



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

MEMORIA DE LABORES

2020



Contenido

	Pág.
I. Introducción	4
II. Organización	6
2.1 Organigrama institucional	6
III. Plan Institucional	7
3.1 Marco legal	7
3.2 Marco Filosófico Institucional	7
3.3 Política de la Calidad	8
3.4 Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024	8
IV. Logros Institucionales	11
4.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios registrales y geográficos	11
4.1.1 Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	11
4.1.2 Registro de Comercio	16
4.1.3 Registro de la Propiedad Intelectual	19
4.1.4 Registro de Garantías Mobiliarias	23
4.1.5 Registros Geográficos	25
4.2 Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta en la prestación de servicios	30
4.3 Medición de la percepción ciudadana	31
4.3.1 Nivel de satisfacción de la población usuaria	31
4.4 Atención al usuario externo	33
4.4.1 Centro de llamadas	33
4.4.2 Comunicación por Redes Sociales	34
4.5 Recurso Humano	38
4.5.1 Desarrollo humano	38
4.5.2 Desarrollo del talento humano	40
4.5.3 Igualdad de género e inclusión social	41

	Pág.
4.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación	43
4.7 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios	44
4.8 Auditorías internas realizadas	45
4.9 Información Pública y Transparencia	48
4.10 Optimización del uso de los recursos	49
4.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura	49
4.10.2 Fortalecimiento de la seguridad	49
4.10.3 Medio ambiente	51
4.10.4 Gestión documental	52
V. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual	54
VI. Ejecución Presupuestaria	58
6.1 Ingresos presupuestados y reales 2020	58
6.2 Egresos presupuestados y reales 2020	59



I.Introducción

Durante el año 2020, y principalmente durante el segundo trimestre, las actividades laborales en el Centro Nacional de Registro se realizaron en un contexto de emergencia nacional, a raíz de la Pandemia por COVID-19, lo que derivó en restricciones de movilidad de la población, cierre de las oficinas departamentales del CNR al público y por consiguiente afectaciones en el presupuesto institucional, así como la implementación de la modalidad de teletrabajo. No obstante cabe destacar, que aún en medio de la cuarentena se brindó la prestación del servicio de inscripción de documentos y de emisión de certificaciones al sistema financiero de forma ininterrumpida.

Considerando el año atípico vivido, la Memoria de Labores presenta los resultados obtenidos por el Centro Nacional de Registros durante el año 2020, los cuales no hubieran sido posibles de alcanzar, de no contar con el compromiso y profesionalismo del personal ejecutivo, técnico y operativo, identificado con la nueva misión y visión institucional; así como también con el decidido apoyo brindado por la Alta Dirección y el Consejo Directivo para llevar a cabo las acciones claves para el desarrollo institucional en beneficio de los usuarios, otras partes interesadas y del personal.

La Administración Superior, orientó sus esfuerzos a la innovación, con la finalidad de entregar a los usuarios los servicios registrales y catastrales con calidad, así como facilitarles por medio electrónico, la solicitud y obtención de algunos servicios.

En tal sentido, se realizaron acciones para que los usuarios solicitaran las certificaciones y constancias en línea a través de la plataforma de servicios en línea del sitio Web del CNR, así como efectuaran consultas de trámites a través de diferentes medios: redes sociales, correos electrónicos y telefonía con el apoyo del Centro de Llamadas del CNR, brindando además, el servicio de programación de visitas presenciales para la presentación y retiro de documentos, a través de la plataforma Citas en línea.

Asimismo, el Registro de la Propiedad Intelectual inició la marginación electrónica de libros de inscripción de signos distintivos, lo cual vuelve más expedito dicho proceso, ya que se ahorra el tiempo de búsqueda del libro físico. Así como también la consulta de signos distintivos en línea, pudiendo los usuarios acceder a información general de signos distintivos inscritos o en trámite. Además, se implementó la calificación electrónica de expedientes, facilitando tanto a colaboradores jurídicos como a Registradores, realizar la calificación sin contar con el expediente físico, haciéndolo con la vista de las imágenes de los documentos digitalizados alojados en los sistemas correspondientes, ahorrando tiempo en la búsqueda física del libro.

También, para el año 2020 se triplicó la presentación de solicitudes en línea del servicio de *renovación de matrícula de empresas*, respecto al año 2019, debido a que por el período de cuarentena que vivió el país por la pandemia del COVID-19, los usuarios utilizaron la plataforma virtual, facilitándoles efectuar dicho trámite.

Es importante mencionar, la aplicación del Decreto Legislativo No. 770 Disposición Transitoria para la Regulación de Renovación de Matrículas de Empresa y Registro de Locales, ante la pandemia por COVID-19, para la exoneración del pago de los derechos de registro anteriores al año 2020 y de toda multa o recargo en matrículas de empresas de todos los años que tuviere pendientes incluyendo el año

2020, así como de la presentación de solvencias y otra documentación. Con el referido decreto legislativo, entre las fechas del 24 de noviembre y 31 de diciembre del año 2020, se benefició a 4 422 empresas.

Por su parte, el Registro de Garantías Mobiliarias, a partir del mes de octubre, inició el despacho en línea de certificaciones y constancias, poniendo a disposición del usuario otra alternativa para obtener dichos documentos sin tener la necesidad de trasladarse a las instalaciones de dicho Registro. Asimismo, se asesoró a 1 337 usuarios, en el régimen de garantías mobiliarias, por medio de la plataforma del sistema de asesorías virtuales, *WhatsApp Business* y otros.

Igualmente, se dio un incremento del 158% en la demanda de productos catastrales en línea, respecto de lo demandado en el año 2019, además de la disponibilidad de nuevos productos: Plano Catastral y Listado de Parcelarios. Así como también, se implementó la Tienda en línea de CNR, que facilita la adquisición de productos.

Por otra parte, se continuaron los trabajos del proyecto de actualización catastral-registral, en los municipios de Quelepa, Comacarán y Uluazapa del departamento de San Miguel, dando como resultado la actualización y mantenimiento gráfico – registral de 7 732 parcelas.

También, se contribuyó al ordenamiento y desarrollo local, con el establecimiento de 9 límites municipales, aprobados por la Asamblea Legislativa, que involucraron a 10 municipios de 3 departamentos del país.

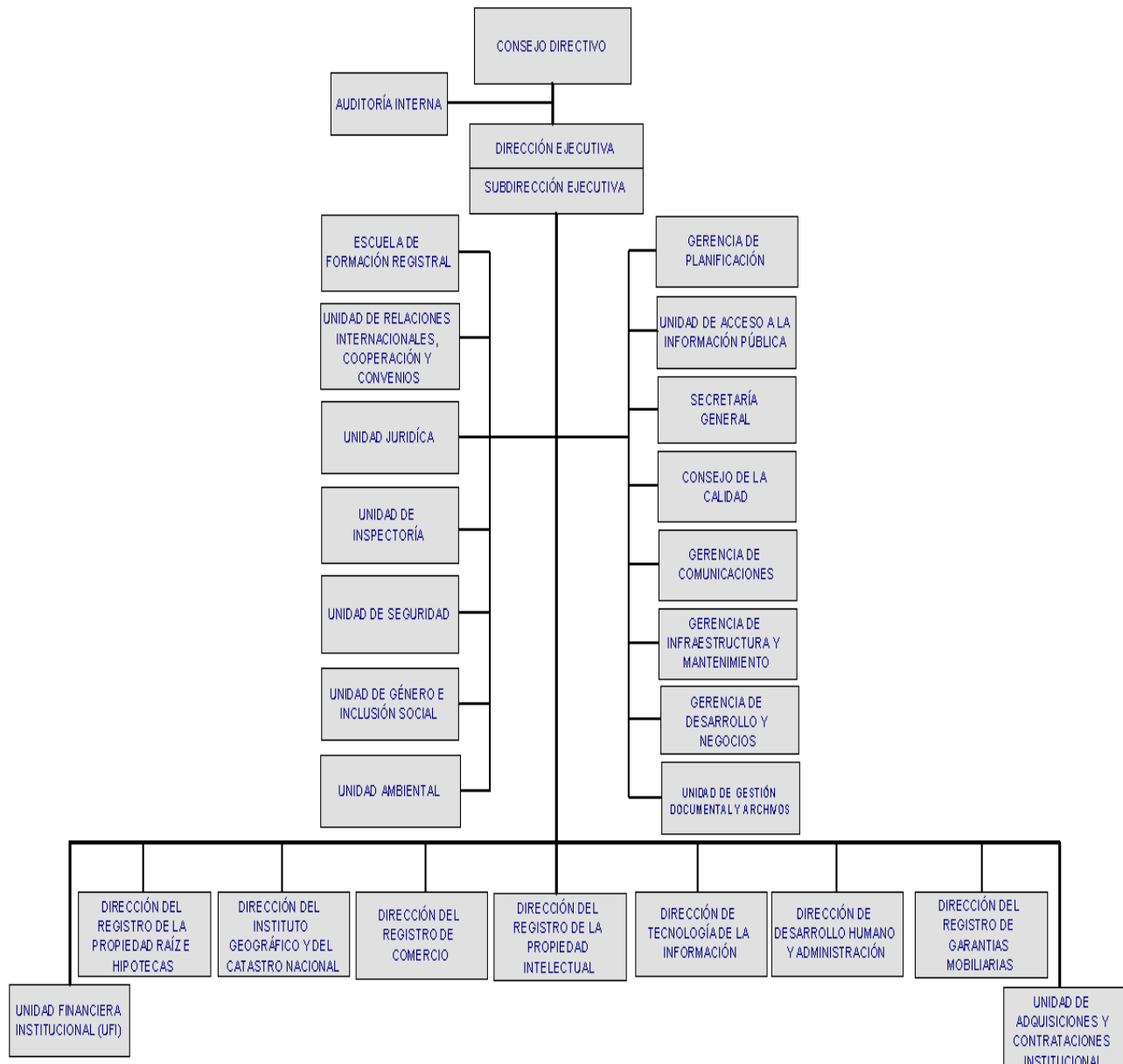
De igual forma, mediante la cooperación y coordinación interinstitucional se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se extendieron 1 500 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 7 615 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 59 049 solicitudes de la Fiscalía General de la República (FGR), contribuyendo con ello al combate de la corrupción y la delincuencia del país.

En cuanto a la Gestión Estratégica y de la Calidad, no obstante los obstáculos enfrentados por la pandemia del COVID-19, estuvo enfocada en la atención de la entrega de los servicios en el tiempo establecido, brindando los servicios con calidez, midiendo la percepción de los usuarios; en el desarrollo del talento humano, capacitándolos en formaciones específicas; al fortalecimiento de las relaciones de cooperación interinstitucional; a la eficiencia en el uso de los recursos y a la gestión sostenible. Finalmente, es importante destacar que el CNR mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, siempre con miras a alcanzar la excelencia, con la finalidad de seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de El Salvador.

II. Organización

2.1 Organigrama institucional



Organigrama General del CNR, aprobado por El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, según Acuerdo No. 62- CNR/2019 - Punto No 9, sesión ordinaria No. 6, celebrada a las dieciséis horas y treinta minutos del 03/04/2019

III. Plan Institucional

3.1 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 incluía 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, ubicado en el organigrama del Ejecutivo, lo 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. Estando conformado por 5 Unidades Misionales, siendo éstas: El Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el Registro de Comercio, el Registro de la Propiedad Intelectual, el Registro de Garantías Mobiliarias y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional. Dicha operatividad es apoyada por las Direcciones de Tecnología de la Información y por la de Desarrollo Humano y Administración, así como 16 Unidades de apoyo, el Consejo de la Calidad y la Secretaría General, para el buen desempeño Institucional.

El CNR, 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.

3.2 Marco Filosófico Institucional

Misión	Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador.
Visión	Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales.
Valores	
Excelencia	Dar lo mejor de nosotros, buscando superar constantemente nuestras capacidades y rendimiento.
Equidad	Imparcialidad en el servicio al cliente, tratando a todas las personas por igual.
Transparencia	Actitud y actuación pública que muestra, sin ocultar o silenciar, la realidad de los hechos.
Innovación	Actitud que busca crear o transformar nuestros productos y servicios para agregar valor y aportar a la sociedad.

3.3 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 Ejecutiva 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 y que ésta sea retomada y hecha propia por los miembros de la institución.

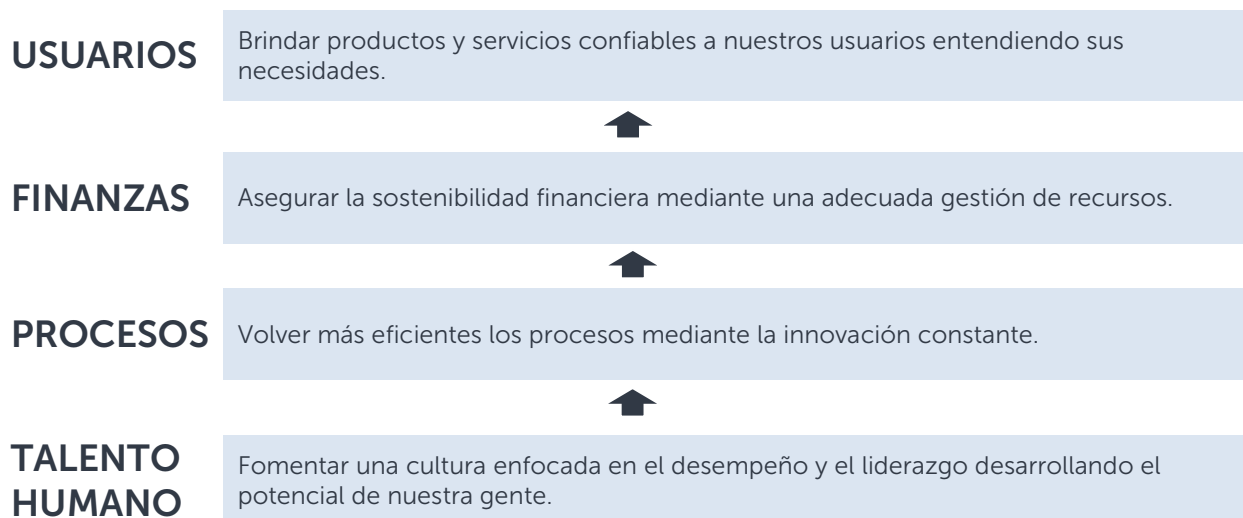
Con base en lo antes expuesto, el CNR ha enunciado su Política de la Calidad de la siguiente manera:

Brindar servicios registrales con innovación, eficiencia y calidad.

