



MEMORIA DE LABORES ENERO - DICIEMBRE 2022  
CENTRO NACIONAL DE REGISTROS



**CNR**

Centro Nacional  
de Registros

W A L E





# Contenido

<b>I. Introducción</b>	8
<b>II. Organización</b>	11
2.1 Organigrama institucional	11
<b>III. Plan Institucional</b>	12
3.1 Marco legal	12
3.2 Marco Filosófico Institucional	12
3.3 Política de la Calidad	13
3.4 Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024	14
<b>IV. Logros institucionales</b>	16
4.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios registrales y geográficos – catastrales	37
4.1.1 Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH)	17
4.1.2 Registro de Comercio (RC)	20
4.1.3 Registro de la Propiedad Intelectual (RPI)	21
4.1.4 Registro de Garantías Mobiliarias (RGM)	24
4.1.5 Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN)	24
4.2 Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta en la prestación de servicios	28
4.3 Medición de la percepción ciudadana	32
4.4 Atención al usuario externo	33
4.4.1 Atención en ventanillas	33
4.4.2 Centro de Contacto	33
4.4.3 Comunicación por redes sociales	34
4.5 Talento humano	37
4.5.1 Desarrollo humano	37
4.5.2 Desarrollo del talento humano	39
4.5.3 Igualdad de género e inclusión social	40
4.7 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios	42
4.8 Auditorías internas realizadas	43
4.9 Información pública y transparencia	46
4.10 Optimización del uso de los recursos	46
4.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura	46
4.10.2 Fortalecimiento de la seguridad	47
4.10.3 Medio ambiente	48
4.10.4 Gestión documental	48
<b>V. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual</b>	49
<b>VI. Ejecución Presupuestaria</b>	51
6.1 Ingresos presupuestados y reales 2022	51
6.2 Egresos presupuestados y reales 2022	52



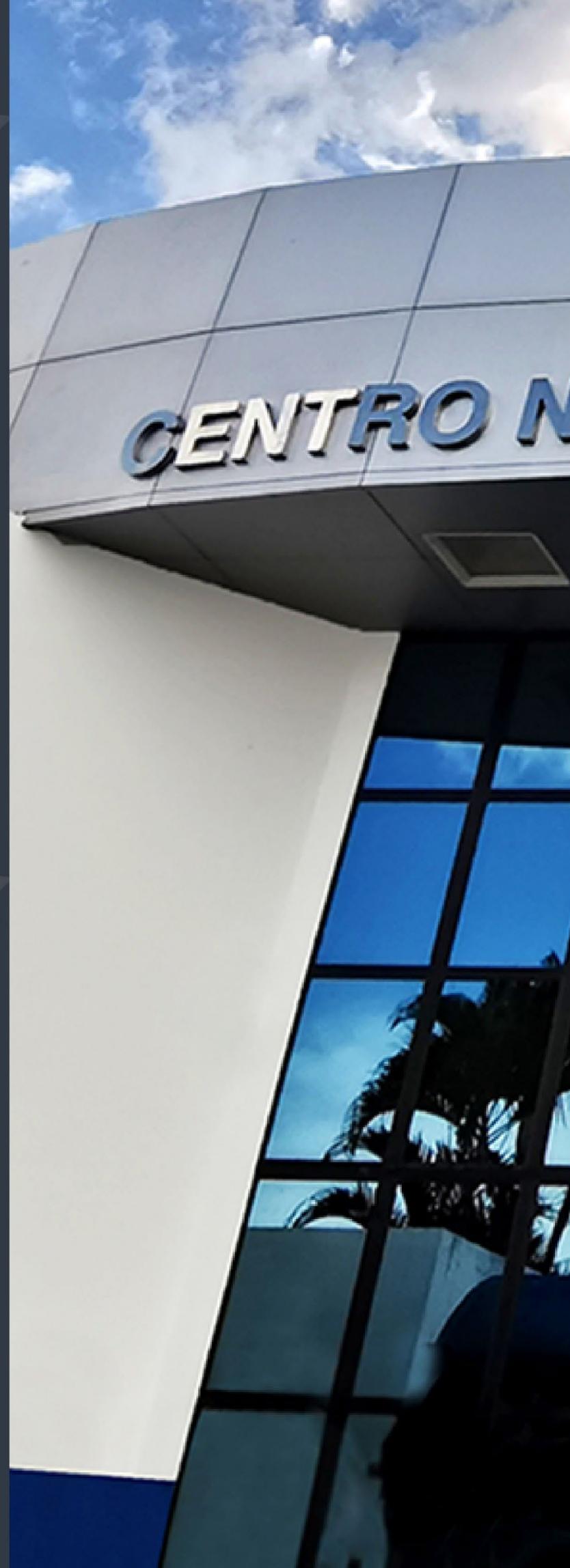
# Centro Nacional de Registros

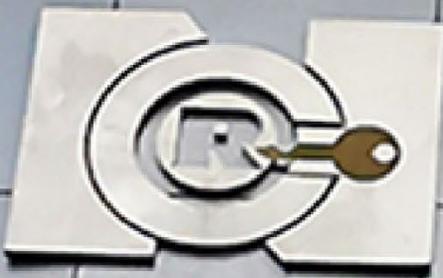
ENERO - DICIEMBRE 2022

---



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR





ACIONAL DE REGISTROS

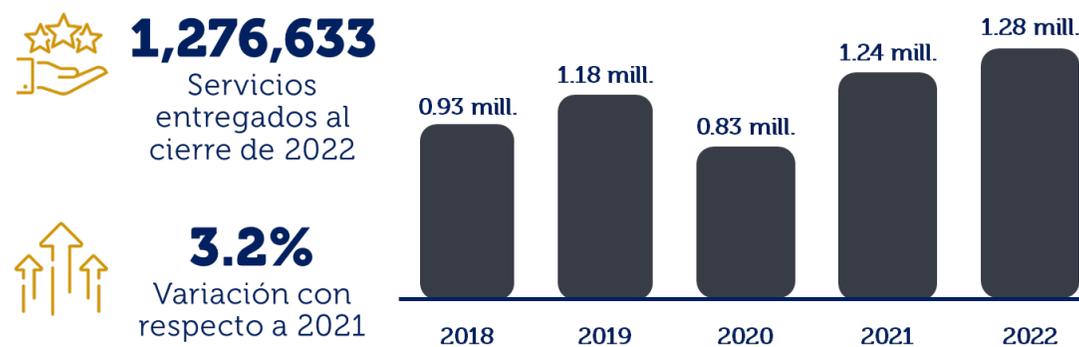




## I. Introducción

El Centro Nacional de Registros, por medio de la *Memoria de Labores* presenta los resultados obtenidos de enero a diciembre del año 2022, los cuales han sido positivos y posibles de alcanzar, gracias al permanente compromiso y profesionalismo que caracteriza al personal ejecutivo, técnico y operativo, identificado con la misión y visión institucional; así como, también por el apoyo y directrices brindados por el Consejo Directivo, Dirección y Subdirección Ejecutiva, para realizar las acciones claves que conllevan al desarrollo institucional en beneficio de los usuarios, otras partes interesadas y del personal.

Siendo así que, el CNR al cierre del año 2022, muestra nuevamente su mejor desempeño histórico al entregar a los usuarios una cantidad total de 1 276 633 servicios, 3.2% por encima del año 2021 (1 237 514) y 8.2% por encima del año 2019 (1 180 077), años en que se registró la mayor entrega de servicios. Persistiendo en las reducciones significativas en los tiempos de respuesta, obteniendo un ingreso total por US\$73.8 millones, de los cuales el 84.0% (US\$62.0) fueron generados por la cantidad de servicios demandados.



Dichos resultados estuvieron influenciados por el entorno de crecimiento económico, así como, por las acciones realizadas por las autoridades del CNR para el continuo mejoramiento en los procesos, con el objetivo de seguir brindando servicios de calidad a los usuarios de las cinco unidades misionales, siempre apuntando a la reducción en los tiempos de respuesta en más servicios, facilitando además, el acercamiento de los mismos a la población usuaria, en cuanto a la mejora continua en las plataformas de acceso digital y la obtención de más servicios con Firma Electrónica Certificada, así como, mejoras en las instalaciones de las oficinas.

En tal sentido, se realizaron, entre otras, las acciones de mejora siguientes:

- Reducción de los tiempos de respuesta a 1 día hábil, en más servicios en las cinco unidades misionales así: Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (6), Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (5), Registro de Comercio (28), Registro de la Propiedad Intelectual (10) y Registro de Garantías Mobiliarias (15).
- Se entregaron más servicios con Firma Electrónica Certificada:
  - Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas: *Carencia de Bienes, Índice de Propietarios e Historial Registral*. Entregándose 10 615 servicios, incluyendo el servicio de *Certificación Extractada* que se implementó en el mes de noviembre del año 2021.
  - Registro de Comercio: *Certificación de Balance y Constancia de Balance*. Entregándose 7 417 servicios, incluyendo el servicio de *Renovación de Matrícula de Empresa* que se implementó en el mes de noviembre del año 2021.
  - Registro de la Propiedad Intelectual: 118 servicios de *Depósito de Obras de Derecho de Autor*.



- Registro de Garantías Mobiliarias: 1 255 servicios, correspondientes a: *Certificación extractada, Certificación Literal de Inscripción, Constancia de situación registral del deudor, Certificación de Formulario de Ejecución Inicial de la Garantía y Certificación de Formulario de Finalización de Ejecución de la Garantía.*
- Instituto Geográfico y del Catastro Nacional: 58 757 servicios de *Revisión de Planos.*

En cuanto al *Proyecto de traslado de información del Registro Inmobiliario al Sistema de Información Registro y Catastro (SIRYC)*, al cierre del 2022 se realizaron traslados, según el siguiente detalle: desde el 10 de abril se inició con el traslado de Folios Personales del departamento de San Salvador, realizando hasta el mes de diciembre 35 531 traslados. Lo que significa el 25.46% correspondiente a 62 254 traslados realizados de un universo de 244 513.

En el marco del *Proyecto de Vinculación de la Información Registro Catastro*, se ha finalizado la Etapa I de los municipios de: Mejicanos, Guazapa, San Martín, El Paisnal, Soyapango, Aguilares, Santo Tomás, Santiago Texacuangos, Rosario de Mora, Ilopango, Nejapa y Ayutuxtepeque, haciendo un total de 55 529 parcelas vinculadas y validadas.

Sobre el Proyecto "Desarrollo de un Sistema de Información Geográfico a nivel nacional", que inició en el mes de febrero del 2022 y cuya finalización está programada para febrero del año 2024, al cierre de diciembre se obtuvo un avance físico de 27.84% logrando un cumplimiento de 89% respecto a lo programado. En cuanto al avance financiero se logró un 89% de cumplimiento respecto a lo programado.

Por su parte, el Registro de Comercio realiza esfuerzos de análisis de su marco regulatorio para plantear propuestas de reformas que promuevan y habiliten la desmaterialización en los procesos, mejorando la eficiencia y calidad de estos. Estos esfuerzos se encuentran alineados con el inminente *Proyecto de Modernización del Registro de Comercio* que se ejecutará en el próximo año 2023.

De igual manera, se contribuyó al ordenamiento y desarrollo local, con el establecimiento de 22 límites municipales entregados a la Asamblea Legislativa y aprobados por esta 7 de ellos, que involucraron a 13 municipios de 8 departamentos del país.

Mediante la cooperación y coordinación interinstitucional se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se extendieron 1 447 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.
- Se realizaron 7 183 inscripciones al Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), favoreciendo a igual número de adjudicatarios.
- Se atendieron 49 solicitudes de informes de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia (CSJ).
- Se atendieron 57 224 solicitudes de la Fiscalía General de la República (FGR), contribuyendo con ello al combate de la corrupción y la delincuencia del país.

En relación con la Gestión Estratégica y de la Calidad, siguió enfocada en el rediseño de los procesos adoptando nomenclatura BPMN, con esta actividad se ha logrado un paso importante y fundamental para la optimización y automatización de los procesos, logrando así la reducción de los tiempos de respuesta. Adicionalmente se trabajó en la entrega de 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.

