



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

JUNIO 2020 – MAYO 2021

Contenido

I.	Resumen Ejecutivo	1
II.	Introducción	3
III.	Logros Principales de la Gestión	4-5
IV.	Plan Institucional	6
V.	Servicios	9-20
VI.	Coordinación Interinstitucional	20-22
VII.	Contrataciones y Adquisiciones	22
VIII.	Acceso a la Información Pública	23-32
IX.	Auditorías Realizadas	32-35
X.	Retos	35
XI.	Gestión Financiera y Ejecución Presupuestaria	36-37
XII.	Proyecciones	38



I. Resumen Ejecutivo

El Centro Nacional de Registros (CNR), cierra el segundo año de gestión del periodo de Gobierno del Presidente Nayib Bukele con resultados positivos, reflejados en la atención de la demanda de servicios en esta nueva realidad, producto de la pandemia mundial por COVID-19, atendiendo a un estimado de 1,007,147 usuarios con servicios registrales y catastrales a nivel nacional.

En este marco, los principales logros del CNR en el periodo señalado son los siguientes:

- Prestación de 1,007,147 servicios registrales y catastrales, según el detalle siguiente:
 - Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas 737,291.
 - Instituto Geográfico y del Catastro Nacional 108,345.
 - Registro de Comercio 136,465.
 - Registro de la Propiedad Intelectual 14,449.
 - Registro de Garantías Mobiliarias 10,597.
- Automatización y digitalización de 5 servicios, con la finalidad de que los usuarios los puedan obtener 100% en línea. El total de servicios entregados vía digital fue de 24,826.
- Coordinación interinstitucional con:
 - USAID- *Palladium Group*, con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia de los usuarios en la tramitación de servicios, se modificó el formulario electrónico para la renovación de matrícula de empresa, impactando en el tiempo estimado para la presentación del formulario; simplificando la gestión en línea de un total de 26 interacciones, a un máximo de 10.
 - Imprenta Nacional, con la finalidad de interconectar a ambas instituciones y facilitar la publicación de los carteles en las solicitudes de Signos Distintivos, con lo que se estima beneficiar a 10 mil usuarios anuales del Registro de la Propiedad Intelectual.
 - Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES) y el Fondo Social para la Vivienda; facilitándoles información y documentación que les permita atender los servicios y proyectos que prestan a la población.
 - Generación de información de utilidad para la población, a través de la actualización de la Cartografía base de Manzanas para la ejecución del Censo 2021, en apoyo a la Dirección General de Estadísticas y Censos.
- Cumplimiento de las metas de 7 de los 11 objetivos estratégicos planteados para el año 2020, alcanzando un desempeño del 86% en la gestión estratégica institucional.

- Generación de ingresos institucionales por un monto de US\$ 50,187,972.91. Pese a haber percibido solo el 97.67% de lo presupuestado (51,385,675.00), se considera un logro, tomando en cuenta los obstáculos enfrentados por la pandemia del COVID-19.

A efecto de continuar con la labor de entregar a los usuarios los servicios registrales y catastrales con calidad, y facilitar la solicitud y obtención de estos por medios electrónicos, en el periodo 2021-2022, el CNR continuará con la simplificación, automatización y digitalización de servicios, así como con el proceso de adecuación de los trámites al marco legal establecido por la Ley de Procedimientos Administrativos, manteniendo a su vez la certificación bajo la norma internacional de calidad ISO 9001:2015.

Adicional a esto, el CNR continuará con la definición y ejecución de otros 3 grandes proyectos que les permitirán la mejora de la atención a los usuarios:

- Proyecto de actualización del Catastro Nacional.
- Traslado de información del Registro Inmobiliario al Sistema de Información de Registro y Catastro, SIRYC.
- Adecuación de las oficinas administrativas del CNR en los departamentos de San Salvador, La Libertad y La Paz.

II. Introducción

El Centro Nacional de Registros (CNR), en cumplimiento al artículo 37, numeral 20 del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo (RIOE), informa sobre la gestión institucional ejecutada en el período comprendido entre junio del año 2020 y mayo del 2021, realizada con el objetivo de cumplir con las prioridades de Gobierno actual y con nuestra misión de cuidar los derechos registrales y catastrales de nuestros usuarios, contribuyendo al desarrollo de El Salvador.

Durante el segundo año de gestión, del Gobierno del Presidente Nayib Bukele, las actividades laborales en el CNR, se realizaron en un contexto afectado por la pandemia mundial por COVID-19, lo que derivó en un paulatino avance hacia una nueva normalidad de trabajo. En el mes de junio del año 2020, se inició con la apertura al público de las oficinas departamentales, no obstante, algunos empleados continuaron con las modalidades de teletrabajo y trabajo semipresencial, con la finalidad de no dejar de brindar el servicio a la ciudadanía.

Considerando el año atípico vivido, el Informe de la Gestión Institucional presenta los resultados obtenidos por el CNR, 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 visión y misión institucional; así como también, con el decidido apoyo brindado por el Consejo Directivo y la Administración Superior, para llevar a cabo las acciones claves para el desarrollo institucional en beneficio de los usuarios, otras partes interesadas y del personal.

Igualmente, en este período, el CNR continuó orientando sus esfuerzos hacia 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 los más relevantes de ellos, en sintonía con los lineamientos establecidos en el Plan Cuscatlán y la Agenda Digital El Salvador 2020-2030.

III. Logros Principales de la Gestión

Como parte del trabajo realizado durante el último año de gestión, el CNR reporta los siguientes logros de mayor relevancia:

1. Prestación de 1,007,147 servicios, aproximadamente a igual número de usuarios, lo que generó US\$ 49,292,330.04 en ingresos para la institución.
2. Automatización y digitalización de 5 servicios, con la finalidad de que los usuarios los puedan obtener 100% en línea, entregando 24,826 por la vía digital, de acuerdo con el siguiente detalle:
 - Certificaciones extractadas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, (16,714).
 - Citas en línea, (6,524).
 - Certificaciones y constancias del Registro de Garantías Mobiliarias, (360).
 - Listado de parcelarios y mapas catastrales, (1,228).
 - Consulta en línea de signos distintivos.
3. Reducción de tiempos de entrega de las Certificaciones Extractadas, automatizando su elaboración en los sistemas registrales. A mayo del año 2021, el tiempo de entrega promedio fue de 1 día hábil a nivel nacional.
4. Atención personalizada. Durante la cuarentena, se implementó el servicio de atención personalizada de consultas registrales utilizando diferentes medios: redes sociales, correo electrónico, telefonía móvil o fija, atención de quejas.
5. Coordinación interinstitucional con la Imprenta Nacional. Con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia de los usuarios en la tramitación de servicios, el Proyecto CONECTADO, convenio de cooperación, pretende interconectar a ambas instituciones y facilitar la publicación de los carteles en las solicitudes de Signos Distintivos, con lo que se estima beneficiar a 10 mil usuarios anuales del Registro de la Propiedad Intelectual.
6. Generación del Formulario electrónico para la renovación de matrículas de empresa, con la colaboración técnica de USAID y *Palladium Group*. Con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia de los usuarios en la tramitación de servicios, se modificó el formulario electrónico para la renovación de matrículas de empresas, impactando en el tiempo estimado para la presentación del formulario, con la simplificación de la gestión en línea de un total de 26 interacciones, a un máximo de 10.
7. Generación de información de utilidad para la población:
 - Actualización de la Cartografía Base de Manzanas para la ejecución del Censo 2021, en apoyo a la Dirección General de Estadísticas y Censos.
 - Carta Náutica titulada SV007.015C Puerto de Acajutla, Escala 1:15,000, en la que se incluye la actualización de la batimetría, línea de costa, topográfica y las ayudas a la navegación.

8. Cumplimiento de las metas de 7 de los 11 objetivos estratégicos planteados para el año 2020, alcanzando un desempeño del 86% en la gestión estratégica institucional.
9. Generación de ingresos institucionales por un monto de US\$ 50,187,972.91. Pese a no haber alcanzado la meta presupuestada, se considera un logro, tomando en cuenta los obstáculos enfrentados por la pandemia del COVID-19.
10. Habilitación de las condiciones técnicas para implementar la modalidad de teletrabajo, para 353 empleados.
11. Reducción de recursos de impresión, a través de la desmaterialización de documentos con la implementación de la firma electrónica simple y digitalización en los procesos administrativos, entre los que se incluye la desmaterialización del 100% de las boletas de pago.
12. Definición y mantenimiento de un plan de recuperación de desastres, que permite responder a incidentes e interrupciones de los servicios registrales y catastrales de mayor demanda.
13. Disminución de alrededor de US\$ 250,000 en costos anuales de arrendamiento de inmuebles.

IV. Plan Institucional

1. Marco Filosófico Institucional

El marco filosófico del CNR está formado por la visión, misión y valores, y por medio de ellas se busca satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes a la Institución.

Visión Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales.

Misión Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador.

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.

2. Política de la Calidad

Comprende las intenciones globales y orientación de la organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección. Lo anterior, se recoge en el siguiente enunciado de Política de la Calidad:

“Brindar servicios registrales con innovación, eficiencia y calidad”

3. Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024

Para la formulación del Plan Estratégico Institucional, se utilizó el modelo propuesto por el Cuadro de Mando Integral (CMI), a través del cual se complementa el Marco Filosófico, por medio de objetivos con relación de causalidad, medidos a través de indicadores y ligados a planes de acción que permiten alinear el desempeño de la organización.

En este sentido, se elaboró el Mapa Estratégico, el cual comprende cuatro objetivos alineados a cada una de las perspectivas: Talento Humano, Procesos, Finanzas y Usuarios.

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:

Tabla N° 1 Centro Nacional de Registros Plan Estratégico Institucional 2019-20

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo 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
FINANCIERA	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%	11.0%	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 ofrecidos en línea.	0	5	10	12	14	15
		Índice de satisfacción de 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 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%	91.0%	91.5%	92.0%	92.5%

Fuente: Gerencia de Planificación, CNR (2021).

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.

4. Resultados del Plan Estratégico Institucional

La tabla siguiente muestra los resultados del cumplimiento de los objetivos e indicadores al cierre del año 2020, debido a que se trata de metas anuales.

Tabla N° 2
Centro Nacional de Registros
Resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024

OBJETIVO	INDICADOR	Meta 2020	Resultado 2020	% de cumplimiento
01. 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%
02. 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%
03. Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	5. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	76%	84.50%	100%
	6. Número de productos y servicios 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%
04. 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 50% y 89.99% de la meta	Cumple entre 90% y 100% de la meta

Fuente: Gerencia de Planificación, CNR (2021).

V. Servicios

1. Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas-RPRH

La finalidad del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas-RPRH, 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.

Los servicios que provee el RPRH, pueden clasificarse de acuerdo con las categorías siguientes:

- Inscripción de documentos, tales como: compraventas, constitución y cancelación de hipotecas, donaciones, partición de inmuebles, testamentos, declaratoria de herederos, legados, desmembración en cabeza de su dueño, entre otros.
- Certificaciones extractadas, literales y carencia de bienes.

La tabla siguiente muestra la producción de estos servicios, así como otros relacionados a documentos que no alcanzaron el estatus de inscripción o emisión, siendo estos los siguientes: documentos retirados sin inscribir, documentos denegados, razón por certificación, documentos cancelados de pleno derecho, informe de datos de índice, informes registrales, oficios gubernamentales y documentos observados.

Tabla N° 3
Servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Tipo de servicio	Producción	Participación
1	Certificaciones extractadas, literales y carencias de bienes.	285,190	38.68%
2	Documentos inscritos.	235,996	32.01%
3	Otros.	216,105	29.31%
TOTAL		737,291	100.00

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR. (2021)

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.

Tabla N° 4
 Servicios del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
 Por oficina departamental
 Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Oficina	Producción	Participación
1	San Salvador	352,616	47.83%
2	La Libertad	55,066	7.47%
3	San Miguel	52,397	7.11%
4	Santa Ana	49,359	6.69%
5	Usulután	37,102	5.03%
6	Sonsonate	34,114	4.63%
7	La Paz	30,216	4.10%
8	Ahuachapán	26,149	3.55%
9	La Unión	20,701	2.81%
10	San Vicente	17,699	2.40%
11	Cabañas	15,813	2.14%
12	Chalatenango	15,744	2.14%
13	Morazán	15,427	2.09%
14	Cuscatlán	14,888	2.01%
TOTAL		737,291	100.00%

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR. (2021)

Mejoras del servicio

- A mayo de 2021, con la automatización de la elaboración de certificaciones extractadas, se ha reducido el tiempo promedio de respuesta a un día hábil.
- Para la inscripción de documentos que no requieren vinculación catastral, se ha reducido de 6 a 5.3 días hábiles su emisión.
- Mejora en la asignación de turnos de atención a nuestros usuarios con la implementación a escala nacional del sistema de asignación de turnos automatizado.
- Mejora en la atención personalizada en horas del mediodía asegurando la presencia de nuestro personal en ventanillas en áreas de atención al usuario.
- Mejora en los tiempos de espera en ventanilla, con promedios menores a 15 minutos.
- Con la implementación de los servicios en línea, disminuyeron los servicios presenciales, lo que mejoró el flujo en estacionamientos, filas y áreas de atención al cliente.