Siguiendo la ruta hacia la excelencia en la prestación de los servicios a los salvadoreños, en el mes de diciembre de 2020, esta administración sometió a los cinco procesos misionales que prestan servicios con alcance nacional a una auditoria de la calidad internacional realizada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), y como resultado se logró el mantenimiento de 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.

3.4 Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024

Mapa Estratégico



Objetivos e indicadores Estratégicos

El cumplimiento de los objetivos se monitorea por medio de los indicadores estratégicos y sus metas, los cuales se describen a continuación:

Cuadro N° 1
Centro Nacional de Registros
Plan Estratégico Institucional 2019-2024

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Línea base 2019	Meta anual				
				2020	2021	2022	2023	2024
Usuarios	1.Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de usuarios externos.	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		Número de quejas de los usuarios externos.	450	400	350	300	275	250
Finanzas	2.Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	Nivel de ejecución de la inversión.	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		Utilidad de operación.	9.0%	9.5%	10.0%	10.5%	11%	11.5%
Procesos	3.Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	86%	87%	88%	89%	90%
		Número de productos y servicios y ofrecidos en línea.	0	5	10	12	14	15
		Índice de satisfacción del cliente interno.	80%	86%	87%	88%	89%	90%
		Índice de actualización cartográfica.	69%	70%	71%	72%	73%	74%
Talento humano	4.Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	62%	68%	74%	75%
		Índice de formación del talento humano.	70%	71%	72%	73%	74%	75%
		Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90%	90.5%	91%	91.5%	92.0%	92.5%

Fuente: Gerencia de Planificación, CNR (2020).

La operatividad del modelo es realizada por medio de la estructura de la institución y sus procesos, certificados bajo la norma ISO 9001:2015, en los cuales se formulan los objetivos y planes operativos específicos con la finalidad de coadyuvar los objetivos estratégicos definidos para cada perspectiva.

CNR Centro Nacional de Registros



5

4

IV. Logros institucionales

En este apartado se exponen los resultados más relevantes alcanzados por el CNR durante el año 2020. Se destaca el determinado compromiso para garantizar el principio de seguridad jurídica de los derechos de propiedad, 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.

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.

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

Con la prestación de los servicios registrales, geográficos-catastrales y su publicidad, el CNR contribuye a brindar seguridad en la titularidad de los derechos de propiedad intelectual, actos comerciales, propiedad mobiliaria e inmobiliaria así como la identificación y ubicación de los inmuebles y las características físicas del territorio.

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.

El giro fundamental del CNR es el registro de derechos de la propiedad en los siguientes ámbitos: raíz e hipotecas, prendaria, actividades mercantiles e industriales, y creaciones intelectuales.

4.1.1 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.

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.

Las solicitudes de servicios atendidas y resueltas en las 14 oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (registro inmobiliario)² ascienden a 578 050, de las cuales 251 318 (43.48 %), corresponden a documentos que requieren ser calificados para efectos de inscripción, incluye aquellos que fueron calificados pero quedaron observados, tales como: escrituras de propiedad, de hipotecas, entre otros; y 326 732 (56.52 %), son documentos de otra naturaleza, tales como: certificaciones, documentos retirados sin inscribir, informes registrales, etc., tal como se muestra en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2
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	189,818	32.84%
2	Certificaciones extractadas y literales	121,016	20.94%
3	Otros*	110,437	19.10%
4	Certificaciones de carencia de bienes	95,279	16.48%
5	Documentos observados	61,500	10.64%
TOTAL		578,050	100.00%

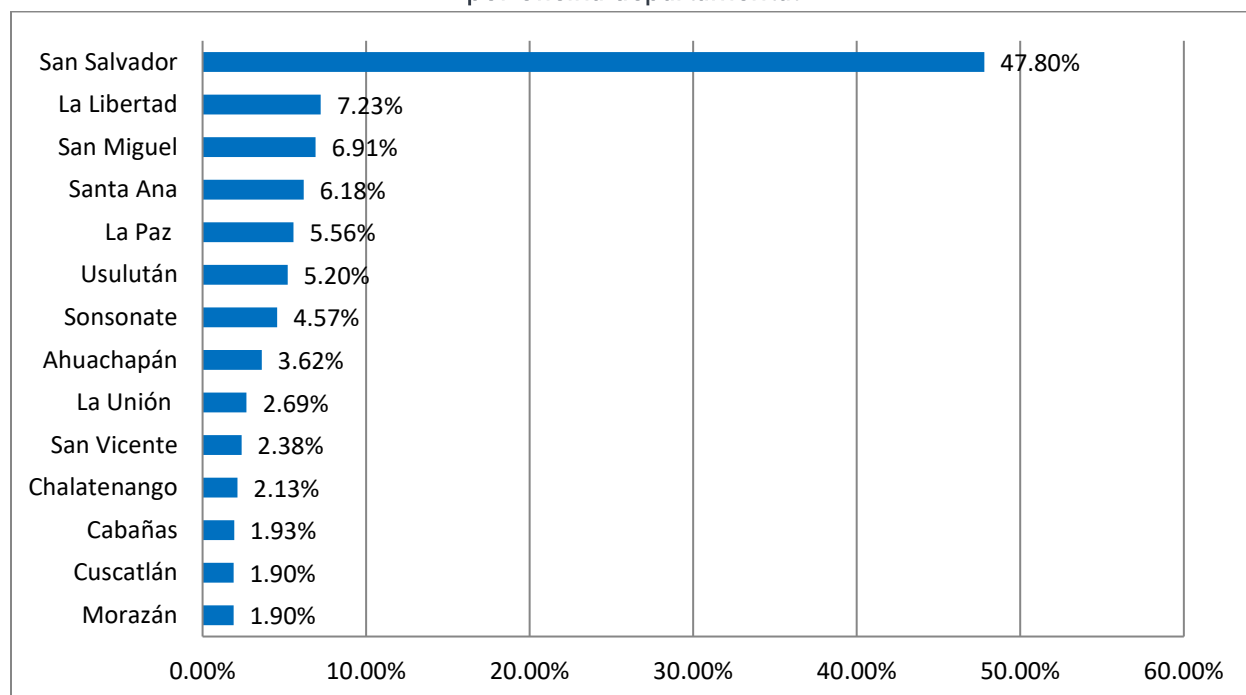
*Informe de datos de índice, documentos retirados sin inscribir, documentos denegados, razón por certificación, documentos cancelados de pleno derecho, informes registrales y oficios gubernamentales.

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2020).

En el ámbito del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el 68.12 % de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad, San Miguel y Santa Ana, distribuyéndose el 31.88 % restante en las otras diez oficinas departamentales, tal como se visualiza en el gráfico No. 1.

² Ubicadas en los 14 departamentos del país.

Gráfico No. 1
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Participación de los servicios otorgados
por oficina departamental



FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2020).

Así mismo, como parte de la coordinación interinstitucional con el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), en el año 2020 se inscribieron en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas 7 615 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 1 500 carencias de bienes, favoreciendo a las familias atendidas en el proyecto de legalización de inmuebles *Estrategia de Erradicación de la Pobreza "FAMILIAS SOSTENIBLES"*, coordinado por el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), en lotes ubicados en los Proyectos *Rutilio Grande* y *Finca La Bretaña*, San Martín, departamento de San Salvador; y en el Proyecto *Las Cocinas*, Segunda Etapa, San Miguel, departamento de San Miguel, contribuyendo de esta forma a los programas de entrega de escrituras del Gobierno Central.

También, se atendieron a 52 familias de comunidades en materia de lotificaciones, beneficiando con asesoría y acompañamiento jurídico, por medio de la célula de lotificaciones realizando estudios y brindando asesoría, seguimiento y acompañamiento al proceso de legalización de los lotes.

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
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Servicios solicitados por la Fiscalía General de la República

	Tipo de servicio	Cantidad atendida
1	Carencia de Bienes	48,377
2	Anotaciones preventivas	31
3	Certificaciones extractadas	3,409
4	Certificaciones literales	5,354
5	Informes Registrales	1,706
6	Matrículas registrales inmovilizadas	172
TOTAL		59,049

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2020).

Asimismo, se atendieron 27 requerimientos de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.

Durante el 2020, el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas realizó una serie de modificaciones en sus sistemas y procesos con el fin de facilitar, acercar aún más y mantener los servicios de forma segura aun en el contexto del COVID-19. Los cuales se detallan a continuación:

Acercamiento de servicios a la población

- Solicitud de Certificaciones y Constancias en línea a través de la plataforma de servicios en línea del sitio Web del CNR.
- Consultas de trámites a través de diferentes medios: redes sociales, correos electrónicos, y telefonía con el apoyo del *Centro de Llamadas del CNR*.
- Programación de visitas presenciales para la presentación y retiro de documentos, a través de la plataforma *Citas en línea*.

Reducción del Tiempo de Respuesta de Certificaciones Extractadas

Con la automatización de la elaboración de certificaciones extractadas, se ha reducido el tiempo promedio de respuesta a diciembre de 2020 hasta en 4 horas hábiles para matrículas en el Sistema de Información Registro y Catastro.

Atención continua al sistema financiero durante la cuarentena

Prestación del servicio de inscripción de documentos y de emisión de certificaciones al sistema financiero de forma ininterrumpida durante los meses de marzo, abril, mayo y junio, en los cuales se encontraba la cuarentena obligatoria establecida por el COVID-19.

Continuidad del Servicio durante el contexto del COVID-19

Implementación de modalidades de teletrabajo y semi presencial para garantizar la prestación del servicio en el contexto del COVID-19.

Implementación de protocolos de bioseguridad para el personal y para los usuarios en la prestación del servicio.

Mejora del servicio presencial

- En la asignación de turnos de atención a nuestros usuarios con la implementación a escala nacional del sistema de asignación de turnos automatizado.
- En la atención personalizada en horas del mediodía asegurando la presencia de nuestro personal en ventanillas en áreas de atención al usuario.
- En los tiempos de espera en ventanilla, con promedios menores a 15 minutos.

Con la implementación de los servicios en línea, disminuyeron las solicitudes de los servicios de forma presencial, lo que mejoró el servicio en estacionamientos, filas y áreas de atención al cliente.

Continuidad del Servicio durante el período de vacaciones de fin de año

Se brindó el servicio durante los días de vacación 23, 28, 29 y 30 de diciembre del año 2020 en horario normal y poniendo a disposición de los usuarios todos los servicios que el CNR brinda, en las oficinas de mayor demanda del país.

4.1.2 Registro de Comercio

Su finalidad es registrar todos aquellos actos y contratos que surgen de los actos de comercio, 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 109 809 solicitudes de servicios, entre documentos para inscripción, certificaciones y constancias. El 39.37 % corresponden a matrículas de comercio, el 34.44 % a documentos mercantiles y el 26.19 % a balances, tal como se muestra en el cuadro No. 4.

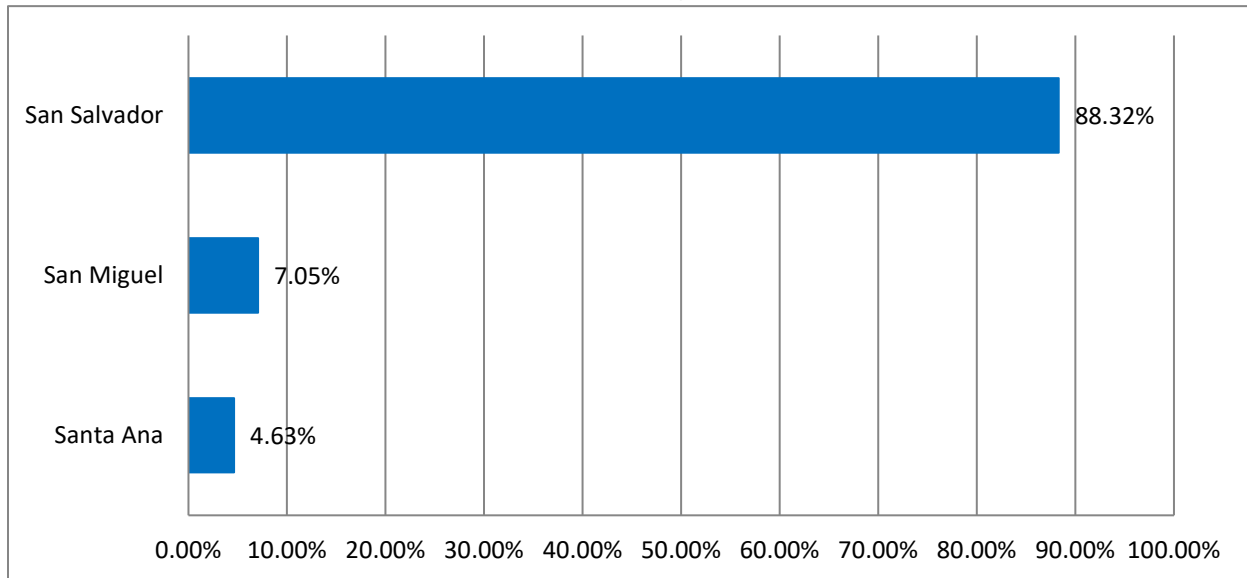
Cuadro No. 4
Registro de Comercio
Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Matrículas de comercio	43,237	39.37%
2	Documentos mercantiles	37,815	34.44%
3	Balances	28,757	26.19%
TOTAL		109,809	100.00%

FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2020).

