

**ACUERDO No. 253-CNR/2021.** El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número cinco: “Presentación, para aprobación del Consejo Directivo, del Plan Operativo Anual 2022 de las unidades organizativas”; de la sesión ordinaria número treinta y cinco, celebrada en forma virtual y presencial, a las catorce horas del quince de diciembre de dos mil veintiuno; punto expuesto por el Director de Innovación y Proyectos Estratégicos, César Alberto Arriola Flores; y,

**CONSIDERANDO:**

- I. Que las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR, en su artículo 15 regula que “El Consejo Directivo, aprobará el Plan Estratégico, que deberá contener los objetivos y metas institucionales acordes a la Visión y Misión del Centro Nacional de Registros (CNR), y la Administración Superior, revisará su cumplimiento por lo menos una vez al año. La Gerencia de Planificación, en coordinación con el Nivel Ejecutivo, serán los responsables de formular el Plan Estratégico y sus reprogramaciones, serán aprobadas por el Consejo Directivo”; y en su artículo 16 establece que “La valoración de riesgos, como componente del Sistema de Control Interno, deberá estar sustentada en una planificación participativa, y de divulgación de los planes, para lograr compromiso sobre el cumplimiento de los mismos. El nivel ejecutivo formulará, divulgará, ejecutará y realizará el seguimiento del Plan Anual Operativo, el cual deberá ser aprobado por el Consejo Directivo”.
- II. Que el Plan Estratégico Institucional del CNR 2019-2024 es el siguiente:

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 y 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%

- III. Que los resultados del PEI 2019-2024, a noviembre 2021, son:



Nº	INDICADOR	Meta 2021	Resultado 2021	Desempeño 2021	Meta 2022
1	Índice de satisfacción de usuarios externos	88%	84.63%	96.17%	89%
2	Número de quejas de los usuarios externos.	350	404	84.57%	300
3	Nivel de ejecución de la inversión. (1)	79%	-	-	81%
4	Utilidad de operación. (2)	10%	36.06%	360.60%	10.5%
5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta (3)	87%	88.97%	102.26%	88%
6	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	10	15	150.00%	12
7	Índice de satisfacción del cliente interno.	87%	85.53%	98.31%	88%
8	Índice de actualización cartográfica.	71%	74.00%	104.22%	72%
9	Índice de clima organizacional (4).	62%	81.20%	100.00%	68%
10	Índice de formación del talento humano.	72%	71.80%	99.72%	73%
11	Cumplimiento del desempeño organizacional.	91%	98.11%	107.81%	91.5%

**Notas:**

(1) Indicador no medio en 2021, Acuerdo No. 119-CNR/2020.

(2) Resultado al III trimestre de 2021.

(3) Resultado a noviembre 2021.

(4) Se presenta resultado de 2020. Los resultados de la medición de 2021 se tendrá en enero de 2022.

IV. Que las modificaciones del PEI-2019-2024 solicitadas son:

## 4. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL PEI 2019-2024

### Indicadores y metas actuales

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2020	META ANUAL			
				2021	2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Número de quejas de los usuarios externos.	400	350	300	275	250

### La reprogramación solicitada de indicador

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido.	62.62%	N/A	N/A	70%	80%	90%

TIEMPO CICLO:	5 días hábiles para responder el caso al usuario (recepción del caso, emitir respuesta al usuario y finalizar caso en Sistema de Atención Ciudadana Institucional - SACI).
INICIO DEL TIEMPO CICLO:	Con ingreso del caso a SACI.
TIEMPO CICLO DISTRIBUIDO:	1 día hábil para recepción, análisis y distribución del caso por GDN
FINALIZAR TIEMPO CICLO:	4 días hábiles para elaborar y enviar la respuesta al usuario y finalizar el caso en SACI por el proceso involucrado.
FINALIZAR TIEMPO CICLO:	Finalización del caso a SACI.

