

ACUERDO No. 106-CNR/2023. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número seis: **Unidad de Compras Públicas. Subdivisión seis punto tres: Modificación a la PAC 2023, en cuanto a la adquisición del Sistema Toma Turno para el CNR a nivel nacional;** de la sesión ordinaria número dieciocho, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas del meridiano del veinticuatro de mayo de dos mil veintitrés; punto expuesto por el jefe de la Unidad de Compras Públicas -UCP-, Andrés Rodas Gómez; y,

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al Decreto Legislativo N°652 publicado en el Diario Oficial número 43, Tomo N°438, del 2 de marzo de 2023, está vigente a partir del 10 de marzo del referido año la Ley de Compras Públicas; la que en su artículo 17 en el inciso 1° regula la Planificación Anual de Compras (PAC) que es *“un documento clave de planificación, tiene como función principal servir como una herramienta de gestión mediante la cual cada institución organiza y controla las contrataciones y el enfoque de implementación de sus procedimientos según el objeto contractual; será elaborado anualmente y se actualizará periódicamente. En su inciso 4° atribuye la responsabilidad de la elaboración de la PAC, a la UCP, Unidades Solicitantes y Unidad Financiera Institucional o quien haga sus veces, conforme los lineamientos que emita la DINAC”*.
- II. Que según el lineamiento emitido por la Dirección Nacional de Compras Públicas No. 1-01 establece la elaboración del Plan Anual de Compras (PAC) en el que se indica que *“El plan anual de compras, es un documento clave para la planificación de las adquisiciones de las instituciones. La función principal del plan anual de compras, es servir como una herramienta de administración por medio del cual la institución supervisa las actividades de contratación de la UCP, y la DINAC podrá monitorear la realización de lo planificado”*. Según el mismo, la modificación al plan, se realiza cuando *“un cambio material a un plan de compras es necesario o apropiado, ante ello, la institución debe preparar una modificación y obtener la aprobación de la autoridad máxima antes de iniciar una adquisición nueva o modificada”*; constituyendo un cambio material al plan *“Una nueva compra es agregada con un valor estimado de USD\$25,000.00 o más y un método diferente a Contratación Directa o Elección Única, será usado para elegir al contratista o consultor”*.
- III. Que en 1995 se implementó en el CNR el sistema de Atención en Colas –Rompefilas-, en 2007 se inició en las Oficinas de Mantenimiento Catastral (OMC) con el sistema de Tickets Ingreso de Ventanilla Externa en todo el país, quedando el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH) con el sistema de Rompefilas; en 2016 se desarrolló el sistema de Toma Turnos (Turnomatic) para los 14 departamentos y todas las oficinas registrales.



- IV. Que de enero a abril de 2023 se han atendido más de 450 mil usuarios a nivel nacional, en 2022 se atendieron 1,252,061 usuarios con un promedio de atención por debajo de 25 minutos, con excepción de atención a usuarios de OMC en oficinas departamentales.
- V. Que la unidad solicitante, justifica su solicitud considerando que la herramienta informática actual presenta oportunidades de mejora debido a lo siguiente: 1. la base de datos no la genera de forma automática el sistema, solo puede ser descargada por el administrador de la plataforma, quien la envía en archivo de Excel cada 15 días, 2. No se tiene detalle de tiempos por cada transacción, se recibe el consolidado de los promedios por tipo de servicio. 3. Existen “caídas” recurrentes del sistema. 4. No se tiene el detalle de transacciones por ventanilla, por lo que no se pueden generar reportes de productividad, ni se puede ver detalle de su desempeño. 5. No hay aplicativo para envío de notificaciones.
- VI. Que la nueva solución permitirá: 1. Mejor administración del flujo de usuarios. 2. Mejorar la experiencia de usuarios. 3. Registro de datos e integración con base de datos. 4. Notificaciones automatizadas. 5. Mercadeo dinámico. 6. Medición, control y gestión de los tiempos de espera. 7. Tableros de información y reportes en tiempo real. y 8. Nuevos y modernos equipos para gestión de filas a nivel nacional. También permitirá en cuanto *al seguimiento de usuarios*: medir, controlar y gestionar los tiempos de espera para cada uno de los procesos, con reportes e informes históricos y en tiempo real; en lo que respecta al *aumento de la productividad*: evaluación del rendimiento y productividad de las oficinas y agentes de servicio en periodos específicos; en lo que atañe a *optimizar los procesos*: es una solución que se adapta a las necesidades específicas de cada usuario configurando de acuerdo a los recursos y estrategia del negocio; y por último, en cuanto *a la productividad del propio empleado*: el agente de ventanilla podrá medir y evaluar su desempeño laboral en tiempo real.
- VII. Que la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégico (DIPE), ha presentado solicitud y justificación para la implementación de un sistema de gestión de filas para las oficinas del CNR a nivel nacional, con el fin de garantizar un tiempo máximo de atención en ventanillas de 25 minutos, y a su vez, ha solicitado autorización para hacer la gestión de incorporar a la PAC, con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva por medio de la Hoja de Instrucción 1780, para hacer proceso de contratación denominado “Implementación de Solución de Sistema de Gestión de Filas para las Oficinas del CNR a nivel nacional”; hasta por un monto de \$145 000.00;
- VIII. Que la inversión incluye licenciamiento, servicios de infraestructura central, implementación de la solución a nivel nacional, desarrollo de la integración, hardware (con garantía de 1 año), manifestando que es necesaria la contratación de esta solución para garantizar un tiempo máximo de atención en ventanillas de 25 minutos a nivel nacional, y mejorar la experiencia de fila de los usuarios, evitar aglomeraciones y

optimizar el tiempo de espera, lo cual permitirá mejorar la atención. Por ello, ha solicitado a la UFI, la factibilidad financiera para desarrollar proceso de contratación de la referida solución quien por medio de memorando UFI-205/2023, hace del conocimiento que es factible asignar recursos para dar cobertura presupuestaria hasta por \$145 000.00 por medio de la reorientación de las economías salariales generadas, para lo cual será necesario tramitar modificación presupuestaria ante la Dirección General de Presupuestos (DGP), previa autorización del Consejo Directivo; es así que en este orden de ideas, en esta misma fecha fue presentado al consejo la autorización del ajuste presupuestario por \$145 000.00 para la adquisición de la "Implementación de Solución de Sistema de Gestión de Filas para las Oficinas del CNR a nivel nacional"; aprobado mediante acuerdo 103-CNR/2023, acordándose también que requerirá el visto bueno de la Dirección General de Presupuesto, por tratarse de la utilización de la siguiente manera de las economías salariales:

ORIGEN

LÍNEA DE TRABAJO	RUBRO/ESPECÍFICO DE GASTO	MONTO
0101-DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN	51-REMUNERACIONES	
	51201-SUELDOS	\$ 145 000.00

DESTINO

LÍNEA DE TRABAJO	RUBRO/ESPECÍFICO DE GASTO	MONTO
0101-DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN	61-INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	
	61403-DERECHOS DE PROPIEDAD INTELLECTUAL	\$ 145 000.00

El expositor, con base en la justificación de la unidad solicitante y en base legal relacionada; en uso de sus atribuciones legales, solicita al Consejo Directivo:

1. Autorizar a la Unidad de Compras Públicas (UCP), a la Unidad Financiera Institucional (UFI) y a la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos (DIPE) para incorporar la modificación a la PAC 2023, el monto de \$145 000.00 a fin de gestionar el proceso de contratación para la "Implementación de Solución de Sistema de Gestión de Filas para las Oficinas del CNR a nivel nacional", por un período de 1 año.
2. Autorizar al director ejecutivo o al subdirector ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones del PAC.

Por tanto, el Consejo Directivo, con base en lo justificado por la unidad solicitante, las disposiciones legales antes citadas y a solicitud del expositor, en uso de sus atribuciones legalmente conferidas:

ACUERDA: I) Autorizar a la Unidad de Compras Públicas (UCP), a la Unidad Financiera Institucional (UFI) y a la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos (DIPE) para incorporar la modificación a la PAC 2023,

el monto de \$145 000.00 a fin de gestionar el proceso de contratación para la “Implementación de Solución de Sistema de Gestión de Filas para las Oficinas del CNR a nivel nacional”, por un período de 1 año. II) **Autorizar** al director ejecutivo o al subdirector ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones del PAC. III) **Comuníquese**. Expedido en San Salvador, veinticinco de mayo de dos mil veintitrés.



Jorge Camilo Trigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

