

ACUERDO No. 298-CNR/2023. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número seis: **Resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y sus modificaciones. Aprobación del Plan Operativo Anual 2024;** de la sesión ordinaria número cuarenta y siete, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas del meridiano, del veinte de diciembre de dos mil veintitrés; punto expuesto por el Director de Innovación y Proyectos Estratégicos, César Alberto Arriola Flores, y;

CONSIDERANDO:

- I. Que la base legal la constituyen: la Ley del CNR, la que en su artículo 16 establece que *corresponderá al Consejo Directivo: Aprobar el Plan Estratégico Institucional, los planes operativos y financieros anuales, las ampliaciones automáticas de las asignaciones presupuestarias y las transferencias de fondos entre partidas del presupuesto.* El artículo 17 de la misma que indica que el Consejo *podrá delegar, mediante acuerdo, en el director o subdirector ejecutivo, o en otros inferiores jerárquicos, de acuerdo a la naturaleza de los actos a ejecutarse y conforme a la especialidad del asunto de que se trate, las siguientes atribuciones: h) Autorizar las modificaciones a los planes operativos.* El artículo 27 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR que estatuyen que *la evaluación de riesgos es un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos, y definir los objetivos institucionales, los cuales estarán formados por los objetivos estratégicos y los objetivos operativos, ambos serán aprobados por el Consejo Directivo.* Finalmente, el artículo 29 de las referidas normas que regula, en cuanto a los objetivos y planes operativos, que *la Administración y el nivel ejecutivo, en cumplimiento al Manual del Sistema de Planificación Participativa, elaborarán los planes operativos anuales, que contengan los objetivos, metas y planes de acción, de cada unidad organizativa en función de los objetivos estratégicos. Los planes operativos anuales, serán aprobados por el Consejo Directivo, y sus modificaciones por la Administración.*

- II. Que los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 (aprobado mediante acuerdo del Consejo Directivo n° 307-CNR/2022) es el siguiente:

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%



Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
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%

III. Que los resultados del PEI, a noviembre de 2023, son los siguientes:

No.	INDICADOR	Meta 2023	Resultado a noviembre 2023	Desempeño a noviembre 2023
1	Índice de satisfacción de usuarios externos.	89.50%	97.05%	108.44%
2	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido.	90.00%	100%	111.11%
3	Nivel de ejecución de la inversión (*).	83.00%	65%	78.31%
4	Utilidad de operación (**).	11.00%	34.71%	315.55%
5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	90.00%	94.91%	105.46%
6	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	22	22	100%
7	Índice de satisfacción del cliente interno.	89.00%	88.80%	99.78%
8	Índice de actualización cartográfica.	73.00%	73.89%	101.22%
9	Índice de clima organizacional.	80.00%	88.61%	110.76%
10	Índice de formación del talento humano.	73.50%	73.75%	100.34%
11	Cumplimiento del desempeño organizacional.	92.00%	97.59%	106.08

Nota: (*) A diciembre se proyecta una ejecución del 88% que representa un desempeño 106.02%

(**) Indicador trimestral, se presenta resultado a septiembre.

IV. Que presenta solicitud para modificar el actual PEI 2019-2024, el que se muestra en el siguiente cuadro:

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base	META ANUAL				
			2019	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%

Los cambios solicitados son los siguientes:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	Frecuencia de medición actual	Modificación frecuencia de medición
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	Trimestral	Mensual
		02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	Trimestral	Mensual

Clima organizacional histórico desde 2018 a 2023

Justificación: Se modifica la frecuencia de seguimiento, para obtener datos más oportunos.