En el ámbito del Registro de Comercio, el 88.32 % de lo atendido y resuelto se concentra en el departamento de San Salvador y el 11.68 % restante en los departamentos de San Miguel y Santa Ana, tal como se muestra en el gráfico No. 2.

Gráfico No. 2
Registro de Comercio
Participación de los Servicios otorgados
por oficina regional



FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2020).

Es importante mencionar, que para el año 2020 se triplicó la presentación de solicitudes en línea de renovación de matrícula, respecto al año 2019, tal como se muestra a continuación:

Cuadro No. 5
Registro de Comercio
Solicitudes de renovación de matrícula en línea

Servicio	2019	2020
Solicitud de renovación de matrícula en línea	4,139	12,731

FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2020).

Esta modalidad de solicitud del servicio de renovación de matrícula, representó el 43.67% del total demandado (29,155) en el año 2020 para dicho servicio.

Lo anterior se debió al período de cuarentena que vivió el país a raíz de la pandemia por el COVID-19, ya que los comerciantes no podían realizar el trámite de forma presencial, pero gracias a la modalidad los usuarios pudieron efectuar dicho trámite.

Además, se destaca la aplicación del Decreto Legislativo 770 *Disposiciones Transitorias para la Regulación de Renovación de Matrícula de Empresa y Registro de Locales ante la pandemia por COVID-19*, publicado en el Diario Oficial Tomo No.429, No. 234 de fecha 24 de noviembre de 2020, folios 7 y 8, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020, para la exoneración del pago de los derechos de

registro anteriores al año 2020 y de toda multa o recargo en matrículas de empresas de todos los años que tuviere pendientes incluyendo el año 2020, así como de la presentación de solvencias y otra documentación. Con el referido decreto legislativo, entre las fechas del 24 de noviembre y 31 de diciembre de 2020, se benefició a 4,422 empresas, en el sentido que han obtenido o renovado su matrícula sin pagar multas o recargos por la renovación de años anteriores.

Por otra parte, el Registro de Comercio realizó eventos de capacitación, divulgación y acercamiento a sus partes interesadas, según el siguiente detalle:

Cuadro No. 6
Registro de Comercio
Eventos de capacitación, divulgación y acercamiento a partes interesadas

Evento	Lugar	Modalidad	Mes	Beneficiarios
Conversatorio sobre los principales servicios del Registro de Comercio	Santa Ana	Presencial	Febrero	Usuarios del Registro de Comercio
Reunión informativa sobre aspectos registrales con representantes de firmas contables que brindan servicios de auditoría externa en el país	San Salvador	Presencial	Febrero	Firmas contables en el país.
Entrevista realizada por consultor de la firma ADEPRO, sobre el quehacer del Registro de Comercio para la promoción de inversiones en San Salvador	San Salvador	Presencial	Marzo	Inversionistas del centro histórico de San Salvador
Capacitación a micro empresarios sobre el uso de la plataforma Miempresa.gob.sv.	San Miguel	Presencial	Marzo	100 empresarios de la zona oriental del país
Capacitaciones a micro empresarios sobre el uso de la plataforma miempresa.gob.sv	Cabañas	Presencial	Marzo	100 micro empresarios y emprendedores de la zona para-central
Divulgación del Decreto Legislativo 542, referente a la reforma del artículo 100 del Código Municipal.	San Salvador	Presencial	Marzo	Usuarios del Registro de Comercio
Capacitaciones a micro empresarios de la zona oriental sobre el uso de la plataforma miempresa.gob.sv.	San Miguel	Presencial	Marzo	100 micro empresarios y emprendedores de la zona oriental
Capacitación sobre el uso y herramientas de la plataforma de Miempresa.gob.sv	San Salvador	Virtual	Agosto	Usuarios de la plataforma

FUENTE: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2020).



4.1.3 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.

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 y terceros.

El estándar internacional para medir el impacto que tiene el uso estratégico del Sistema de Propiedad Intelectual, se realiza mediante el análisis de las solicitudes de registro presentadas a trámite. Los datos y cifras sobre la demanda de solicitudes se clasifican en cuatro tipos³:

³ Debido a la actualización continua de las estadísticas, los datos facilitados en esta publicación podrán diferir de las cifras publicadas previamente y de la información disponible en la página web del Centro Nacional de Registros, ya que para obtener un análisis más detallado de las estadísticas y poder comparar mejor la actividad internacional es necesario adecuarnos al baremo de medición estándar que es el relativo a las solicitudes de registro.

- a. Solicitudes de registro de signos distintivos.
- b. Solicitudes de signos distintivo: servicios post-registrales.
- c. Solicitudes de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales.
- d. Solicitudes de depósito de obra e inscripción de actos y contratos.

En el año 2020 la demanda de servicios en materia de propiedad intelectual alcanzó un total de 23,270, concentrándose el 91.98 % en servicios relacionados a Signos Distintivos, tal como se muestra en el cuadro No. 7.

Cuadro No. 7
Registro de la Propiedad Intelectual
Demanda de servicios de acuerdo a su naturaleza

Nombre del Servicio	Demanda
SIGNOS DISTINTIVOS	
<i>Nuevas solicitudes</i>	
Marcas	6,826
Nombre comercial	773
Emblema	32
Expresión o señal de publicidad comercial	311
Solicitudes de precalificación	1,377
Solicitudes de búsquedas	5,045
Sub total	14,364
<i>Solicitudes post-registro</i>	
xLicencia de uso	228
Traspaso	1,013
Renovación	4,157
Solicitudes multiservicios	403
Cambio de nombre	467
Cambio de domicilio	771
Sub total	7,039
PATENTES	
Solicitud de patente de invención	24
Solicitud de patente de modelo de utilidad	4
Solicitud de patente de diseño industrial	34
Solicitudes de patentes de invención vía PCT* (Fase Nacional)	123
Anualidades	946
Solicitud de examen de fondo	98
Solicitud de traspaso	14
Sub total	1,243

DERECHO DE AUTOR	
Inscripción de contratos	23
Depósito de derecho de autor	601
Sub total	624
TOTAL	23,270

*PCT: *Patent Cooperation Treaty* (Tratado de Cooperación en Materia de Patentes)

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2020).

Para el análisis de la producción de los servicios del Registro de la Propiedad Intelectual, se ha estructurado conforme al procedimiento de registro, detallándose dos momentos:

- Calificación de solicitudes de registro/depósito: este dato refleja la calificación inicial de las solicitudes presentadas a trámite.
- Calificación de anexos: este dato refleja la atención de los escritos que impulsan el trámite de registro

El cuadro No. 8 muestra la producción realizada por el Registro de la Propiedad Intelectual durante el año 2020, de acuerdo al tipo de resolución.

Cuadro No. 8
Registro de la Propiedad Intelectual
Producción por tipo de resolución

Resolución	Producción
SIGNOS DISTINTIVOS	
<i>Solicitudes nuevas</i>	
<i>Calificación Solicitud de Registro</i>	
Observación de forma	1,934
Observación fondo	1,462
Solicitud admitida	6,517
Solicitudes de precalificación	1,377
Solicitudes de búsquedas	5,045
<i>Calificación Anexos</i>	
Anexos de mero trámite	5,949
Solicitudes abandonadas	815
Solicitudes denegadas	562
Registros otorgados	4,583

Solicitudes postregistro	
Solicitud observada	1,111
Solicitud denegada	33
Solicitud otorgada	6,735
Cancelación del derecho	35
Derechos caducados	144
Sub total	36,302

PATENTES

Observado	102
Solicitud admitida a trámite	1,021
Calificación de anexos	460
Solicitudes desistidas	12
Derechos otorgados	101
Derechos caducados	304
Inventiones: dominio público	331
Sub total	2,331

DERECHOS DE AUTOR

Solicitud observada	251
Solicitud admitida	579
Anexos calificados	63
Solicitudes desistidas	1
Sub total	894

TOTAL	39,527
--------------	---------------

FUENTE: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2020).

Por otra parte, se destaca la realización de las siguientes acciones:

- **Marginación electrónica de libros de inscripción de signos distintivos**, al elaborar la marginación de manera electrónica, de todos los servicios post-registrales que se solicitan, se vuelve más expedito este proceso, ya que se ahorra el tiempo de búsqueda del libro físico. Es importante mencionar que la razón de marginación queda enlazada electrónicamente en el sistema con el libro correspondiente.
- **Consulta de signos distintivos en línea**, consiste en un motor de búsqueda en línea por medio del cual los usuarios pueden acceder a información general de signos distintivos inscritos o en trámite. La información a la que se tiene acceso es: nombre del signo distintivo, diseño, titular, vigencia, listado de productos/servicios.
- **Calificación electrónica de expedientes**, consiste en que tanto Colaboradores Jurídicos y Registradores, proceden a realizar la calificación sin contar con el expediente físico, haciéndolo con la vista de las imágenes de los documentos digitalizados alojados en los sistemas correspondientes, evitando el manejo físico del expediente.

- *Interconexión entre el Diario Oficial y el Centro Nacional de Registros*, durante el año 2020 se realizaron las gestiones para la autorización de la suscripción del convenio de cooperación interinstitucional con la Imprenta Nacional, para implementar el proyecto de interconexión electrónica entre ambas instituciones, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo del CNR, según Acuerdo 126-CNR/2020. Dicho proyecto tiene la finalidad de poder compartir los carteles para publicación en forma digital, en el trámite de las solicitudes de signos distintivos, y al mismo tiempo recibir las publicaciones realizadas en el Diario Oficial, con el objetivo de facilitar a los usuarios el trámite de las publicaciones y presentación de estas en este Registro.
- *Simplificación del Procedimiento de examen de fondo de patentes de invención*, lo que permitirá agilizar la formalización de los exámenes de fondo de las solicitudes de patentes de invención, evitando reprocesos, así como eliminar trámites burocráticos, beneficiando a usuarios internos y externos de patentes.

4.1.4 Registro de Garantías Mobiliarias

El Registro de Garantías Mobiliarias es 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 de inscripción de bienes muebles como 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 de registro.

El Registro de Garantías Mobiliarias atendió y resolvió un total de 9 168 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. 9.

Cuadro No. 9
Registro de Garantías Mobiliarias
Servicios otorgados según su naturaleza

No.	Tipo de documento	No. de documentos otorgados	Participación %
1	Inscripciones	3,843	41.92%
2	Otros*	2,877	31.38%
3	Certificaciones	1,399	15.26%
4	Constancias	1,049	11.44%
TOTAL		9,168	100.00%

*Cancelación parcial y total de la garantía, inicio y terminación 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 (2020).

Con la finalidad de contribuir al dinamismo del desempeño económico de la micro, pequeña y mediana empresa, en el año 2020 se garantizó un monto de 1 mil 886 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.

Es importante mencionar los siguientes acercamientos que el Registro de Garantías Mobiliarias sostuvo, a lo largo del año, con algunas de sus partes interesadas:

- Reunión con representantes del Registro de Electricidad y Telecomunicaciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), en la que se coordinó el mecanismo de notificación, para darle cumplimiento a lo que establece el artículo 9 de la Ley de Garantías Mobiliarias, brindando mayor seguridad jurídica a las inscripciones de garantías mobiliarias, por medio de la adecuada publicidad que mandata la norma especial.
- Reunión con representantes de diversos entes financieros, a fin de acercar los servicios de capacitación y asesorías virtuales que brinda el Registro de Garantías Mobiliarias, y ofrecer las diversas alternativas de despacho de los servicios de certificaciones y constancias ante la creciente crisis sanitaria por el COVID-19.
- Se capacitó a 725 usuarios en diversos temas del Régimen de Garantías Mobiliarias. Se destaca un incremento del 62% de participantes, respecto al año 2019.
- Se asesoró a 1,337 usuarios, en el Régimen de Garantías Mobiliarias, por medio de la plataforma del sistema de asesorías virtuales, *WhatsApp Business* y otros.

Por otra parte, se realizó una interconexión del sistema registral del Registro de Garantías Mobiliarias, con los sistemas registrales del Registro de Comercio y del Registro de la Propiedad Intelectual, facilitando al usuario el llenado de los formularios electrónicos de inscripción, y a su vez, limitando los errores que puedan contener los mismos.

Asimismo, a partir del mes de octubre, se está realizando el despacho en línea de *certificaciones* y *constancias* de Garantías Mobiliarias, proveyendo al usuario otra alternativa para obtener dichos documentos sin tener la necesidad de trasladarse a las instalaciones del Registro de Garantías Mobiliarias.

Es importante destacar, que a partir del mes de diciembre, se incorporó el servicio de *cancelaciones parciales* en el sistema electrónico del Registro de Garantías Mobiliarias, puesto que el sistema fue creado, contemplando únicamente la cancelación total de la garantía mobiliaria.

4.1.5 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 78 734 solicitudes; asimismo, se procesaron 30 616 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 14 288 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 85.32 %, de los servicios otorgados, según se detalla en el cuadro No. 10.

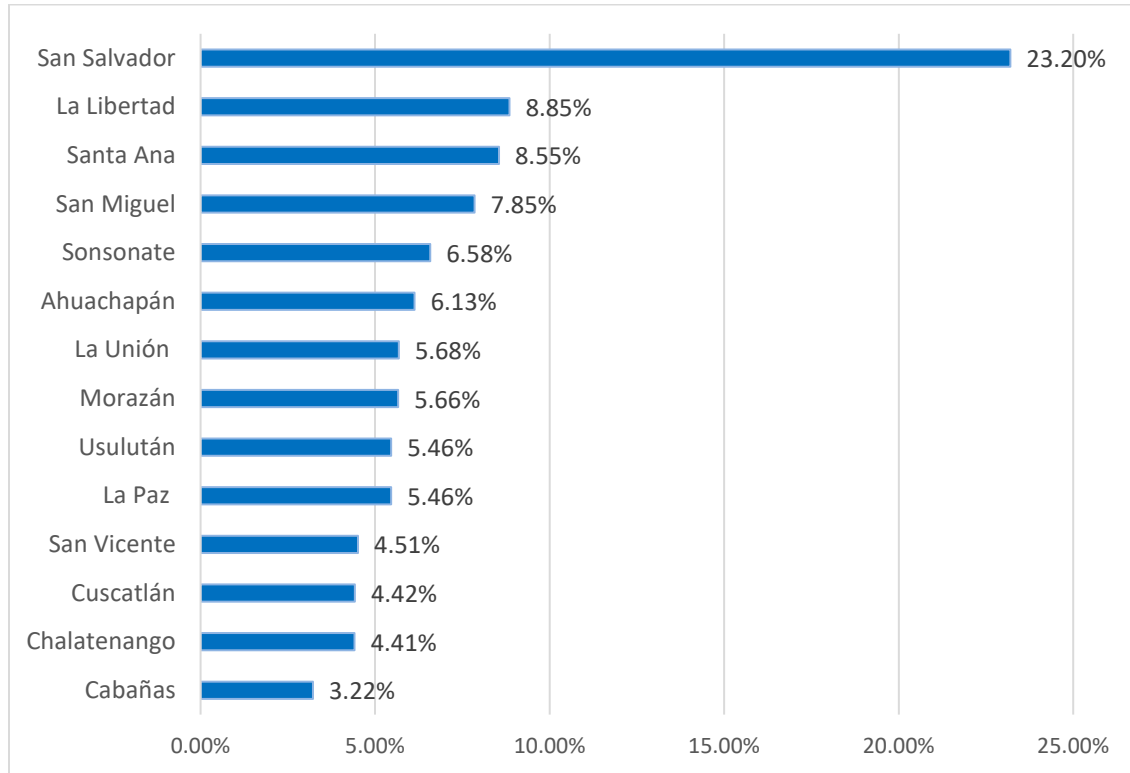
Cuadro No. 10
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Servicios otorgados por la Oficina de Mantenimiento Catastral

No.	Tipo de producto/servicio	No. de productos/servicios producidos	Participación %
1	Ubicación catastral	36,464	46.31%
2	Revisión de planos de proyectos	30,716	39.01%
3	Certificaciones e informes	5,406	6.87%
4	Otros productos de mantenimiento catastral	6,110	7.76%
5	Peritajes	38	0.05%
TOTAL		78,734	100%

FUENTE: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2020).

En el ámbito de las Oficinas de Mantenimiento Catastral, el 48.45 % de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel, distribuyéndose el 51.55 % restante en las otras diez oficinas departamentales, tal como se visualiza en el gráfico No. 3.

Gráfico No. 3
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Participación de los servicios otorgados
por OMC departamental



FUENTE: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2020)

Como resultado de las diferentes transacciones de mantenimiento catastral, se realizaron 51 176 actualizaciones de bases de datos; 43 229 actualizaciones de mapas, y se generaron 26 910 pre-matriculas.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a la venta productos cartográficos, fotogramétricos, geodésicos y catastrales. En el cuadro No. 11 se muestra que los productos catastrales fueron los más demandados, con un 87.26% respecto del total de productos.

Cuadro No. 11
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Productos geográficos demandados

No.	Producto	No. de productos vendidos	Participación %
1	Catastral	12,468	87.26%
2	Cartográfico	1,479	10.35%
3	Geodésico	190	1.33%
4	Fotogramétrico	151	1.06%
TOTAL		14,288	100.00%

FUENTE: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2020).

Otros productos de importancia derivados de la geografía durante el año 2020, para la planificación del desarrollo del país son los detallados en el cuadro No. 12.

Cuadro No. 12
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Otros productos geográficos

Producto	Descripción
<p>A. No. de límites municipales entregados a la Asamblea Legislativa: 9</p> <p>No. de límites con decreto legislativo en 2020: 9</p> <p>No. de municipios involucrados: 10</p>	<p>Departamentos involucrados: Santa Ana, Chalatenango y Cuscatlán.</p> <p>Departamento de Santa Ana 1- Metapán 2- Texistepeque 3- San Antonio Pajonal</p> <p>Departamento de Chalatenango 4- Chalatenango 5- San Antonio Los Ranchos 6- San José Cancasque 7- Citalá 8- La Palma 9- Tejutla</p> <p>Departamento de Cuscatlán 10- Suchitoto</p>
<p>B. Actualización y finalización cartográfica de cuadrantes.</p> <p>Escala 1: 50,000: 11.</p>	<p>Zona geográfica del país a la que corresponden: Diferentes zonas.</p> <p>No. de municipios cubiertos: 55.</p> <p>Departamentos involucrados: Ahuachapán, Sonsonate, La Paz, San Vicente, San Miguel, La Unión.</p>
<p>C. No. de estudios registrales-catastrales elaborados en 2020 para el Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador –INDES–: 43</p>	<p>Departamentos involucrados: a nivel nacional.</p>

D. No. de estudios registrales-catastrales elaborados: 72.	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.
E. No. de parcelas vinculadas en el marco del Proyecto Piloto de Vinculación Registro Catastro: 8,000.	Vinculación de las bases de datos registrales y catastrales de las parcelas del municipio de Cuscatancingo del departamento de San Salvador.
F. No. de parcelas con información catastral actualizada en el marco del Proyecto de Actualización Catastral Registral: 7,732	Mapas y geofichas actualizadas con su respectiva vinculación registral en los municipios de Quelepa, Comacarán y Uluazapa del Departamento de San Miguel.

FUENTE: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2020).

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

- Parcelario Aparente del departamento de Chalatenango, producción en base a Restitución Fotogramétrica escala 1:5000 en zona catastrada de 10 cuadrantes.
- Parcelario Aparente del municipio de Quezaltepeque, Producción de restitución fotogramétrica escala 1:1000.

Además, se mantuvieron activos 23 convenios con instituciones públicas, con lo cual se obtuvieron los siguientes beneficios: se dispuso de información geoespacial en web, ingresos pecuniarios por los servicios y productos, actualización catastral realizada por las células catastrales, brindar oportunamente información a las instituciones de investigación del delito.

Así como también, se mantuvieron activos 14 convenios con municipalidades, obteniendo los siguientes beneficios: se dispuso de información catastral en web e ingresos pecuniarios por los servicios.

LOGROS MÁS RELEVANTES ALCANZADOS:

- En coordinación con la Dirección de Tecnología de la Información se desarrolló el Aplicativo para el cálculo de pronósticos de mareas, que permite de forma sistemática y rápida la obtención de estos pronósticos.
- Actualización de la Cartografía base de Manzanas para la ejecución del Censo 2021 por parte de la Dirección de Estadísticas y Censos del Ministerio de Economía.
- Elaboración de la Carta Náutica titulada SV007.015C PUERTO DE ACAJUTLA, Escala 1:15,000 (versión bilingüe inglés – español), en la que se incluye la actualización de la batimetría, línea de costa, topográfica y las ayudas a la navegación datos que fueron recolectados durante la batimetría realizada en el año 2018 por personal de la Gerencia de Geodesia IGCN – CNR, utilizando equipos batimétricos e informáticos integrados al software HYPACK propiedad del CNR, que fueron instalados en una embarcación de CEPA.
- Incremento en la demanda de productos catastrales en línea en un 158% respecto de lo demandado en el año 2019, además de la disponibilidad de nuevos productos: Plano Catastral y Listado de Parcelarios.

- Implementación de Tienda en línea de CNR, que facilita la adquisición de productos.



4.2 Porcentaje de cumplimiento del tiempo 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.

A partir de la planificación estratégica 2019-2024, se define el indicador de “porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta”, que ha permitido conocer de manera objetiva el porcentaje de cumplimiento de entrega en el tiempo establecido, los servicios solicitados a cada Misional, así como su incremento respecto a la línea base.

El cuadro No. 13 muestra los resultados del Indicador *Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta*.

Cuadro No. 13
Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta
Año 2020

Unidad Misional	Línea Base	Meta	Cumplimiento	% de Cumplimiento respecto a la Meta
RPI	75%	76%	93.69%	123.28%
RCOMERCIO			92.48%	121.68%
RPRH			85.00%	111.84%
IGCN			72.19%	94.99%

FUENTE: Tomado de los POA de las unidades Misionales, CNR (2020).

Como se observa en el cuadro No. 13, en el año 2020 las Unidades Misionales mostraron un resultado de cumplimiento superior a la meta establecida y a la línea base, a excepción del IGCN, ya que con la pandemia por el COVID-19, por varios meses se suspendieron las inspecciones de campo, actividades que son de vital importancia en el proceso de revisión de planos y que, con la mora del período no laborado, en ese rubro, se retrasaron la atención de los servicios.

Por otro lado, es importante mencionar que el Registro de Garantías Mobiliarias no cuenta con línea base y meta para este indicador, debido a la naturaleza de su servicio, es decir, el trámite de *inscripción, modificación, cancelación e inicio de ejecución de la garantía*, lo realiza el mismo usuario, a través de la plataforma informática diseñada para esta Misional, quedando finalizado el trámite con el ingreso de la información por parte del usuario. Asimismo, las solicitudes de *constancias y certificaciones*, también las realizan en línea, siendo entregadas al solicitante en un 100% en el tiempo establecido, y a partir del mes de octubre, éstas también se envían al solicitante de forma electrónica.



4.3 Medición de la percepción ciudadana

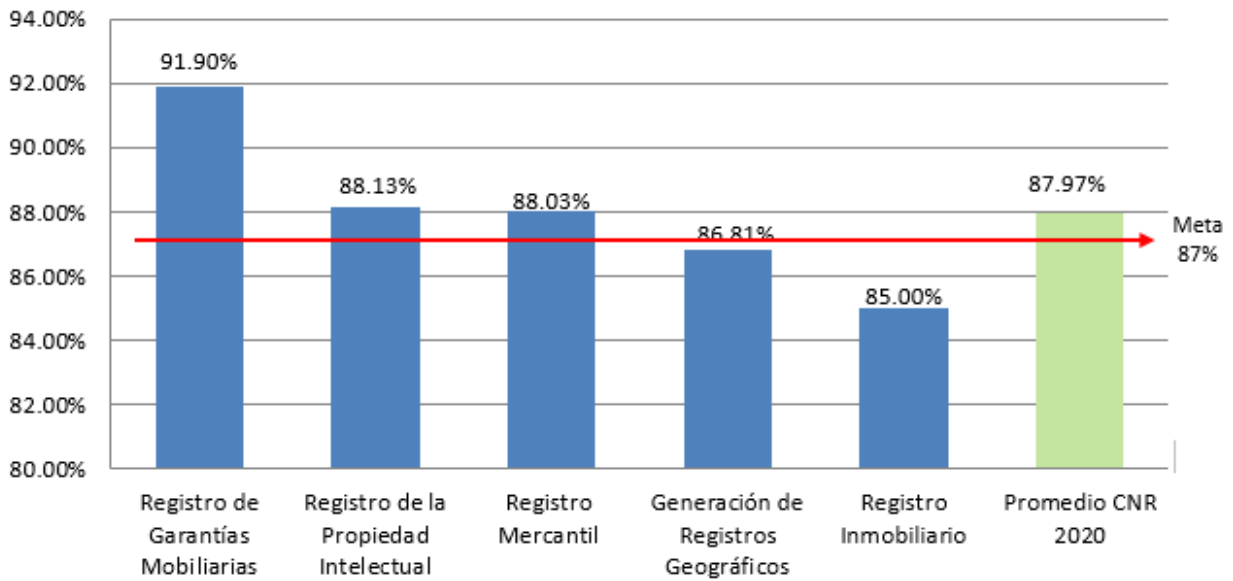
4.3.1 Nivel de satisfacción de la población usuaria.

El CNR realiza de manera permanente la medición de la percepción ciudadana tomando el pulso y las opiniones de la ciudadanía que solicita servicios en 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.

La medición se realiza mediante la aplicación de encuestas de opinión. Para ello, en los meses de agosto, septiembre y octubre del 2020 se realizaron encuestas a la población usuaria de las cinco unidades misionales.

El Gráfico No. 4 muestra los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria de los servicios que ofrecen las cinco unidades misionales. Observando que el promedio global de los cinco registros, de 87.97% supera a la meta de 87.00% establecida para 2020. Destacando los resultados obtenidos por el Registro de Garantías Mobiliarias, el Registro de la Propiedad Intelectual y el Registro Mercantil.

Gráfico No. 4
Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios globales otorgados por el CNR (%)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2020).

Es importante hacer notar, que debido a la emergencia nacional por el COVID-19, las oficinas departamentales estuvieron cerradas por varios meses, afectando la producción de servicios de campo del proceso de Generación de Registros Geográficos, lo cual derivó en una baja en la percepción del servicio brindado. Por su parte el proceso Registro Inmobiliario se vio afectado por la reducción de las áreas de atención al usuario dentro de las instalaciones por el distanciamiento social, lo cual volvió más lenta la atención al usuario.