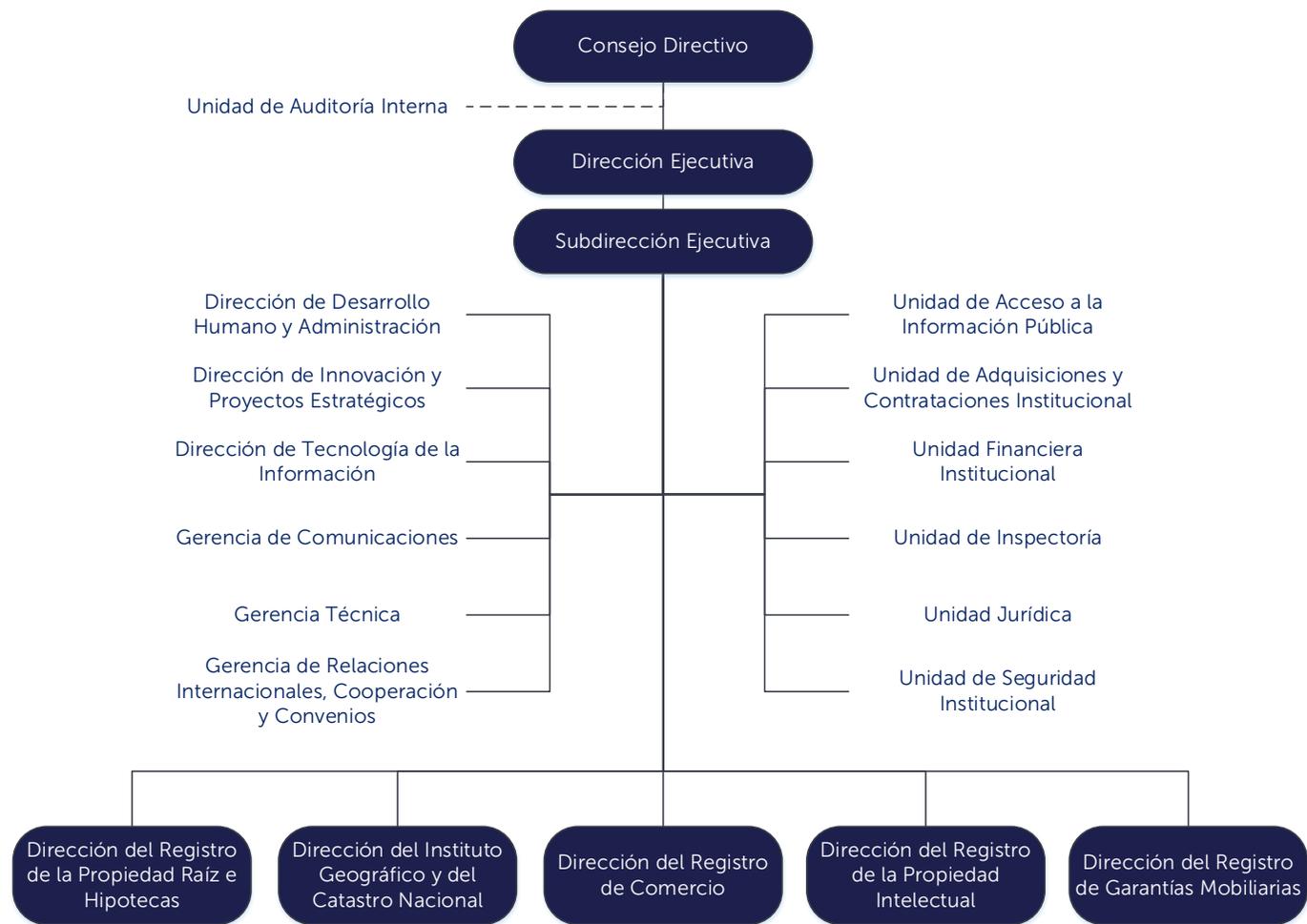
Es importante destacar que el CNR mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, buscando siempre alcanzar la excelencia y de esta forma seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de El Salvador.





## II. Organización

### 2.1 Organigrama institucional



Acuerdo de Consejo Directivo No. 259-CNR/2022 de fecha 10 de noviembre del 2022, mediante el cual se aprobaron cambios en la estructura del CNR, a partir del 01 de diciembre del 2022, Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos



## 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.

Actualmente el CNR está conformado por 5 Unidades Misionales, siendo estas: 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, por la de Desarrollo Humano y Administración y por la de Innovación y Proyectos Estratégicos, así como, 10 Unidades de apoyo, 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 nueve células registrales, las cuales funcionan a partir de convenios entre el CNR y otras instituciones como: el Fondo Social para la Vivienda (FSV), el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), para atender en exclusividad la demanda de la población usuaria de estas instituciones.

### 3.2 Marco Filosófico Institucional

<b>Misión</b>	<b>Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador.</b>
<b>Visión</b>	<b>Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales.</b>



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.

En razón de lo antes expuesto, el CNR ha enunciado su Política de la Calidad de la siguiente manera: *"Brindar servicios registrales con innovación, eficiencia y calidad"*.

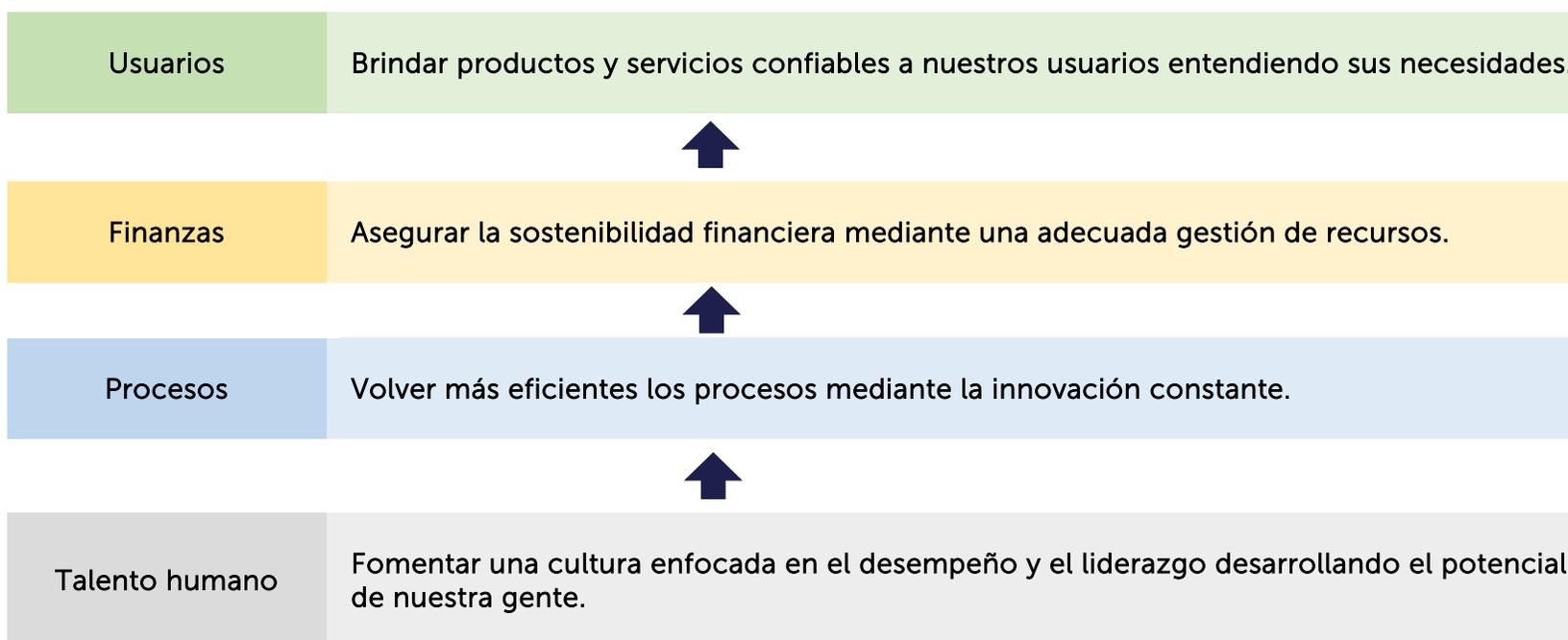
Siguiendo la ruta hacia la excelencia en la prestación de los servicios a los salvadoreños, en el mes de septiembre de 2022, esta administración sometió a los cinco procesos misionales que prestan servicios con alcance nacional y a 5 procesos de apoyo a una auditoría de la calidad internacional realizada 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

Con fecha 10 de enero del 2020, el Consejo Directivo del CNR aprobó el “Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024” de la siguiente manera:

#### Mapa Estratégico





## Objetivos e Indicadores Estratégicos

De acuerdo con el mapa estratégico, se establecieron objetivos y los indicadores para el monitoreo del cumplimiento de éstos, los cuales se describen a continuación en el cuadro No. 1.

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

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	62.62%	-	-	70%	90%	92%
02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		04.- Utilidad de operación	9%	9.5%	10%	10.5%	11%	11.50%
03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	75%	86%	87%	88%	90%	92%
		06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	0	5	10	20	22	25
		07.- Índice de satisfacción de cliente interno	80%	86%	87%	88%	89%	90%
		08.- Índice de actualización cartográfica	69%	70%	71%	72%	73%	74%
04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	50%	56%	80%	80%	80%	80%
		10.- Índice de formación del talento humano	70%	71%	72%	73%	74%	75%
		11.- Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90%	90.5%	91%	91.5%	92%	92.5%

Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2022).

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 anuales con la finalidad de coadyuvar los objetivos estratégicos definidos para cada perspectiva.



Quer  
cóm  
C





## **IV. Logros institucionales**

En este apartado se exponen los resultados más relevantes alcanzados por el CNR durante el año 2022. 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.

El giro fundamental del CNR es el registro de derechos en los siguientes ámbitos: actividades mercantiles e industriales, creaciones intelectuales, así como, el registro de todos los gravámenes y afectaciones que recaigan sobre inmuebles.

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 en la mejora continua en los tiempos de respuesta en la entrega de los mismos, así como, en la optimización en el uso de los recursos.

### **4.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios registrales y geográficos – catastrales.**

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 con el volumen de transacciones generadas.

#### **4.1.1 Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH)**

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 registral OF<sup>1</sup>.

Las solicitudes de servicios atendidas y resueltas en las 14 oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (registro inmobiliario)<sup>1F</sup><sup>2</sup> ascienden a 938 079 de las cuales 392 195 (41.8%), corresponden a documentos que requieren ser calificados para efectos de inscripción e incluye aquellos que fueron inscritos y los que quedaron observados, tales como: escrituras de propiedad, de hipotecas, entre otros; y el resto, 545 884 (58.2%), son documentos de otra naturaleza, tales como: certificaciones, documentos retirados sin inscribir, informes registrales, etc., lo cual se muestra en el cuadro No. 2.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Ubicadas en los 14 departamentos del país.



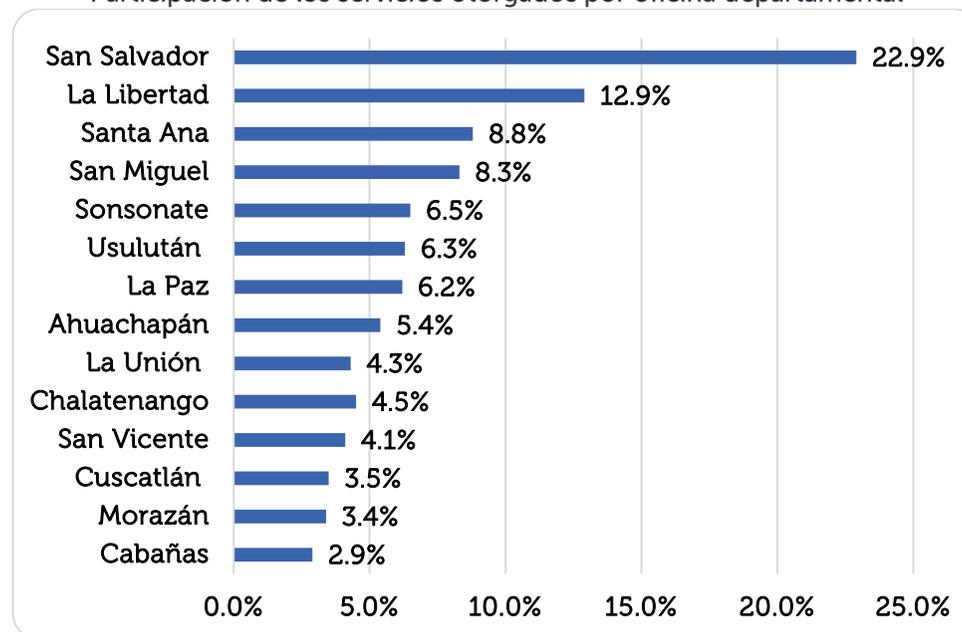
Cuadro No. 2  
 Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas  
**Servicios otorgados según su naturaleza**  
 Enero – diciembre 2022

Servicio	Cantidad	%
Documentos inscritos	307,855	32.8%
Certificaciones extractadas y literales	206,765	22.0%
Certificaciones de carencia de bienes	139,521	14.9%
Oficios gubernamentales	102,382	10.9%
Documentos observados	84,340	9.0%
Informe datos de índice	53,285	5.7%
Documentos denegados	11,840	1.3%
Documentos retirados sin inscribir	12,267	1.3%
Documentos cancelados de pleno derecho	10,394	1.1%
Informes registrales	4,455	0.5%
Razón por certificación	4,975	0.5%
<b>Total</b>	<b>938,079</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2022).

En el ámbito del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el 52.9 % de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel, distribuyéndose el 47.1 % restante en las otras diez oficinas departamentales, tal como se visualiza en el gráfico No. 1.

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 (2022).



En el año 2022 se continuó con la implementación de servicios con Firma Electrónica Certificada, incorporándose al Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas los servicios: *Carencia de Bienes, Índice de Propietarios e Historial Registral*. Entregándose 10 615 servicios con esta modalidad de firma, incluyendo el servicio de Certificación Extractada que se implementó en el mes de noviembre del año 2021.

Así mismo, como parte de la coordinación interinstitucional con el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), en el año 2022 se inscribieron en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas 7 183 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 1 447 carencias de bienes, favoreciendo al segmento de interés social y a las familias atendidas en los proyectos de legalización de inmuebles coordinados por el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), en lotes ubicados en *Comunidad Emanuel, El Martillo, San José El Tercio, Vista Hermosa, Palo Seco, Milagro 1 y 2 Segundo Montes, San José La Línea, Comunidad La Poza*, todos en Jiquilisco-Usulután. Así como, en las Cooperativas *ACOVIFANTRA DE R.L., ACOVICOM DE R.L., ACOVIHSAL DE R.L., ACOVINAC 20 DE R.L. y TOCHAN DE R.L.* Además, *Comunidad El Chorizo* en el Tránsito-San Miguel y *Comunidad Rutilio Grande* en San Martín-San Salvador.

