



# Plan Estratégico Institucional 2014 - 2019

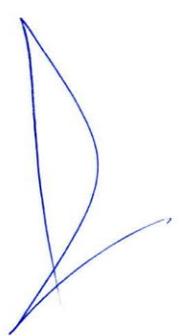
**ACUERDO No. 261-CNR/2014.** El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el **punto número cinco: Plan Estratégico Institucional 2014-2019; y Plan Operativo Anual 2015;** de la sesión ordinaria número veinticinco, celebrada a las dieciséis horas y treinta minutos, del día veintiséis de noviembre de dos mil catorce; punto expuesto por la señora Gerente de Planificación –GP-, licenciada Sonia Ivett Sánchez Cuéllar; en uso de sus atribuciones legales y con base en lo dispuesto por los artículos 15 y 16 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas –NTCIE-, del Centro Nacional de Registros,

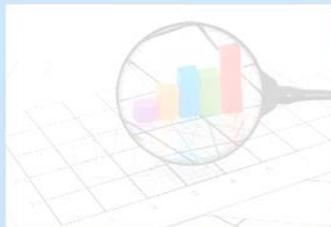
**ACUERDA: I)** aprobar el Plan Estratégico Institucional –PEI- 2014-2019; y el Plan Operativo Anual –POA- 2015, formulados y presentados por la Gerencia de Planificación, los cuales se agregan al presente acuerdo y forman parte del mismo; y **II)** instruir a la Administración, comunique los expresados Planes a los responsables de su ejecución, e informe a este Consejo Directivo de sus avances y resultados. San Salvador, veintiséis de noviembre de dos mil catorce. COMUNIQUESE.-

  
Rogelio Antonio Canales Chávez  
Secretario del Consejo Directivo



JGLCh\*RACCh\*rmcmz





# Plan Estratégico Institucional 2014 - 2019

## Personal Ejecutivo

Director Ejecutivo	Rogelio Antonio Canales Chávez
Subdirectora Ejecutiva	María Silvia Guillén
Directora del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Ana María Umaña de Jovel
Director del Registro de Comercio	Francisco Rafael Guerrero
Directora del Registro de la Propiedad Intelectual	Diana Violeta Hasbún Villacorta
Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	Rigoberto Ovidio Magaña Chavarría
Director del Registro de Garantías Mobiliarias	Illich Orlando Quinteros
Directora de Desarrollo Humano y Administración	Silvia Ivette Zamora Castillo
Director de Tecnología de la Información	Rafael Antonio Rovira Mejía
Gerente de la Unidad Coordinadora del Proyecto	Henry Paul Fino Solórzano
Gerente de Planificación	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar
Gerente de Comunicaciones	María Teresa Fajardo de Valencia
Gerente de Infraestructura y Mantenimiento	Yanira Cardona Rodríguez
Gerente de Desarrollo y Negocios	Ruth Jeannette Cuestas
Jefe Unidad Financiera Institucional	Andrés Rodas Gómez
Jefe Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	José Ángel Villeda
Jefe Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios	Elizabeth Canales de Cóbar
Jefe Unidad de Documentación	Fernando Edward Calderón
Jefe Unidad de Seguridad	Juan Isidro Figueroa
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Rabí de Jesús Orellana
Jefe Unidad de Acceso a la Información Pública	Edgar Ignacio Flamenco
Jefe Unidad de Inspectoría	Edgar Rolando Anduray
Jefe Unidad Jurídica	Ricardo Antonio Garcilazo

## Contenido

Siglas por direcciones, gerencias y unidades	4
Presentación	5
Introducción	6
I. Senda de la Planeación Estratégica Institucional	8
1.1 Programa de Gobierno	8
1.2 Prioridades de la Administración Superior	8
1.3 Análisis FODA	9
1.4 Informe de Transición	12
1.5 Resultado del Desempeño de los Procesos 2009-2014	13
II. Fundamento Estratégico	31
2.1 Visión	31
2.2 Misión	31
2.3 Valores Institucionales	31
2.4 Política de la Calidad	32
2.5 Objetivos Estratégicos Institucionales y de la Política de la Calidad	32
2.6 Mapa Estratégico	32
2.7 Cuadro de Mando Integral con Indicadores	34
III. Iniciativas Asociadas al <i>Plan Estratégico Institucional</i>	37
IV. <i>Plan Anual Operativo 2014 y 2015</i>	43
V. Componentes Transversales del <i>Plan Estratégico Institucional 2014 - 2019</i>	47
VI. Seguimiento y Evaluación	48
6.1 Medidas para el Control y Evaluación	48
6.2 Carta Compromiso de las Unidades del CNR	48
6.3 Beneficios de la Ejecución del <i>Plan Estratégico Institucional 2014 - 2019</i>	49
Anexos	
Apéndices	