- Atención continua al sistema financiero durante la cuarentena obligatoria por el COVID-19, brindando el servicio de inscripción de documentos y de emisión de certificaciones.
- Continuidad del servicio durante la pandemia por COVID-19, con la implementación de modalidades de teletrabajo y semipresencial, lo que significó una nueva forma para el desarrollo de las actividades en la Institución.
- Continuidad del servicio durante el período de vacaciones de fin de año, en las oficinas de mayor demanda del país.
- Certificaciones y constancias en línea a través de la plataforma de servicios en página web.
- Consultas de trámites a través de diferentes medios: redes sociales, correos electrónicos, telefonía con el apoyo del centro de contactos del CNR.
- Programación de visitas presenciales para la presentación y retiro de documentos, a través de nuestra plataforma citas en línea.
- Atención personalizada a lote habientes para orientar la normalización de trámites irregulares.
- Implementación de una nueva plataforma informática del Sistema de Información Registro y Catastro- SIRYC, que mejora el protocolo de comunicación en cuanto al nivel de seguridad de la información, mayor disponibilidad del servicio, mejor rapidez de respuesta y alertas para reducir el riesgo del error humano en el ingreso de datos.
- Implementación del código de barras en las boletas de presentación de documentos para mejorar el control de la trazabilidad.



2. Instituto Geográfico y del Catastro Nacional-IGCN

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional-IGCN, 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 su inscripción.

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.

Los servicios que provee el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional a través de las Oficinas de Mantenimiento Catastral pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Ubicación catastral.
- Revisión de planos de proyectos.
- Otros productos de mantenimiento catastral.
- Certificaciones e informes.
- Peritajes.

Tabla N° 5
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Servicios de las Oficinas de Mantenimiento Catastral
Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Producto	Producción	Participación
1	Ubicación catastral.	49,965	46.12%
2	Revisión de planos de proyectos.	41,702	38.49%
3	Otros productos de mantenimiento catastral.	9,233	8.52%
4	Certificaciones e informes.	7,392	6.82%
5	Peritajes.	53	0.05%
	TOTAL	108,345	100.00%

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR. (2021)

Tabla N° 6
 Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
 Servicios otorgados por las Oficinas de Mantenimiento Catastral a nivel departamental
 Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Oficina de Mantenimiento Catastral	Producción	Participación
1	San Salvador.	26,861	24.79%
2	La Libertad.	9,566	8.83%
3	Santa Ana.	9,322	8.60%
4	San Miguel.	8,505	7.85%
5	Sonsonate.	6,968	6.43%
6	Ahuachapán.	6,322	5.84%
7	Morazán.	5,991	5.53%
8	La Unión.	5,897	5.44%
9	La Paz.	5,714	5.27%
10	Usulután.	5,638	5.20%
11	Chalatenango.	4,925	4.55%
12	San Vicente.	4,825	4.45%
13	Cuscatlán.	4,708	4.35%
14	Cabañas.	3,103	2.86%
TOTAL		108,345	100%

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR. (2021)

Adicionalmente, el IGCN produjo y entregó los productos geográficos detallados a continuación:

Tabla N° 7
 Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
 Productos geográficos
 Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Producto	Producción	Participación
1	Cartográfico.	1,446	80.02%
2	Geodésico.	227	12.56%
3	Fotogramétrico.	134	7.42%
TOTAL		1,807	100.00%

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR. (2021)

Mejoras del servicio

- Implementación de tienda en línea del CNR, que facilita la adquisición de productos (cuadrantes digitales cartográficos 1:25,000 y monografías departamentales).
- Visualizador del mapa y clave catastral, a fin de facilitar a los usuarios la identificación de las parcelas de interés, así como el uso de esta información en los trámites de servicios y productos en el catastro.
- Disponibilidad de nuevos productos en línea: Plano Catastral y Listado de Parcelarios.



3. Registro de Comercio-RC

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.

Los servicios que provee el Registro de Comercio pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Inscripción de matrícula de empresas.
- Inscripción de documentos mercantiles tales como: constitución de sociedades, nombramiento de administradores de la sociedad, modificaciones y liquidaciones, poderes de las sociedades, entre otros.
- Depósito de Estados Financieros.

Tabla N° 8
Servicios del Registro de Comercio
Junio 2020 – Mayo 2021

N°	Producto	Producción	Participación
1	Matrículas de comercio.	57,590	42.20%
2	Documentos mercantiles.	47,044	34.47%
3	Depósito de Estados Financieros.	31,831	23.33%
TOTAL		136,465	100.00%

Fuente: Dirección de Registro de Comercio, CNR. (2021)

Tabla N° 9
Servicios del Registro de Comercio
Por oficina regional
Junio 2020 – Mayo 2021

N°	Producto	Producción	Participación
1	San Salvador.	120,177	88.06%
2	San Miguel.	9,975	7.31%
3	Santa Ana.	6,313	4.63%
TOTAL		136,465	100.00%

Fuente: Dirección de Registro de Comercio, CNR. (2021)

Mejoras del servicio

- Modificación del formulario electrónico para la renovación de matrícula de empresa, para facilitarle al usuario su llenado, reduciendo las posibilidades de que su trámite de renovación sea objeto de observaciones e impactando en el tiempo estimado para la presentación del formulario, con la simplificación de la gestión en línea de un total de 26 interacciones, a un máximo de 10.
- Beneficio a 4,422 empresas, por medio de la aplicación del Decreto Legislativo 770, Disposición Transitoria para la Regulación de Renovación de Matrículas 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.

- Programación de citas en línea, aportando comodidad al usuario, ya que realiza sus trámites de forma fácil y rápida, evitando hacer largas filas y pérdida de tiempo.
- Estructuración del número único de presentación para el Registro de Comercio, facilitando a los usuarios realizar las consultas de su trámite, ubicándolo automáticamente en el sistema, evitándole confusiones.



4. 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 suscitan entre titulares de derechos y terceros.

Los servicios que provee el RPI pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Inscripción de marcas y otros signos distintivos.
- Inscripción de patentes.
- Depósito de derechos de autor e inscripción de contrato de obra.

