tipo de gas R22 que presentaba falla en su funcionamiento, a ser instalados en las oficinas de Zacatecoluca, departamento de La Paz.
- Compra de tres equipos de aire acondicionado ecológicos con gas R410 A de mejor eficiencia, con el objeto de reemplazar los equipos del tipo de gas R22 que presentaban fallas en su funcionamiento, a ser instalados en las oficinas del departamento de San Vicente.

- Compra de cinco equipos de aire acondicionado ecológicos con gas R410 A de mejor eficiencia, para reemplazar equipos del tipo de gas R22 que presentaban falla en su funcionamiento, a ser instalados en las oficinas del departamento de San Miguel.
- Suministro e instalación de luminarias eficientes tipo T8 de 32 watts y de focos LED en baños y otros espacios, de 13 aires acondicionados ecológicos y eficientes, instalación de una subestación de 100 kva., de una planta de combustible diésel, en las nuevas instalaciones de las oficinas de Sensuntepeque, departamento de Cabañas.
- Proyectos en proceso de ejecución:
 - Automatización de encendido y apagado de los aires acondicionados en las oficinas centrales de los módulos I (2 equipos) y módulo II (5 equipos). Para el caso del módulo I, se ha implementado la automatización únicamente en dos aires acondicionados centrales.
 - Compra de un control programable para automatizar el encendido y apagado de equipos de aire acondicionado PLC LOGO y un módulo de expansión. Esta solución permitirá controlar con precisión los horarios de encendido y apagado de los equipos para tener un mejor control de su uso y evitar que se enciendan tarde o en horas no autorizadas, así como evitar fallas de los términos que los controlan.



Director Ejecutivo del CNR, junto a Gobernadora departamental y otros funcionarios, realiza el corte de la cinta de inauguración de las nuevas instalaciones de las oficinas en Sensuntepeque, departamento de Cabañas.

(Septiembre 2018)

Director del Registro de Comercio, junto a funcionarias y empleadas del CNR, realiza el corte de la cinta de inauguración de la ventanilla del Registro de Comercio en las oficinas del CNR en la Ciudad de Chalatenango.

(Diciembre 2018)



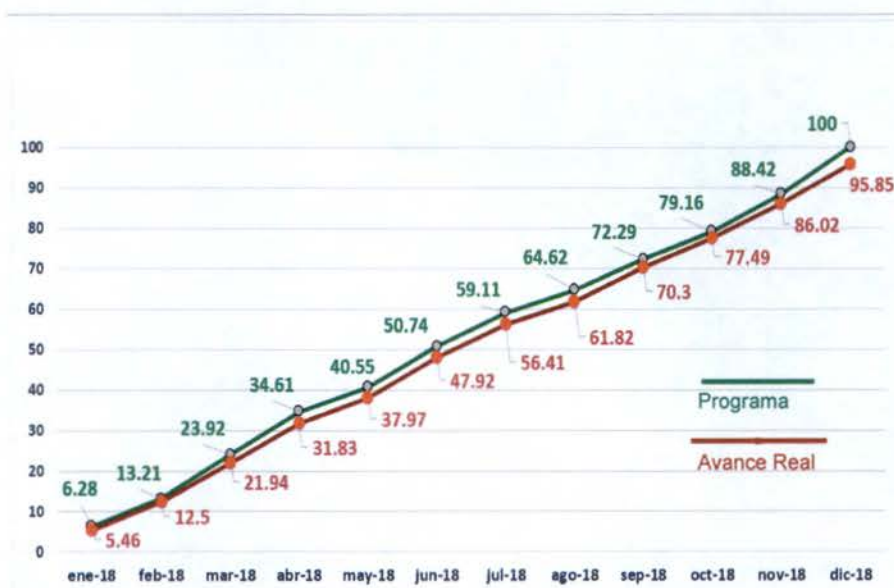


IV. Ejecución del Plan
Estratégico Institucional y
el Plan Operativo Anual

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

En el *Plan Operativo Anual 2018*, se plantearon 230 actividades por las 25 unidades organizativas. El gráfico No. 8 muestra un cumplimiento institucional promedio de 95.85%.

Gráfico No. 8
Cumplimiento institucional promedio del POA 2018 (%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).

El cuadro No. 21 refleja el nivel de cumplimiento de los objetivos, medidos a través de los indicadores del *Plan Estratégico Institucional 2014-2019*, al cierre de 2018.