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	META 2024 (APROBADA)	Modificación de meta 2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	90%	93%

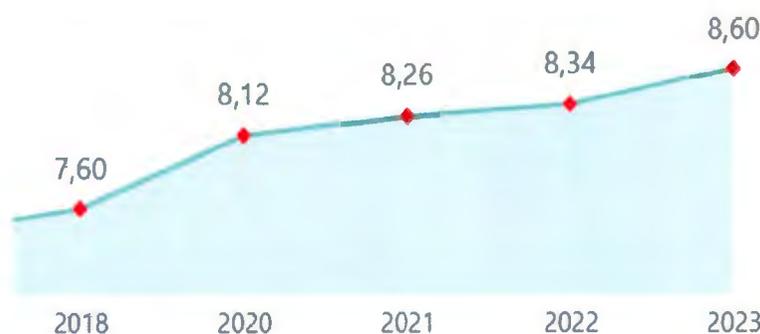
Justificación: La meta se incrementa de 90% a 93% considerando los resultados obtenidos al tercer trimestre de 2023, que han mejorado significativamente producto de las estrategias orientadas a la mejora de los procesos y atención al usuario (entrega de servicios en 1 día hábil y 25 minutos atención garantizada).

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO ACTUAL	Modificación en fórmula de cálculo
PROCESOS	3. Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	08.- Índice de actualización cartográfica	Número de mapas de gran escala / Total de mapas de gran escala *100	Número de productos geodésicos, fotogramétricos y cartográficos actualizados / Total de productos geodésicos, fotogramétricos y cartográficos * 100

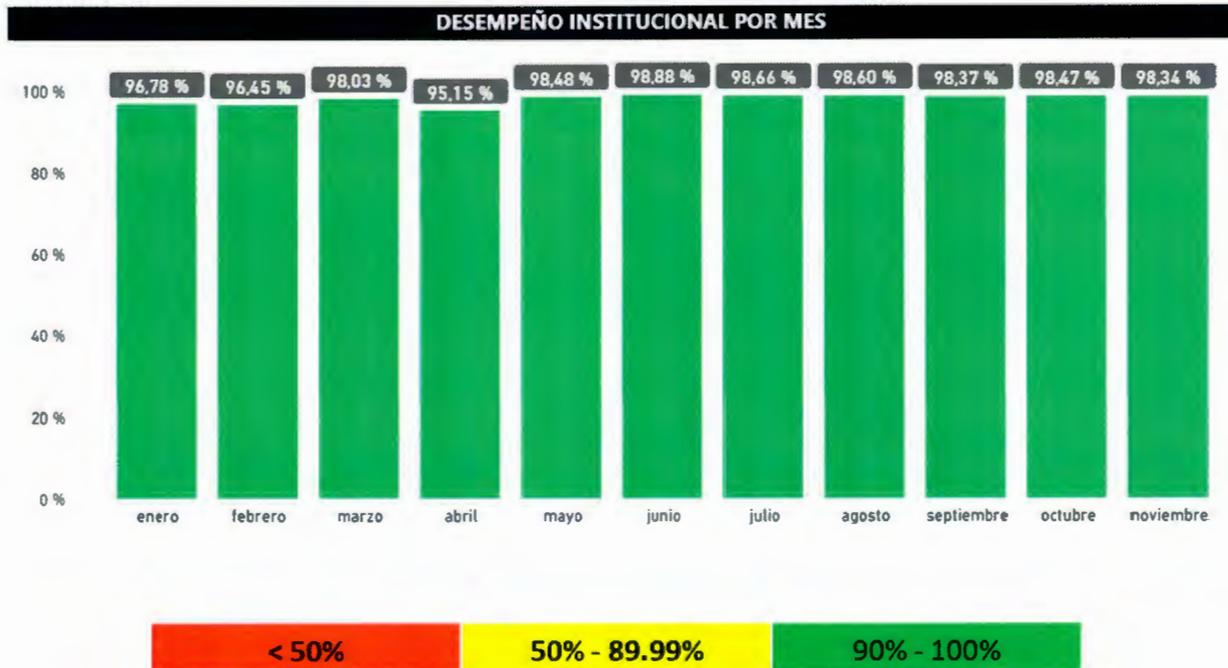
Justificación: La fórmula se modifica para incluir los resultados que son derivados de todas las fases relacionadas a la actualización cartográfica.