Tabla N° 10
Servicios del Registro de la Propiedad Intelectual
Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Tipo de documento	Demanda	Registro/Depósitos	Participación
Signos Distintivos				
1	Renovación de marcas.	5,050	6,843	47.36%
2	Inscripción de marcas, nombres comerciales, expresión o señal de publicidad comercial, emblema.	9,619	5,661	39.18%
3	Licencia de uso de marcas.	200	185	1.28%
Patentes (Invención, Modelo de utilidad, Diseño Industrial)				
4	Tasas de mantenimiento de patentes de invención. (Anualidades)	1,130	924	6.39%
5	Vía Tratado de Cooperación en Materia de Patentes. (PCT).	135	83	0.57%
6	Vía Convenio de París para la protección de la Propiedad Industrial.	62		
Derechos de Autor				
7	Programas de ordenador, aplicaciones móviles, obras literarias, obras musicales, obras plásticas, obras audiovisuales.	753	753	5.21%
TOTAL		16,949	14,449	100.00%

Fuente: Dirección de Registro de la Propiedad Intelectual, CNR. (2021)

Mejoras del servicio

- 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 y alojados en los sistemas correspondientes, evitando el manejo físico del expediente y agilizando el proceso de calificación.
- 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, lo cual beneficia a usuarios internos y externos de patentes.
- Mejora en el área de Derecho de Autor a través de la habilitación de una ventanilla especializada de atención al usuario.
- Modernización del sistema informático de signos distintivos para facilitar la calificación de solicitudes con el objetivo de impactar en la disminución de los tiempos de respuesta de los servicios.



5. Registro de Garantías Mobiliarias-RGM

Es un registro 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.

Los servicios que provee el Registro de Garantías Mobiliarias pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Inscripción de garantías prendarias que recaen sobre bienes muebles.
- Certificaciones y Constancias.

La tabla siguiente muestra la producción de estos servicios, así como otros relacionados a la cancelación parcial y total de la garantía, inicio y terminación de ejecución de la garantía, modificación por valor determinado, solicitud de creación de usuario, reactivación y renovación de cuenta.

Tabla N° 11
Servicios del Registro de Garantías Mobiliarias
Junio 2020 – Mayo 2021

Nº	Producto	Producción	Participación
1	Inscripciones.	7,695	72.62%
2	Certificaciones.	1,417	13.37%
3	Constancias.	1,260	11.89%
4	Otros.	225	2.12%
TOTAL		10,597	100.00%

Fuente: Dirección de Registro de Garantías Mobiliarias, CNR. (2021)

Mejoras del servicio

- Despacho en línea de certificaciones y constancias de Garantías Mobiliarias, facilitando al usuario otra alternativa para obtener dichos documentos sin tener la necesidad de trasladarse a las instalaciones del Registro de Garantías Mobiliarias.

- Incorporación del 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.
- Establecimiento de un canal directo de comunicación con el Registro de Aviación Civil, con el objetivo de mejorar las notificaciones Interinstitucionales, utilizando las tecnologías de la información (TIC´S), para efecto de que este Registro pueda avisar oportunamente sobre los gravámenes inscritos que recaigan sobre partes de aviones, que por su naturaleza son considerados bienes muebles y por tanto garantías mobiliarias.



VI. Coordinación Interinstitucional

El CNR desarrolló las siguientes iniciativas en coordinación con otras instituciones:

1. Con el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA)

Objetivo: Agilizar los procesos de inscripción de inmuebles del ISTA a favor de beneficiarios de la población campesina de El Salvador.

Resultados: Inscripción de 10,388 documentos de propiedad.

2. Con la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia

Objetivo: Atender requerimientos de información.

Resultados: 61 informes.

3. Con el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP)

Objetivo: Agilizar la emisión de Carencia de Bienes para el proyecto "FAMILIAS SOSTENIBLES".

Resultados: Emisión de 1,158 certificaciones de carencias de bienes.

4. Con la Fiscalía General de la República (FGR)

Objetivo: Contribuir en la labor de investigación de casos contra la corrupción y delincuencia.

Resultados: 71,402 Servicios (Carencias de bienes, anotaciones preventivas, certificaciones extractadas, literales, informes, entre otros).

5. Con la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC)

Objetivo: Actualización de la cartografía base de manzanas para la ejecución del Censo 2021.

Resultados: Elaboración del 100% de la cartografía básica a nivel nacional.

6. Con el Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES)

Objetivo: Elaborar estudios registrales y catastrales de inmuebles del INDES a nivel nacional.

Resultados: 44 estudios realizados.

7. Con la Imprenta Nacional

Objetivo: Implementar el proyecto de interconexión electrónica entre la Imprenta Nacional y el CNR, con la finalidad de compartir los carteles para la publicación en el marco de trámites de solicitudes de Signos Distintivos y recibir las publicaciones realizadas en el Diario Oficial.

Resultados: Coordinaciones interinstitucionales y firma de convenio.

8. Con USAID y Palladium Group

Objetivo: Modificar el formulario electrónico para solicitar la renovación de matrícula de empresa, facilitando el acceso al servicio, con la reducción de información y documentos requeridos, cálculo automático de aranceles, alerta de información errónea, entre otros.

Resultados: Formulario digital modificado.

9. Con el Fondo Social para la Vivienda

Objetivo: Facilitar el acceso a crédito para vivienda a los trabajadores afiliados a los Sistemas de Ahorro para pensiones a través de la calificación de títulos de propiedad y garantías hipotecarias.

Resultados: 14,760 calificaciones de títulos de propiedad y sus garantías hipotecarias.

VII. Contrataciones y Adquisiciones

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, ascendieron a \$6,683,678.63, dólares de los Estados Unidos de América, las cuales fueron realizadas con recursos propios, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla N° 12
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Junio 2020 – Mayo 2021

Tipo de contratación	Número de Contrataciones	Monto en US\$
Licitación Pública	14	2,787,006.30
Arrendamiento de inmuebles.	18	614,310.24
Contratación Directa	3	575,920.64
Procesos BOLPROS	12	966,961.81
Libre Gestión (Orden de Compra)	153	611,168.66
Libre Gestión (Contrato)	55	1,128,310.98
TOTAL	255	6,683,678.63

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR. (2021)

Con el mecanismo bursátil, BOLPROS, se obtuvo un ahorro en la ejecución del presupuesto institucional, que ascendió a US\$ 186,006.34, durante el período de junio 2020 a mayo 2021.