Institucionalmente se tiene el compromiso de continuar mejorando para alcanzar un 100% de satisfacción del cliente externo sobre todos los servicios que se prestan.

4.4 Atención al usuario externo

4.4.1 Centro de Llamadas

El CNR, cuenta con un Centro de llamadas para atender consultas de los usuarios. Durante el 2020 y, a pesar de la pandemia por el COVID-19, siempre se brindó el servicio de atención de llamadas. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Cuadro No. 14
Llamadas recibidas por Unidad Misional
Año 2020

Unidad Misional	No. de llamadas	% de participación
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	24,894	39.33%
Registro de Comercio	18,973	29.98%
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	5,312	8.39%
Registro de la Propiedad Intelectual	2,782	4.40%
Registro de Garantías Mobiliarias	147	0.23%
Otras llamadas*	11,182	17.67%
TOTAL	63,290	100.00%

*Llamadas de otra naturaleza, no relacionadas a información o asesoría de productos y servicios.

FUENTE: Gerencia de Desarrollo y Negocios, CNR (2020).

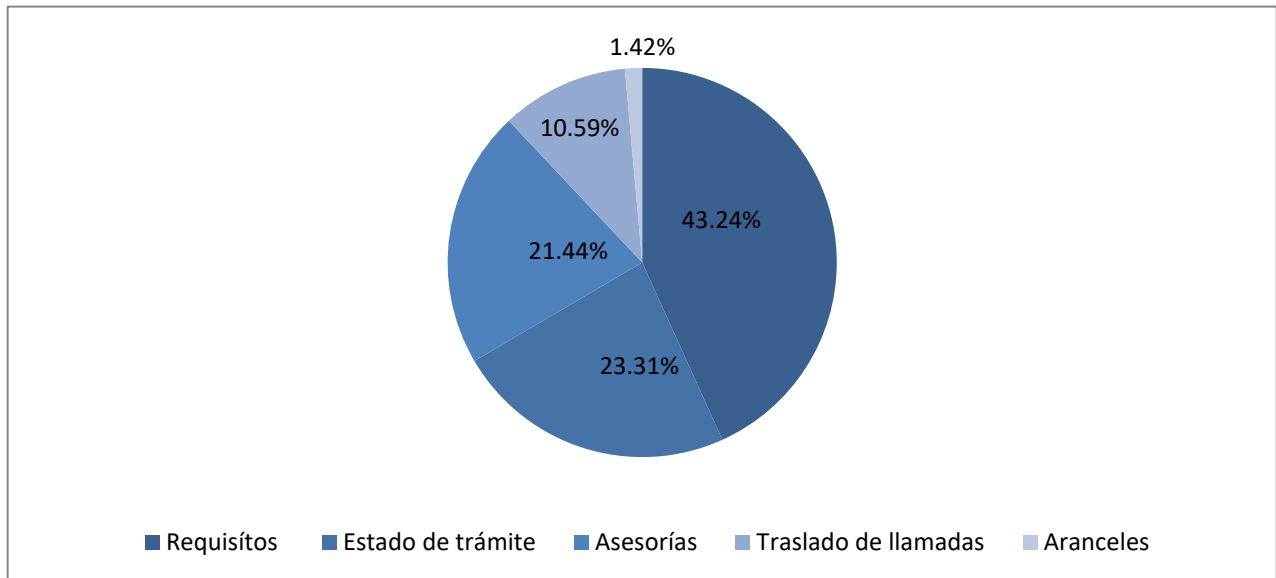
Como se observa en el cuadro No. 14, en el año 2020 se recibieron 63 290 llamadas, correspondiendo el 82.33 % a llamadas de consultas relacionadas a los servicios ofrecidos por las unidades misionales. Las llamadas más frecuentes fueron para consultas a los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas y para el Registro de Comercio (69.31 %).

En cuanto al tipo de consulta recibida por las unidades misionales, se han clasificado de la siguiente manera:

- Requisitos, para la obtención de un servicio.
- Estado de trámite, del servicio solicitado.
- Asesorías, sobre un trámite o tema específico.
- Aranceles, de los servicios.
- Traslado de llamadas, a la unidad Misional para asesorías o consultas especializadas.

El gráfico No. 5 muestra la participación porcentual del tipo de llamadas recibidas por las Unidades Misionales.

Gráfico No. 5
Tipo de llamadas recibidas
por las Unidades Misionales (%)



FUENTE: Gerencia de Desarrollo y Negocios, CNR (2020).

Como se observa en el gráfico No. 5, el 43.24% del total de las llamadas recibidas por las Unidades Misionales, estuvieron orientadas a consultas sobre los requisitos a cumplir para la obtención de los servicios solicitados, el 23.31% se concentró en preguntas sobre el estado del trámite realizado, y el 21.44% fueron para solicitar asesorías sobre los servicios. Asimismo, aunque en menor porcentaje, hubieron llamadas para consultar sobre los aranceles de los servicios (1.42%) y otras se trasladaron a personal que brinda asesoría especializada (10.59%), en las respectivas Unidades Misionales.

4.4.2 Comunicación por Redes Sociales

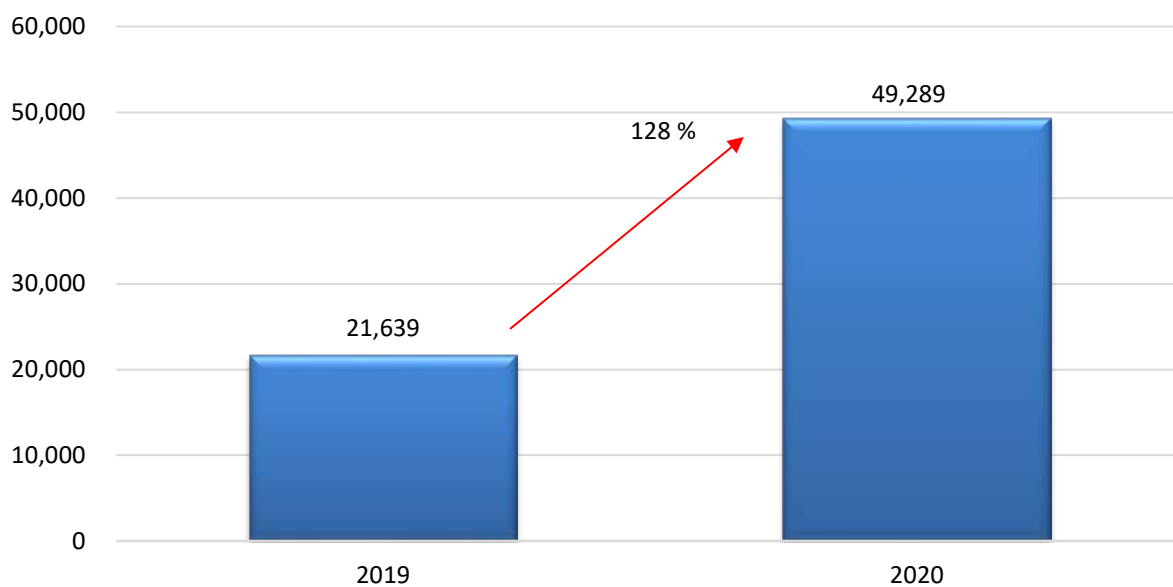
El CNR cuenta con otros medios de comunicación para estar en constante contacto con la población, siendo estos Facebook, Twitter y un canal de Youtube.

La siguiente información muestra cifras de los seguidores de dichas redes sociales.

Facebook

La gráfica No. 6, muestra un crecimiento de 128% de seguidores en el año 2020 respecto al año 2019.

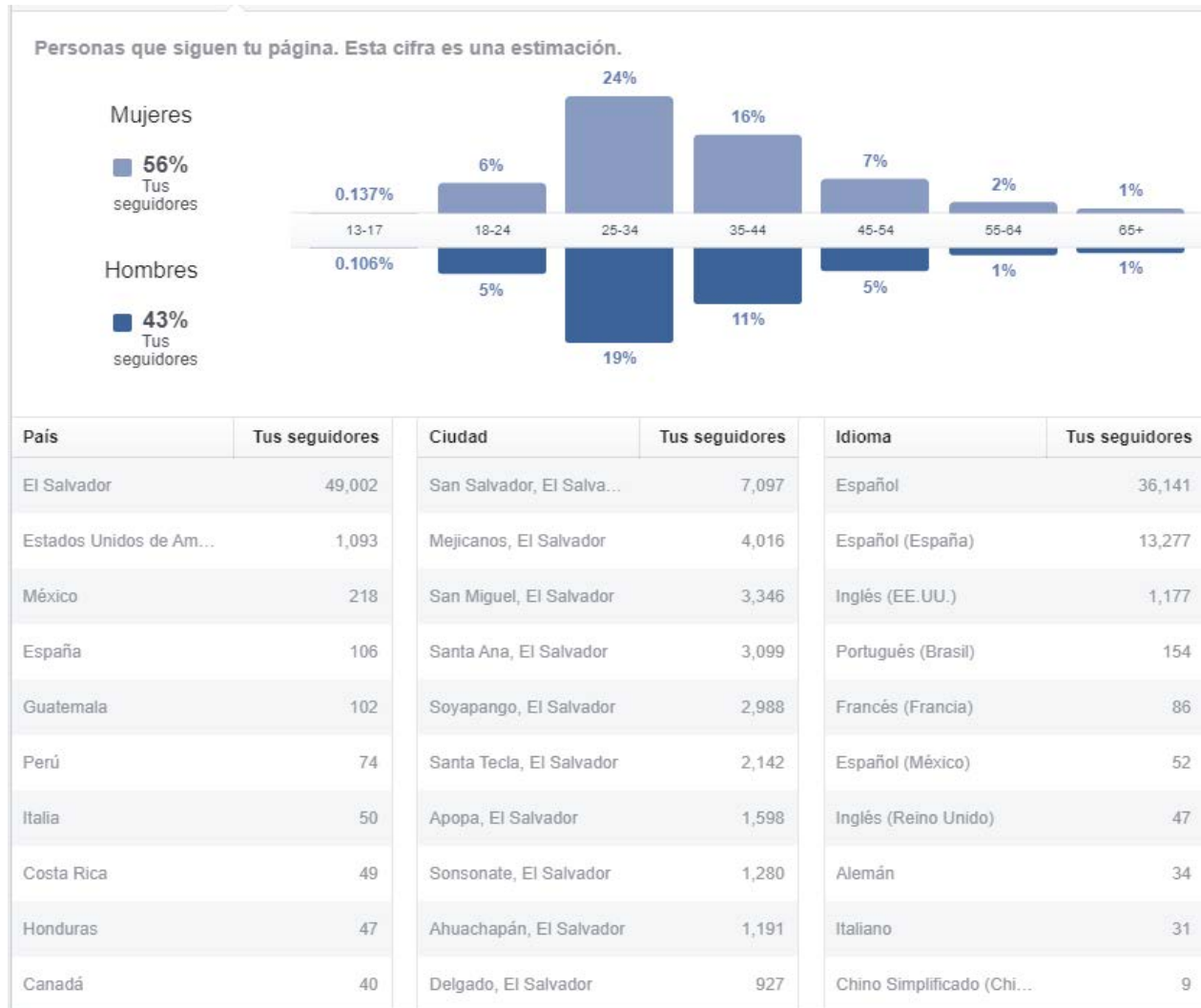
Gráfico No. 6
Crecimiento de seguidores de la
Página de Facebook
Año 2020



FUENTE: Gerencia de Comunicaciones, CNR (2020).

En la gráfica No. 7 puede apreciarse el número de personas que siguen la página de Facebook, según el género. Siendo 56 % mujeres y 43% hombres, el 1% no dio respuesta; oscilando las edades entre 18 y 65 años.

Gráfico No. 7
Porcentaje de seguidores de la
Página de Facebook, según el género
Año 2020



Además, en el año 2020 se experimentó un crecimiento del 45% respecto al año 2019 de alcance orgánico en las redes sociales de Facebook y Twitter. El alcance orgánico es aquel que se consigue sin necesidad de pauta pero con la implementación de contenido de valor, organizado y estratégicamente seleccionado para el interés de nuestros usuarios.

Asimismo, se destaca la elaboración de una de las campañas más importantes del año para el servicio de Citas en Línea. Además de la creación de la plataforma en la página Web, se diseñó una campaña que fue pauta en redes sociales logrando un alcance de 6.2 millones en Facebook y 2.3 millones en Google Ads. Para el período de agosto-septiembre 2020, se registraron más de 20 mil visitas al enlace de Citas en Línea en la página Web, cifra 4 veces superior al periodo anterior, es decir, de julio-agosto 2020.

Por otra parte, es importante mencionar que se creó un Protocolo de Respuesta en Redes Sociales dirigido al personal encargado de responder las consultas realizadas a través de las redes sociales del Centro Nacional de Registros, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad de respuesta y seguimiento que el usuario recibe en dichas plataformas digitales. Así como, establecer procedimientos básicos para el manejo de distintas formas de quejas, consultas y felicitaciones; tomando en cuenta los lineamientos internos del CNR, y los de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia.

YouTube

Otra red social que se reactivó en el año 2020 es la de YouTube, en ella no se realizan actividades ni esfuerzos para aumentar a los seguidores ya que es utilizada con el único objetivo de poder compartir los enlaces en nuestras redes sociales de los viernes de capacitación y otro tipo de capacitaciones con el usuario.

Se cuenta con un total de 687 suscriptores, tal como se muestra en el panel del canal siguiente.

Panel del canal

Rendimiento del video más reciente

Primeras 22 horas 3 minutos en comparación con tu rendimiento típico:

Clasificación por vistas	5 de 10
Vistas	11
Tasa de clics de las impresiones	7.7 %
Duración promedio de una vista	4:20

[IR A LAS ESTADÍSTICAS](#)
[REVISAR COMENTARIOS \(0\)](#)

Estadísticas del canal

Suscriptores actuales
687
+57 durante los últimos 28 días

Resumen
Últimos 28 días

Vistas	2.1 K
Tiempo de reproducción (horas)	91.3

Mejores videos
Últimas 48 horas - Vistas

- Ubica tu propiedad más fácil y rápido consultando la... 132
- Requisitos para la inscripción de Documentos con VI... 19
- Las observaciones registrales y su fundamentación 17

[IR A LAS ESTADÍSTICAS](#)

Comentarios más recientes

Comentarios del canal que aún no respondí

- Maria Machado • Hace 3 semanas
Ver presentaciones
- Iván • Hace 4 semanas
Puse la dirección encuentro el lugar pero no muestra ninguna información...

Noticias

Ya llegó el nuevo Resumen para creadores
No te pierdas el video más reciente de Resumen para creadores, en el que se analizan las novedades para creadores y mucho más.
[MIRA ESTO](#)

Ideas para ti

¿Tienes preguntas sobre la edición y el sonido?
Obtén sugerencias para que el proceso de posproducción sea sencillo y eficiente. Descubre dónde conseguir música y efectos de sonido gratuitos para crear un ambiente en tus videos.

4.5 Recurso humano

4.5.1 Desarrollo humano

Con la finalidad de propiciar el desarrollo humano, tanto del personal del CNR como de la población en general, durante el año 2020 el CNR a través de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración, que es la responsable de dirigir y coordinar la administración de los recursos humanos, gestionar los procesos administrativos, apoyar la logística institucional y su operación a fin de brindar condiciones óptimas de trabajo, realizó las siguientes acciones:

Cuadro No. 15
Dirección de Desarrollo Humano y Administración
Acciones realizadas en beneficio del personal del CNR y de la población en general

N°	Acciones	Beneficio	Beneficiados	Número de Beneficiados
1	Atención de consulta médica en clínica institucional	Económico/social	Personal CNR	1,059
2	Servicios odontológicos brindados	Económico/social	Personal CNR	569
3	Servicios pediátricos brindados a hijos de empleados	Económico/social	Hijos de empleados CNR	279
4	Apoyo económico para adquisición de anteojos	Económico/social	Personal CNR	166
5	Atención de hijos de empleados en Centro Ternura, en modalidad presencial y en línea	Económico/social	Hijos de empleados CNR	65
6	Cobertura mediante seguro médico hospitalario	Económico/social	Personal CNR	1,688
7	Procesos de dotación de talento humano finalizados	Económico/social	Personal de CNR promovido (6) y candidatos externos contratados (14)	20
8	Campeonato de Futbolito Macho	Social/salud	Personal CNR	84
9	Torneo Interestatal de Baloncesto	Social/salud	Personal CNR	29

10	Elaboración de Protocolo Institucional de Respuesta al COVID-19	Proteger la salud del personal y usuarios de la institución en relación a la pandemia COVID-19	Personal CNR y población usuaria	1,688 empleados y usuarios a nivel nacional
11	Elaboración de Protocolo de Limpieza y Desinfección para la Prevención del COVID-19	Proteger la salud del personal en relación a la pandemia COVID-19	Personal CNR y población usuaria	1,688 empleados y usuarios a nivel nacional
12	2 desinfecciones generales y 12 específicas en los lugares de trabajo	Contribución a las medidas de bioseguridad a raíz de la pandemia COVID-19, con químicos especiales, incluido amonio cuaternario	Personal CNR a nivel nacional	1,688 empleados y usuarios a nivel nacional
13	Dotación de equipo de protección personal ante el COVID-19	Proteger la salud del personal en general con relación a la pandemia COVID-19, mediante dotación de mascarillas, pediluvios, termómetros, alcohol gel, equipo de desinfección e higiene, caretas y guantes.	Personal CNR a nivel nacional	1,688
14	Implementación del Sistema de Marcación en línea	Seguridad sanitaria de empleados, fiabilidad de datos y ahorro en papel, ya que sustituye marcación biométrica y física	Personal CNR a nivel nacional	1,688
15	Sistema de validación de boletas de pago en línea	Seguridad sanitaria de empleados y ahorro en papel, ya que sustituye validación física.	Personal CNR a nivel nacional	1,688
16	Implementación de la firma electrónica simple	Reducción de uso de papel y comunicación más efectiva	Empleados CNR	Personal de la DDHA
17	Definición en línea de modalidad de trabajo	Se habilitó el establecimiento de modalidades de trabajo para cada empleado (presencial, semipresencial y teletrabajo) en el sistema en línea, con base en normativas existente y para dar cumplimiento a protocolos sanitarios por Pandemia del COVID-19	Personal CNR a nivel nacional	1,688
18	Traslado de personas hacia y desde centros de	Apoyo en el traslado de personas a nivel nacional, hacia y desde centros de	Población en general a nivel nacional	Población en general a nivel nacional

	contención por Pandemia COVID-19	contención, en coordinación con Instituciones del Gobierno Central		
19	Apoyo en la entrega de canastas alimenticias en municipios de San Miguel	Entrega de paquetes de alimentos a la población a raíz de la pandemia COVID-19, en coordinación con Instituciones del Gobierno Central	Población de los municipios del departamento de San Miguel	Población de los municipios del departamento de San Miguel

FUENTE: Dirección de Desarrollo Humano y Administración, CNR (2020)

Asimismo, se realizaron ajustes en el consumo de combustible para vehículos, de 28 957 galones equivalente a USD\$62,935.00.

4.5.2 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 del año 2020, implementó diferentes acciones formativas, las cuales se detallan en el cuadro No. 16.

Cuadro No. 16
Formaciones impartidas por la Escuela de Formación Registral (ESFOR)

Programa	N° de eventos	Participaciones
Programa Transversal	23	87
Formación Inductiva (FI)	23	87
Programa Conductual	10	216
Programa Técnico	60	250
Formación Básica (FB)	70	466
Programa de Desarrollo Gerencial	38	111
Programa de Actualización y Desarrollo	109	492
Programa de Atención y Servicio al Cliente	11	19
Formación Especializada (FE)	158	622
TOTAL GLOBAL DE FORMACIONES	251	1,175

FUENTE: Escuela de Formación Registral, CNR (2020).

En materia de formación se obtuvo un ahorro estimado de US\$35,274.00 generado de la colaboración brindada por profesionales como parte del apoyo interinstitucional y de facilitadores internos, para la ejecución de 38 capacitaciones.

Es importante mencionar que del total de formaciones impartidas, 234 eventos se realizaron con el apoyo del INSAFORP, beneficiando a 618 participaciones.

Asimismo, la ESFOR coordinó otros eventos realizados en 2020, los cuales se detallan a continuación:

- A través del Programa institucional “Viernes de capacitación virtual para usuarios externos”, que tiene como propósito generar un espacio académico para facilitar a los usuarios la gestión administrativa de los servicios del CNR, se ofrecieron 38 eventos de capacitación, contando con 3 896 participaciones. Dichas enseñanzas fueron impartidas a través de webinar, que es un contenido didáctico en formato video que se transmite a través de plataformas de internet.
- Con el apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, OMPI, en coordinación con la Academia de ese organismo, del 17 al 19 de noviembre, y con la participación de 308 personas, se desarrolló de forma virtual, el Seminario sobre “Propiedad Intelectual, cuestiones de actualidad” cuyo propósito era que los participantes lograran profundizar en el conocimiento acerca de la vinculación que tiene la inteligencia artificial, la salud pública y las industrias creativas innovadoras para el fortalecimiento y desarrollo del uso del sistema de Propiedad Intelectual.
- La OMPI a través de su Academia impartió, del 17 de septiembre al 11 de noviembre de 2020, el Módulo de “E-learning y Enseñanza Virtual. Programa de formación continua para formadores de instituciones de formación de Propiedad Intelectual”, con el objetivo de que el personal adquiriera conocimientos, herramientas digitales y habilidades necesarias para impartir capacitaciones en entornos de aprendizaje digital. Se contó con 10 participantes de la Dirección de la Propiedad Intelectual y de la Escuela de Formación Registral.

4.5.3 Igualdad de género e inclusión social

En los meses de febrero, marzo, julio y diciembre, se llevaron a cabo diferentes reuniones para realizar la revisión de la Política Institucional de Igualdad de Género e Inclusión Social (POLGIS), con la participación de personal de la Unidad de Género e Inclusión Social (UGIS), de la Gerencia de Comunicaciones y del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU). Presentando el documento al Comité Institucional de Igualdad e Inclusión Social.

Por otra parte, debido a la pandemia del COVID-19, se realizó una modificación en el plan de formación y se pasó de los talleres a actividades cortas de lectura comprensiva, solo en el mes de octubre se desarrollaron dos talleres con el personal del Centro Ternura, además se desarrollaron los cursos virtuales impartidos por la Escuela de Formación para la Igualdad Sustantiva (EFIS), del ISDEMU, contando con la participación de 27 empleadas del CNR, de oficina central y de las oficinas departamentales.

Asimismo, el personal de la UGIS participó en diversas actividades como: cursos virtuales, conversatorios, foros, jornadas virtuales, webinars, jornadas ilustrativas, entre otros, en su mayoría coordinados por el ISDEMU.

Además, se realizaron 6 campañas digitales y dos impresas en conmemoración del *día de la mujer, día de la mujer indígena, día de la diversidad sexual, día de la persona con discapacidad y día internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres.*

También, en el mes de marzo se realizaron actividades de sensibilización en campañas digitales e impresas, coordinándose dos eventos de sensibilización con el personal, pero debido a la pandemia, solo se pudo realizar un evento. Para el mes de noviembre también se desarrollaron actividades de sensibilización de forma digital e impresa.



4.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación

Cooperación interinstitucional

Se firmaron 7 convenios con las siguientes Instituciones Gubernamentales:

1. Fondo Social para la Vivienda (FSV)
2. Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI)
3. Consejo Nacional de la Judicatura (CNJ)
4. Ministerio de Obras Públicas (MOP)
5. Ministerio de Hacienda (MH)
6. Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
7. Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

Además, se firmó carta de entendimiento con la Oficina Nacional de Trámites y Verificación de Ventanillas de Atención, del Ministerio de Vivienda y otros, para la implementación de la ventanilla especial para aprobación de planos.

Convenios municipales

Se firmaron 2 convenios con las siguientes municipalidades:

1. Alcaldía municipal de San Salvador.
2. Alcaldía municipal de Sonsonate.

El objeto de los convenios con las Alcaldías Municipales es brindarles el acceso a la consulta catastral-registral con el fin de que cuenten con un catastro municipal actualizado.

Convenios con la empresa privada

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

1. Bolsa de Productos de El Salvador, BOLPROS, con la finalidad de adquirir productos a través de la Bolsa para agilizar los procesos de compra.
2. Banco Cuscatlán, antes Scotiabank, prórroga y ampliación de convenio de servicios de célula registral.
3. Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., aprobación convenio marco y anexo de ejecución, célula registral.
4. Banco Agrícola, S.A., modificación al convenio de servicios registrales. Aprobar convenio marco y anexo de ejecución servicio célula registral.

4.7 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 2020, suma un total de US\$6 854 053.06, 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 2020

Tipo de adquisición	Número	Monto
Libre gestión a través de orden de compra	170	\$784,952.45
Arrendamiento de Inmuebles	21	\$848,670.84
Libre gestión a través de contrato	56	\$956,384.18
Compras a través de BOLPROS	16	\$893,580.92
Licitación o concurso público	11	\$2,904,809.61
Contratación directa	2	\$465,655.06
Total	276	\$6,854,053.06

FUENTE: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2020).

Es importante destacar los resultados favorables para la Institución al impulsar las gestiones de compra por medio del mecanismo bursátil, BOLPROS, durante el año 2020, los cuales ascendieron a un total de 16 procesos desarrollados bajo esta modalidad de contrataciones. Obteniéndose un ahorro en tiempo y en la ejecución del presupuesto institucional, que ascendió a US\$40,991.81, equivalente al 4.39% del valor presupuestado para dichos procesos.

Por otra parte, en el cuadro No. 18 se presentan los resultados promedio de la evaluación realizada a los proveedores del CNR por las compras realizadas en 2020. Estas evaluaciones las realizan las Unidades del CNR que recibieron los bienes y servicios solicitados.

Cuadro No. 18
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Resultado de las evaluaciones realizadas a los proveedores
Año 2020

Tipo de compra	No. de proveedores evaluados	Porcentaje promedio obtenido
Adquisiciones y contrataciones	109	9.99%

FUENTE: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2020).

4.8 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 25 auditorías a lo largo del año 2020, en los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control interno; las cuales se detallan a continuación:

Cuadro No. 19
Unidad de Auditoría Interna
Auditorías realizadas en 2020

Tipos de Auditorías	Número de Auditorías	Monto Auditado US\$	Logros
1. Verificación de la aplicación de la Política de Ahorro y eficiencia en el gasto del CNR, por el período enero a diciembre de 2019, financiero e integral.	1	758,035.60	Se apoyó a la Administración Superior, en el cumplimiento de la Política de Austeridad del CNR, certificando las cifras presentadas como ahorros por la Unidad Financiera Institucional por US\$758,035.60
2. Verificación de fondos del CNR y evaluación al control interno del proceso del ciclo de Ingresos.	2	5,055,313.84	Se brindó confianza a la Máxima autoridad y Dirección Ejecutiva, sobre la existencia y manejo de valores a través de: Examen de Depósitos a Plazo a junio y a diciembre 2020, por un monto de US\$2,750,000, y a diciembre 2020, US\$2,250,000.00, y el monto de intereses generados por US\$ 55,313.84.-
	1	3,500.00	Se verificó el buen uso y transparente, del Fondo Circulante de Monto Fijo del CNR por \$3,500.00 a noviembre 2020, generando mejora a su registro contable.
	1	13,091.00	Se comprobó el buen uso de Arqueos de los Fondos Fijos de Caja Chica y Colecturía del IGCN, a noviembre 2020 por un monto de US\$ 13,091.00.-
	1	2,204,303.00	Contribución a la administración para cumplir con la normativa que regula las compras, emitiendo una conclusión limpia sobre el no fraccionamiento de las compras de Libre Gestión realizadas en período 2019.
	1	146,015.00	Se brindó aseguramiento objetivo en el saldo de las existencias de los Bienes de Consumo al 31 de diciembre 2019, logrando mejorar la gestión de control y eficiencia en la utilización de los recursos.