### Siglas por direcciones, gerencias y unidades

No.	Siglas	Dirección / gerencia / unidad
1	DRPRH	Dirección del Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas
2	DRC	Dirección del Registro de Comercio
3	DRPI	Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual
4	DIGCN	Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
5	DRGM	Dirección del Registros de Garantías Mobiliarias
6	UCP	Unidad Coordinadora del Proyecto
7	DTI	Dirección de Tecnología de la Información
8	DDHA	Dirección de Desarrollo Humano y Administración
9	GDN	Gerencia de Desarrollo y Negocios
10	GIM	Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento
11	GC	Gerencia de Comunicaciones
12	GP	Gerencia de Planificación
13	UFI	Unidad Financiera Institucional
14	UACI	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
15	URICC	Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios
16	UDOC	Unidad de Documentación
17	UI	Unidad de Inspectoría
18	USI	Unidad de Seguridad Institucional
19	UAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública
20	UAI	Unidad de Auditoría Interna
21	UJ	Unidad Jurídica
22	EADE	Equipo Asesor de la Dirección Ejecutiva

## Presentación

El Centro Nacional de Registros-CNR es la institución de El Salvador responsable de garantizar los principios de publicidad, legalidad y seguridad jurídica de los registros de propiedad raíz e hipotecas, de comercio, propiedad intelectual, garantías mobiliarias, cartográficas y catastrales. Tal responsabilidad, que el señor Presidente de la República, profesor Salvador Sánchez Cerén, me ha concedido, al nombrarme como su Director Ejecutivo, estoy dispuesto a desarrollarla, poniendo al servicio de la gente todas mis capacidades profesionales y mi compromiso personal, para impulsar una gestión moderna, transparente, autosostenible, con calidad y comprometida con el desarrollo económico y social del país.



Al presentarles el *Plan Estratégico Institucional 2014-2019*, concretamos el irrenunciable compromiso con la profundización de los cambios a favor de la población salvadoreña. El CNR de hoy transitará, de manera gradual y armónica, en un horizonte de cinco años, hacia una institución eficiente, eficaz y autosostenible, que brinde servicios y productos con excelencia, que nos ubique como líderes en la prestación de servicios registrales.

Servir con excelencia, servir con solidaridad, ser transparentes y probos en la gestión, garantizar la legalidad, ser leales con la gente, actuar con equidad, he aquí los principios que guiarán el quehacer institucional del equipo de trabajo del CNR y de esta administración en el quinquenio.

A todas y todos ustedes presento el *Plan Estratégico Institucional 2014-2019*, huella indeleble desarrollada en las siguientes páginas, que expone las apuestas institucionales estimadas en indicadores que servirán para verificar nuestro compromiso con la gente.

San Salvador, 19 de noviembre de 2014

## Introducción

Desde su fundación hace veinte años hasta la actualidad<sup>1</sup>, el CNR se estructuró a partir de la fusión de tres registros, fundamentados cada uno de ellos en su propia legislación<sup>2</sup>. Así, el registro de la propiedad inmobiliaria dependiente del entonces Ministerio de Justicia, el Instituto Geográfico Nacional dependiente del Ministerio de Obras Públicas y el registro de Comercio dependiente del Ministerio de Economía; de este último se desprende el registro de la propiedad intelectual.

Ese origen común se caracteriza por la presencia de cuatro procesos sustantivos, como si se tratasen de varias instituciones, diferenciadas entre sí, de tal forma que cada una posee su propia sala de atención a los usuarios y usuarias, es decir, la del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Registro de Comercio, Registro de la Propiedad Intelectual y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional. Recientemente se ha creado también otro registro que es el de Garantías Mobiliarias. Asimismo, cada uno de estos procesos cuenta con su propia área administrativa y otra de gestión de la calidad. Tal situación tipifica a la institución conformada por compartimientos estancos o islas, no obstante ser la actividad principal la de registrar.