VIII. Acceso a la Información Pública

Para el periodo reportado, la Unidad de Acceso a la Información Pública del CNR, presenta los siguientes resultados:

Tabla N° 13
Resultados de la Unidad de Acceso a la Información Pública
Junio 2020 – Mayo 2021

Número de solicitudes atendidas/Número de requerimientos	Número de documentos de información oficiosa	Número de documentos en el Sistema de Gobierno Abierto	Total población beneficiada directamente
2020: 73/155	Activos: 857	Activos : 9,430	170 solicitantes (91 Mujeres y 81 Hombres) beneficiados con 306 respuestas brindadas a sus requerimientos en tiempo. 53,531 descargas realizadas por ciudadanos a documentos activos en el portal, para el periodo de junio 2020 a mayo 2021.
2021: 99/158	Inactivos: 3	Inactivos: 380	
TOTAL: 170/306	860	9,810	

Fuente: Unidad de Acceso a la Información Pública, CNR. (2021)

Tabla N° 14
Mecanismos de participación ciudadana
Junio 2020 – Mayo 2021

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
<i>Webinar.</i> "Derechos de propiedad intelectual y su importancia en el marco jurídico nacional e internacional"	Cualquier persona usuaria de nuestros servicios y visitante de nuestras redes sociales	Virtual	23-jun-20	23-jun-20	114	154		268
<i>Webinar.</i> "Examen y valoración de la aptitud distintiva de un signo para convertirse en marca. Análisis de 5 prohibiciones absolutas"	Cualquier persona usuaria de nuestros servicios y visitante de nuestras redes sociales	Virtual	26-jun-20	26-jun-20	47	63		110
<i>Webinar.</i> Renovación de matrículas en	Cualquier persona usuaria de nuestros servicios y visitante	Virtual	26-jun-20	26-jun-20	157	88		245

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
tiempo de pandemia"	de nuestras redes sociales							
<i>Webinar:</i> "Guía práctica para el uso correcto de los servicios en línea del Registro de Comercio"	Cualquier persona interesada, usuarios del registro de comercio, abogados y notarios en el libre ejercicio de la profesión, despachos jurídicos, alumnos de las universidades de la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, abogados y notarios de instituciones públicas y privadas.	Virtual	17-jul-20	17-jul-20	143	136		279
Despachos abiertos en las oficinas departamentales del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Usuarios de RPRH	Presencial	01-jul-20	28-jul-20	2	0		2
Reunión en materia de Propiedad Intelectual con partes interesadas	Cualquier persona usuaria de nuestros servicios y visitante de nuestras redes sociales	Virtual	14-jul-20	14-jul-20	133	181		314
Viernes de capacitación: Los Derechos de Propiedad Intelectual y la Industria de la Moda en El Salvador	Cualquier persona usuaria de nuestros servicios y visitante de nuestras redes sociales	Virtual	24-jul-20	24-jul-20	133	181		314
<i>Webinar:</i> "Uso y herramientas de la plataforma Miempresa.gob.sv." Oficina de San Salvador	Usuario del Registro de Comercio: abogados, contadores públicos, despachos jurídicos y contables, alumnos	Virtual	21-ago-20	21-ago-20	30	37		67

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
	de universidades, comerciantes individuales y jurídicos							
<i>Webinar.</i> "La importancia de los servicios en línea del Registra de Comercio." Oficina Seccional de Santa Ana.	Usuario del Registro de Comercio: abogados, contadores públicos, despachos jurídicos y contables, alumnos de universidades, comerciantes individuales y jurídicos	Virtual	28-sep-20	28-sep-20	19	24		43
Despachos abiertos en las oficinas departamentales del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Usuario de RPRH	Presencial	07-ago-20	30-sep-20	15	9		24
<i>Webinar.</i> Renovación de Matrículas y sus observaciones más frecuentes.	Usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores Públicos, Despachos Jurídicos y Contables, Alumnos de Universidades, Comerciantes Naturales y Jurídicos.	Virtual	16-oct-20	16-oct-20	98	112		210
<i>Webinar.</i> "Requisitos de las modificaciones, rectificaciones y cancelaciones de asientos de empresa" Oficina Registro de Comercio San Miguel	Usuario del Registro de Comercio, Abogado, Contador Público, Despachos Jurídicos y Contables, Alumnos de Universidades, Comerciantes	Virtual	21-oct-20	21-oct-20	27	16		210

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
	Individuales y Jurídicos.							
"Formalidades para la celebración de junta de accionistas" Oficina de Registro de Comercio San Salvador	Usuario del Registro de Comercio, Abogado, Contador Público, Despachos Jurídicos y Contables, Alumnos de Universidades, comerciantes Naturales y Jurídicos.	Virtual	27-nov-20	27-nov-20	88	62		150
<i>Webinar.</i> "Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y Sistemas de Citas) para usuarios de la Oficina de Mantenimiento Catastral de Chalatenango.	Usuarios frecuentes de las oficinas de mantenimiento catastral	Virtual	12-oct-20	12-oct-20			6	6
Reunión con usuarios frecuentes de la Oficina de Mantenimiento Catastral CNR Cuscatlán.	Usuarios frecuentes de la Oficina de Mantenimiento Catastral del Departamento de Cuscatlán.	Presencial	30-oct-20	30-oct-20	7	2		9
Reunión con usuarios frecuentes Oficina de Mantenimiento Catastral CNR Cabañas.	Usuarios frecuentes de la Oficina de Mantenimiento Catastral Cabañas	Presencial	oct-20	oct-20	5			5
Entrevista personalizada con usuarios frecuentes Oficina de Mantenimiento Catastral CNR San Vicente.	Usuarios frecuentes de la Oficina de Mantenimiento Catastral San Vicente	Presencial	oct-20	oct-20	5	4		9

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
Reunión presencial con Usuarios de Oficina de Mantenimiento Catastral Usulután.	Usuario de la Oficina de Mantenimiento Catastral	Presencial	26-oct-20	30-oct-20	7	2		9
Webinar con usuarios frecuentes Oficina de Mantenimiento Catastral CNR San Miguel.	Usuarios frecuentes de la Oficina de Mantenimiento Catastral San Miguel.	Virtual	29-oct-20	29-oct-20			11	11
Conversatorios con clientes frecuentes Oficina de Mantenimiento CNR Catastral Morazán.	Usuarios frecuentes de la Oficina de Mantenimiento Catastral Morazán.	Presencial	12-oct-20	16-oct-20	10	7		17
Audiencias en: Despachos Abiertos, Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca Cabañas.	Usuarios de oficina Registro de la Propiedad, Raíz e Hipoteca Cabañas.	Presencial	11-nov-20	09-dic-20		3		3
Audiencias en: Despachos Abiertos, Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca Cabañas.	Usuarios externos.	Presencial	14-dic-20	14-dic-20	7	6		13
Participación directa, oficina Departamental La Unión.	Oficinas de carácter público	Presencial	oct-20	nov-20	20	10		30
Audiencia a usuarios externos, Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca Cuscatlán	Usuarios externos.	Presencial	oct-20	dic-20	15	3		18
Participación Directa, Oficina Departamental La Libertad.	Usuarios externos.	Presencial	oct-20	dic-20	78	43		121
Reunión presencial, Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca Sonsonate	Miembros del Gabinete Departamental, al cual la oficina del CNR pertenece.	Presencial	26-nov-20	26-nov-20	8	3		11
Apoyo técnico por parte de la Unidad de Lotificaciones del DRPH.	Lote habientes que ha interpuesto denuncia en la defensoría del consumidor de	Presencial	08-dic-20	08-dic-20	5	2		7