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	2019	2020	2021	2022	2023	Meta 2024 aprobada	Modificación de meta 2024
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%	82.5%

Justificación: Producto de los proyectos y beneficios brindados por la actual Administración, se puede inferir que han impactado en los resultados del clima organizacional.



V. Que el desempeño del POA 2023, es el siguiente:



VI. Que se presenta el siguiente informe de modificaciones aplicadas al POA 2023 (enero a noviembre, por área organizativa), así:

Corr.	Área Organizativa	Modificación de POA 2023
1	Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.	3
2	Gerencia Técnica.	4
3	Dirección de Tecnología de la Información.	3
4	Unidad de Auditoría Interna.	3
5	Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual.	1
6	Unidad de Inspectoría.	1
7	Unidad de Seguridad Institucional.	1
Total		16

VII. Que las modificaciones de POA del año 2023, aprobadas por la Dirección Ejecutiva, previa evaluación técnica realizada por la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos son las siguientes:

Corr.	Unidad	Fecha de solicitud	POA 2023 original	Modificación de POA 2023
1	DIGCN	Marzo 2023	Acciones: Realizar conversatorios con clientes frecuentes en OMC. 1. Departamentos de Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, con programa en febrero y julio. 2. Departamentos de Chalatenango, La Libertad, San Salvador con programa en marzo y agosto.	Se eliminó los conversatorios previstos en los departamentos indicados, para los meses de julio y agosto; debido a que no se están obteniendo los beneficios esperados.
2	Unidad de Inspectoría	Marzo 2023	Indicador Porcentaje de casos resueltos Fórmula de cálculo $\frac{\text{Número de casos resueltos en el mes}}{\text{Número de casos ingresados en el mes}} * 100$ Meta 90.0%	El indicador se modifica a: Indicador: Número de casos resueltos Fórmula de cálculo: Sumatoria acumulada de casos resueltos con informes finales remitidos a la Dirección Ejecutiva. Meta: 5 casos resueltos remitidos a la dirección ejecutiva por mes.
3	Gerencia Técnica	Marzo 2023	Inmueble CNR La Unión: Acciones: - Supervisión de la ejecución de la obra civil y seguimiento de contrato, programada para mayo. - Realizar matriz de interesados y necesidades, programada para junio. - Elaborar términos de referencia de servicio de diseño, programada para julio.	Se reprograman las acciones: - Reprogramada para noviembre. - Reprogramada para noviembre. - Reprogramada para diciembre.

Corr.	Unidad	Fecha de solicitud	POA 2023 original	Modificación de POA 2023
4	Dirección de Tecnología de la Información	Abril 2023	Acción: Ejecutar plan de Desarrollo e implementación del Módulo de Ordenes de Trabajo de la Unidad de Seguridad Institucional, programada en mayo 2023.	Reprogramada para diciembre 2023.
5	DIGCN	Mayo 2023	----	Se adicionó al objetivo: Elaborar análisis de matrículas SIRyC para la vinculación registro - catastro de 6 municipios del departamento de Santa Ana fase I: Santa Ana, Candelaria de la frontera, Coatepeque, Chalchuapa, El Congo y El Porvenir.
6	Unidad de Seguridad Institucional	Mayo 2023	Acción: Diseño e Implementación de nuevo sistema informático administrativo para solicitar servicios USI, programada en junio.	Reprogramación: Reprogramada para diciembre.



7	DRPI	Agosto 2023	Acción: Emisión de certificaciones, copias simples y constancias de patentes en línea con firma electrónica certificada, programada en septiembre.	Reprogramación: Reprogramada en noviembre.
---	------	-------------	--	--

Corr.	Unidad	Fecha de solicitud	POA 2023 original	Modificación de POA 2023
8	Dirección de Tecnología de la Información	Agosto 2023	Acción: Ejecutar el plan para el desarrollo de "Implementación de alertas en SIRYC sobre el arancel cancelado para verificar que sea según Ley" (SISSOR 266821), programada en julio a noviembre.	Reprogramación: Reprogramada de septiembre a noviembre de 2023.
9	Gerencia Técnica	Agosto 2023	Ampliación, mejoramiento y equipamiento de las oficinas del CNR, municipio y departamento de San Salvador. Acciones: Dar seguimiento a la ejecución del contrato de servicio de supervisión. Dar seguimiento a la ejecución del servicio de construcción.	Eliminación: Se justificó la eliminaron de las acciones, debido al atraso del proyecto, por la negociación de la donación del inmueble módulo I y la entrada en vigor de la Ley de Compras Públicas.
10	Unidad de Auditoría Interna	Agosto 2023	-----	Se adiciona la acción: participar en supervisión, inspección, y control de funcionamiento de las entidades de gestión colectivo", con base al artículo 98 literales, a, f, h y capítulo XIII-Gestión Colectiva, de la Ley del Registro de Propiedad Intelectual, programándola en diciembre.

Corr.	Unidad	Fecha de solicitud	POA 2023 original	Modificación de POA 2023
11	Unidad de Auditoría Interna	Agosto 2023	Acciones: - Evaluar la efectividad del Control Interno en Instituto Geográfico y del Catastro Nacional - CNR. - Evaluar el cumplimiento del POA en el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional - CNR, por el período de enero a junio de 2023. - Realizar examen especial al Control Interno del Departamento de Control Patrimonial, y el registro de información en el Sistema de Control Patrimonial, por el período de enero a junio de 2023.	Eliminación de acción: Se eliminó la acción, debido a la reasignación de auditores a otros exámenes y bajas en la planta de personal por motivos de renuncia y maternidad. Reprogramación: de septiembre a noviembre de 2023. Reprogramar: de octubre a diciembre.
12	Unidad de Auditoría Interna	Agosto 2023	Acciones: - Evaluar el cumplimiento del POA en el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional - CNR, por el período de enero a junio de 2023. - Realizar arqueo a los fondos de depósitos a plazo.	Eliminación: Se eliminaron las acciones, para ser incluidas en POA 2024, con la justificación del retiro de dos auditoras, incapacitada por enfermedad y maternidad. Además, se orientan los recursos a levantar

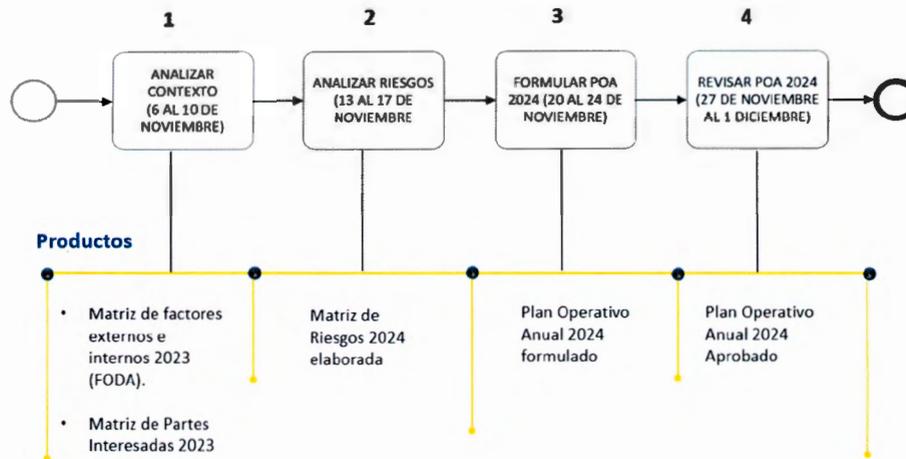
7

actas de entrega de puestos de trabajo, del personal que se retira de la institución.

Corr.	Unidad	Fecha de solicitud	POA 2023 original	Modificación de POA 2023
13	Gerencia Técnica	Agosto 2023	Remodelación de inmueble para archivo CNR San Salvador (Urbano Exprés). - Dar seguimiento a la ejecución del contrato de remodelación. - Elaborar juego de planos y presupuesto - Solicitar permisos interinstitucionales.	Eliminación de las acciones: debido a cambio de prioridades de la Administración. Adición: se incorporó la acción Estabilización y preparación de suelo de inmueble CNR San Salvador, programada para diciembre.
14	Dirección de Tecnología de la Información	Septiembre 2023	Acciones: - Analizar, aprobar solicitud y formular el plan sobre "Emisión de certificaciones, copias simples y constancias de patentes en línea con firma electrónica certificada, programada en octubre. - Analizar, aprobar solicitud y formular el plan sobre "Implementar la presentación de escritos y anexos en línea, ampliar campos de información en derecho de autor, programada en diciembre.	Reprogramación: para diciembre 2023. Reprogramación: para octubre de 2023. Adición: se agrega la acción "Implementar la presentación de escritos y anexos en línea, ampliar campos de información de derechos de autor", programándola en diciembre.

Corr.	Unidad Organizativa	Fecha de solicitud	POA 2023 original	Modificación de POA 2023
15	Gerencia del Instituto Geográfico Nacional	Octubre 2023	Acción: ejecutar tareas de mantenimiento fronteras El Salvador-Honduras y El Salvador Guatemala, meta programada 804 hitos fronterizos a diciembre 2023.	Disminución de la meta: se modificó la meta a 768 hitos fronterizos para diciembre 2023.
16	Gerencia Técnica	Noviembre 2023	Estabilización y preparación de suelo de inmueble CNR San Salvador. Acción: dar seguimiento a la ejecución del contrato, programada a diciembre	Eliminación de acción: se eliminó la acción, debido al cambio de uso del inmueble, para lo cual ya no será necesario realizar la estabilización y preparación de suelo

VIII. Que el proceso implementado para la formulación del Plan Operativo Anual 2024, es el siguiente:



Manual del Sistema de Planificación Participativa.

LEY CNR NTCIE-CNR ISO 9001:2015 ISO 31000:2018

- IX. Que el POA está constituido sobre las siguientes cuatro perspectivas: enfocadas al usuario, a la mejora financiera, mejorar los procesos y fortalecer al talento humano de la institución.
- X. Que los principales proyectos de las anteriores perspectivas son: A) Para la atención al usuario: en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, consideran implementar 5 servicios más de inscripción con el estándar de 1 día hábil a nivel nacional; implementar el servicio de inscripción multi departamental. En el Registro de Comercio: realizar reuniones con los usuarios para conocer sus necesidades y expectativas; realizar talleres con el personal de atención al usuario para mejorar la atención. En el Registro de la Propiedad Intelectual se actualizarán y automatizarán los procesos en sistemas y plataformas; también se estandarizarán criterios registrales mediante el análisis de jurisprudencia en materia de propiedad intelectual y se fomentará el uso del sistema de propiedad intelectual. En la Gerencia de Catastro se elaborará la guía de procedimientos para la unificación de criterios a nivel nacional, se desarrollará una campaña de difusión para incentivar el uso de las herramientas en línea; se desarrollará campañas de difusión masiva para el nuevo servicio de certificaciones de denominación catastral e informes en línea, se incorporará la nueva plataforma para el mantenimiento catastral a nivel nacional.
- XI. Que desde la perspectiva financiera: se realizará el seguimiento y evaluación del presupuesto, a nivel operativo institucional; se dará seguimiento a la ejecución del Plan de Compras 2024, y realizar acciones encaminadas a mejorar su ejecución, se remodelará la fachada del acceso vehicular y peatonal del CNR en San Salvador; se ampliarán, mejorarán y equiparán las oficinas del CNR, municipio y departamento de San Salvador; se mejorarán las instalaciones del CNR, ubicadas en Zacatecoluca, departamento de La Paz; se diseñará la construcción de oficinas CNR en los departamentos de Cuscatlán, San Vicente, Sonsonate y Chalatenango; se ejecutará el Plan

Maestro de Intervenciones y Adecuaciones de Infraestructura en todos los inmuebles del CNR a nivel nacional; se remodelará la fachada del Registro de la Propiedad Intelectual y del Registro de Comercio.

- XII.** Que desde la perspectiva de los procesos en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas: se mejorará la trazabilidad en el control de documentos; se implementará el servicio de informe registral en línea. Para el Registro de Comercio: se simplificará el proceso de renovaciones de matrículas de empresa, se implementará el servicio de certificaciones y constancias en línea de documentos mercantiles, desde su presentación en línea, elaboración en sistema y su emisión con firma electrónica certificada (FEC). En la Gerencia de Catastro: elaborar anteproyecto para la actualización de la Ley de Catastro. En lo que respecta al Registro de la Propiedad Intelectual: se realizarán acciones para la simplificación de sus procesos; volver más eficiente los procesos del departamento de derecho de autor mediante el desarrollo de nuevos instrumentos informáticos; presentación de nuevos servicios en línea. Con relación a la Gerencia del Instituto Geográfico Nacional: incorporar la nueva plataforma para el mantenimiento catastral a nivel nacional; Automatizar el proceso de caducidad de transacciones catastrales observadas; brindar el servicio de Revisión de planos y CDC's en línea; brindar servicio de actualización catastral alfanumérica y gráfica en línea; desarrollar herramienta para ingresar en línea los desistimientos de servicios de RP y CDC; elaborar análisis de matrículas SIRyC para la vinculación registro - catastro de 7 municipios del departamento de Santa Ana fase I; mantener y actualizar la red geodésica horizontal del departamento de San Salvador y La Paz (red urbana y rural); actualizar información fotogramétrica, que conlleva: realizar la toma y procesamiento de panoramas terrestre 360°, en las zonas urbanas de los departamentos de Cabañas, San Miguel, Chalatenango, La Unión y Morazán; actualizar información cartográfica, que implica: a. Actualizar cobertura de vías de comunicación para los departamentos de Ahuachapán y Sonsonate; b. Actualizar cobertura de hidrografía para los departamentos de Ahuachapán y Sonsonate, también se dará mantenimiento de hitos fronterizos "El Salvador - Honduras" e hitos fronterizos "El Salvador - Guatemala"; se delimitarán 456 caseríos del departamento de Ahuachapán.

En lo que respecta a la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos: gestionar el mantenimiento de la certificación de calidad de los procesos de negocio del CNR, bajo la Norma ISO 9001:2015; integrar el servicio de emisión de constancias y certificaciones en línea con la plataforma multicanal como medio de ingreso; digitalizar series documentales del Registro de Comercio. En la perspectiva del talento humano: fortalecer las capacidades del personal de la institución a través de la formación; realizar jornada de auto cuidado; potenciar la actividad física de los equipos de trabajo; fortalecimiento de competencias; realizar taller enfocado en la integración de los diferentes equipos de trabajo; transversalizar el enfoque de género; realizar proyectos y actividades que contribuyan al cuidado del medio ambiente.

El expositor, solicita al Consejo Directivo: 1. Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2023; 2. Aprobar las modificaciones del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas presentados. 3. Darse por enterado de las modificaciones realizadas por delegación, por la Dirección o Subdirección Ejecutiva, al POA 2023; 4. Aprobar la Planeación Operativa Anual 2024.

Por tanto, el Consejo Directivo, conforme a lo expuesto y a la normativa indicada:

ACUERDA: I) Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2023; **II) Aprobar** las modificaciones del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas presentados. **III) Darse por enterado** de las modificaciones realizadas por delegación, por la Dirección o Subdirección Ejecutiva, al POA 2023; **IV) Aprobar** la Planeación Operativa Anual año 2024. **V) Comuníquese.** Expedido en San Salvador, ocho de enero de dos mil veinticuatro.



Jorge Camilo Trigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