En tal sentido, con el enfoque de la nueva planificación se pretende conducir al CNR hacia un estado de integración de estos procesos sustantivos y la creación de una sala única de atención a los usuarios y usuarias, pasando por la revisión de la estructura organizativa, el diseño y rediseño tanto de los procesos sustantivos como los de apoyo, con el propósito de lograr la excelencia en la prestación de los servicios y una mayor eficiencia. Ello requerirá una labor de revisión del marco jurídico actual y la realización de todas las reformas necesarias para posibilitar el cambio institucional.

La administración del Centro Nacional de Registros-CNR, vigente a partir del 1º de junio de 2014, establece directrices generales a seguir durante el quinquenio de 2014-2019; para ello, ha desarrollado un proceso de planificación participativa. Este proceso ha considerado una ruta que permite un alineamiento armonioso con los diferentes instrumentos de gestión gubernamental. El programa de gobierno “El Salvador Adelante”, que constituye la base para el Plan Quinquenal, comprende estrategias y medidas que competen al CNR, habiéndose considerado como un insumo importante que define el rumbo de la planeación estratégica institucional desarrollada.

---

<sup>1</sup> Decreto Ejecutivo No. 62, de fecha 5 de diciembre, publicado en el Diario Oficial No. 227, Tomo No. 325 del 7 de diciembre de 1994; ratificado mediante Decreto Legislativo No. 462 de 1995.

<sup>2</sup> El registro inmobiliario o Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas nació a la vida jurídica el 26 de mayo de 1881 con la Ley Hipotecaria; el 5 de abril de 1991 fue creado el Registro Social de Inmuebles según Decreto Legislativo No. 734, dependencia del Ministerio de Justicia.

El Instituto Geográfico Nacional (IGN) fundado en 1946 para la creación del mapa de El Salvador, para los servicios geográficos y cartográficos del país.

El Registro de Comercio fue fundado el 1º de Julio de 1973, construyéndose como una oficina administrativa en la que se inscriben matrículas de comercio de las diferentes empresas establecidas, balances generales, contratos mercantiles, constituciones, modificaciones, disoluciones y liquidaciones de sociedades, poderes de nombramientos y credenciales; así como otros documentos mercantiles sujetos por la Ley a esta formalidad.

El Registro de la Propiedad Intelectual que tiene a la base el registro de la propiedad industrial y los derechos de autor, actividad sustentada en diversa legislación nacional e internacional.

Se procedió a la revisión del marco filosófico que constituye el fundamento estratégico para el CNR, reformulándose la Misión, Visión, Valores Institucionales y la Política de la Calidad. Bajo este esquema, se procedió a establecer los objetivos estratégicos del CNR, los que a su vez pasan a ser los objetivos de la Política de la Calidad.

Teniendo como base los resultados de talleres de trabajo donde se aplicó el análisis FODA a nivel institucional y por áreas administrativas, se construyó el Mapa Estratégico Institucional que refleja los objetivos estratégicos por perspectivas, según la metodología del Cuadro de Mando Integral. Luego, se establecieron los indicadores para la medición del logro de los objetivos y, posteriormente, se definieron las iniciativas para orientar a cada una de las áreas acerca de la labor a desempeñar durante cada uno de los años que comprende el quinquenio.

Finalmente, el proceso culmina con la formulación de los planes anuales operativos 2014 y 2015. A este momento, se consideró plantear la porción correspondiente a 2014 y la formulación completa del año 2015.

Todo el detalle de la secuencia abordada durante el proceso de planificación y su resultado constituyen el contenido de este documento: *Plan Estratégico Institucional 2014-2019*.

Se espera que, durante su ejecución y seguimiento, la institución logre experimentar los cambios necesarios que la posicionen ante la ciudadanía salvadoreña con una imagen de eficiencia y de transparencia.

## I. Senda de la planeación estratégica institucional

### 1.1- Programa de Gobierno

El Programa de Gobierno “El Salvador Adelante” contempla una visión de país donde se observen oportunidades compartidas en los ámbitos del conocimiento, la prosperidad y la felicidad humana. Por tanto, se piensa en un país libre de pobreza, justo, seguro, solidario y democrático, integrado a la América Latina, al Caribe y al Mundo.