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
	acuerdo al Art. 28 de la Ley de Lotificaciones. Casos colectivos de índole inmobiliaria.							
Apoyo técnico por parte de la Unidad de Lotificaciones del DRPH.	Lote habientes que ha interpuesto denuncia en la defensoría del consumidor de acuerdo al Art. 28 de la Ley de Lotificaciones. Casos colectivos de índole inmobiliaria.	Presencial.	14-dic-20	14-dic-20	11	7		18
Programa Institucional de Viernes de capacitación para usuarios externos del CNR	Cualquier persona usuaria de nuestros servicios y visitante de nuestras redes sociales	Virtual	08-ene-21	12-mar-21	365	474	23	862
<i>Webinar.</i> Aplicación de la ley de notariado en las solicitudes de Matriculas de Empresa.	Ser usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores Públicos, Despachos Jurídicos y Contables Alumnos de Universidades, Comerciantes Individuales y Jurídicos.	Virtual	15-ene-21	15-ene-21	38	67		105
Fechas de autorización y aprobación de Estados Financieros	Ser usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores Públicos, Despachos Jurídicos y Contables Alumnos de Universidades, Comerciantes	Virtual	29-ene-21	29-ene-21	35	54		89

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
	Individuales y Jurídicos.							
<i>Webinar: "Citas en Línea"</i>	Ser usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores Públicos, Despachos Jurídicos y Contables Alumnos de Universidades, Comerciantes Individuales y Jurídicos.	Virtual	05-feb-21	05-feb-21	13	11		24
Proceso de presentación de solicitud de renovación de matrícula en línea, nuevo formulario electrónico	Ser usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores Públicos, Despachos Jurídicos y Contables Alumnos de Universidades, Comerciantes Individuales y Jurídicos.	Virtual	12-feb-21	12-feb-21	148	161		309
<i>Webinar: "Requisitos para la presentación de Estados Financieros"</i>	Ser usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores Públicos, Despachos Jurídicos y Contables Alumnos de Universidades, Comerciantes Individuales y Jurídicos.	Virtual	19-feb-21	19-feb-21	60	59		119
<i>Webinar: "Requisitos de presentación de inscripción para las matrículas de empresa"</i>	Ser usuario del Registro de Comercio, Abogados, Contadores	Virtual	19-mar-21	19-mar-21	49	10		59

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
	Públicos, Despachos Jurídicos y Contables Alumnos de Universidades, Comerciantes Individuales y Jurídicos.							
Webinar: "Registra tu empresa en la era digital"	Comerciantes Individuales y Jurídicos y población en general	Virtual	25-mar-21	25-mar-21	20	25		45
Reunión Presencial de Usuarios OMC-Santa Ana	Ser usuarios de OMC Santa Ana	Presencial	15-mar-21	15-mar-21	12	3		15
Reunión presencial de Usuarios OMC-Sonsonate	Ser usuarios de OMC Sonsonate	Presencial	02-mar-21	26-mar-21			17	17
Reunión Presencial de Usuarios OMC-Cabaña	Ser usuario de la OMC Cabañas	Presencial	25-mar-21	25-mar-21			12	12
Reunión Presencial de Usuarios OMC-San Vicente	Ser usuario de la OMC San Vicente	Presencial	25-mar-21	25-mar-21			5	5
Reunión Presencial de Usuarios OMC-San Miguel	Ser usuarios de OMC San Miguel	Presencial	05-mar-21	22-mar-21	7	1		8
Reunión Presencial de Usuarios OMC-Morazán	Ser usuario de la OMC Morazán	Presencial	22-mar-21	26-mar-21	6	7	1	14
Mesa Técnica	lote-habientes que han interpuesto denuncia en la Defensoría del Consumidor de acuerdo al art. 28 de la Ley de Lotificaciones	Presencial	21-ene-21 01-feb-21	21-ene-21 01-feb-21	8	12		20
Jornada médica y feria de servicios promovida por Gobernador departamental	Población usuaria de servicios	Presencial	07-feb-21 09-feb-21	07-feb-21 09-feb-21	15	5		20

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
Despachos abiertos RPRH	Usuarios de servicios	23 Despachos abiertos (22 presencial y 1 virtual)	01-ene-21	31-mar-21	34	7		41
Audiencia pública	Invitación por Gobernador departamental de Cuscatlán	Presencial	03-feb-21 11-feb-21	03-feb-21 11-feb-21	38	26		64
Consultas directas del registro de La Libertad	Consultas que los usuarios realizan por las observaciones que obtienen de los instrumentos que necesitan se registren.	Entrevista directa	01-abr-21	30-abr-21	11	7		18
Consultas directas del registro de Usulután	Es la atención que los ciudadanos han solicitado en la Unidad de Atención al Usuario les sea atendido por la jefatura de la oficina, a fin que les sea aclarados algunos conceptos en la calificación de documentos o situaciones particulares sobre inmuebles de estos o de sus clientes.	Realizar la solicitud de la entrevista directa en la Unidad de Atención al Usuario.	01-abr-21	30-abr-21	7	7		14
Consulta directa del registro de Cuscatlán	Es la atención que los ciudadanos han solicitado en la Unidad de Atención al Usuario les sea atendido para que les brinden información sobre el estado de los documentos.	Realizar la solicitud de la entrevista directa en la Unidad de Atención al Usuario.	01-abr-21	30-abr-21	3	4		7

Nombre del mecanismo	Participantes	Modalidad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Género de participantes*			
					H	*-/M	N/E	Total
Cabildo abierto del registro de Cuscatlán	Reunión de seguimiento del proyecto, territorios modelo con identidad, del municipio de San Rafael Cedros, para abordar aspectos relacionados a la legalización de sus parcelas.	Invitación por Gobernador Político Departamental de Cuscatlán.	13-abr-21	13-abr-21	3	4		7

*H: hombre, M: mujer, N/E: no especificó.