Se atendieron a 312 familias, beneficiándolas 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, véase cuadro No. 3.

Cuadro No. 3  
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas  
**Servicios solicitados por la Fiscalía General de la República**  
Enero – diciembre 2022

Tipo de servicio	Cantidad
Carencia de Bienes	53,406
Certificaciones literales	1,535
Certificaciones extractadas	1,282
Informes Registrales	889
Matrículas registrales inmovilizadas	57
Anotaciones preventivas	55
<b>Total</b>	<b>57,224</b>

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2022).

Asimismo, se atendieron 49 requerimientos de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.

En cuanto al proyecto de traslado de información del Registro Inmobiliario al Sistema de Información Registro y Catastro (SIRYC), al cierre del 2022 se realizaron traslados, según el siguiente detalle:

- Desde el 10 de abril se inició con el traslado de Folios Personales del departamento de San Salvador, realizando hasta el mes de diciembre 35 531 traslados. Lo que significa el 25.46% correspondiente a 62 254 traslados realizados de un universo de 244 513.



#### 4.1.2 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.

Este Registro resolvió un total de 122 655 solicitudes de servicios, entre documentos para inscripción, certificaciones y constancias. El 35.5% corresponde a documentos mercantiles, el 35.2% a matrículas de comercio y el 29.3% a balances, tal como se muestra en el cuadro No. 4.

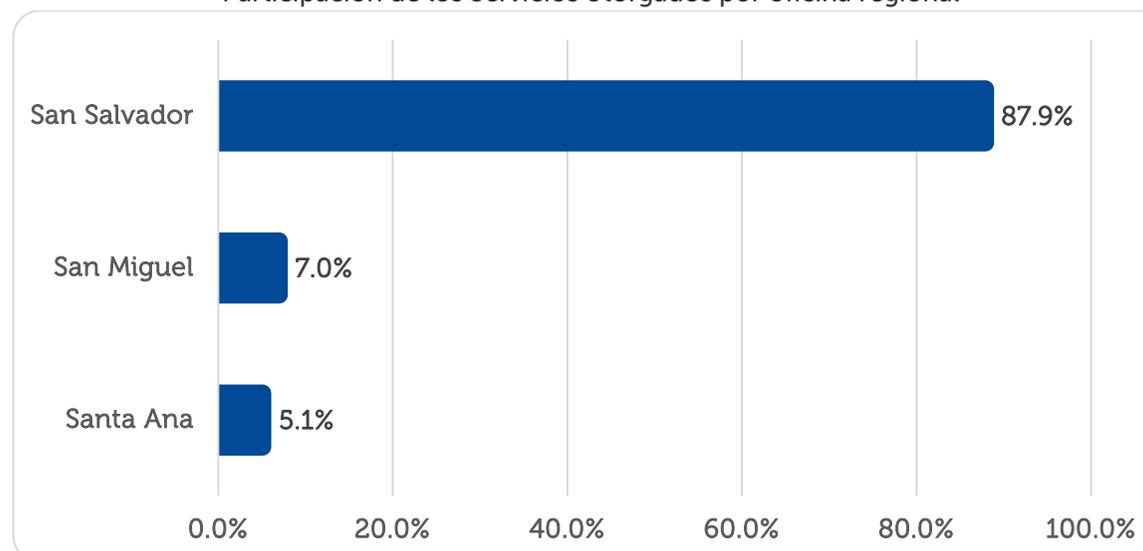
Cuadro No. 4  
Registro de Comercio  
**Servicios otorgados según su naturaleza**  
Enero – diciembre 2022

Servicio	Cantidad	%
Documentos mercantiles	43,540	35.5%
Matrículas de comercio	43,200	35.2%
	35,915	29.3%
	<b>122,655</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2022).

En el ámbito del Registro de Comercio, el 87.9% de lo atendido y resuelto se concentra en el departamento de San Salvador y el 12.1% restante en los departamentos de San Miguel y Santa Ana. Véase 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 (2022).



Es importante mencionar que para el año 2022 los usuarios continuaron presentando las solicitudes de renovación de matrícula en línea, tal como se muestra en el cuadro No. 5:

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

Servicio	2021	2022
Solicitud de renovación de matrícula en línea	11,693	13,565

Fuente: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2022).

Esta modalidad de solicitud del servicio de renovación de matrícula representó el 46.0% del total demandado (29 494) en el año 2022 para dicho servicio.

Asimismo, en el año 2022 se continuó con la implementación de servicios con Firma Electrónica Certificada, incorporándose al Registro de Comercio los servicios: *Certificación de Balance* y *Constancia de Balance*. Entregándose 7 417 servicios con esta modalidad de firma, incluyendo el servicio de *Renovación de Matrícula de Empresa* que se implementó en el mes de noviembre del año 2021.

En cuanto al inminente *Proyecto de Modernización del Registro de Comercio (RC)*, a ejecutarse en el 2023, se ha trabajado en los análisis jurídicos del marco regulatorio vigente para plantear propuestas de reforma que habiliten las técnicas innovadoras y la modernización en conjunto que con este proyecto se espera implementar.

#### 4.1.3 Registro de la Propiedad Intelectual (RPI)

Es la autoridad administrativa competente para registrar la titularidad de los derechos de propiedad intelectual en El Salvador y 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 tipos<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> 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 distintivos: 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 2022 la demanda de servicios en materia de propiedad intelectual alcanzó un total de 26 084, concentrándose el 91.9% en servicios relacionados a Signos Distintivos, tal como se muestra en el cuadro No. 6.

Cuadro No. 6  
Registro de la Propiedad Intelectual  
**Demanda de servicios de acuerdo con su naturaleza**  
Enero – diciembre 2022

Servicio / Estatus	Demanda	%
<b>SIGNOS DISTINTIVOS</b>	<b>23,970</b>	<b>91.9%</b>
<i>Nuevas solicitudes</i>	<b>16,252</b>	<b>62.3%</b>
Marcas	8,038	30.8%
Nombre Comercial	1,269	4.9%
Emblema	40	0.2%
Expresión o Señal de Publicidad Comercial	296	1.1%
Solicitud de Precalificación	1,269	4.9%
Solicitud de Búsqueda presencial	1,531	5.9%
Solicitud de Búsqueda automatizada	3,809	14.6%
<i>Solicitudes postregistro</i>	<b>7,718</b>	<b>29.6%</b>
Licencia de Uso	55	0.3%
Traspaso	1,309	5.0%
Renovación	4,260	16.3%
Solicitudes Multiservicios	652	2.5%
Cambio de Nombre	819	3.1%
Cambio de Domicilio	623	2.4%
<b>PATENTES</b>	<b>1,329</b>	<b>5.1%</b>
Solicitud de Patente de Invención	5	0.02%
Solicitud de Patente de Modelo de Utilidad	1	0.01%
Solicitud de Patente de Diseño Industrial	52	0.2%
Solicitudes de Patentes de Invención vía PCT (Fase Nacional)	147	0.6%
A anualidades	972	3.7%
Solicitud de Examen de Fondo	145	0.6%
Solicitud de Traspaso	7	0.03%
<b>DERECHO DE AUTOR</b>	<b>785</b>	<b>3.0%</b>
Inscripción de Contratos	5	0.02%
Depósito de Derecho de Autor	780	3.0%
	<b>26,084</b>	<b>100.0%</b>

\*PCT: *Patent Cooperation Treaty* (Tratado de Cooperación en Materia de Patentes)  
Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2022).



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:

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

El cuadro No. 7 muestra la producción realizada por el Registro de la Propiedad Intelectual durante el año 2022, de acuerdo con el tipo de resolución.

Cuadro No. 7  
Registro de la Propiedad Intelectual  
**Producción por tipo de resolución**  
Enero – diciembre 2022

Servicio / Estatus	Producción	%
<b>SIGNOS DISTINTIVOS</b>	<b>50,084</b>	<b>91.9%</b>
<i>Solicitudes nuevas</i>	<i>38,698</i>	<i>71.0%</i>
Observación de Forma	1,719	3.2%
Observación Fondo	1,713	3.1%
Solicitud Admitida	7,844	14.4%
Solicitud de Precalificación	1,302	2.4%
Solicitud de Búsqueda presencial	2,341	4.3%
Solicitud de Búsqueda automatizada	3,372	6.2%
Anexos de Mero Trámite	8,551	15.7%
Solicitud Abandonada	2,679	4.9%
Solicitud Denegada	1,321	2.4%
Registro Otorgado	7,856	14.4%
<i>Solicitudes post-registro</i>	<i>11,386</i>	<i>20.9%</i>
Solicitud Observada	831	1.6%
Solicitud Denegada	26	0.0%
Solicitud Otorgada	6,628	12.2%
Cancelación del Derecho	8	0.01%
Derecho Caducado	3,893	7.1%
<b>PATENTES</b>	<b>3,589</b>	<b>6.6%</b>
Observado	375	0.7%
Solicitud Admitida a Trámite	286	0.5%
Calificación de Anexos	1,694	3.1%
Solicitud Desistida	118	0.2%
Derecho Otorgado	370	0.7%
Derecho Caducado	383	0.7%
Invención: Dominio Público	363	0.7%
<b>DERECHOS DE AUTOR</b>	<b>799</b>	<b>1.5%</b>
Solicitud Observada	73	0.1%
Solicitud Admitida	724	1.4%
Anexo Calificado	2	0.01%
Solicitud Desistida	-	-
	<b>54,472</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2022).



En el marco de la implementación de la Firma Electrónica, en el 2022 se brindaron 118 servicios de *Depósito de Obras de Derecho de Autor* del Registro de la Propiedad Intelectual.

#### 4.1.4 Registro de Garantías Mobiliarias (RGM)

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 12 916 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. 8.

Cuadro No. 8  
Registro de Garantías Mobiliarias  
**Servicios otorgados según su naturaleza**  
Enero – diciembre 2022

Servicio	Cantidad	%
Inscripciones	5,845	45.3%
Modificación, cancelación, inicio y terminación de ejecución de garantía	3,680	28.5%
Certificaciones y constancias	3,144	24.3%
Creación y renovación de cuentas de usuario	247	1.9%
	<b>12,916</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias, CNR (2022).

Durante el año 2022, se otorgaron con Firma Electrónica 1 255 servicios del Registro de Garantías Mobiliarias, correspondientes a: *Certificación extractada, certificación literal de inscripción, constancia de situación registral del deudor, certificación de formulario de ejecución inicial de la garantía y certificación de formulario de finalización de ejecución de la garantía.*

#### 4.1.5 Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN)

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 148 511 solicitudes. Asimismo, se procesaron 200 436 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 2 431 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 87.7%, de los servicios otorgados, según se detalla en el cuadro No. 9.

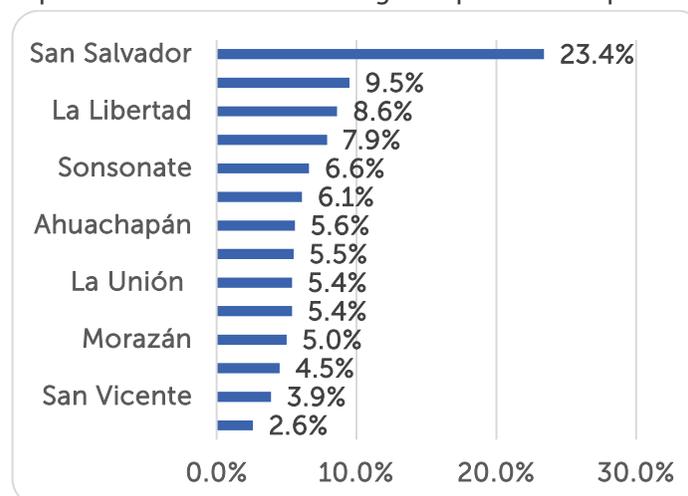
Cuadro No. 9  
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional  
**Servicios otorgados por la Oficina de Mantenimiento Catastral**  
Enero – diciembre 2022

Servicio / Producto	Cantidad	%
Ubicación catastral	70,713	47.6%
Revisión de planos de proyectos	59,633	40.2%
Certificaciones e informes	10,765	7.2%
Mantenimiento catastral	7,400	5.0%
<b>Total</b>	<b>148,511</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2022).

En el ámbito de las Oficinas de Mantenimiento Catastral, el 49.4% de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, Santa Ana, La Libertad y San Miguel, distribuyéndose el 50.6% 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 (2022)



En el marco de la implementación de la Firma Electrónica, en el 2022 se brindaron 58 757 servicios de *Revisión de Planos* del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

Como resultado de las diferentes transacciones de mantenimiento catastral, se realizaron 78 607 actualizaciones de bases de datos; 75 151 actualizaciones de mapas y se generaron 46 678 pre-matrículas.

Asimismo, el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a la venta productos cartográficos, fotogramétricos, geodésicos y catastrales. En el cuadro No. 10 se muestra que los productos cartográficos fueron los más demandados, con un 58.4% respecto del total de productos.

Cuadro No. 10  
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional  
**Productos geográficos demandados**  
Enero – diciembre 2022

	Cantidad	%
Cartográfico	1,420	58.4%
Geodésico	739	30.4%
Fotogramétrico	175	7.2%
Catastral	97	4.0%
	<b>2,431</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2022).

Otros productos derivados de la geografía, de importancia para la planificación del desarrollo del país, generados durante el año 2022 son los detallados en el cuadro No. 11.