El Programa comprende tres grandes objetivos estratégicos:

1. Profundizar y ampliar los cambios para seguir mejorando la calidad de vida de la gente.
2. Consolidar la democracia y el Estado constitucional, social y democrático de derecho, fortaleciendo las instituciones y el papel de la ciudadanía.
3. Acelerar y profundizar la integración regional y latinoamericana, y avanzar hacia la unión centroamericana.

El Programa considera 10 ejes programáticos para articular las políticas de Estado, tres prioridades, 33 estrategias, 85 compromisos y 527 medidas. Resalta que es un programa construido desde la gente.

### 1.2- Prioridades de la Administración Superior

La Dirección Ejecutiva del Centro Nacional de Registros a cargo del Lic. Rogelio Canales fundamenta su actual gestión sobre los principios de transparencia, austeridad, eficiencia, respeto y legalidad, por lo que, en perfecto alineamiento con el Programa de Gobierno “El Salvador Adelante”, ha establecido como prioridades durante el período 2014-2019 las siguientes:

- ✚ Combate frontal a la corrupción.
- ✚ Eficiencia y calidad en los servicios para dar respuestas prontas a los usuarios y usuarias, con equidad e inclusión social.
- ✚ Evitar gastos innecesarios considerando los recursos esenciales para el buen funcionamiento del CNR, en orden a la mejora en la prestación de los servicios.
- ✚ Uso eficiente de la tecnología, considerando el manejo adecuado del respaldo o *back up* para el resguardo de la información.
- ✚ Apertura de ventanilla exprés para garantizar un acceso rápido a los servicios, contemplando un promedio de atención de 5 a 8 días.
- ✚ Descentralización del Registro de Comercio en las zonas occidental y oriental del país.
- ✚ No al acoso sexual y laboral.

La nueva administración reconoce que el CNR está sujeto a la vigilancia de la Corte de Cuentas de la República, la auditoría interna y expuesta también a la contraloría ciudadana.

### 1.3- Análisis FODA

La Gerencia de Planificación, instruida por la Dirección Ejecutiva, inició el proceso de planeamiento estratégico, invitando a los titulares de las distintas áreas organizativas de la institución, juntamente con personal clave de las mismas, para el desarrollo del análisis FODA a nivel institucional. Para ello, se conceptualizaron cuatro perspectivas que constituyeron la base para la realización tanto del análisis interno de las fortalezas y debilidades como del análisis externo de las oportunidades y amenazas de la institución.

Las cuatro perspectivas consideradas fueron:

#### ❖ **Calidad en el servicio a los usuarios y usuarias**

Busca garantizar la calidad de los servicios que brinda el CNR, orientada a la satisfacción de los usuarios y usuarias mediante el mejoramiento de los tiempos de respuesta, ampliación y acercamiento de los medios de atención a los usuarios y usuarias.

#### ❖ **Autosostenibilidad financiera y gestión de los recursos**

Persigue la optimización de los ingresos y eficiencia en el uso de los recursos, a fin de garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras, de modo que la asignación y uso de recursos responda al mandato legal o misión y a las prioridades institucionales en forma óptima para alcanzar liderazgo y respeto en la garantía de la probidad y la transparencia.

#### ❖ **Eficacia de los procesos institucionales**

Centra su atención en los procesos internos que tienen mayor impacto en la satisfacción de los usuarios y usuarias en la consecución de los objetivos institucionales del CNR. No solo se limita a los procesos tradicionales, sino que se enfoca en los procesos nuevos que el CNR debe incorporar, contemplando la posibilidad de procesos innovadores. Esta perspectiva permite identificar los procesos críticos internos en los que la institución debe buscar la excelencia.

#### ❖ **Desarrollo institucional y del talento humano**

Está relacionado con garantizar la gestión óptima del talento humano de la institución destinado a potenciar la articulación y complementariedad como práctica institucional, y a fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación institucional, las relaciones internacionales con agencias homólogas y la cooperación nacional e internacional; con todo lo cual se garantiza un clima laboral saludable para la acción institucional, asegurando la dotación de sistemas informáticos y de infraestructura para el funcionamiento adecuado de la institución.

Se establecieron pesos relativos para cada elemento dentro del análisis interno, mientras que se estimaron el nivel de impacto y el grado de probabilidad de ocurrencia de las oportunidades y de las amenazas identificadas. El análisis de ocurrencia e impacto se estableció en cuatro niveles para cada uno, así:

Para el impacto:

1. Muy bajo 0% - 29%
2. Bajo 30% - 69%
3. Alto 70% - 89%
4. Muy alto 90% -100%

Para la ocurrencia:

1. Muy poco probable 0% - 29%
2. Poco probable 30% - 69%
3. Probable 70% - 89%
4. Muy probable 90% -100%

El resultado consolidado fue el producto obtenido de 5 mesas de trabajo, las cuales identificaron 315 ítems en total, desglosados así: 81 fortalezas, 95 debilidades, 61 amenazas y 78 oportunidades.

A continuación, el resultado consolidado del análisis FODA institucional, procesado por la Gerencia de Planificación:

		NIVEL INTERNO				NIVEL EXTERNO							
		FORTALEZAS		DEBILIDADES		OPORTUNIDADES		AMENAZAS					
			%		%		%	Imp	Oc		%	Imp	Oc
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS Y USUARIAS</b>	Se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad	40	Los tiempos de respuestas no cubren las expectativas de los usuarios	50	Población desinformada de los servicios especializados que brinda el CNR	100	4	4	Elevada percepción negativa de los usuarios sobre el trabajo del CNR	100	4	1	
	Disponibilidad de servicios de consulta en línea que pueden ser contratados por los usuarios	20	Divulgación insuficiente de los servicios que se brindan a los usuarios	20									
	Servicios del Registro Inmobiliario y de Mantenimiento Catastral descentralizados	30	Servicios centralizados en Registro de Comercio y Propiedad Intelectual	30									
	Capacidad para generar nuevos productos y servicios	10											
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>				<b>100</b>			

AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS	NIVEL INTERNO				NIVEL EXTERNO							
	FORTALEZAS		DEBILIDADES		OPORTUNIDADES				AMENAZAS			
		%		%		%	Imp	Oc		%	Imp	Oc
	Capacidad para generar los recursos propios mediante la venta de servicios especializados	40	Aranceles desactualizados	30	Nuevos programas de inversión públicos y privados vinculados a los servicios del CNR	100	3	2	Promulgación de exoneraciones del pago de aranceles	20	3	4
	Pagos oportunos de los suministros de bienes y servicios	20	Gestión deficiente para mejorar sostenidamente los ingresos y ejecución financiera	20					Asamblea Legislativa no apruebe actualización de aranceles	30	4	4
	Capacidad institucional de adquirir financiamiento	30	Carencia de un Plan de Inversiones de mediano plazo (Infraestructura, tecnología y talento humano)	10					Demandas de terceros contra la institución	20	4	3
	Control interno de los procesos en uso de fondos y captación de ingresos	10	No existe un Sistema Costos Institucional	30					Recesión económica nacional e internacional que afecta la inversión privada	30	3	3
			No existen diferentes formas para recibir pagos por servicios	10								
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>				<b>100</b>		

EFICACIA EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	NIVEL INTERNO				NIVEL EXTERNO							
	FORTALEZAS		DEBILIDADES		OPORTUNIDADES				AMENAZAS			
		%		%		%	Imp	Oc		%	Imp	Oc
	Contar con Procesos Certificados bajo las normas ISO.	50	Resultados conservadores de los procesos tanto los sustantivos como los de apoyo	20	Aprobación de regulaciones que faciliten la prestación de servicios (Ley Derecho Proindivisos; Ley de Firma Electrónica; Ley de Insolvencias)	100	3	3	Ocurrencia de un siniestro que interrumpa la continuidad en la prestación de los servicios	100	4	1
	Procesos automatizados	50	Insuficiente integración de los procesos y limitada perspectiva de cliente	50								
			Carencia de diagnóstico de capacidad instalada por procesos	30								
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>				<b>100</b>		

	NIVEL INTERNO				NIVEL EXTERNO							
	FORTALEZAS		DEBILIDADES		OPORTUNIDADES		AMENAZAS					
	%		%		%	Imp	Oc	%	Imp	Oc		
<b>DESARROLLO INSTITUCIONAL Y DEL TALENTO HUMANO</b>	Personal especializado en la prestación de servicios registrales, catastrales y geográficos	30	Deficiencia en la comunicación interna formal efectiva	5	Aprovechar las experiencias de otras entidades nacionales o internacionales	50	3	3	Disminución en la cooperación internacional	20	4	3
	Prestaciones y beneficios adicionales a lo que estipulan las leyes.	20	Dependencia de personal en edad de jubilación con conocimiento especializado y experiencia	3	Disponibilidad de oportunidades de capacitación con cooperación no reembolsable	50	2	3	Decretos de jubilación masiva o retiro voluntario y el congelamiento de plazas	30	4	1
	Contrato colectivo	15	Deficiencias en la gestión del talento humano: liderazgo, brechas de competencias, clima organizacional, retribución, rotación del personal.	10					Ataques informáticos	40	4	4
	Estabilidad laboral	20	Deficiencias en la gestión de la infraestructura física, equipamiento y de proyección de desarrollo tecnológico del CNR	10					Ocurrencia de un siniestro que interrumpa la continuidad en la prestación de los servicios	10	4	1
	Convenios interinstitucionales	15	Deficiente gestión del planeamiento estratégico	20								
			Falta de plan de continuidad del negocio	20								
			Falta de ley orgánica institucional	25								
			Baja capacidad para adaptarse al cambio tecnológico	5								
			Existencia de algunos casos de corrupción en el CNR	2								
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		<b>100</b>		<b>100</b>				<b>100</b>			

#### 1.4- Informe de Transición

Con la llegada a la Presidencia de la República del profesor Salvador Sánchez Cerén, el CNR experimentó, a partir del 1° de junio de 2014, cambios en la administración superior. Debido a ello, previo a la llegada de la nueva administración, las autoridades salientes prepararon un informe para la transición, el cual contenía, entre otros, los siguientes aspectos concernientes al CNR:

- ✓ Planes, políticas y proyectos institucionales
- ✓ Situación presupuestaria financiera
- ✓ Organización y administración

Todo lo anterior comprendido dentro del quinquenio de 2009-2014, teniéndose como objetivo principal el proceso de transición en las entidades del Órgano Ejecutivo, proporcionando información que permita conocer la situación de las instituciones en una perspectiva global, estratégica y prospectiva.

Los resultados del proceso de transición dieron lugar a un informe donde el equipo de transición sugiere las prioridades estratégicas para el quinquenio 2014-2019, las cuales se citan a continuación:

“Aunque en el Programa de Gobierno El Salvador Adelante no existe un punto específico relativo al régimen de registros, se considera que existen vínculos con: 1) La innovación, ciencia y tecnología, que necesita para su impulso un régimen de registro ágil, confiable y seguro para proteger y promover la propiedad intelectual que es uno de los productos de la innovación, ciencia y tecnología; 2) La desburocratización del Estado que se refiere a facilitar y agilizar los procesos de legalización de empresas; en este, el CNR juega un papel fundamental en los servicios de los registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas y de Comercio, con todas sus posibilidades; 3) Para el combate a la corrupción y la narcoactividad es importante contar con un registro unificado y transparente; 4) La transparencia, austeridad y anticorrupción en la administración del CNR y toda su plantilla en la prestación de servicios de registros confiables y seguros son vitales para un gobierno de manos limpias.”

### **1.5- Resultado del Desempeño de los Procesos 2009-2014**

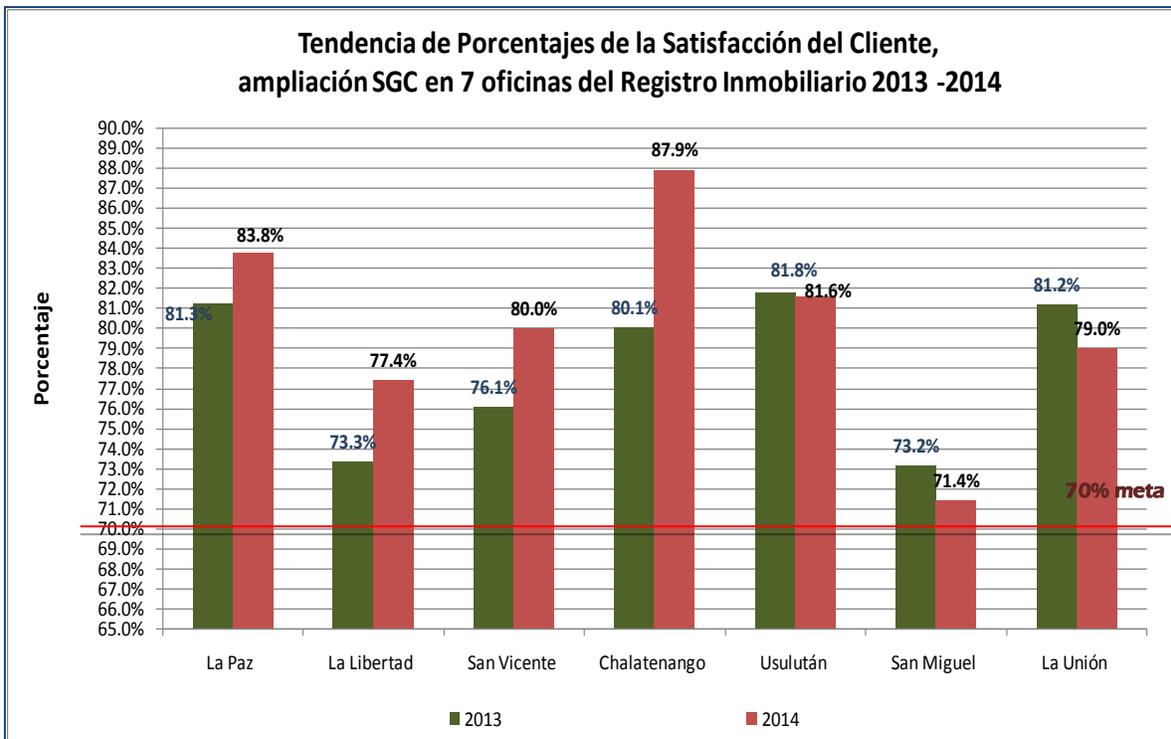
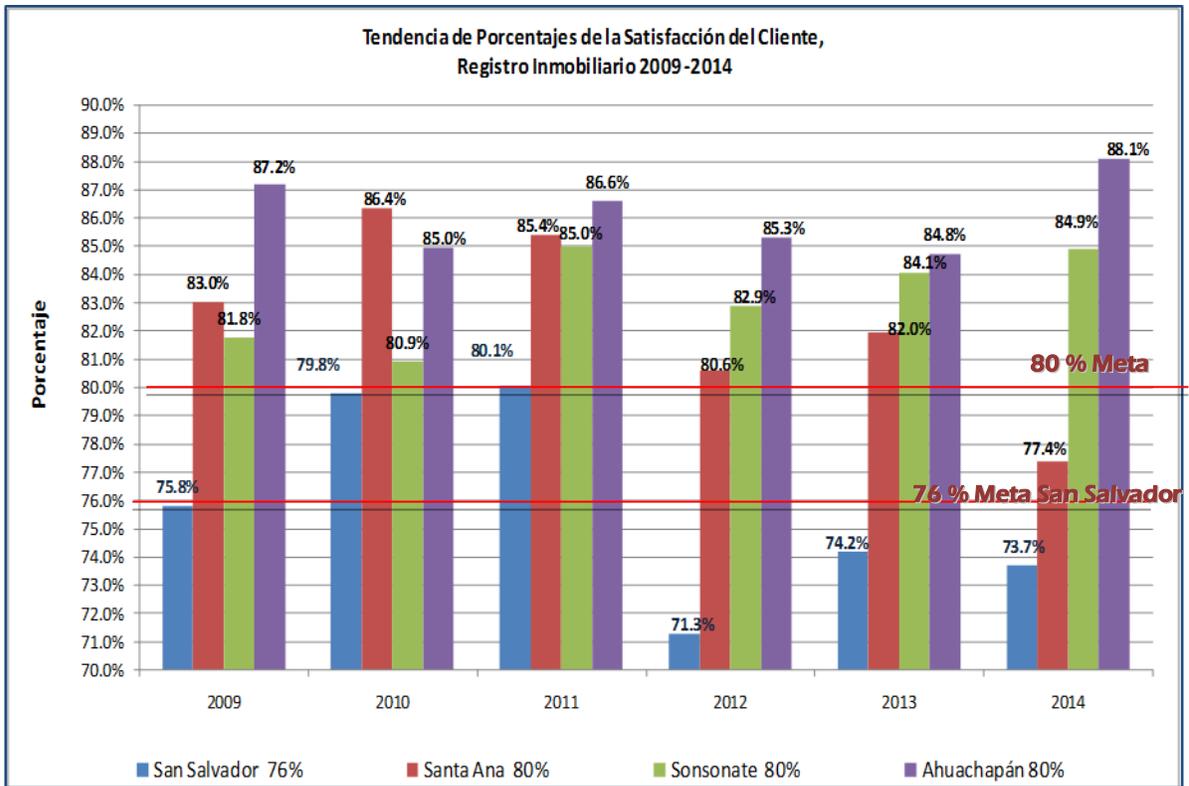
Para realizar el nuevo proceso de planeación estratégica se analizó el comportamiento de los principales indicadores que marcaron el ritmo institucional durante el período 2009-2014. Estos indicadores son: a) Porcentaje de satisfacción del cliente, b) Tiempos de respuesta y, c) Demanda y producción. A continuación el detalle.