Fuente: Unidad de Acceso a la Información Pública, CNR. (2021)

IX. Auditorías Realizadas

El trabajo realizado por la Unidad de Auditoría Interna del CNR en el periodo reportado se presenta a continuación:

Tabla N° 15
Auditorías internas realizadas
Junio 2020 – Mayo 2021

Tipo de Auditoría	Número de Auditorías	Monto auditado US\$	Logros
1. Verificación de fondos del CNR y evaluación al control interno del proceso del ciclo de ingresos.	2	5,055,314	Se brindó confianza a la máxima autoridad y Dirección Ejecutiva, sobre la existencia y manejo de valores a través de: Seguimiento del <i>Examen de Depósitos a Plazo</i> de diciembre de 2019 a junio de 2020 por un monto de US\$2,750,000 y el <i>Examen</i> a diciembre 2020 por US\$2,250,000.00, y el monto de intereses generados por US\$ 55,313.84.-
	1	3,500	Se verificó el buen uso y transparente del <i>Fondo Circulante de Monto Fijo</i> del CNR por US\$3,500.00 a noviembre 2020, generando mejora a su registro contable.
	1	8,237	Se comprobó el buen uso de los fondos, a través de los <i>Arqueos de los Fondos Fijos de Caja Chica y Colecturía</i> del IGCN, a noviembre 2020 por un monto de US\$ 8,237.00.-

Tipo de Auditoría	Número de Auditorías	Monto auditado US\$	Logros
2. 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 y su seguimiento al mes de junio de 2020.	1	758,036	Se ayudó a la Administración al cumplimiento de la <i>Política de Austeridad</i> del CNR, certificando las cifras presentadas como ahorros por la Unidad Financiera Institucional por US\$758,035.60.-
3. Auditorías de gestión y de cumplimiento del área Administrativa.	2	3,896,681	Se contribuyó a la administración a cumplir con la normativa que regula las compras, emitiendo una conclusión limpia sobre el no fraccionamiento de las compras de <i>Libre Gestión</i> realizadas en período 2019 y 2020.
	2	430,509	Se brindó aseguramiento objetivo en el saldo de las existencias de los <i>Bienes de Consumo</i> al 31 de diciembre 2019 y 2020, logrando mejorar la gestión de control y eficiencia en la utilización de los recursos.
	2	439,716	Se brindó aseguramiento objetivo a las existencias de <i>Productos Cartográficos y Geográficos</i> al 31 de diciembre de 2019 por US \$222,265.00, y 2020 por US\$ 217,451.00 generando confianza en la integridad de los saldos.
	3	131,028	Se brindó aseguramiento objetivo a la existencia de cupones de combustible al 31 de diciembre de 2019 por US\$ 49,664.00, al 31/08/2020 por US\$ 35,060 y al 31/12/2020 por un monto de existencias de cupones por US\$ 46,304.-
	1	206,049	Se emitieron mejoras al proceso de contratación de los servicios de instalaciones eléctricas y suministros e instalación de aires acondicionados por el período de 2013 a 2019, con el objeto de ayudar al cumplimiento de los principios de competencia, publicidad, igualdad y transparencia.
	1	646,982	Se generó confianza a la Administración sobre el cumplimiento de las condiciones contractuales en el " <i>Servicio de seguridad para las personas y bienes institucionales del CNR</i> " por el período de febrero a septiembre de 2020.
	1	1,557,626	Se dio 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, por el período de enero a diciembre

Tipo de Auditoría	Número de Auditorías	Monto auditado US\$	Logros
			de 2019 y de enero a agosto 2020.
4. Auditorías de control interno y de cumplimiento legal de las áreas sustantivas.	3	0.00	Se contribuyó a que se alcancen los objetivos institucionales y el fortalecimiento de los componentes de control interno del RPRH través de la evaluación a los procesos de Marginación y Notificaciones, y con los resultados sobre el desempeño laboral de siete empleados de la Dirección del RPRH; para mejorar la efectividad de la administración del riesgo y control.
	2	0.00	Se contribuyó a que se alcancen los objetivos institucionales y el fortalecimiento de los componentes de control interno de los subprocesos de Documentos Mercantiles y Matrículas del Registro de Comercio, para mejorar la efectividad de la administración del riesgo y control.
	1	1,863,929	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.
5. Auditorías de Riesgos a las áreas sustantivas.	4	0.00	Se ayudó a fortalecer la gestión de riesgos del Registro de Garantías Mobiliarias, Registro de Comercio, Registro de Propiedad Intelectual y DIGCN; se impartieron charlas al personal para el fortalecimiento del diseño de los riesgos, para alcanzar sus objetivos.
6. 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 <i>Controles Específicos</i> 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	28	14,997,607	
Se realizaron 41 seguimientos a recomendaciones de auditoría de periodos anteriores.			<ul style="list-style-type: none"> Con su implementación se fortaleció el <i>Sistema de Control Interno</i> en sus cinco componentes (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Seguimiento). Además, contribuyó a la solución de situaciones para mejorar la eficiencia de la administración de las diferentes dependencias del CNR.
Asesorías y opiniones			<ul style="list-style-type: none"> Se brindaron asesorías a la Dirección Ejecutiva y al Consejo Directivo, mediante la emisión de 21 opiniones que ayudaron a la toma de decisiones; y,

Tipo de Auditoría	Número de Auditorías	Monto auditado US\$	Logros
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="597 289 1497 411">Se brindó respaldo y seguridad al CNR, a través de 156 actas de entrega del personal que se retiró o fue trasladado a otras dependencias del mismo CNR, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública. 		

Fuente: Unidad de Auditoría Interna, CNR. (2021)

X. Retos

A pesar de la pandemia mundial por COVID-19, el CNR mantuvo la prestación de los servicios de inscripción de documentos y de emisión de certificaciones al sistema financiero de forma ininterrumpida. Con la reapertura de todas las instalaciones a nivel nacional a partir de junio del mismo año, el desempeño de la institución se vio afectado con la reducción temporal de parte del personal en condiciones de riesgo, incapacidades recurrentes y/o planta no equilibrada en actividades claves, para lo cual la institución reorganizó el personal a fin de atender la demanda de servicios.

Con la imposibilidad de ingresar a los inmuebles se suspendieron temporalmente las inspecciones de campo, lo que afectó los tiempos de respuesta de los servicios catastrales, para lo cual se dispusieron de recursos adicionales en la atención de la mora de estos servicios.