Cuadro No. 11  
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional  
**Otros productos geográficos**  
Enero – diciembre 2022

Producto	Descripción
<b>A.</b> No. de límites municipales entregados a la Asamblea Legislativa: 22. No. de límites con decreto legislativo en 2022: 7 límites. No. de municipios involucrados: 13.	Departamentos involucrados: San Salvador, Cuscatlán, La Paz, San Vicente, Cabañas, Usulután, San Miguel y La Unión.
<b>B.</b> Actualización y finalización cartográfica de cuadrantes. Escala 1:50,000: 21 Cuadrantes (Producto a la venta). Actualización gráfica de 40 cuadrantes en escala 1:25,000 (Producto a la venta).	Incorporados en tienda en línea los Cuadrantes esc. 1:50,000  Pendiente la incorporación a la tienda en línea, cuadrantes a escala 1:25,000 fueron finalizados, con sus respectivos controles de calidad.
<b>C.</b> No. de estudios registrales-catastrales elaborados en 2022: 102. Estudios catastrales registrales exclusión regularización para la aplicación de la LELPUH: 9.	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.

D. Otros productos geográficos: Nivelación de Puntos de Control Fotogramétrico.

Proyecto: "VUELO CON DRON" TRAMO ACAJUTLA – SONSONATE, (Tren del Pacifico) nivelación de 9 Puntos de Control Fotogramétrico (PCF), semana del 04 al 08 de abril.

Proyecto: "VUELO CON DRON" TRAMO ATEOS – SITIO DEL NIÑO, (Tren del Pacifico) nivelación de 5 Puntos de Control Fotogramétrico (PCF), los días 11 y 12 de abril.

Proyecto: "VUELO CON DRON" TECOLUCA SAN VICENTE, (Tren del Pacifico) nivelación de 5 Puntos de Control Fotogramétrico (PCF) periodo del 28 al 29 de abril.

Establecimiento de Puntos Geodésicos.

Proyecto: "CONSTRUCCIÓN DEL AEROPUERTO DEL PACÍFICO ESTABLECIMIENTO DE PUNTOS GEODESICOS – CNR": A solicitud de COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA (CEPA), se realizaron mediciones GNSS (Global Navigation Satellite System) y Nivelación Geodésica 5 puntos geodésicos en el mes de Julio.

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2022).

Además, se mantuvieron activos 34 convenios con instituciones públicas y 55 convenios con municipalidades, con los cuales se brindaron servicios y productos que facilitan la gestión de las instituciones en convenio mediante un mecanismo centralizado.

Asimismo, se destacan las siguientes acciones:

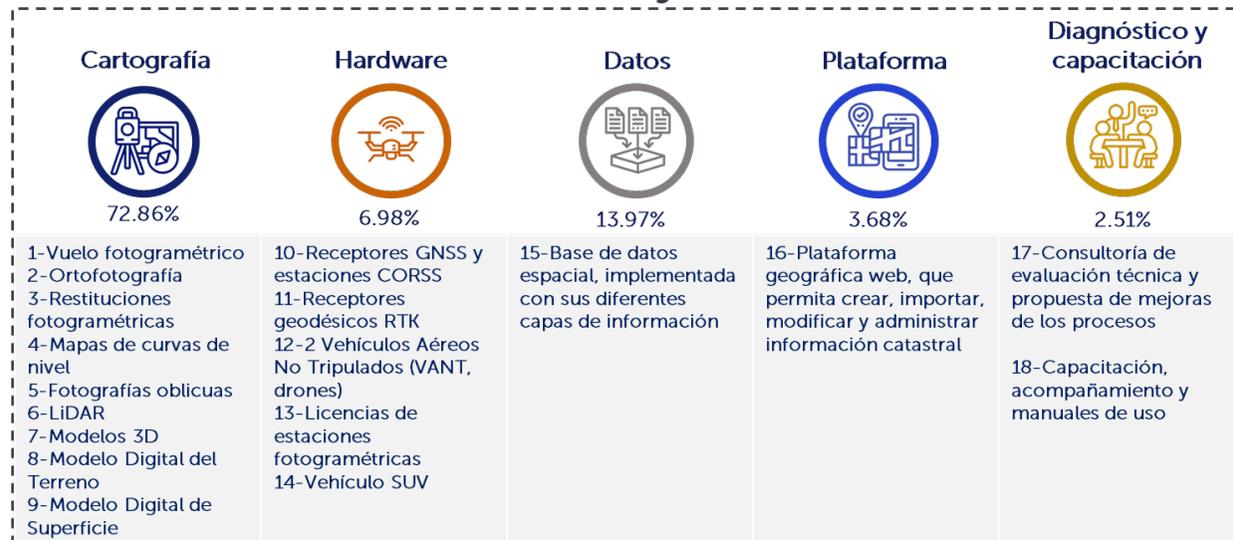
- Revisión y aprobación del Anteproyecto de Reglamento, en base al Decreto Legislativo No. 465, Disposiciones Especiales para la Delimitación Territorial de los Municipios.
- Cálculo, proceso y diseño gráfico para la elaboración del Almanaque de Mareas año 2023, recolección de datos y procesamiento de información de mareas de las Estaciones Mareo gráficas, Monitoreo y mantenimiento de las Estaciones CORS.
- Actualización de la Cartografía base de límites de departamento, límites municipales y límites de cantones a nivel nacional, para la ejecución del censo para la Oficina Nacional de Estadísticas y Censos, ONEC del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- Mantenimiento unilateral de 400 Hitos Fronterizos El Salvador – Honduras, además de 115 Hitos Fronterizos El Salvador - Guatemala.
- Jornadas de campo binacionales, se realizaron 2 Jornadas de Campo de carácter Binacional "El Salvador-Honduras", en los meses de septiembre y noviembre programadas dentro del Marco de La comisión Especial Demarcación (CED).
- En el marco del Proyecto de Vinculación de la Información Registro Catastro, se ha finalizado la Etapa I de los municipios de: Mejicanos, Guazapa, San Martín, El Paisnal, Soyapango, Aguilares, Santo Tomás, Santiago Texacuangos, Rosario de Mora, Ilopango, Nejapa y Ayutuxtepeque, haciendo un total de 55,529 parcelas vinculadas y validadas.
- Ejecución del vuelo fotogramétrico VANT en aporte al Instituto Bienestar Animal, con 0.55 km<sup>2</sup> de Ortofoto, Modelo Digital de Superficie (MDS) y Modelo Digital del Terreno (MDT).

En cuanto al Proyecto "Desarrollo de un Sistema de Información Geográfico (SIG) a nivel Nacional", que inició en el mes de febrero del 2022 y cuya finalización está programada para febrero del año 2024, al cierre de diciembre se obtuvo un avance físico de 27.84% logrando un cumplimiento de 89% respecto a lo programado. En cuanto al avance financiero se logró un 89% de cumplimiento respecto a lo programado. El Sistema de Información Geográfico facilitará la actualización y mantenimiento del catastro nacional así como evaluación y propuestas de mejoras a los procesos y sistemas catastrales actuales del Centro Nacional de Registros, que permita implementar un catastro multifinalitario,



facilitando la incorporación de aspectos registrales, sociales, económicos, ambientales y fiscales entre otros, que favorezca la toma de decisiones de una manera más eficiente y eficaz, que permita compartir la información con otras instituciones.

### Alcance de Proyecto SIG



**27.84%**  
Avance físico a diciembre 2022



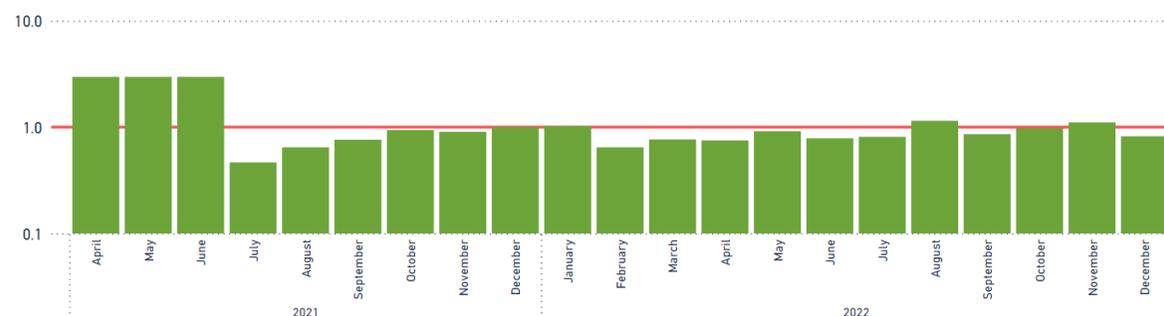
**27.78%**  
Avance financiero a diciembre 2022

## 4.2 Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta en la prestación de servicios

Mediante el rediseño, optimización e innovación de procesos, se ha logrado la reducción en los tiempos de respuesta de los principales servicios en cada Registro e Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

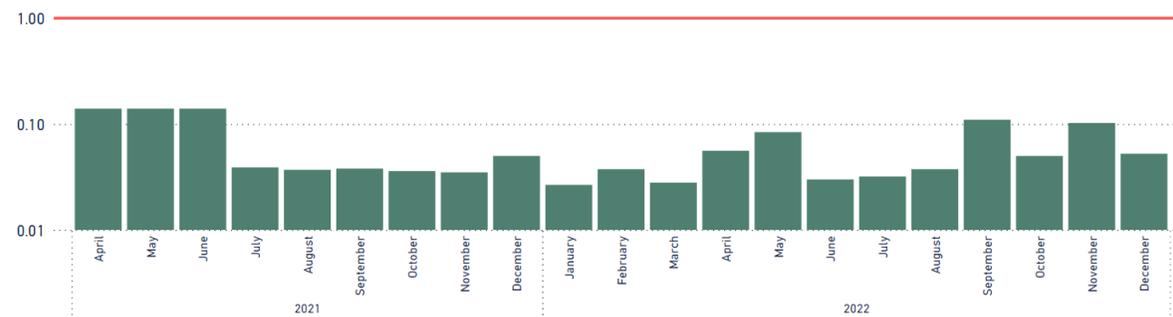
A continuación se muestran las gráficas con la tendencia de reducción en los tiempos de respuesta de servicios en 1 día, por Misional:

### REGISTRO DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS (RPRH) – TIEMPOS DE RESPUESTA

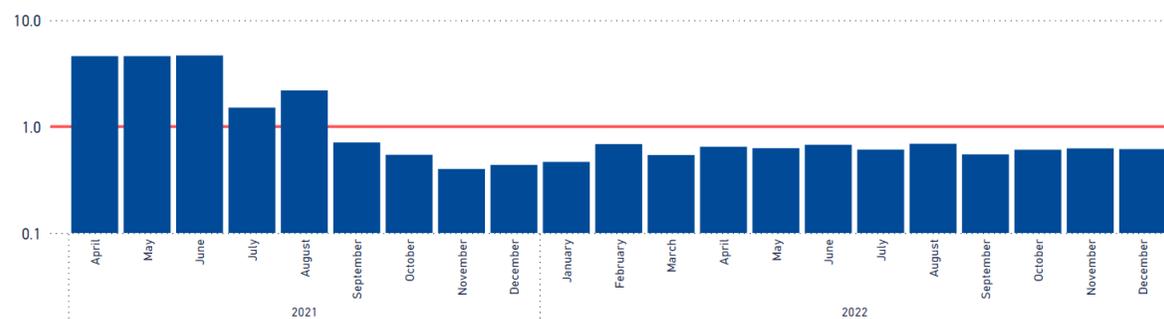




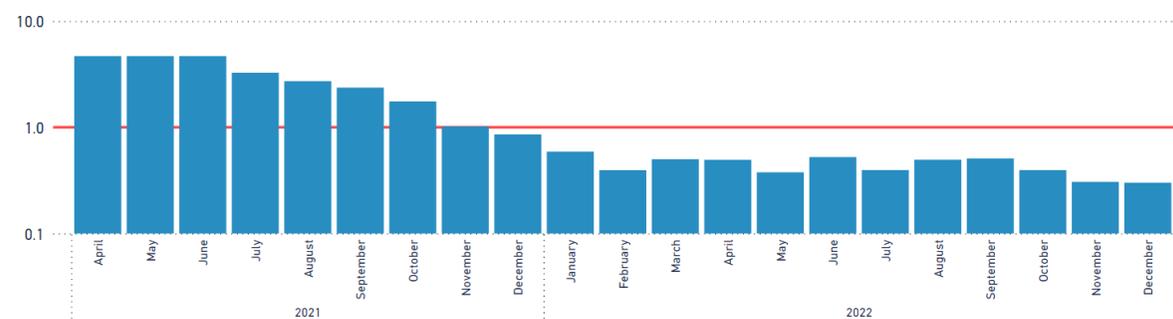
> INSTITUTO GEOGRÁFICO Y DEL CATASTRO NACIONAL (IGCN) – TIEMPOS DE RESPUESTA



> REGISTRO DE COMERCIO (RC) – TIEMPOS DE RESPUESTA



> REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (RPI) – TIEMPOS DE RESPUESTA



Esta disminución en los tiempos de respuesta en la entrega de los servicios ha impactado grandemente en los resultados de la medición del indicador de “porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta”, establecido en la planificación estratégica 2019-2024 de las unidades misionales del CNR, como se muestra en el cuadro No. 12.

Es importante aclarar que la operación del Registro de Garantías Mobiliarias es automatizada, por lo que el porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta es del 100%



Cuadro No. 12  
Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta  
Año 2022

Unidad Misional	Línea Base	Meta	Cumplimiento	% de Cumplimiento respecto a la Meta
RPI	80%	88%	97.70%	111.02%
RC	94%	95%	99.40%	104.63%
RPRH	85%	88%	97.00%	110.22%
IGCN	66.0%	80%	72.40%	90.50%
RGM	100%	100%	100.00%	100.00%

Fuente: Tomado de los POA de las unidades Misionales, CNR (2022).

A continuación, se detallan los servicios más demandados por los usuarios y cuyo trámite fue realizado en 1 día, en modalidad presencial y en línea:

#### Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (6)

- > Certificación Extractada
- > Compraventa
- > Anotación Preventiva
- > Cancelación de Hipotecas
- > Cancelación de Arrendamiento
- > Remate

#### Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (5)

- > Ubicación Catastral
- > Mapas Catastrales
- > Listados de Parcelarios
- > Cuadrantes Topográficos
- > Monografías Departamentales

#### Registro de Comercio (28)

- > Renovación de Matrícula de Empresa
- > Nombramiento de Auditor Externo
- > Otorgamiento de Poder
- > Credencial de Elección de Administrador Único, Propietario y Suplente
- > Matrícula de Empresa primera vez
- > Constitución de Sociedad
- > Nombramiento de Auditor Fiscal
- > Certificaciones de Balance
- > Credencial de Elección de Junta Directiva
- > Modificación de Asiento de Empresa
- > Certificación Extractada
- > Apertura de Local, Sucursal, Agencia
- > Certificaciones no oficiales
- > Nombramiento de Auditor Fiscal y Externo

- 
- > Renovación de Poder
  - > Cierres de Local, Sucursal, Agencia
  - > Llamamiento para Sustituir Cargo de Administración
  - > Constancia de Matrículas en trámite
  - > Constancias no oficiales
  - > Nombramiento de Gerente
  - > Reestructuración de Credencial de Junta Directiva
  - > Renuncia de Nombramiento
  - > Reestructuración de Credencial de Administrador Único y Suplente
  - > Remoción de Auditor Externo
  - > Otorgamiento de Poder (de Persona Natural)
  - > Modificación de datos de local
  - > Credencial de Nombramiento de Representante Judicial
  - > Renuncia de Poder

#### **Registro de la Propiedad Intelectual (10)**

- > Certificación de Solicitudes de Signos Distintivos  
(Entregados mediante e-CNR / BDAPI)
- > Calificación de Publicaciones de Signos Distintivos  
(Entregado mediante e-CNR / BDAPI)
- > Calificación de Escritos de Pago de Derechos de Signos Distintivos  
(Entregado mediante e-CNR / BDAPI)
- > Búsqueda Fonética
- > Solicitud de Renovación de Marcas
- > Anualidades
- > Depósitos de Derecho de Autor
- > Búsqueda por Titular de Signos Distintivos
- > Búsqueda Figurativa
- > Duplicado de Registro de Signo Distintivo

#### **Registro de Garantías Mobiliarias (15)**

- > Inscripción Inicial de la Garantía
- > Cancelación Total de la Garantía
- > Constancia de Situación Registral del Deudor
- > Certificación Literal de Inscripción
- > Certificación en Extracto
- > Modificación por Valor Determinado
- > Solicitud de Creación de Usuario
- > Renovación de Cuenta de Usuario
- > Reactivación de Cuenta de Usuario
- > Inicio de Ejecución de la Garantía
- > Certificación de Formulario de Ejecución inicial de la Garantía
- > Cancelación Parcial de la Garantía
- > Terminación de Ejecución de la Garantía
- > Certificación de Formulario de Terminación de la Ejecución de la Garantía
- > Modificación por Valor Indeterminado



En la tabla siguiente se presenta la cantidad de servicios entregados en 1 día por unidad misional durante el año 2022:

MISIONAL	CANTIDAD
RPRH	472,058
IGCN	82,610
RC	70,809
RPI	41,305
RGM	14,162
<b>TOTAL</b>	<b>680,944</b>

Fuente: Unidades Misionales, CNR 2022.

### 4.3 Medición de la percepción ciudadana

El CNR realiza de manera permanente la medición de la percepción ciudadana tomando en cuenta las opiniones de la población usuaria 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 cuyos resultados sirven para tomar medidas encaminadas a mejorar los servicios de forma sistemática.

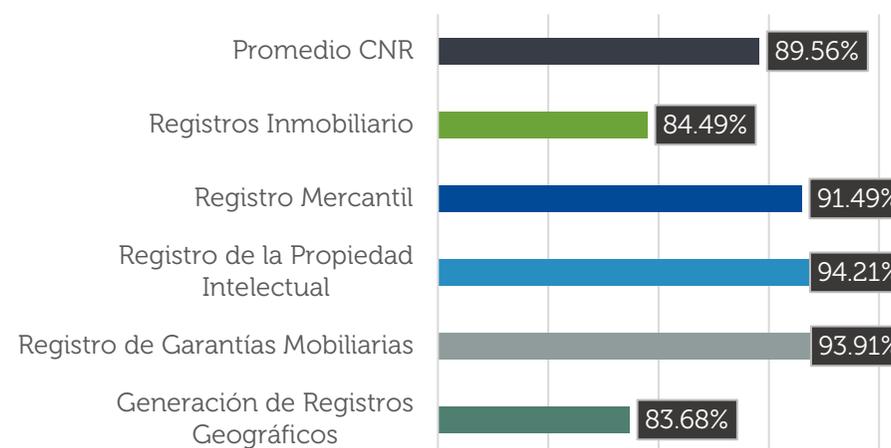
La medición se realiza mediante la aplicación de encuestas de opinión. Para ello, en los meses de abril a mayo y de julio a noviembre de 2022 se realizaron encuestas a la población usuaria de las cinco unidades misionales.

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 nivel de satisfacción de los usuarios de 4 de los 5 procesos misionales del CNR alcanzó un promedio de 88.47%, logrando un cumplimiento del 99.40% de la meta establecida en 2022, siendo esta de 89.00%.

Destacando los resultados obtenidos por el Registro de Comercio y el Registro de la Propiedad Intelectual.

Asimismo, se destaca el resultado obtenido por el Registro de Garantías Mobiliarias de 93.91% superior a la meta establecida para esta unidad misional de 91.0%

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



Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2022).



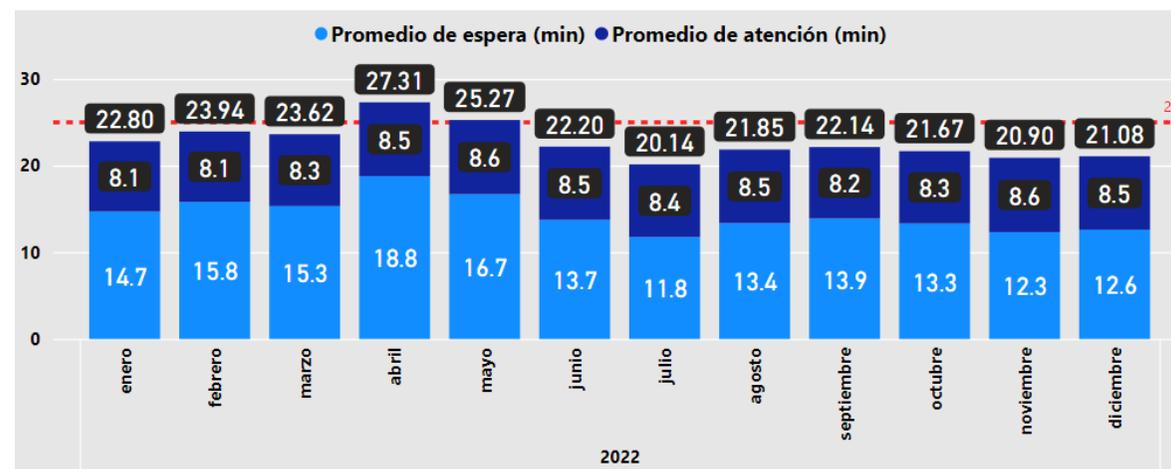
Institucionalmente se tiene el compromiso de continuar mejorando para alcanzar la meta establecida de satisfacción del cliente externo sobre todos los servicios que se brindan.

## 4.4 Atención al usuario externo

### 4.4.1 Atención en Ventanillas

Los avances en torno a la digitalización de servicios han sido significativos, sin embargo, el CNR no pierde de vista la optimización y mejora en los servicios presenciales que aún tienen una predominancia en la demanda, por sobre los servicios en línea. En ese sentido, el CNR ha ejecutado el *Proyecto 25 minutos*, el cual consiste en la implementación de mejoras en ventanillas a nivel nacional para la reducción de tiempos de atención como meta a 25 minutos por usuario.

Producto de este esfuerzo, desde abril de 2022 se logró mantener la promesa de atención por debajo de los 25 minutos y se redujo el tiempo promedio de espera por usuario para ser atendido de 16.2 minutos a 13.5 minutos (17% de reducción), lo cual impacta en un promedio aproximado de 103,000 usuarios atendidos en ventanilla al mes.



### 4.4.2 Centro de Contacto

El CNR cuenta con un Centro de Contacto para atender consultas no presenciales de manera telefónica de los usuarios. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el año 2022. Véase cuadro No. 13.

Cuadro No. 13  
Llamadas recibidas por Unidad Misional, Año 2021

Unidad Misional	No. de llamadas atendidas	% de participación
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	35,196	53.20%
Registro de Comercio	15,041	22.74%
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	10,666	16.12%
Registro de la Propiedad Intelectual	4,269	6.45%
Registro de Garantías Mobiliarias	981	1.49%
<b>TOTAL</b>	<b>66,153</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2022).



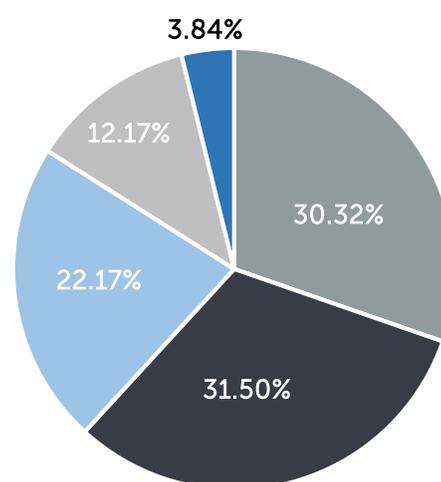
Como se observa en el cuadro No. 13, en el año 2022 se recibieron 66 153 llamadas, de las cuales el 75.94% fueron para consultas a los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas (53.20%) y para el Registro de Comercio (22.74%).

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

- > Estado de matrícula o trámite del servicio solicitado (22.17%).
- > Requisitos para la obtención de un producto o servicio (31.50%).
- > Asesorías sobre documentos registrales presentados (30.32%).
- > Aranceles de los productos y servicios (3.84%).
- > Traslado de llamadas a la unidad Misional para asesorías o consultas especializadas (12.17%).

El gráfico No. 5 muestra la participación porcentual del tipo de llamadas recibidas.

Gráfico No. 5  
Tipo de llamadas recibidas (%)



■ Asesorías ■ Requisitos ■ Estado de trámite ■ Traslado de llamada ■ Aranceles

Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2022).

Como se observa en el gráfico No. 5, el 31.50% del total de las llamadas recibidas estuvieron orientadas a consultas sobre los requisitos a cumplir para la obtención de los servicios solicitados, el 30.32% fueron por asesorías sobre documentos registrales presentados y el 22.17% se concentró en consultas sobre el estado del trámite realizado.

#### 4.4.3 Comunicación por Redes Sociales

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

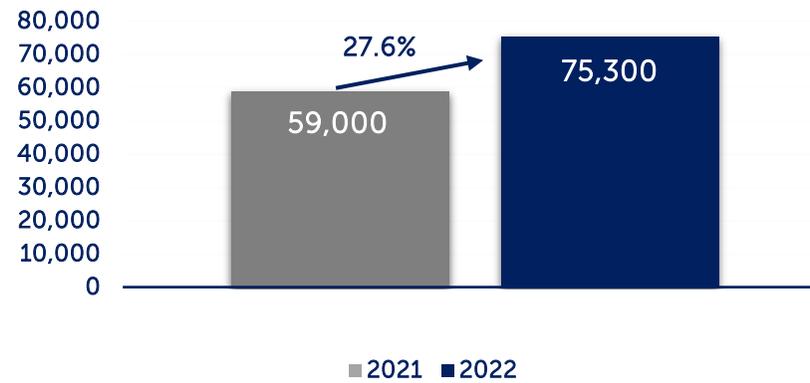
La siguiente información muestra cifras de los seguidores de dichas redes sociales:



## Facebook

La gráfica No. 6 muestra un crecimiento de 27.6% de seguidores en el año 2022 respecto al año 2021.

Gráfico No. 6  
Crecimiento de seguidores de la  
Página de Facebook, Año 2022



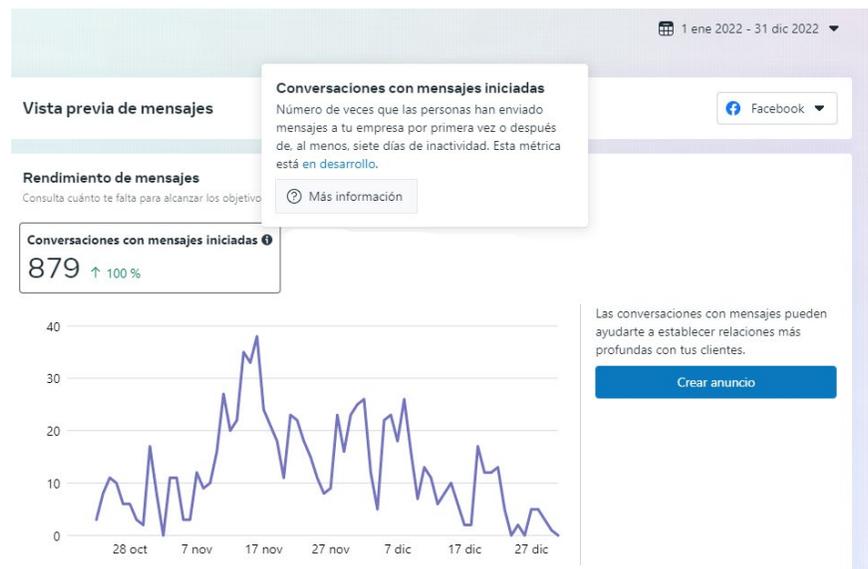
Fuente: Gerencia de Comunicaciones, CNR (2022).

75 3000 seguidores actuales en Facebook y 2 685 266 fue el alcance total de la página.



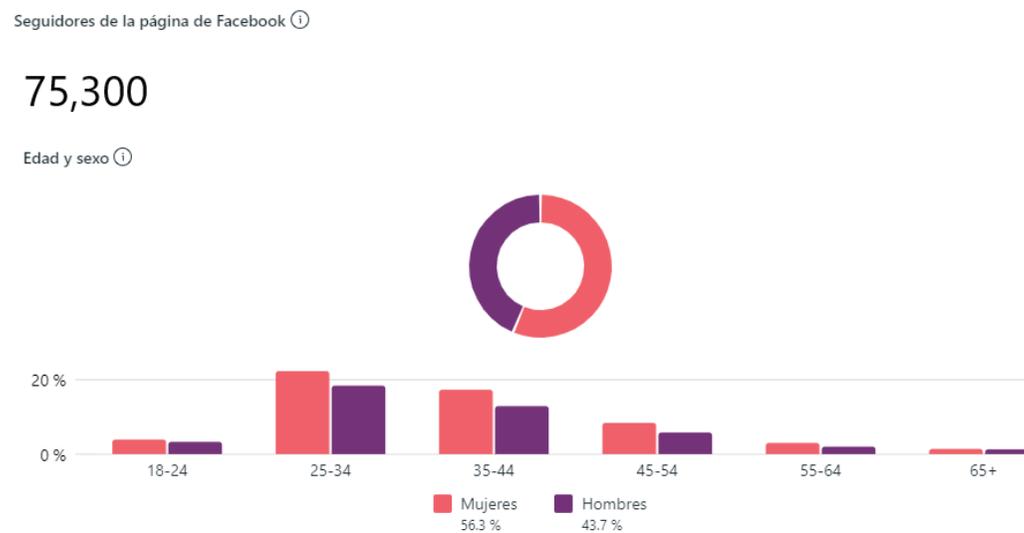


Asimismo, se respondió a 879 consultas realizadas por este medio.



En la gráfica No. 7 puede apreciarse el número de personas que siguen la página de Facebook, según el género. Siendo 56.3 % mujeres y 43.7% hombres; oscilando las edades entre 18 y 65 años. (Véase el gráfico N°7)

Gráfico No. 7  
Porcentaje de seguidores de la página de Facebook, según el género, Año 2022



Fuente: Gerencia de Comunicaciones, CNR (2022).



## Twitter

En el año 2022, se obtuvo 42 790 seguidores en Twitter y 928 200 fue el alcance total de la página.

### DATOS DESTACADOS DEL TWEET

**Tweet principal** tuvo 1.540 impresiones

Damos la bienvenida a la Comisión de Asuntos Municipales de la [@AsambleaSV](#) para mostrarles, más de cerca, todo el trabajo técnico que se realiza en los proyectos de límites municipales.  
[pic.twitter.com/ObtfnLn6x](https://pic.twitter.com/ObtfnLn6x)



↳ 3   ↳ 6   ♥ 31

Oct 2022 - 31 días

### DATOS DESTACADOS DEL TWEET

**Tweet principal** tuvo 13,4 mil impresiones

Hoy las firmas de abogados con mayor trayectoria del país se dieron cita en la 13va edición de los premios de [@RevistaDyN](#), para reconocer a profesionales del derecho destacados.

1/3 [pic.twitter.com/75MDKZc3Gy](https://pic.twitter.com/75MDKZc3Gy)



↳ 2   ↳ 10   ♥ 34

[Ver toda la actividad del Tweet](#)

**Mención principal** tuvo 902 interacciones



**Camilo Trigueros sv**

[@c\\_trigueros](#) · 14 oct.

Muchas gracias [@RevistaDyN](#) por este reconocimiento, el cual no hubiera sido posible sin el apoyo, trabajo y dedicación del equipo del [@CNRSV](#) 🙌. Cómo servidores públicos nos debemos desde las instituciones al trabajo honrado y eficiente de nuestros servicios.  
[twitter.com/CNRSV/status/1...](https://twitter.com/CNRSV/status/1...)  
[pic.twitter.com/Ceth5y6XRF](https://pic.twitter.com/Ceth5y6XRF)



### RESUMEN DE JUN 2022

Tweets  
**48**

Impresiones de Tweets  
**142 mil**

Vistas al perfil  
**25,6 mil**

Menciones  
**214**

Nuevos seguidores  
**411**

### RESUMEN DE OCT 2022

Tweets  
**56**

Impresiones de Tweets  
**44,7 mil**

Vistas al perfil  
**24,3 mil**

Menciones  
**296**

Nuevos seguidores  
**320**

## 4.5 Talento humano

### 4.5.1 Desarrollo humano

Con la finalidad de propiciar el desarrollo humano del personal del CNR, durante el año 2022 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, entre otras, las siguientes acciones, (Véase el cuadro N° 14).



Cuadro No. 14  
 Dirección de Desarrollo Humano y Administración  
**Acciones realizadas en beneficio del personal del CNR**  
 Enero – diciembre 2022

N°	Acciones	Beneficio	Beneficiados	Número de Beneficiados
1	Atención de consulta médica en clínica institucional.	Económico/social	Personal CNR	3,610
2	Servicios de fisioterapia.	Económico/social	Personal CNR	860
3	Servicios odontológicos brindados.	Económico/social	Personal CNR	1,204
4	Jornadas de salud a nivel de las 14 oficinas departamentales del CNR.	Económico/social	Personal CNR	555
5	Jornadas de vacunación a nivel de las 14 oficinas departamentales del CNR.	Económico/social	Personal CNR	268
6	Servicios pediátricos brindados a hijos de empleados.	Económico/social	s de empleados C	89
7	Apoyo económico para adquisición de anteojos.	Económico/social	Personal CNR	789
8	Cobertura mediante seguro médico hospitalario.	Económico/social	Personal CNR	820
9	Capas para personal de la GIM y DIGCN (campo).	Económico/social	Personal CNR	156
10	Sombreros para personal de la DIGCN (campo).	Económico/social	Personal CNR	131
11	Uniformes para personal.	Económico/social	Personal CNR	943
12	Calzado de protección para personal de ordenanza, campo, mantenimiento general y eléctrico, seguridad institucional, seguridad y salud ocupacional, telefonía, almacén, control patrimonial y talleres.	Económico/social	Personal CNR	319
13	Deporte: Inscripción en Torneo Interestatal de Baloncesto y entrega de uniformes.	Social	Personal CNR	26
14	Deporte: Inscripción en Torneo Interestatal de Fútbol y entrega de uniformes.	Social	Personal CNR	25
15	Deporte: Campeonato futbolito CNR.	Social	Personal CNR	85
16	Actividades físicas: Yoga y baile.	Social	Personal CNR	162

Fuente: Dirección de Desarrollo Humano y Administración, CNR (2022)



Asimismo, se realizaron otras acciones:

- Habilitación del servicio de alimentación en cafeterías con modalidad para consumo a partir de mayo de 2022, disponiendo de dos áreas para la alimentación, un área al aire libre (primer nivel) y uno con aire acondicionado (segundo nivel).
- Reapertura del Centro Ternura en el mes de noviembre de 2022, con una inversión aproximadamente de US\$40,154.27, creando así un ambiente moderno, totalmente renovado y equipado, mismo que abrió nuevamente sus puertas con un curso de verano para niños y niñas entre las edades de 4 meses a 5 años.
- Renovación y acreditación de la Sala de Lactancia Materna en el mes de agosto 2022, con una inversión aproximadamente de US\$2,695.43, con la cual se promoverá, protegerá y apoyará la lactancia materna.
- Instalación de sistema automático de detección de incendios en CNR La Paz.
- Equipamiento de brigadistas a nivel nacional (cascos y chalecos).
- Dotación de botiquines para brigadas de campo de DIGCN, vehículos asignados para transporte de personal a oficinas departamentales del departamento de transporte.
- Inscripción de los 14 Comités de Seguridad y Salud Ocupacional de las oficinas del CNR a nivel nacional ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Elaboración de plan de emergencia para clínica empresarial.

#### 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 del Talento (ESFORT), a lo largo del año 2022, implementó diferentes acciones formativas, las cuales se detallan en el cuadro No. 15.

Cuadro No. 15  
Formaciones impartidas por la Escuela de Formación del Talento (ESFORT)  
Enero – diciembre 2022

Programa	N° de eventos*	Participaciones
Programa Transversal	15	976
Programa de Atención y Servicio al Cliente	40	422
Programa Conductual	34	157
Programa Técnico	201	1,646
Programa de Desarrollo Gerencial	12	67
Programa de Actualización y Desarrollo	98	1,484
<b>Total formaciones</b>	<b>400</b>	<b>4,752</b>

\*Del total de eventos efectuados, 262 se realizaron a través de INSAFORP, contando con 1 142 participaciones.  
Fuente: Escuela de Formación del Talento, CNR (2022).

Asimismo, se desarrolló el Diplomado *Habilidades efectivas para el servicio al cliente*, cuyo objetivo fue fortalecer al personal de las áreas de atención al usuario de la institución para brindar un mejor servicio, participando un total de 82 empleados.



Es importante mencionar la capacitación sobre la *Actualización de la Metodología para la Gestión de Riesgos en el CNR* dirigida a personal de diferentes áreas, la cual se realizó con el apoyo de la Secretaría de Auditoría de la Presidencia de la República.

Por otra parte, se realizaron 5 ponencias sobre diversas temáticas de actualidad, siendo de interés para el personal del CNR, ya que eran aplicables al quehacer institucional, contando con la participación de 312 empleados.

Igualmente se realizaron 17 capacitaciones en modalidad virtual dirigida a personal del CNR, en temáticas relacionadas al quehacer del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional y del Registro de Comercio, contando con la participación de 481 empleados.

Además, la ESFORT con el *Programa Institucional de Viernes de Capacitación*, coordinó 20 eventos de capacitación en 2022, en temas relacionados al quehacer de los procesos misionales del CNR, dirigidos a usuarios externos, con la finalidad de facilitarles las gestiones administrativas de los servicios o productos que ellos solicitan, contando con 2 089 participantes.

Asimismo, con la finalidad de contribuir al desarrollo del talento humano externo, en el año 2022 se realizaron las siguientes acciones:

- Se dio apertura para que 24 alumnos realizaran *Horas Sociales* en distintas dependencias del CNR a nivel nacional.
- Se dio apertura para que 9 alumnos realizaran *Pasantías* al interior del CNR a nivel nacional.

### 4.5.3 Igualdad de género e inclusión social

Con la finalidad de promover la transversalización del enfoque de género a través de procesos relacionados a sensibilizar al personal sobre la importancia de la igualdad de género en el ámbito laboral, personal y social, facilitando un marco conceptual, teórico y referencial básico para su comprensión, se implementó el Programa de Sensibilización, que da cumplimiento a la *Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres* (LIE) y a lo contenido en la *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres* (LEIV).

Con base al Programa de Sensibilización, se realizaron 69 procesos de sensibilización y concientización en los temas de *ABC de la Igualdad Sustantiva, Taller de Liderazgo Transformativo con Enfoque de Género, Taller de Empoderamiento para Mujeres, Charla de Salud Preventiva, Taller de Sensibilización Sexo y Género, Taller de Inteligencia Emocional, ABC Vida Libre de Violencia para las Mujeres, ABC de las Masculinidades, Taller de Autocuidado y Defensa Personal, Taller de Autocuidado*, entre otros, logrando la participación de 1 370 empleados del CNR a nivel nacional.

Además, se realizaron Acciones conmemorativas relacionadas a: el *día Nacional e Internacional de la Mujer, día Internacional de las Mujeres Indígenas y día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres*; para estas actividades de Conmemoración, se contó con la participación de 202 empleados. También se realizó una *Feria de Emprendedoras* a quienes se les impartieron charlas de los servicios que ofrece el CNR, contando con la participación de 41 emprendedoras.

También para este año 2022, se brindaron un total de 37 asesorías y atenciones de casos.

Es importante mencionar la creación de la *Política Institucional de Igualdad, no Discriminación y Vida Libre de Violencia* del Centro Nacional de Registros y su Plan de Acción, que inició con la elaboración del Diagnóstico Institucional de Género, el fin primordial de esta es, armonizar estos documentos con el Plan Cuscatlán y los Lineamientos Institucionales para la Transversalización de la Igualdad, no Discriminación y Vida Libre de Violencia para las Mujeres en las Instituciones del Estado 2022, es decir alinear dicha documentación, con lo establecido por el Gobierno actual.



## 4.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación

### Cooperación interinstitucional

Se firmaron convenios con las siguientes Instituciones Gubernamentales:

1	Banco de Desarrollo de la República de El Salvador, BANDESAL	12	Ministerio de Agricultura y Ganadería, MAG
2	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA	13	Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, MINEDUCYT
3	Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.	14	Procuraduría General de la República, PGR
4	Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa, CEL	15	Registro Nacional de las Personas Naturales, RNPN
5	Defensoría del Consumidor	16	Consejo Nacional de la Judicatura, CNJ
6	Comisión Presidencial de Proyectos Estratégicos	17	Secretaría de Auditoría de la Presidencia
7	Consejo Salvadoreño del Café	18	Ministerio de Gobernación
8	Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero, FOSAFFI.	19	Dirección General de Estadísticas y Censos, DIGESTYC.
9	Fondo Nacional de Vivienda Popular, FONAVIPO.	20	Dirección de Obras Municipales, DOM.
10	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, ISTA.	21	Ministerio de Economía.
11	Fiscalía General de la República, FGR	22	Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.

### Convenios municipales

Se firmaron convenios con las siguientes municipalidades:

1	Alcaldía Municipal de Acajutla	14	Alcaldía Municipal de La Unión
2	Alcaldía Municipal de Ahuachapán	15	Alcaldía Municipal de Mejicanos
3	Alcaldía Municipal de Apopa	16	Alcaldía Municipal de Moncagua
4	Alcaldía Municipal de Candelaria de la Frontera	17	Alcaldía Municipal de Nejapa
5	Alcaldía Municipal de Ciudad Arce	18	Alcaldía Municipal de Pasaquina
6	Alcaldía Municipal de Chiltiupán	19	Alcaldía Municipal de San José Villanueva
7	Alcaldía Municipal de El Triunfo	20	Alcaldía Municipal de San Miguel
8	Alcaldía Municipal de Ilopango	21	Alcaldía Municipal de San Vicente
9	Alcaldía Municipal de Jiquilisco	22	Alcaldía Municipal de San Marcos
10	Alcaldía Municipal de Juayúa	23	Alcaldía Municipal de Soyapango
11	Alcaldía Municipal de La Libertad	24	Alcaldía Municipal de San Bartolomé Perulapía
12	Alcaldía Municipal de San Pedro Perulapán	25	Alcaldía Municipal de Usulután
13	Alcaldía Municipal de Santiago Texacuangos	26	Alcaldía Municipal de Zacatecoluca

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 convenios con las siguientes empresas privadas:

1. Banco de América Central, S.A., ejecución de servicio de célula registral
2. Farmacia San Nicolás, S.A. de C.V.

## 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 2022, suma un total de US\$19 860 303.55, con recursos financieros institucionales y préstamos internos. Detallándose en el cuadro No. 16.

Cuadro No. 16  
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional  
**Adquisiciones y contrataciones con fondos propios 2022**  
Enero – diciembre 2022

Forma de contratación	No. Orden de compra/ Contrato	Monto Ejecutado
Licitación Pública y CAFTA	11	\$3,770,613.61
Contratación Directa	3	\$ 613,357.71
BOLPROS	16	\$12,575,515.30
Libre Gestión (Orden de Compra)	272	\$1,606,548.12
Libre Gestión - Contratos	53	\$1,294,268.81
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>\$19,860,303.55</b>
<b>Nuevo monto PAAC modificada</b>		<b>\$20,971,705.01</b>
<b>Porcentaje de ejecución al 31-12-2022</b>		<b>94.70%</b>

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2022).

Con el mecanismo bursátil, BOLPROS se obtuvo un ahorro de US\$32,326.19 en 9 procesos desarrollados, lo que equivale al 0.28% del valor presupuestado para dichos procesos.

En los valores ejecutados se encuentra la *Libre Gestión*, que se adjudica por designación, la cual ha sido delegada por el Consejo Directivo, a la Dirección y Subdirección Ejecutiva, la ejecución en esta modalidad es según el siguiente detalle:

Libre Gestión por Designación	No. Orden de compra/ Contrato	Monto
Libre Gestión (Orden de Compra)	272	\$ 1,606,548.12
Libre Gestión - Contratos	53	\$ 1,294,268.81
<b>Totales contratados al 31/12/2022</b>	<b>325</b>	<b>\$ 2,900,816.93</b>

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2022).



A continuación, se presenta la participación de la MIPYMES dentro de los procesos de adquisiciones:

Tipo de Empresas	Montos	Porcentaje respecto a PAAC ejecutado
Mediana	\$ 554,624.60	2.79
Pequeña	\$ 11,508,990.22	
Microempresa	\$ 2,286,294.96	
<b>Total MIPES</b>	<b>\$ 13,795,285.18</b>	<b>69.46</b>
<b>Total MIPYMES</b>	<b>\$ 14,349,909.78</b>	<b>72.25%</b>

Por otra parte, en el cuadro No. 17 se presentan los resultados promedio de la evaluación realizada a los proveedores del CNR por las compras realizadas en 2022. Estas evaluaciones las realizan las Unidades del CNR que recibieron los bienes y servicios solicitados.

Cuadro No. 17  
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional  
**Resultado de las evaluaciones realizadas a los proveedores**  
Año 2022

Tipo de compra	No. de proveedores evaluados	Porcentaje promedio obtenido
Adquisiciones y contrataciones	348	99.91%

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2022).

## 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 32 auditorías a lo largo del año 2022, relacionadas a los fondos de préstamos otorgados al CNR, control interno y de cumplimiento legal, entre otras; las cuales se detallan en el cuadro No. 18.



Cuadro No. 18  
**Unidad de Auditoría Interna**  
 Auditorías realizadas en 2022

TIPOS DE AUDITORÍAS	NÚMERO DE AUDITORÍAS	MONTO AUDITADO US\$	LOGROS
1. Evaluación de los fondos de Préstamos otorgados al CNR.	2	4,300,000.00	Se evaluaron los fondos otorgados mediante el Cumplimiento de las Condiciones de Línea de Crédito no Rotativa para Cupo de Créditos otorgado por el Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. al CNR para el financiamiento de la ejecución del proyecto No. 8064 -"Desarrollo de Sistema de Información Geográfica, para el Levantamiento y Actualización del Catastro Nacional", por el periodo del 24 de septiembre de 2021 al 31 de mayo de 2022", por US\$ 4,300,000.00; y la utilización de los fondos en el periodo del 1 de junio al 31 de agosto de 2022 por US\$ 3,202,272.00.
2. Verificación del fondo del CNR y evaluación al control interno del proceso del ciclo de Ingresos.	2	20,191,371.00	Se brindó seguridad en la veracidad de los Fondos en Inversiones Financieras a través del Examen de Depósitos a Plazo de enero a diciembre de 2021, por S\$9,850,000.00, y el monto de intereses generados por US\$ 193,449.05- y al 30 de junio de 2022 por US\$ 10,147,921.77.
	2	12,181.00	Se verificó el buen uso y transparente del Fondo Circulante de Monto Fijo del CNR por US\$ 5,475.00 a diciembre 2022, y los Fondos de Caja Chica y la Colecturía a diciembre de 2022 por un monto de US\$ 6,706.00.
3. Verificación del uso de fondos de anticipo otorgado a contratistas.	2	222,583.00	Se brindó resultados sobre el uso del anticipo otorgado a los contratistas según contrato No. 28291 (Constructora) a octubre de 2021 por US\$ 143,460.00 y contrato No. 28287 (Supervisora) , por el periodo del 16 de septiembre de 2021 al 30 de septiembre de 2022 por US\$ 79,123.00.
4. Verificación de los bienes y fondos en existencias.	2	496,017.00	Se brindó aseguramiento del saldo de las existencias de los Bienes de Consumo al 31 de diciembre 2021 por US\$ 287,611, y al 30 de junio de 2022 US\$ 208,406.00 logrando mejorar la gestión de control y eficiencia en la utilización de los recursos.
	2	428,985.00	De las existencias de Productos Cartográficos y Geográficos al 31 de diciembre 2021 por US\$ 219,551.00 y al 31 de agosto de 2022 por US\$ 209,434.00 generando confianza en la integridad de los saldos.
	2	107,707.00	De la existencia de cupones de combustible al 31/12/2021 por un monto de US\$55,223.00 y al 31 de agosto de 2022 por US\$ 52,484.00 sin obtener diferencias.
5. Evaluación de control Interno y cumplimiento legal del Contrato No. 28866 por US\$ 20 millones.	2	4,850,214.00	Se ha efectuado evaluación y seguimiento de forma recurrente al Cumplimiento de las Condiciones del Contrato No. 28866 –"Desarrollo de Sistema de Información Geográfico para Levantamiento y Actualización del Catastro Nacional, y su ejecución financiera por el periodo del 15 de febrero al 31 de mayo de 2022 por US\$ 899,569.61 y al 15 de septiembre 2022 por US\$3,950,644.00.
6. Auditorías de Tecnología de la Información.	1	0.00	Se generó confianza a los procesos automatizados del CNR, mediante la Evaluación de Control Interno, sus funciones y la gestión del Departamento de Hardware, durante el periodo 2021.
	1	0.00	Evaluamos el control interno a los aplicativos informáticos de la plataforma del sistema de pago de servicios del CNR en línea y cumplimiento de los convenios suscrito con las Sociedades SUBASTA, S.A. de C.V. (PAGADITO) y SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. de C.V. (SERFINSA) y el CNR, por el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre de 2022.

TIPOS DE AUDITORÍAS	NÚMERO DE AUDITORÍAS	MONTO AUDITADO US\$	LOGROS
7. Auditorías de gestión y de cumplimiento del área Administrativa y Financiera.	1	2,095,716.00	Se contribuyó a la administración a cumplir con la normativa que regula las compras, emitiendo una conclusión limpia sobre evaluación del control interno y cumplimiento legal de los procesos de adquisición del CNR a través de Libre Gestión del período 2021.
	1	0.00	Evaluamos la gestión del administrador de los Contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Flota Vehicular del CNR, por el período del 1 de enero 2021 al 5 de abril de 2022.
	1	0.00	Se Verificó el porcentaje de descuentos aplicados en los salarios del personal de CNR, conforme al artículo 136 del Código de Trabajo, por el período del 1 enero de 2021 al 31 de enero de 2022.
	1	531,010.00	Se contribuyó a mejorar los controles a la administración sobre el cumplimiento de las condiciones contractuales en el "Servicio de Seguridad para las personas y Bienes Institucionales del CNR" por el período de febrero a diciembre de 2021.
	1	648,759.00	Se verificó el cumplimiento de las condiciones contractuales del contrato número 28291, Rehabilitación y Remodelación del Inmueble para las oficinas del CNR de La Paz, por el período del 16 de septiembre de 2021 al 30 de junio de 2022.
	1	0.00	Se evaluó el control interno en el proceso de autorización de horas extras, y control de materiales en la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento (GIM), por el período de 1 de enero al 31 de agosto de 2022.
8. Auditorías de cumplimiento de metas de las áreas sustantivas.	5	0.00	Se fortaleció la gestión de los registros de Propiedad Raíz e Hipotecas, Registro de Comercio, Propiedad Intelectual, Garantías Mobiliarias y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional a través de la evaluación de los Planes de Acción para el cumplimiento de metas en el Plan Operativo Anual al 30 de septiembre de 2022.
9. Auditorías de control interno y de cumplimiento legal de las áreas sustantivas.	1	0.00	Se evaluó el Control Interno del Departamento Administrativo del Registro de Comercio, por el período de enero a octubre de 2021 y actualizado al 28 de febrero de 2022.
	1	0.00	Se emitieron recomendaciones de Control Interno de la Gerencia de Geodesia, por el período del 1 de enero al 31 de octubre de 2021 y actualizado al 31 de marzo de 2022.
	1	0.00	Se emitió opinión sobre la Gestión Administrativa y resultados de la Gerencia de Catastro del IGCN, por el período del 1 de enero de 2021 al 1 de febrero de 2022.
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>33,884,543.00</b>	
Seguimiento a recomendaciones de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante 23 seguimientos realizados a las recomendaciones emitidas por las auditorías internas, externa y de Corte de Cuentas, en la implementación de las acciones en sus operaciones y 12 seguimientos a recomendaciones resultado de actas de entrega, se ha logrado fortalecer el Sistema de Control Interno en sus cinco componentes de las diferentes dependencias del CNR.</li> </ul>		
Asesorías y opiniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha logrado brindar asesoría a la Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo, mediante la emisión de 20 opiniones que ayudaron a la toma de decisiones.</li> <li>Se brindó respaldo y seguridad al CNR, mediante 175 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.</li> <li>Se participó en diferentes comisiones de apoyo para la Dirección Ejecutiva y Administración, y ha sido parte de la Comisión para la elaboración y actualización de las NTCI específicas del CNR, y de Archivo Documental.</li> </ul>		

Fuente: Unidad de Auditoría Interna, CNR (2022).



## 4.9 Información Pública y Transparencia

Durante el año 2022, se gestionó y se brindó respuesta a 258 solicitudes de información, que contenían un total de 347 requerimientos, atendándose en un tiempo menor al legalmente establecido; ya que se tiene como máximo 10 días hábiles para responder solicitudes de información generada durante los últimos 5 años y un máximo de 20 días hábiles para las solicitudes de información generada mayor a 5 años, el tiempo promedio de respuesta fue de 4.26 días.

Con respecto a la información oficiosa, en el Portal de Transparencia del CNR se alojaron 1 224 nuevos documentos, actualizando 605 documentos vigentes y 20 353 registros durante el año 2022, lo que ha permitido que exista un porcentaje mayor de documentación a disposición de la ciudadanía.

En cuanto a la obligación de capacitar al personal en materia de derecho de acceso a la información pública, se logró la participación de 56 servidores públicos en los talleres virtuales puestos a disposición en la plataforma [esfor.cnr.gob.sv](http://esfor.cnr.gob.sv).

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 2022 a través de la Unidad de Inspectoría se iniciaron 51 casos de investigación por denuncia presentados, de los cuales se finalizaron 46 expedientes al 22 de diciembre de 2022, quedando pendientes de finalizar 5 casos en ese año. Dentro de los 51 casos mencionados, están contemplados 5 iniciados por denuncias presentadas en la Unidad Institucional de Género.

## 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:

- Diseño de ampliación de área de atención al usuario, diseño de fachada de módulo 1 – CNR San Salvador y fachada de edificio y muro exterior de oficinas CNR La Paz.





- Rehabilitación y remodelación de inmueble para las oficinas del CNR La Paz.



- Remodelación del Registro de Comercio San Salvador, primera fase del proyecto (ventanillas y áreas de consulta).
- Adecuación de áreas en el módulo 1 del CNR San Salvador, área de Comercialización y Oficina de Mantenimiento Catastral.
- Adecuación de inmueble para oficinas del CNR La Unión, etapa de recepción del diseño eléctrico.
- Reforzamiento de instalaciones de cuarto de servidores de inmuebles del CNR.
- Adecuación de Sótano de Dirección Ejecutiva para habilitarlo de archivo.

#### 4.10.2 Fortalecimiento de la seguridad

En materia de seguridad institucional se realizaron las siguientes actividades:

- Revisión de 711 eventos o faltas de marca en cámaras, así como, de videos internos del CNR y 20 revisiones de videos a solicitud de instituciones externas (Policía Nacional Civil y Fiscalía General de la República).
- Cumplimiento de 136 visitas en las diferentes oficinas departamentales del CNR para supervisar y verificar el servicio de seguridad brindado por la empresa de seguridad privada SIEDES S.A. de C.V.
- Ejecución de 14 mantenimientos correctivos al sistema de Circuito Cerrado de Televisión y 9 mantenimientos al Sistema de Acceso Magnético.
- Sustitución e instalación de 92 cámaras del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión a nivel nacional.
- Habilitación de 63 tarjetas magnéticas para ingreso sin contacto al personal de módulo 1 (Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas – Catastro).



### 4.10.3 Medio ambiente

En materia medio ambiental se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración de la "*Política Institucional de Gestión Ambiental*", sujeta a aprobación en 2023, y de las "*Recomendaciones para la disminución de plástico de un solo uso*".
- Socialización en todas las oficinas departamentales del "*Instructivo para la gestión integral de residuos sólidos*" e implementación, con igual alcance, de la estrategia de separación de residuos desde la fuente que plantea dicha normativa, con lo cual se da cumplimiento a la recuperación de residuos sólidos reciclables solicitada por el MARN a las instituciones públicas.
- Análisis técnico de 3 módulos de la sede central del CNR bajo el estándar internacional de construcción sostenible, LEED, identificando los aspectos para cumplir con los criterios de ecoeficiencia que la certificación establece.
- Incentivo a la reutilización de materiales y bienes y al reciclaje de residuos aprovechables mediante el desarrollo de 4 procesos de venta de materiales y 15 procesos de venta de papel y cartón residuales, aluminio y plásticos recuperados en las instalaciones de la institución.

### 4.10.4 Gestión documental

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

- Eliminación de 262.70 metros lineales de fracciones de series y papel residual en los archivos de gestión y áreas administrativas.
- Transferencia de 1 964 expedientes recibidos por el Archivo Central.
- Servicio de 32 consultas a expedientes custodiados por el Archivo Central.
- Verificación del cumplimiento de la conservación documental en los 54 depósitos documentales del Sistema Institucional de Archivos.
- Administración de 320 series y subseries documentales que constituyen el Fondo Documental del CNR.
- Administración del Fondo Documental de la Unidad Administradora del Proyecto –UAP.
- Administración del Fondo Documental de la Unidad Coordinadora del Proyecto –UCP.
- Digitación de 19 860 fichas de índice de Propietarios del Departamento de Sonsonate, del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.
- Digitalización e indexado de 1 437 libros del Registro de Comercio.
- Digitalización e indexado de 64 libros del Registro de la Propiedad Intelectual.
- Digitalización de 14 907 expedientes de Folios Reales del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.
- Formulación de la segunda versión del Reglamento del Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED).

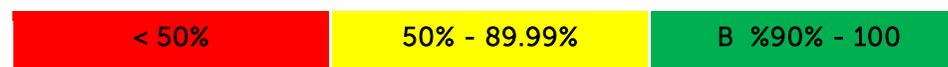


## V. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual

El cuadro No. 19 presenta los resultados del Plan Estratégico Institucional en el año 2022, evaluados a través de 11 indicadores de desempeño. En términos generales los resultados fueron positivos, mostrando en la mayoría de los indicadores un porcentaje de cumplimiento por encima de la meta establecida.

Cuadro No. 19  
Resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024

Nº	INDICADOR	Meta 2022	Resultado 2022	Desempeño 2022
1	facción de usuarios externos.	89%	88.98%	99.98%
2	quejas respondidas en tiempo establecido.	70%	84.17%	120.24%
3	ción de la inversión.	81%	51.74%	66.88%
4	eración.	10.50%	18.26%	173.90%
5	cumplimiento de tiempos de respuesta.	88%	93.20%	105.91%
6	oductos y servicios ofrecidos en línea	20	20	100%
7	facción del cliente interno	88%	88.27%	100.31%
8	alización cartográfica	72%	73%	101.39%
9	a organizacional	80%	83.40%	104.25%
10	nación del talento humano.	73%	73%	100%
11	o del desempeño organizacional.	91.50%	96.39%	105.34%



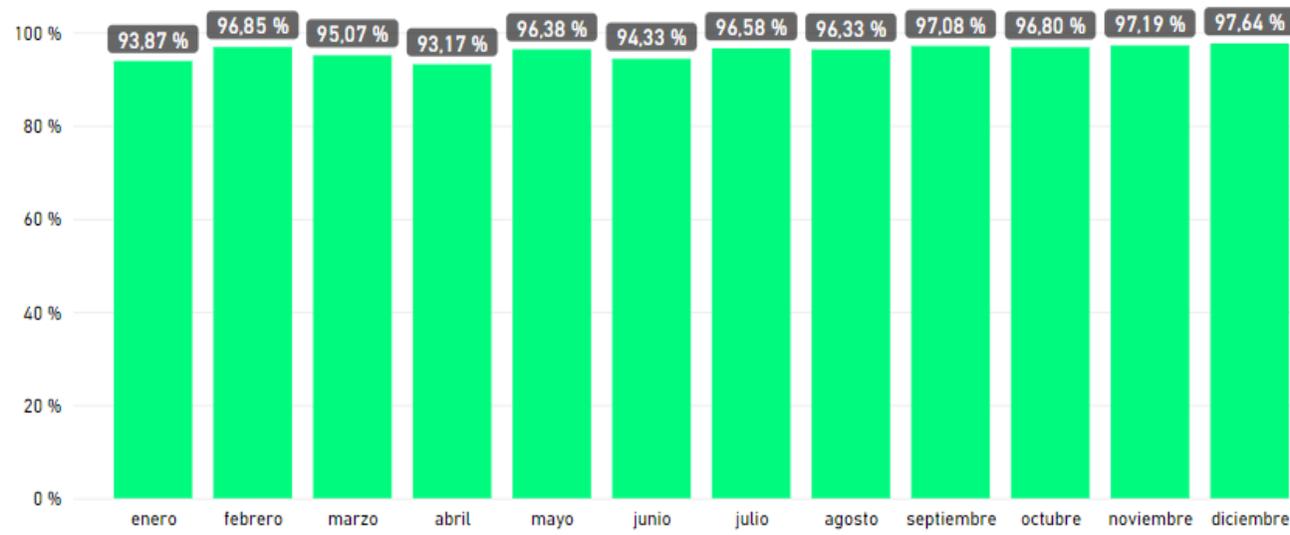
Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2022).

Las 18 unidades organizativas que integran el CNR, formularon acciones para impulsar el cumplimiento de las metas de los Indicadores del Plan Estratégico Institucional (PEI), la sumatoria de dichas acciones a nivel institucional ascendió a 805.

La ejecución del POA a nivel institucional mostró un desempeño al mes de diciembre 2022 del 97.64%. Tal como se muestra en el gráfico No. 8.



Gráfico No. 8  
Plan Operativo Anual Institucional  
Desempeño institucional por mes, año 2022 (en %)



Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2022).





## VI. 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.

### 6.1 Ingresos presupuestados y reales 2022

El presupuesto de ingresos del Centro Nacional de Registros para el ejercicio financiero fiscal 2022, aprobado por su Consejo Directivo y la Asamblea Legislativa, ascendió a la cantidad de USD\$67,988,080.00, correspondiente a fondos propios y préstamos internos.<sup>4</sup>

De dicho monto se ejecutó USD\$73,828,995.25, alcanzando un cumplimiento del 108.59% del presupuesto total.

Cuadro No. 20  
Presupuesto de ingresos por rubro  
(En dólares de los Estados Unidos de América)  
2022

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	%EJECUCIÓN
Tasas diversas	\$ 1,312,590.00	\$ 1,600,794.23	121.96%
Registro de Comercio	\$ 14,051,060.00	\$ 13,774,320.12	98.03%
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	\$ 34,209,415.00	\$ 40,923,884.35	119.63%
Registro de la Propiedad Intelectual	\$ 1,689,055.00	\$ 1,757,027.68	104.02%
Registro de Garantías Mobiliarias	\$ 2,099,125.00	\$ 2,433,551.53	115.93%
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN)	\$ 2,885,345.00	\$ 3,147,094.89	109.07%
Rentabilidad de depósitos a plazos y cuentas de ahorro	\$ 332,000.00	\$ 550,180.97	165.72%
Multas e intereses diversos	\$ 523,835.00	\$ 239,787.82	45.78%
Servicios de educación y salud	\$ 23,670.00	\$ -	0.00%
Arrendamientos de bienes diversos	\$ -	\$ 11,050.01	100.00%
De Empresas Públicas Financieras	\$ 10,000,000.00	\$ 9,000,000.00	90.00%
Ingresos diversos	\$ 300,000.00	\$ 391,303.65	130.43%
Saldos años anteriores	\$ 561,985.00	\$ -	0.00%
<b>Total ingresos</b>	<b>\$ 67,988,080.00</b>	<b>\$ 73,828,995.25</b>	<b>108.59%</b>

Fuente: Unidad Financiera Institucional, CNR (2022).

<sup>4</sup> Decreto Legislativo No. 255 Ley de Presupuesto General para el ejercicio financiero fiscal del año dos mil veintidós, Diario Oficial No. 246, Tomo 433, de fecha 27 de diciembre de 2021. Decreto Legislativo No. 545 Modificaciones en la Ley del Presupuesto vigente del Centro Nacional de Registros, Diario Oficial No. 203, Tomo No. 437, de fecha 27 de octubre de 2022.



## 6.2 Egresos presupuestados y reales 2022

El presupuesto de egresos del CNR aprobado para el ejercicio 2022 fue por un monto de USD\$67,988,080.00, cubierto con fondos propios y préstamos internos. Logrando una ejecución del presupuesto total del 97.32%.

Cuadro No. 22  
**Presupuesto de egresos por rubro**  
(En dólares de los Estados Unidos de América)  
2022

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
Remuneraciones	\$ 34,676,480.00	\$ 34,113,148.77	98.38%
Adquisiciones de bienes y servicios	\$ 7,936,965.00	\$ 8,162,032.07	102.84%
Gastos financieros y otros	\$ 3,032,700.00	\$ 2,949,999.82	97.27%
Transferencias corrientes	\$ 10,800.00	\$ 9,929.40	91.94%
Inversiones en activos fijos	\$ 12,709,140.00	\$ 10,500,956.73	82.63%
Amortización de endeudamiento público	\$ 9,621,995.00	\$ 10,432,777.04	108.43%
<b>Total de egresos-fondos propios</b>	<b>\$ 67,988,080.00</b>	<b>\$ 66,168,843.83</b>	<b>97.32%</b>

Fuente: Unidad Financiera Institucional, CNR (2022).





## **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 Av. Sur entre 27 y 33 Calle Oriente, urbanización San Miguelito, 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 2ª Av. Sur No. 3, al costado poniente del parque La Concordia, 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 Av. Norte y 2ª Calle Oriente No. 4-1, Barrio El Ángel, 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.  
PBX: 2593-5000 / 2990-3900

### **Cuscatlán**

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: 2ª Calle Poniente y 3ª Av. Sur No. 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 No. 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: Colonia Anabella 1, frente a la Estación de Cuerpo de Bomberos, entrada a 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 Av. Norte, No. 16, Barrio El Centro, San Vicente.  
PBX: 2593-5000 / 2990-3800

### **Usulután**

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.  
Dirección: 3ª Calle Poniente No. 25, Barrio Candelaria, 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 Av. 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 Av. Norte, Barrio San Martín, Barrio El Calvario, San Francisco Gotera, Morazán. PBX: 2593-5000 / 2790-3100

### **Cabañas**

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.  
Dirección: 3ra Calle Oriente y 6ta Av. Norte, Barrio Los Remedios No. 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 Av. Norte, No. 2310, San Salvador.  
PBX: 2593-5000

### **Unidad de Acceso a la Información Pública**

Teléfono: 2593-5474 / 2593-5473

### **MiEmpresa**

Teléfono: 2593-5479