3. Auditorías de gestión y de cumplimiento del área Administrativa.	1	222,265.00	Se brindó aseguramiento objetivo de la existencia de Productos Cartográficos y Geográficos, al 31 de diciembre de 2019 por US \$222,265.00, generando confianza en la integridad de los saldos.
	2	84,724.00	Se brindó aseguramiento objetivo, en la verificación de la existencia de cupones de combustible al 31 de diciembre de 2019 por US 49,664.00, y al 31/08/2020 por un monto de existencias de cupones por US\$ 35,060 sin obtener diferencias.
	1	0.00	Se fortaleció el control interno y gobierno de la URICC durante el período 2019 y se emitieron recomendaciones enfocadas a mejorar la gestión institucional, fortaleciendo con ello la administración de los convenios.
	1	0.00	Se fortaleció el control interno del "Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para flota vehicular CNR año 2019", por el período del 3 de julio al 31 de diciembre de 2019, brindando mejoras al proceso.
	1	206,049.00	Se emitieron mejoras al proceso de contratación de los servicios de instalaciones eléctricas y suministros e instalación de aires acondicionados, con el objeto de ayudar al cumplimiento de los principios de competencia, publicidad, igualdad y transparencia.
	1	646,982.00	Se generó confianza a la administración, sobre el cumplimiento de las condiciones contractuales en el "Servicio de Seguridad para las personas y Bienes Institucionales del CNR.
	1	1,557,626.00	Se brindó aseguramiento objetivo a la administración y cumplimiento de las condiciones contractuales y la gestión del Administrador de los contratos de Seguro Colectivo de Vida y Médico Hospitalario, para el CNR.
	4. Auditorías de control interno y de cumplimiento legal a la Dirección del Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas.	3	0.00

5. Auditorías de control interno y de cumplimiento legal y riesgos a la Dirección del Registro de Comercio.	3	0.00	Se fortaleció a los componentes de control interno del ambiente y gestión de riesgos del Subproceso de Documentos Mercantiles del Registro de Comercio, para alcanzar sus objetivos.
6. Auditorías de riesgos a la Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias.	1	0.00	Se ayudó a fortalecer la gestión de riesgos del Registro de Garantías Mobiliarias, para alcanzar sus objetivos.
7. Auditorías de control interno y de cumplimiento legal a la Dirección del IGCN.	2	1,863,928.51	Se ayudó a mejorar el control interno en la gestión de la actualización y mantenimiento gráfico registral del catastro de los departamentos de San Vicente y Usulután, el cobro de los servicios y productos catastrales y se evaluó la gestión de riesgos, para el logro de los objetivos.
8. Auditorías de Tecnología de la Información	1	0.00	Se generó confianza a los procesos automatizados del CNR, mediante la verificación del cumplimiento de los controles específicos de los accesos al centro de cómputo, cuarto de servidores de las oficinas departamentales y almacenamiento de archivos institucionales de los usuarios informáticos del CNR, por el período 2019 y 2020.
TOTAL	25	12,761,832.95	
Se realizaron 35 seguimientos a recomendaciones de auditoría de períodos anteriores.			Con su implementación se fortaleció el Sistema de Control Interno en sus cinco componentes (Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y, supervisión y seguimiento) de las diferentes dependencias del CNR.
Asesorías y opiniones			Se ha logrado brindar asesoría a la Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo, mediante la emisión de 25 opiniones que ayudaron a la toma de decisiones. Se brindó respaldo y seguridad al CNR, mediante 115 actas de entrega del personal que se retiró o fue trasladado a otras dependencias del CNR, en cumplimiento a Ley de Acceso a la Información pública. Se participó en diferentes comisiones de apoyo para la Dirección Ejecutiva y Administración Superior.

FUENTE: Unidad de Auditoría Interna, CNR (2020).

4.9 Información Pública y Transparencia

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 un 42.2% en promedio anual, ese plazo.

Asimismo, se atendieron un total de 135 solicitudes de información, conteniendo éstas 268 requerimientos.

Ante el Instituto de Acceso a la Información Pública los ciudadanos interpusieron un recurso de apelación y ante nuestra institución un recurso de reconsideración, estos en relación a las respuestas de las solicitudes de información, en atención a ello se puede concluir que se logró un 98.52 % de satisfacción de los solicitantes.

Con respecto a la información oficiosa, se actualizaron 26, 052 registros y se alojaron 995 documentos nuevos en el sistema de Gobierno Abierto, lo que ha permitido que exista un porcentaje mayor de documentación a disposición de la ciudadanía. Es importante mencionar que, de la información alojada en el portal de transparencia, durante el año 2020 se realizaron 56, 976 descargas.

Es importante mencionar, la consolidación de un nuevo Sistema de Gestión de Solicitudes, gestado desde la UAIP, lo cual permitirá, llevar un registro automatizado de las solicitudes, así como realizar resoluciones emitidas de manera automática y con firma digital, permitiendo modernizar y hacer más eficiente el proceso, pues, se reducirá el uso del papel, a través del expediente electrónico que el nuevo sistema permite llevar de las solicitudes.

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 2020 a través de la Unidad de Inspectoría se investigaron 92 casos, brindando respuesta oportuna a usuarios internos y externos, acorde a las leyes, en la búsqueda de soluciones, ya sean registrales o catastrales.

Asimismo, esta Unidad colaboró en la identificación de irregularidades registrales y catastrales, cometidas por funcionarios, en el ejercicio de sus funciones, arbitrariedad al ordenar un acto registral. Lo cual conllevó a la respectiva rectificación, para que fueren corregidos conforme a la ley, satisfaciendo la necesidad del usuario externo, tales como el iniciar procesos sancionatorios o de destitución y la respectiva denuncia a la Fiscalía General de la República.

Así como también, se identificaron irregularidades por parte de empleados, en la tramitación de documentos con información falsa, entregados al área de Desarrollo Humano. Para el caso se realizó denuncia ante la Fiscalía General de la República.

Es importante mencionar, que de los casos recibidos en el año 2020, se investigaron 10 casos, en donde se identificó documentación falsa presentada para su inscripción por usuarios externos, en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas. Así como, usurpación de nombres, firma y sellos de abogados, ya fallecidos. Realizando las denuncias ante la Fiscalía General de la República y ante la Corte Suprema de Justicia.

4.10 Optimización del uso de los recursos

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

4.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura

En materia de infraestructura se realizaron las siguientes actividades:

- Remodelación del área de atención al usuario del Registro de la Propiedad Intelectual.
Se beneficiaron a 36 empleados del área, y a usuarios externos con discapacidades.
- Habilitación de inmueble del Módulo 6, para oficinas de UACI, ESFOR, y Unidad de Auditoría Interna.
Se beneficiaron a 41 empleados, de las tres unidades.
- Habilitación segundo nivel de cafetería, para archivos de la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.
Se beneficiaron a 6 Personas responsables del archivo catastral y archivo cartográfico, así como a usuarios internos, personal del CNR y a usuarios externos que adquieren productos.
- Suministro e instalación de 4 Sombras completas tipo toldo.
Se beneficiaron a usuarios internos y externos que utilizan esos accesos y personal de Seguridad Institucional.

4.10.2 Fortalecimiento de la seguridad

En materia de seguridad institucional se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración de estudio de seguridad de las instalaciones del CNR a nivel nacional para la actualización de los planes elaborados por la Unidad de Seguridad Institucional.
- Capacitación constante al personal de la empresa MAXIMA ALERTA, que brinda el servicio de seguridad a nivel nacional, sobre los procedimientos de seguridad para las personas y bienes Institucionales del CNR, buen trato al usuario, así como retroalimentación en el uso correcto de armas de fuego.
- Inspecciones frecuentes de la prestación del servicio de seguridad en las oficinas departamentales de San Miguel, Cabañas, Morazán, Chalatenango, Cuscatlán, La Libertad, La Paz, San Vicente, Santa Ana, Ahuachapán, Sonsonate, Usulután, La Unión, Hangar de Ilopango, Bodega Panamá y oficinas centrales del CNR.

- Validación de los accesos del sistema de acceso magnético con las tarjetas sin contacto y huella al personal de la Dirección de Tecnología de la Información para el acceso a cuartos de servidores y telecomunicaciones en las oficinas del CNR a nivel nacional.
- 486 revisiones de solicitudes de imágenes del sistema de CCTV por faltas de marca digital por parte de algunos empleados, o por eventos sucedidos.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR del Departamento de Cuscatlán actualizando el grabador de video digital (DVR) y ampliando la capacidad de almacenamiento a 24TB renovándose 4 cámaras de tecnología análoga a full HD y la instalación de 5 cámaras nuevas con sus respectivo cableado UTP, así mismo se renovaron las 16 cámaras de tecnología análoga a full HD en el Sistema de CCTV en las oficinas del CNR en el Departamento de Sonsonate.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR en el Departamento de Ahuachapán actualizando el grabador de video digital (DVR) y ampliando la capacidad de almacenamiento a 24TB, así mismo se renovaron las 16 cámaras de tecnología análoga a full HD.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR en el Departamento de San Miguel ampliando la Capacidad de almacenamiento a 24TB y reconfigurando el Sistema de CCTV para optimizar el tiempo de respaldo de los videos.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR en el Departamento de San Salvador ampliando la capacidad de almacenamiento a 24TB en los grabadores del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Catastro, Archivo de libros de índice, y Registro de Comercio, así mismo se renovaron las 30 cámaras de tecnología análoga a full HD en oficinas centrales, en San Salvador.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR del Módulo 8, en el Departamento de San Salvador, actualizando el grabador de video digital (DVR) y ampliando la capacidad de almacenamiento a 24TB, así mismo se renovaron 12 cámaras de tecnología análoga a full HD en dicho Módulo.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR en el Departamento de Usulután ampliando la capacidad de almacenamiento a 24TB, así mismo se renovaron 26 cámaras de tecnología análoga a full HD.
- Mantenimiento a los sistemas de seguridad electrónico en las oficinas del CNR en el Departamento de San Vicente, ampliando la capacidad de almacenamiento a 24TB, así mismo se renovaron las 15 cámaras de tecnología análoga a full HD.

4.10.3 Medio ambiente

En materia medio ambiental se realizaron las siguientes actividades:

- Inicio del proceso de revisión, actualización, socialización y elaboración de normativa institucional en materia medioambiental, que tiene como objetivo proporcionar los instrumentos requeridos para una adecuada gestión ambiental institucional.
- Se dio cumplimiento a lo establecido en el marco legal nacional sobre la actuación de las Unidad Ambiental y las obligaciones de las instituciones públicas en materia de gestión ambiental.
- Se elaboró encuesta sobre prácticas de alimentación del personal CNR, orientada a brindar insumos para el sustento de normativas institucionales sobre el uso de plásticos de un solo uso, el reciclaje y la gestión de residuos.
- Se brindó apoyo en la identificación de riesgos y necesidades en las oficinas departamentales del CNR, aportando al proceso de mejora del clima organizacional y en la prestación de servicios eficientes y de calidad a nuestros usuarios.
- Instalación de lámparas con tubos led en el área de atención al cliente en el Registro de la Propiedad Intelectual.
- Instalación de aire acondicionado de 3 toneladas en el área de Catastro de la oficina departamental de San Vicente, con la finalidad de obtener ahorro de energía eléctrica.

Es importante mencionar la formación dada al personal del CNR en conceptos básicos de gestión documental, la cual está orientada a que el personal conozca el impacto de la gestión documental, a través de la estrategia "No Más Papel" que impulsa la Unidad de Gestión Documental y Archivos.

Asimismo, se destaca la participación que tuvo el CNR en la campaña nacional de reciclaje denominada "Reto Recicla", a iniciativa del presidente de la República, Nayib Bukele, con el propósito de recuperar y reciclar el doble de las botellas que el gobierno repartió en la zona metropolitana, en el marco del plan Contingencia ANDA, no obstante, la campaña se amplió a todo el país. Esta iniciativa permitió al CNR trabajar de forma cohesionada con otras instituciones del gobierno central para la organización de la campaña, siendo la Unidad enlace, la Gerencia de Comunicaciones.

4.10.4 Gestión documental

En el marco de la gestión documental, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se formuló el 100% del cuadro de clasificación documental por procesos del CNR, con lo cual se cuenta ya con la estructura de clasificación sobre la cual se organizará, describirá y conservará toda la documentación del CNR, independientemente de su formato y soporte.
- Se valoró el 100% de las series que integran la sección "Gestión Financiera", con lo cual se podrá depurar un aproximado de 1.5 kms. lineales de documentos físicos cuyo requisito legal para ser resguardados ha vencido, y no poseen valores secundarios asociados.
- Se dio cumplimiento del 95.2% en la identificación y 66.3% en la valoración de las series documentales del CNR, con lo cual se apoyó a los procesos a través de una eficiente administración de las series documentales.
- Se desarrollaron 18 actividades del Plan de Fortalecimiento del Sistema Institucional de Archivos (SIA), con lo que se logra un cumplimiento del 96% que representan 48 actividades finalizadas, de las 50 establecidas en el Plan. Con lo cual, se cumple con los Lineamientos de Gestión Documental y Archivos, para garantizar e implementar un procedimiento integrado de conservación en la custodia documental durante todo el ciclo de vida de la documentación del CNR.
- Se verificaron 54 archivos especializados, periféricos y central para determinar daños por Tormenta Amanda, con lo cual se dio cumplimiento al Instructivo para la Conservación Documental Física, en cuanto realizar una conservación preventiva para controlar las causas del deterioro, por daños en la infraestructura que puedan atentar la integridad física y testimonial de los documentos, resguardados en los depósitos documentales del Centro Nacional de Registros.
- Se eliminaron 699 metros lineales de documentación normalizada, lo cual permitió la liberación de espacios en archivos.
- El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) celebró 7 sesiones logrando valorar 27 series y subseries documentales, en cumplimiento del Lineamiento No. 6 de Valoración y Selección Documental, emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública.



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

El cuadro No. 20 presenta los resultados del Plan Estratégico Institucional en el año 2020, evaluados a través de 11 indicadores de desempeño.

En términos generales los resultados fueron positivos, mostrando en la mayoría de indicadores un porcentaje de cumplimiento por encima de la meta establecida. No obstante es importante mencionar, que debido al contexto de la pandemia por el COVID-19, cuatro de los indicadores obtuvieron un porcentaje de cumplimiento por debajo de la meta establecida.

Cuadro No. 20
Resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024

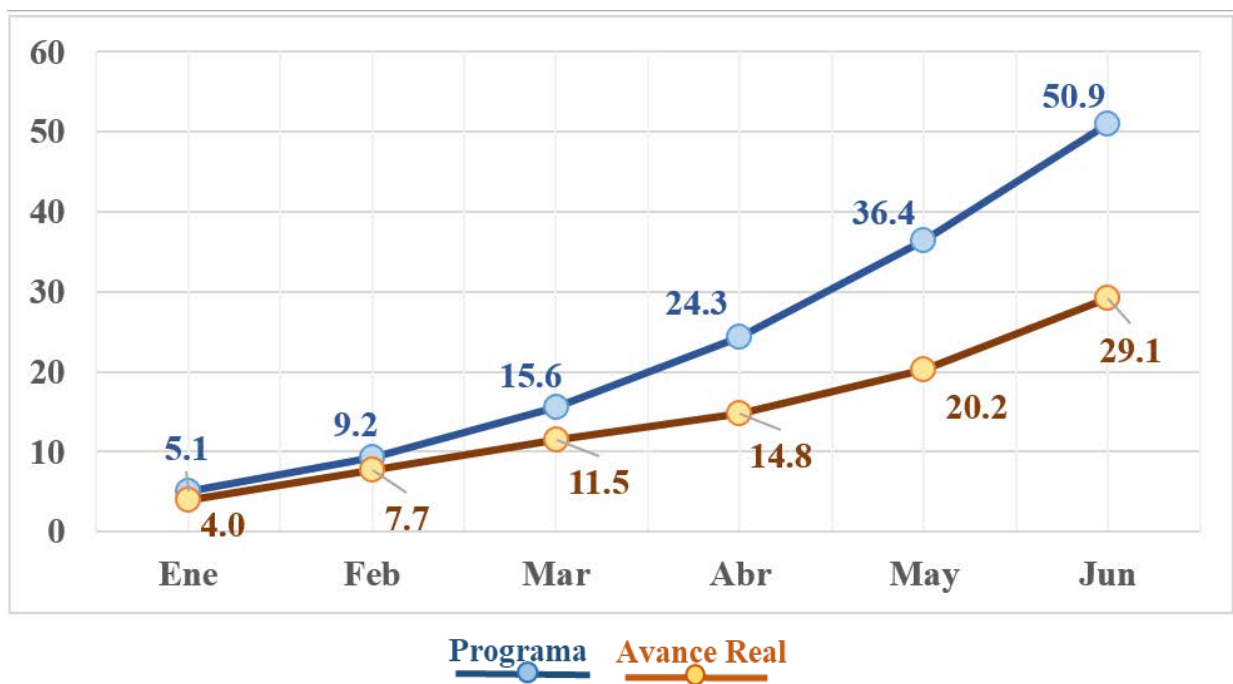
Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento
		2020	2021	
1.Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	1.Índice de satisfacción de usuarios externos.	87%	87.97%	100%
	2.Índice de reducción de quejas de los usuarios externos.	4%	53.73%	100%
2.Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	3.Nivel de ejecución de la inversión.	77%	10.20%	13%
	4.Utilidad de operación.	9.05%	4.68%	52%
3.Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	5.Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	76%	84.5%	100%
	6.Número de productos y servicios y ofrecidos en línea.	1	5	100%
	7.Índice de satisfacción del cliente interno.	81%	86.63%	100%
	8.Índice de actualización cartográfica.	70%	72.73%	100%
4.Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	9.Índice de clima organizacional.	56%	80.12%	100%
	10.Índice de formación del talento humano.	71%	23.80%	34%
	11.Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90.50%	77.61%	86%
Rojo		Amarillo		Verde
Cumple menos del 50% de la meta		Cumple entre el 50% y 89.99 de la meta		Cumple entre el 90% y 100% de la meta

FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2020).

El Plan Operativo Anual 2020 del CNR (POA 2020), constituyó el primer ejercicio de planificación vinculado al Plan Estratégico Institucional 2019-2024 (PEI 2019-2024). El POA tiene como propósito operativizar los componentes definidos en el citado PEI, y para tal efecto, las 23 unidades organizativas que integran el CNR, formularon acciones, cuya sumatoria a nivel institucional ascendió a 896 acciones.

Durante el año y principalmente durante el segundo trimestre, la ejecución del POA 2020 se realizó en un contexto de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República a raíz de la Pandemia por COVID-19, lo que derivó en restricciones de movilidad para los ciudadanos, afectaciones en el presupuesto institucional e implementación de la modalidad de teletrabajo. En consecuencia la ejecución del POA a nivel institucional mostró un desempeño decreciente, alcanzando al mes de junio un avance del 29.1% respecto a la proyección esperada del 50.9%. Tal como se muestra en el gráfico No. 8.

Gráfico No. 8
Plan Operativo Anual Institucional
Real promedio versus Programa promedio
Enero-junio 2020 (en %)



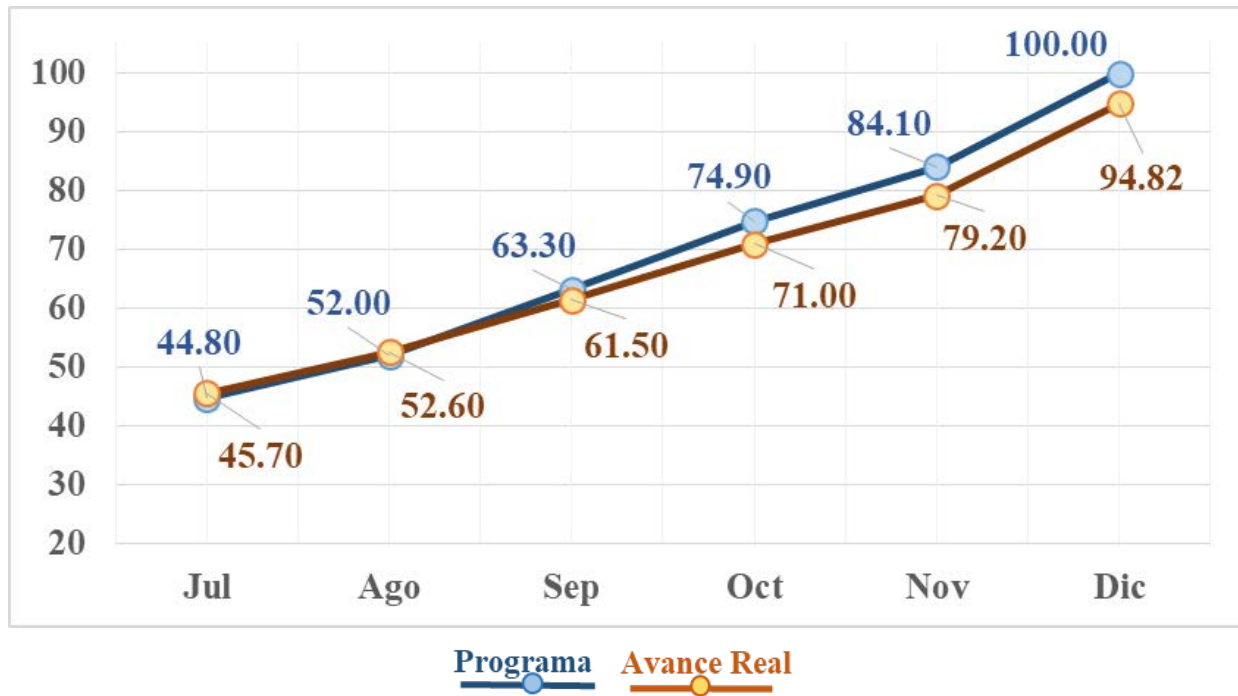
FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2020).

En la gráfica anterior se puede apreciar el efecto de la emergencia nacional, observándose que la tendencia en el cumplimiento es hacia la baja.

Considerando las nuevas condiciones del contexto, durante el mes de julio se realizó el ajuste al POA de las unidades organizativas, por consiguiente la cantidad inicial de 896 acciones se redujo en 26.9% (241 acciones), iniciándose el segundo semestre del año con 655.

Durante el segundo semestre del año 2020, pocos han sido los ajustes que estas acciones han experimentado, al mes de diciembre se cerró con un total de 654 acciones, alcanzando una ejecución del 94.82%, tal como se muestra en la gráfica siguiente.

Gráfico No. 9
Plan Operativo Anual Institucional
Real promedio versus Programa promedio
Julio-diciembre 2020 (en %)



FUENTE: Gerencia de Planificación, CNR (2020).



VI. 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.

6.1 Ingresos presupuestados y reales 2020

El presupuesto de ingresos del Centro Nacional de Registros para el ejercicio financiero fiscal 2020, aprobado por su Consejo Directivo y la Asamblea Legislativa, ascendió a la cantidad de USD\$54 569 005.00, correspondiente a fondos propios.

De dicho monto se ejecutó USD\$40 230 032.07, alcanzando un cumplimiento del 73.72% del presupuesto total.

Cuadro No. 21
Presupuesto de ingresos por rubro
(En dólares de los Estados Unidos de América)

Concepto	Ingresos proyectados	Ingresos reales	Porcentaje de ejecución
Fondos propios			
Tasas diversas	\$ 1,054,775.00	\$ 942,671.75	89.37%
Registro de Comercio	\$ 12,942,295.00	\$ 12,736,847.32	98.41%
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	\$ 30,795,040.00	\$ 21,210,373.40	68.88%
Registro de la Propiedad Intelectual	\$ 1,650,725.00	\$ 1,323,433.21	80.17%
Registro de Garantías Mobiliarias	\$ 2,091,485.00	\$ 1,426,125.87	68.19%
Servicios de Educación y Salud	\$ 26,625.00	\$ -	0.00%
Servicios diversos (Convenios)	\$ 1,397,030.00	\$ 1,210,737.77	86.67%
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	\$ 994,640.00	\$ 636,432.70	63.99%
Rentabilidad de depósitos a plazos y cuentas de ahorros	\$ 121,275.00	\$ 75,291.26	62.08%
Multas e Intereses diversos	\$ 712,055.00	\$ 385,733.41	54.17%
Arrendamientos de bienes diversos	\$ -	\$ 9,460.50	0.00%
Ingresos diversos	\$ 258,060.00	\$ 244,393.36	94.70%
Ventas de bienes muebles	\$ -	\$ 28,531.52	0.00%
Saldos iniciales de caja y banco	\$ 2,525,000.00	\$ -	0.00%
Total General	\$ 54,569,005.00	\$ 40,230,032.07	73.72%

FUENTE: Unidad Financiera Institucional, CNR (2020).

6.2 Egresos presupuestados y reales 2020

El presupuesto de egresos del CNR aprobado para el ejercicio 2020 fue por un monto de USD\$54 569 005.00, cubierto con fondos propios. Logrando una ejecución del presupuesto total del 75.74%.

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

Concepto	Presupuesto aprobado	Presupuesto ejecutado	Porcentaje de ejecución
Fondos propios			
Remuneraciones	\$ 33,942,540.00	\$ 30,338,729.14	89.38%
Adquisición de bienes y servicios	\$ 7,629,770.00	\$ 4,034,247.87	52.88%
Gastos financieros y otros	\$ 3,202,295.00	\$ 2,671,872.58	83.44%
Transferencias corrientes	\$ 13,595.00	\$ 9,944.50	73.15%
Inversiones en activos fijos	\$ 6,520,945.00	\$ 1,017,449.49	15.60%
Amortización de endeudamiento público	\$ 3,259,860.00	\$ 3,259,844.32	100.00%
Total General	\$ 54,569,005.00	\$ 41,332,087.90	75.74%

FUENTE: Unidad Financiera Institucional, CNR (2020).

Es importante mencionar que debido a la declaratoria de emergencia nacional por la pandemia del COVID-19, por varios meses las oficinas departamentales del CNR estuvieron cerradas al público, incidiendo negativamente en las finanzas de la Institución, en consecuencia los ingresos reales estuvieron por debajo a lo presupuestado, habiendo sido necesario utilizar las disponibilidades de ejercicios anteriores para cubrir los compromisos establecidos en el presupuesto de egresos.

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