Como respuesta a los retos enfrentados durante el último año de gestión, el CNR debió acelerar la automatización y entrega en línea de sus servicios, pasando de 1 servicio proyectado para el año 2020 a 5 servicios que a la fecha se han puesto a disposición de los usuarios. Sobre la base de economías presupuestarias concretadas y los ingresos percibidos con la reactivación de los servicios, se logró la adquisición de equipo tecnológico por un monto de US\$ 1,107,832.00.

De manera complementaria, la adopción del teletrabajo como estrategia de respuesta ante la pandemia, sirvió para poder atender la demanda de servicios de manera oportuna, garantizando la seguridad de los usuarios y empleados.

Adicionalmente, se adoptó el Protocolo Institucional de Respuesta al COVID-19, con el objetivo de prevenir y reducir su transmisión entre los usuarios y empleados de la institución, y garantizar la continuidad de los servicios.

La falta de firma electrónica certificada u otros medios de autenticación digital, limitan la transformación digital del proceso, como la implementación de la notificación de resoluciones registrales en línea, y como consecuencia limita la aplicación al 100% de la modalidad de teletrabajo.

XI. Gestión Financiera y Ejecución Presupuestaria

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

1. Presupuesto de ingresos

Tabla N° 16
Presupuesto de ingresos por rubro
Junio 2020 – Mayo 2021

Concepto	Presupuesto	Ejecución	% de ejecución
Tasas y derechos.	\$ 47,367,255.00	\$ 47,744,001.41	100.80%
Venta de bienes y servicios.	\$ 1,398,120.00	\$ 1,548,328.63	110.74%
Ingresos financieros y otros.	\$ 1,050,715.00	\$ 867,111.35	82.53%
Venta de activos fijos.	\$ -	\$ 28,531.52	-
Saldo años anteriores.	\$ 1,569,585.00	\$ -	0.00%
TOTAL	\$ 51,385,675.00	\$ 50,187,972.91	97.67%

Fuente: Unidad Financiera Institucional, CNR. (2021)

Definiciones:

- **Tasas y derechos:** Comprende los ingresos percibidos por los servicios prestados por el CNR en las diferentes unidades sustantivas y que están arancelados en las leyes respectivas.
- **Venta de bienes y servicios:** Comprende los ingresos provenientes de la venta de productos (mapas, monografías etc.) y servicios (ventanillas exprés, envío postal, etc.).
- **Ingresos financieros y otros:** Ingresos que recibe el CNR en concepto de intereses ganados en cuentas bancarias, en depósitos a plazos, cobro de intereses y multas por moras (regulados por las leyes correspondientes).
- **Ventas de activos fijos:** Ingresos percibidos de manera excepcional, cuando se vende bienes (equipos, mobiliario, vehículos) que han estado disponibles para el uso institucional, pero que ya no se seguirán utilizando o porque han cumplido su vida útil y se quiere recuperar su valor de desecho.

2. Presupuesto de egresos

Tabla N° 17
Presupuesto de egresos por rubro
Junio 2020 – Mayo 2021

Concepto	Presupuesto	Ejecución	% de ejecución
Remuneraciones.	\$ 33,644,805.00	\$ 30,413,558.67	90.40%
Adquisiciones de bienes y servicios.	\$ 6,788,055.00	\$ 4,193,685.40	61.78%
Gastos financieros y otros.	\$ 3,365,340.00	\$ 2,591,625.72	77.01%
Transferencias corrientes.	\$ 13,595.00	\$ 19,995.24	147.08%
Inversiones en activos fijos.	\$ 4,314,020.00	\$ 1,517,742.42	35.18%
Amortizaciones de endeudamiento público	\$ 3,259,860.00	\$ 3,259,844.32	100.00%
TOTAL	\$ 51,385,675.00	\$ 41,996,451.77	81.73%

Fuente: Unidad Financiera Institucional, CNR. (2021)

Definiciones:

- **Remuneraciones:** Rubro de gastos que comprende el pago de salarios, aportaciones patronales al ISSS, AFP, IPFA e INPEP; también lo correspondiente al pago de prestaciones como vacación, aguinaldo, lentes y bonos.
- **Adquisición de bienes y servicios:** Rubro de gastos que registra la compra de productos y servicios necesarios para el funcionamiento institucional, tales como agua envasada, café, papelería, materiales para mantenimiento, servicios básicos (agua potable, energía eléctrica y comunicaciones), combustible, etc.
- **Gastos financieros:** Comprende el pago de intereses y comisiones bancarias, se incluye también en este rubro el gasto por la contratación de seguros.
- **Transferencias corrientes:** Comprende las erogaciones realizados por el CNR, cuando trasfiere recursos para el funcionamiento de la misión ante la OMPI, u otra representación que se pueda tener en el extranjero.
- **Inversiones en activos fijos:** Incluye las erogaciones realizadas para la adquisición de mobiliario, equipos de computación, licencias, vehículos, terrenos y edificaciones para las oficinas del CNR, entre otros.
- **Amortización de endeudamiento público:** Salidas de fondos destinados al pago de préstamos contratados para la ejecución de proyectos, caso particular el proyecto de Modernización Fase II que actualmente se tiene con el BCIE.

XII. Proyecciones

El Centro Nacional de Registros, en línea con su visión estratégica de facilitar los servicios registrales y catastrales a los usuarios sobre la base de la innovación y la excelencia, tiene previsto en el corto y mediano plazo, realizar lo siguiente:

- Se continuará con la automatización y digitalización de 5 servicios, con la finalidad de entregarlos a los usuarios de manera ágil y oportuna, ahorrándoles tiempo y dinero para su obtención.
- Se dará continuidad al proyecto de actualización de la información catastral y su vinculación a las bases de datos registrales, con la finalidad de asegurar la efectividad de los servicios.
- Se continuará con el proyecto de rediseño de los procesos institucionales a fin de adecuarlos en su totalidad a la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
- Se participará en la ejecución de la Estrategia Nacional de la Propiedad Intelectual.
- Se establecerá un Centro de Apoyo a la Tecnología e Innovación (CATI).
- Se mantendrá la certificación de sus procesos bajo la norma internacional de la calidad ISO 9001:2015, para asegurar la calidad de los servicios y la mejora continua en el CNR.
- Se dará continuidad a la digitalización de documentos, con el objetivo de liberar espacios en archivos para el resguardo de libros y expedientes.
- Trasladar las oficinas administrativas del CNR en el municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz.