



INSTITUTO GEOGRAFICO Y CATASTRO NACIONAL

Instructivo: Comercialización.

Comercialización.

1. Entrevistar Cliente.



1. El usuario se presenta a la ventanilla de información en la Oficinas del CNR sede central con Sistema de Gestión de Cola en el Departamento de Comercialización – DC- (Tiquetera).
2. Atender al cliente de acuerdo a orden de llegada.
3. Consultar al cliente que producto necesita o desea adquirir, ya sea
4. cartográfico, catastral, fotogramétrico o geodésico; por ejemplo, si es cartográfico, que tipo de mapa: oficial, departamental, planos urbanos; si son fotografías, de qué lugar las necesita, etc.
5. Definir el trámite a realizar.

2. Consultar y Aclarar Disponibilidad de Producto.

6. De no poder identificar el producto solicitado, ya sea en el sistema o físicamente en el caso de producto cartográfico, se consultará a la Gerencia correspondiente; solicitándole al cliente el número de teléfono, correo electrónico etc., para contactarlo e informarle posteriormente.
7. Verificar la disponibilidad del producto a las Gerencias encargadas: Levantamiento Geodésico, Mantenimiento Catastral.
8. Se recibirá informe o notificación de aceptación o rechazo de la petición hecha a la respectiva gerencia por el producto solicitado por el cliente.
9. Informar al cliente la respuesta de aceptación o rechazo de la solicitud de producto, así como la disponibilidad de este.

3. Calcular Precio y Elaborar Cotización.

10. Si el producto es identificado, el asesor busca en el catálogo de productos y servicios e informa al cliente el precio del producto.
11. Si el producto tiene precio fijado, se solicita la información al cliente, como nombre a quien se elaborará la cotización, teléfono, cantidad solicitada, etc.
12. Elaborar la cotización del producto solicitado.
13. De no contar con precio fijado, se solicita a la Gerencia el presupuesto de costo del producto.
14. Recibir de las Gerencia el presupuesto de costo para elaborar la cotización, detallando la cantidad solicitada, tiempo de entrega, tipo de producto etc.
15. Solicitar la información al cliente, como nombre a quien se elaborará la cotización, teléfono, cantidad solicitada, etc.
16. Elaborar la cotización del producto solicitado.

EL SALVADOR
 NIT 86149512N 1924

DIRECCION DEL INSTITUTO GEOGRAFICO Y DEL CATASTRO NACIONAL
 BGN/ACC 4286-2214

San Salvador, 14 de mayo de 2014

Licenciada
 Patricia de Ariza
 PNC Ahuachapán
 Presente

Estimada Licenciada de Ariza:

En atención a su solicitud de cotización con relación a productos cartográficos, me complace ofrecerle lo siguiente:



Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Cuadrantes topográficos Escala 1:25,000 Departamento de Ahuachapán La Angostura, San Francisco Mendez, Casa Nueva, Costa Palmera, Los Chinosas, Río Paz, Tacuba, San José El Marañón, Guaymas, San Lorenzo, Ahuachapán, Aponeca, Ajutla, Santa Domingo de Guzmán, El Corral, Chichiquila, Jucalá Mapa departamental de Ahuachapán, escala 1:100,000 PAPER/GATED	17	\$8.00 (MENOS DE IVA)	\$136.00
	1	\$10.00 (MENOS DE IVA)	\$10.00
TOTAL A PAGAR			\$146.00

Forma de pago: Efectivo o cheque certificado a nombre de Tesorería del Centro Nacional de Registros, o efectuarse en la Colecturía del CNR ubicada en Oficinas Centrales.

Tiempo de entrega: Inmediato, después de cancelado el producto.

En otro particular, estoy a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

Roxana Monge de Ramos
 Unidad de Atención al Cliente y Comercialización / IGCN
 Tel. 2535-3314

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

Cotización.

4. Preparar Orden de Venta

17. Preparar orden de venta, a satisfacción del cliente con la cotización elaborada en el caso que lo requiera.
18. Solicitar datos para la elaboración de la orden de venta.
19. Con la orden de venta el cliente paga en Colecturía.



ORDEN DE VENTA AL CLIENTE

Fecha de Impresión: 10/07/2014 11.36 AM

ORDEN DE VENTA N°: V1002473									
Fecha del Registro:	10/07/2014 10:36:10								
Unidad de Realización de Venta:	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMERCIALIZACION								
Nombre del Vendedor:	CAROLINA PAULETTE GUZMAN DE JIMENEZ								Carné: 2995
Estado del Registro:	EN DESPACHO								
Tipo de Venta:	VENTA AL CLIENTE								
Tipo de Factura:	CONSUMIDOR FINAL								
Nombre del Cliente:	COCESNA								
Dirección del Cliente:	KM 9/ MEDIO , BO EL EJERCITO, CONTINUO AAC								
Medios de Contacto:	2505-3800,								
Municipio de la Venta:	SAN SALVADOR								
Departamento de la Venta:	SAN SALVADOR								
FACTURAS:	[NUM: 18289, SERIE: 13D5000F]								
DETALLE DE PRODUCTOS									
Código	Nombre del Producto	Formato	Edición	Escala	Precio	Iva	Cant	Correlativo	Monto
01090100494	CUADRANTE DE RIO JIROA	Imp	03ª EDICIÓN	1:50,000	\$ 8.00	\$ 0.00	3	3780 al 3782	\$ 24.00
01090100483	CUADRANTE DE OLOQUILTA	Imp	03ª EDICIÓN	1:50,000	\$ 8.00	\$ 0.00	12	132 al 143	\$ 96.00
01090100474	CUADRANTE DE LA HERRADURA	Imp	03ª EDICIÓN	1:50,000	\$ 8.00	\$ 0.00	12	3034 al 3045	\$ 96.00
01090100519	CUADRANTE DE SAN VICENTE	Imp	02ª EDICIÓN	1:50,000	\$ 8.00	\$ 0.00	12	2346 al 2351	\$ 96.00

5. Ubicar Catastralmente

20. De ser una Ubicación Catastral:

A. Ventanilla de información

21. El usuario se presenta a la ventanilla de información en la Oficinas del CNR sede central con Sistema de Gestión de Cola en el Departamento de Comercialización – DC-, (Tiquetera) requiriendo Ubicación Catastral.
22. La ventanilla de información le indica que el trámite de solicitud de UC puede ser realizado vía web en www.e-cnr.gov.sv, o en las máquinas de autoservicio ubicadas en el área del DC previo pago a través de banco, colecturía o “pagadito.com”.
23. En caso de realizarlo de manera presencial, en primera instancia se le requiere verificar en el mapa ubicado en la ventanilla de información, si la ubicación que requiere esta en zona con información catastral y de ser así le indica los requisitos mínimos para el trámite:

- a. Datos de parcela:
 - i. Clave catastral:
 - ii. Coordenadas geográficas:
 - iii. Dato registral (número de matrícula, folio, libro, etc):
 - iv. Nombre del propietario o poseedor (según doc. Ident.):
 - v. Nombre del propietario o poseedor anterior (según doc. Ident.):
 - vi. Nombres de colindantes:
 - vii. Dirección
- b. Datos del solicitante (datos obligatorios)
 - i. Nombre y documento de identificación (DUI, pasaporte, NIT, licencia de conducir):
 - ii. Número telefónico de contacto

24. Si el solicitante indica que cuenta con los datos, la ventanilla de información lo refiere a Colecturía para realizar el pago de la Ubicación Catastral, y que una vez realizado, regrese a la Ventanilla para entregarle turno con el que será atendido en ventanilla del DC
25. Con la factura del pago cancelado y el turno asignado, espera ser atendido en el área del DC.

B. Ventanilla del DC

26. El técnico de Ventanilla del DC a través del Sistema de Gestión de Cola, llama al usuario y teniendo en cuenta el Instructivo Protocolo de servicio al cliente I1003, lo atiende:
27. El técnico de acuerdo a lo que el usuario le informa establece que lo que el necesita es una Ubicación Catastral, caso contrario lo refiere al trámite correspondiente, derivándolo a través del Sistema de Gestión de Cola.
28. El técnico de Ventanilla del DC verifica en el Sistema de ingresos de la Unidad Financiera Institucional si la factura o el comprobante de pago cuenta con fondos suficientes, de ser así, inicia la aplicación del Sistema de Ubicaciones Catastrales –

SISUBICAT- Selecciona el botón de “Nueva Solicitud”, inicia con el llenado del formulario.

29. Se aclara que los datos deben ser proporcionados verbalmente por el usuario. En ningún caso debe ser tomado por el técnico de la documentación proveída por el usuario (escrituras, recibos, etc.), a excepción de los casos en que el usuario manifieste y documente (DUI) no poder leer y/o escribir.

30. El técnico de ventanilla del DC requiere de forma obligatoria de los datos relacionados con el solicitante:

a. Nombre y documento de identificación (DUI, pasaporte, NIT, licencia de conducir):

b. Número telefónico de contacto

El técnico de ventanilla del DC sugiere al usuario que para mayor comodidad requiera que la Ubicación Catastral le sea remitida vía correo electrónico, caso contrario, debe señalar que la ubicación catastral será entregada en la oficina del DC de San Salvador o en alguna Oficina de Mantenimiento Catastral del interior de país.

31. Si el usuario cuenta con el dato de la Clave Catastral o Coordenadas Geográficas, debe adicionar información complementaria para confirmar la ubicación:

a. Nombre del propietario o poseedor (según doc. ident.):

b. Nombres de colindantes:

c. Dirección

32. Además de los datos de la factura del pago realizado (monto, número de factura y número de serie)

33. El técnico de ventanilla del DC deberá verificar si la parcela se ubica en zona sin información catastral, de ser así deberá indicarle al usuario que no se le puede elaborar el producto y que puede solicitar la devolución del pago realizado si es del mismo día, el técnico de la ventanilla del DC, proporcionará nota para la colecturía para que le sea rembolsado el pago, si la factura es de otra fecha se remite directamente a tesorería del CNR.

34. En caso que el usuario no cuente con el dato de la Clave Catastral o Coordenadas Geográficas, deberá brindar como mínimo los datos siguientes:

- a. Datos de parcela:
 - b. Dato registral (número de matrícula, folio, libro, etc.):
 - c. Nombre del propietario o poseedor (según doc. Ident.):
 - d. Nombre del propietario o poseedor anterior (según doc. Ident.):
 - e. Nombres de colindantes:
 - f. Dirección
35. En caso que el usuario no cuente con la información completa del apartado anterior, el técnico de ventanilla del DC deberá solicitarle regresar con la información para completar el formulario y que en ese caso la misma factura le servirá para completar el nuevo trámite.
36. En caso que el usuario desista del trámite y la factura es del mismo día, El técnico de la ventanilla del DC, proporcionará nota para la colecturía para que le sea reembolsado el pago, si la factura es de otra fecha se remite directamente a tesorería del CNR.
37. Si el usuario solicito que la UC se le entregara en su correo electrónico, el trámite de ventanilla finaliza. Si el usuario solicito esperar la entrega en el DC, se le indica que será llamado en despacho por su nombre (solicitante).
38. Para los casos en que no se completó un trámite de ubicación catastral por la falta de datos para ubicar la parcela, el usuario deberá presentarse nuevamente a la ventanilla DC para brindar los datos adicionales, con el ingreso de estos, la técnico de ventanilla DC notifica por medio de la aplicación Spark a la técnico de producción que tenía asignada la referida transacción para que esta de continuidad a trámite.

C. Llenado en Web

39. El usuario ingresa a la página www.e-cnr.gob.sv, selecciona la opción de llenado de formulario, completa los campos del formulario de acuerdo a:
40. El usuario deberá completar de forma obligatoria los datos de la factura del pago realizado (monto, número de factura y número de serie), comprobante de pago "Pagadito" (monto y numero del comprobante de pago), además, los datos relacionados con el solicitante:

Nombre y documento de identificación (DUI, pasaporte, NIT, licencia de conducir):

Número telefónico de contacto

41. Si el usuario cuenta con el dato de la Clave Catastral o Coordenadas Geográficas, debe adicionar información complementaria para confirmar la ubicación:
 - a. Nombre del propietario o poseedor (según doc. Ident.):
 - b. Nombres de colindantes:
 - c. Dirección
42. En caso que el usuario no cuente con el dato de la Clave Catastral o Coordenadas Geográficas, deberá brindar como mínimo los datos siguientes:
 - a. Datos de parcela:
 - b. Dato registral (número de matrícula, folio, libro, etc):
 - c. Nombre del propietario o poseedor (según doc. Ident.):
 - d. Nombre del propietario o poseedor anterior (según doc. Ident.):
 - e. Nombres de colindantes:
 - f. Dirección
43. El usuario debe definir la forma de entrega de la Ubicación Catastral: vía correo electrónico, en la oficina del DC de San Salvador o en alguna Oficina de Mantenimiento Catastral del interior de país.
44. Una vez finalizado el llenado del formulario por cualquier medio (Oficina del DC o vía web), el sistema SISUBICAT asignara por orden de llegada las solicitudes a cada técnico de producción que se encuentre activo.

D. Producción:

45. En el sistema SISUBICAT de cada técnico le aparecerá las solicitudes en estado "distribuidas".
46. En técnico de producción debe trabajar las solicitudes en el orden de ingreso y abrirlas hasta que inicia la búsqueda de la parcela.
47. El técnico de producción abre el formulario para verificar datos e iniciar la búsqueda de la parcela, toma el dato del DUI del solicitante (que será solicitado más adelante en el proceso) y valida el dato del pago del producto en el Sistema de ingresos de la

Unidad Financiera Institucional. En caso que el dato del documento de pago no tenga fondos suficientes, el técnico de producción selecciona en el SISUBICAT la opción con la que el sistema elabora carta para notificar al usuario. De validarse el pago se continúa con el proceso.

48. Si la solicitud cuenta con el dato de la Clave Catastral y/o coordenadas geográficas, el técnico de producción ingresa al SACT y verifica que los datos complementarios correspondan a la referida clave o coordenadas, de ser así, emite la Ubicación Catastral. En caso que no correspondan, se selecciona en el sistema SISUBICAT el apartado de "solicitar datos" que envía una nota al usuario informando que los datos que ha enviado no corresponden a la clave catastral documentada. El técnico la razón por la cual no se le pudo ubicar con la clave o coordenadas y deja pendiente el trámite.
49. En caso que la Ubicación Catastral requerida se encuentre en zona sin información catastral, el técnico de producción selecciona el apartado "No generada" y del menú que el sistema despliega, selecciona la opción de "zona no catastrada" con la cual el sistema envía una nota al usuario informando que no se puede generar la Ubicación Catastral por esta razón.

Para los casos:

- a. Montaje de dos o más parcelas
 - b. Condominios no actualizados
 - c. Parcelaciones no actualizadas
50. En los que se trate de una actualización del catastro pendiente de realizar, el técnico de producción selecciona en el sistema el apartado "solicitando datos" con el cual envía una nota al usuario informando que por el momento no será posible extender la ubicación catastral.
 51. En los casos en que se trate que la actualización del catastro requiere la presentación de un trámite de revisión de proyecto en la Oficina de Mantenimiento Catastral correspondiente, la nota remitida al usuario establece que el mismo debe solicitar mantenimiento catastral en la OMC.

52. Para la búsqueda de la parcela el técnico de producción ingresa a la aplicación “consulta catastro” e inicia la búsqueda tomando en consideración toda la información proporcionada por el usuario en el formulario: clave catastral, coordenadas geográficas, matrícula o antecedente, nombre del propietario, dirección, colindancias, entre otros, hasta concluir con el dato de mapa parcela de la ubicación requerida.
53. En caso que el usuario proporcione coordenadas geográficas, el técnico de producción debe transformarlas en la aplicación “calculadora geográfica” o “Clave catastral” a coordenadas geodésicas.
54. Pasados 15 minutos en el proceso de búsqueda de la parcela y esta no se logra ubicar con la información proporcionada por el usuario, el técnico de producción selecciona el apartado “solicitando datos” y el sistema envía nota al usuario solicitando más información (clave catastral, coordenadas, datos de dirección, entre otros).
55. En caso que el técnico de producción logra ubicar la parcela, toma los datos del mapa parcela, ingresa en el SACT para generar la transacción, selecciona el producto “ubicación catastral” y en el menú que despliega el sistema selección los datos de departamento, sector y parcela. Al completar estos datos el sistema solicita los datos de la factura, comprobante de pago o pagadito: número de documento y valor. El sistema realiza la validación del documento y el valor, vinculándolo a la transacción a realizar. En el paso siguiente, el sistema despliega la pantalla para la generación de la ubicación catastral. El técnico de producción verifica que se trata de la ubicación requerida, que se visualice toda la información de manera legible y los datos de todos los colindantes. En caso de no mostrar todos los colindantes debido a que la parcela colinde con otro sector, el técnico de producción debe buscar la información en el sector colindante a fin de agregarlo en la ubicación catastral.
56. El archivo generado con la UC se transforma a formato PDF nombrándolo de la manera siguiente: “Número de factura/número de la transacción del SACT”, en el SISUBICAT el técnico selecciona el apartado “generado” y el sistema despliega la

opción para vincular el archivo PDF, se realiza y por último se elige la opción de “terminado”

57. El técnico de producción regresa al SACT se selecciona el campo “terminado”, el sistema solicita el nombre del solicitante y No. De DUI, y señala la opción “terminar” dando por finalizada la transacción.

E. Ventanilla de Despacho (presencial):

58. El técnico de despacho debe refrescar el sistema SISUBICAT cada 3 minutos a fin de verificar las ubicaciones catastrales terminadas. De estas el técnico debe distinguir en el apartado “todas”, las que se encuentran es estado “terminadas”, pendientes de entregar. Para estos casos llama por el nombre a las personas que se encuentran en el área de espera, solicita la factura y el DUI, imprime la ubicación catastral. A solicitud del usuario, el técnico de despacho, firma y sella la referida ubicación.
59. En el sistema SISUBICAT registra el nombre y DUI de la persona que retira la ubicación y guarda los datos con lo que el sistema da por entregada la ubicación.
60. Adicionalmente el técnico de despacho sella la factura a fin de documentar que a la misma ya le fue entregado el producto.
61. En los casos en que no fue posible generar la ubicación catastral por cualquiera de los motivos ya señalados, el técnico de despacho distingue en el apartado “todas” del sistema SISUBICAT las que se encuentran con el estado “se ha notificado al usuario los datos solicitados”, llama por el nombre a las personas que se encuentran en el área de espera, solicita la factura y el DUI, imprime la nota con las observaciones del área de producción y registra los datos en el sistema.

F. Administración del sistema:

62. Diariamente el administrador del SISUBICAT ingresa al sistema y deshabilita los técnicos del proceso que no se encuentran disponibles y redistribuye la carga ya asignada a estos. Esta misma actividad la realiza conforme los recesos del medio día o licencias.