Cuadro No. 21
Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2014-2019

Perspectivas	Objetivos	Direccionalidad del Indicador	Indicadores	Meta 2018	Resultado 2018	
4. Calidad en el servicio a usuarios y usuarias	7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	↑	17. % de actualización de información cartográfica (*)	63.30%	64.10%	
		↑	16. Índice de satisfacción de las y los usuarios externos	85.80%	86.30%	
		↑	15. Índice de satisfacción de las y los usuarios internos	85.80%	81.20%	
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	3.00%	3.80%	
	5. Optimizar el uso de los recursos	↓	14b. Productividad laboral promedio (*)	\$35 113.7	\$37 145.5	
2. Eficacia en los procesos institucionales	4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	↑	13. Costo promedio de servicios prestados (*)	\$33.10	\$40.80	
		↑	12. Porcentaje de reducción de los tiempos de respuestas (usuarios y usuarias externas) (*)	50.00%	Meta del quinquenio cumplida	
1. Desarrollo institucional y del talento humano	3. Modernizar las capacidades de gestión institucional	↑	11. Porcentaje de reducción de los tiempos de respuestas (cliente interno)	40.00%	36.10%	
		↑	10. Índice de automatización de los procesos (*)	97.02%	92.03%	
		↓	9. Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software) (*)	27.80%	64.00%	
		↓	8. Índice de obsolescencia de la flota vehicular (*)	58.40%	65.00%	
		↓	7. Índice de hacinamiento	0.00%	3.70%	
		↑	6. Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	Meta del quinquenio cumplida	Meta del quinquenio cumplida	
	2. Fortalecer las capacidades del talento humano	1. Crear y armonizar la normativa institucional	↑	5. Índice de eficacia de los sistemas automatizados	Meta del quinquenio cumplida	Meta del quinquenio cumplida
			↑	4. Índice de instancias nuevas funcionando	Meta del quinquenio cumplida	Meta del quinquenio cumplida
			↑	3. Porcentaje promedio de eficacia de la gestión del talento humano	90.40%	86.70%
		↑	2. Porcentaje de leyes y normativas armonizadas	73.30%	53.30%	
		↑	1. Porcentaje de leyes y normativas creadas	Meta del quinquenio cumplida	Meta del quinquenio cumplida	

(*) Para el indicador No. 8 no se cumplió la meta debido al cambio de prioridades en materia de inversión institucional.

Para el indicador 9 no se ha contabilizado la adquisición realizada a finales del mes de diciembre 2018.

Para el indicador No. 10, la meta y forma de cálculo fue ajustadas, fijando como base a partir de 2014 la meta de 46.48%. El incremento de meta se establecerá cada año según las necesidades de desarrollo.

Para el indicador No. 12, la meta global establecida en el PEI para el quinquenio 2014-2019 ha sido cumplida en promedio global por todos los procesos, no obstante, aún existen algunos servicios que no alcanzan el nivel de reducción fijado. Por lo que para el 2019 se debe mantener la meta de 50% en esos servicios.

Para el indicador No. 13 se espera aún que se introduzca la información al Sistema de costeo, el cual está finalizado en su desarrollo.

Para el indicador No. 14(b) es el promedio de los tres últimos años

El indicador No. 17 fue aprobados a partir del año 2018.

FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2018).



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 2018

El presupuesto de ingresos del Centro Nacional de Registros para el ejercicio financiero fiscal 2018, aprobado por su Consejo Directivo y la Asamblea Legislativa, ascendió a la cantidad de USD\$61 333 475.00

De este monto USD\$51 212 840.00 corresponden a fondos propios y USD\$10 120 635.00 a fondos de préstamos externos. Se ejecutó USD\$46 109 440.57 de fondos propios, equivalente al 90.00%, alcanzando un cumplimiento del 75.18% del presupuesto total.

Cuadro No. 22
Presupuesto de ingresos por rubro
(En dólares de los Estados Unidos de América)

Concepto	Ingresos proyectados	Ingresos reales	Porcentaje de cumplimiento
Fondos Propios			
Servicios por asistencia técnica (IGCN)	711 155.0	900 564.51	126.63
Tasas diversas (proveniente de convenios)	864 320.0	1 143 717.53	132.33
Registro de Comercio	12 322 475.0	11 467 157.09	93.06
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	29 694 460.0	25 931 762.79	87.33
Registro de la Propiedad Intelectual	1 630 275.0	1 547 830.27	94.94
Registro de Garantías Mobiliarias	1 509 415.0	2 139 836.96	141.77
Venta de bienes comerciales (IGCN)	45 075.0	20 221.67	44.86
Servicios de educación y salud	-	82 149.35	-
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN)	1 073 500.0	1 546 122.35	144.03
Rentabilidad depósitos a plazos y cuentas de ahorro	97 755.0	109 269.39	111.78
Multas e intereses diversos	649 990.0	585 443.51	90.07
Arrendamientos de bienes diversos	-	4 898.00	-
Ingresos diversos	189 420.0	241 206.80	127.34
Venta de bienes muebles	-	1 698.68	-
Rentabilidad de cuentas bancarias	-	13 536.64	-
Subtotal fondos propios	48 787 840.0	45 735 415.54	93.74
Saldo inicial en banco	2 425 000.0	374 025.03	15.42
Total ingresos de gestión y disponibilidad en banco	51 212 840.0	46 109 440.57	90.00
Fondos préstamos externos			
Préstamo BCIE	10 120 635.0	-	-
Subtotal fondos préstamos externos	10 120 635.0	-	-
Total General	61 333 475.0	46 109 440.57	75.18

FUENTE: Unidad Financiera Institucional, CNR (2018).

5.2 Egresos presupuestados y reales 2018

El presupuesto de egresos del CNR aprobado para el ejercicio 2018 fue por un monto de USD\$61 333 475.00, de los cuales USD\$51 212 840.00 estaban cubiertos con fondos propios y USD\$10 120 635.00 de préstamo externo proveniente del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Se ejecutó el 89.83% de los fondos propios y el 1.04% del préstamo externo; logrando una ejecución del presupuesto total del 75.18%.

Cuadro No. 23
Presupuesto de egresos por rubro
(En dólares de los Estados Unidos de América)

Concepto	Presupuesto aprobado	Presupuesto ejecutado	Porcentaje de ejecución
Fondos Propios			
Remuneraciones	31 971 210.00	30 764 484.98	96.23
Adquisición de bienes y servicios	7 747 725.00	5 604 718.76	72.34
Gastos financieros	3 522 480.00	2 863 434.41	81.29
Transferencias corrientes	17 425.00	13 789.77	79.14
Inversiones en activos fijos	5 251 925.00	3 548 358.94	67.56
Amortización de endeudamiento público	2 702 075.00	3 209 107.78	118.76
Subtotal Fondos Propios	51 212 840.00	46 003 894.64	89.83
Fondos Externos			
Adquisición de bienes y servicios	10 120 635.00	105 545.93	1.04
Subtotal Fondos Externos	10 120 635.00	105 545.93	1.04
Total General	61 333 475.00	46 109 440.57	75.18

FUENTE: Unidad Financiera Institucional, CNR (2018).

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/ 2890-4400

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: Km.77 carretera a Chalatenango, Plaza Recreativa San Antonio, Lot. Primavera I, caserío Totólco, Chalatenango.

Registro: 2990-3928, 2990-3905, 2990-3924, 2990-3914, 2990-3930

Catastro: 2990-3917, 2990-3926

PBX: 2593-5000

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: 2593-5000/ 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: 10 Av. Sur y 13 Calle Oriente, Centro de Gobierno, 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

Morazán

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

Dirección: 2ª Avenida Norte, barrio San Martín, barrio El Calvario, San Francisco Gotera, Departamento de Morazán.

PBX: 2593-5000 / 2790-3102

Cabañas

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

Dirección: 3ra Calle Oriente y 6ta Av. Norte, barrio Los Remedios #23, Sensuntepeque, Departamento de Cabañas.

PBX: 2593-5000 / 2990-3000

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 de Coordinación del Proyecto de Modernización "Midiendo El Salvador" (UCP)

Teléfono: 2513-7600, 2513-7602

Unidad de Acceso a la Información Pública

Teléfono: 2593-5474, 2593-5473

Servicio de Envío Postal

Teléfono: 2593-5050

Ventanilla Express Registro de Comercio

Teléfono: 2593-5479

Escuela de Formación Registral (ESFOR)

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

Teléfono: 2593-5000 / 2593-5800



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

CNR

Centro Nacional de Registros


EL SALVADOR
Grande como su gente

Plan
10

1ª Calle Poniente, entre 43 y 45 Ave. Norte, #2310, San Salvador.