### Indicadores y metas actuales

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
PROCESOS	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	0	5	10	12	14	15

### Reprogramación solicitada de indicador

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
PROCESOS	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	0	5	10	20	22	25

Que solicita la modificación de la meta, únicamente del valor numérico del siguiente indicador, está enfocado al objetivo de procesos en cuanto al número de productos y servicios ofrecidos en línea, así:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
TALENTO HUMANO	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y liderazgo desarrollando el potencial de nuestra genta.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	62%	68%	74%	75%

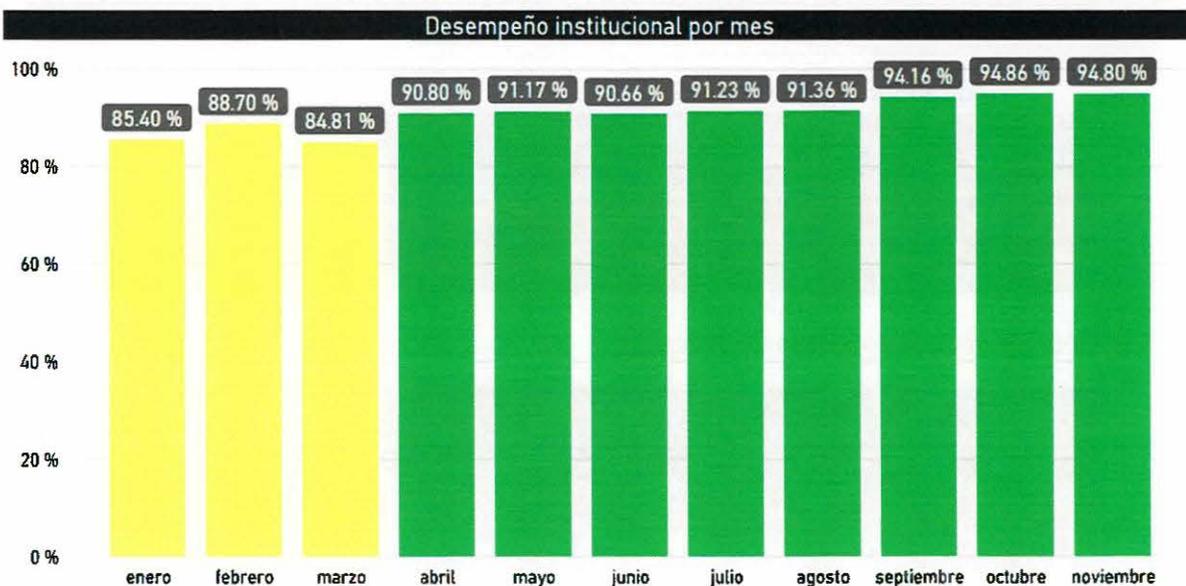
### Resultados

2018	2020
7.6	8.1

El siguiente indicador que solicitamos modificar nuevamente su meta, únicamente el valor numérico, es el indicador relacionado por medio del cual medimos el clima organizacional. Elevar la meta del clima organizacional para el año 2022, 2023 y 2024 a un 80%; así:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
TALENTO HUMANO	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y liderazgo desarrollando el potencial de nuestra genta.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	80%	80%	80%	80%

## 5. DESEMPEÑO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021



- V. Que durante el 2021 se aprobaron 27 modificaciones a los Planes Operativos Anuales de las 23 Unidades Organizativas que formaban al CNR. Para cada una de las solicitudes, se siguió el procedimiento estipulado en el Manual de Planificación Participativa, el cual indica aquellos casos para los que es factible solicitar alguna modificación, debiendo de ser revisada, en su parte técnica, por la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, y autorizada por la Dirección Ejecutiva.
- VI. Que en la perspectiva de usuarios se tiene: Mejorar el tiempo de respuesta para ser atendido en ventanilla; mejorar el aplicativo para gestión de filas; incrementar a 7 servicios con tiempo de respuesta de 1 día, adicionando el servicio de constitución de hipotecas y donaciones en las 14 oficinas del Registro de La Propiedad Raíz e Hipotecas; simplificar los procedimientos de recepción y despacho del Registro de Comercio; estandarizar los criterios registrales; implementar las consultas de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales en línea; automatizar el servicio de Ubicaciones Catastrales del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN); brindar el servicio de Certificación de la Denominación Catastral, informes e impugnaciones en línea; adaptar el Sistema de Registro de Garantías Mobiliarias a dispositivos móviles; fortalecer el Centro de Contacto.
- VII. Que en la perspectiva financiera se tiene: Dar seguimiento, evaluar, controlar y administrar el presupuesto institucional y los recursos financieros; dar seguimiento a la ejecución del Plan de Compras 2022, y realizar acciones encaminadas a mejorar su ejecución; rediseñar el proceso de gestión de las adquisiciones; realizar acciones de concientización, actualizando constantemente las comparativas de consumo en telefonía, combustible, consumibles y servicios en todas las oficinas; realizar una revisión integral de los vehículos,

previo a su mantenimiento, revisando el presupuesto para cada proceso; dar seguimiento a la programación física y financiera de los proyectos institucionales.

- VIII. Que en la perspectiva de procesos se tiene: Adecuar el SIRyC en cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos; mejorar la consulta del Sistema de Búsqueda de Índices de Propietarios, Certificación de Carencia de Bienes e Historial Registral de 10 años; implementar certificaciones literales de balances y constancias de balances con firma electrónica certificada; implementar la presentación de escritos de trámites y solicitudes de servicios post-registrales y anexos de signos distintivos; implementar presentación de solicitudes nuevas post-registrales y anexos en línea de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales; ejecutar proyecto de reducción de transacciones en Oficinas de Mantenimiento Catastral (OMC); diagnosticar e implementar acciones de mejora en el proceso de mantenimiento catastral; actualizar productos cartográficos y de información geodésica; simplificar servicios en línea con pago electrónico, depurar la base de datos de registros comunes.
- IX. Que en la perspectiva del talento humano se tiene: Capacitar al personal en áreas registrales, técnicas y jurídicas; impulsar actividades de integración en el personal, relaciones de trabajo, comunicación interna y trabajo en equipo; identificar e impulsar mejoras al personal de las áreas de atención al usuario.
- X. Que por lo explicado solicita al Consejo Directivo: 1. Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2021. 2. Autorizar la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas siguientes: 2.1) Número de quejas de los usuarios externos, sustituir por *Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido, con metas de 70% para 2022, 80% para 2023 y 90% para 2024.* 2.2) Número de productos y servicios ofrecidos en línea, *eleva la meta a 20 para 2022, 22 para 2023 y 25 para 2024.* 2.3) Índice de clima organizacional, *eleva la meta al 80% para 2022, 2023 y 2024;* 3. Reactivar la medición del indicador Nivel de ejecución de la inversión. 4. Aprobar la Planeación Operativa Anual 2022 (POA 2022); 5. Darse por enterado del informe de modificaciones al POA 2021 y convalidar lo actuado por la administración.

**Por tanto**, el Consejo Directivo, con base en lo informado anteriormente por dicho funcionario y lo reglado en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR:

**ACUERDA: I) Darse por enterado** de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2021. **II) Autorizar** la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas siguientes: a) Número de quejas de los usuarios externos, sustituir por *Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido, con metas de 70% para 2022, 80% para 2023 y 90% para 2024.* b) Número de productos y servicios ofrecidos en línea, *eleva la meta a 20 para 2022, 22 para 2023 y 25 para 2024.* c) Índice de clima organizacional, *eleva la meta al 80% para 2022, 2023 y 2024;* **III) Reactivar** la medición del indicador Nivel de ejecución de la inversión. **IV) Aprobar** la Planeación Operativa Anual 2022 (POA 2022); **V) Darse por enterado**

del informe de modificaciones al POA 2021 y convalidar lo actuado por la administración. VI) **Comuníquese.** Expedido en San Salvador, veinte de diciembre de dos mil veintiuno.



Jorge Camilo Trigueros Guevara  
Secretario del Consejo Directivo