#### **a) Porcentaje de satisfacción del cliente**

##### ***Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas***

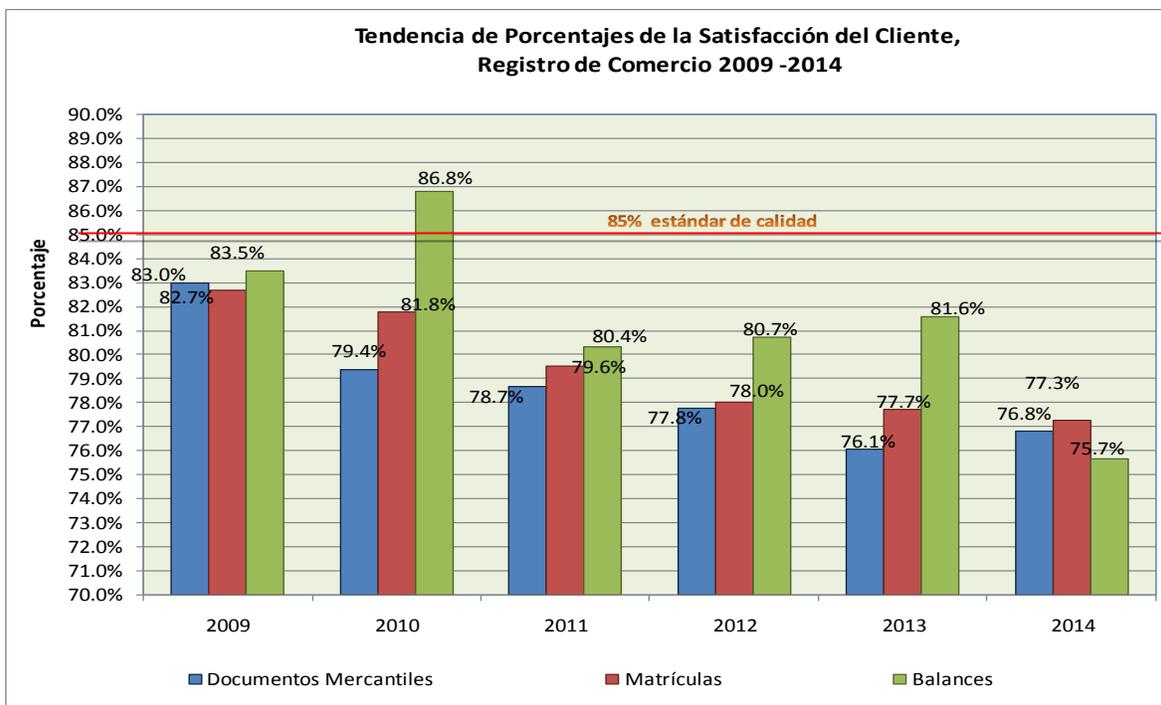
Durante el período, la meta para la oficina departamental de San Salvador se mantuvo en 76%, mientras que para las oficinas departamentales de Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán fue del 80%. Todas las oficinas cubrieron sobradamente dichas metas, a excepción de San Salvador, que experimentó una caída en el año 2012, buscando una recuperación en los años posteriores. Ello parece indicar la necesidad de revisar la encuesta como instrumento de verificación de la satisfacción para poder indagar con cierta precisión los motivos por los cuales el cliente de la oficina de San Salvador no encuentra mayor satisfacción.

En el año 2013, se amplió el Sistema de Gestión de la Calidad a siete oficinas departamentales del registro inmobiliario, iniciando la medición a partir de esa fecha. La meta establecida fue muy conservadora, pues se determinó en un 70%. Todas las oficinas superaron esta meta.



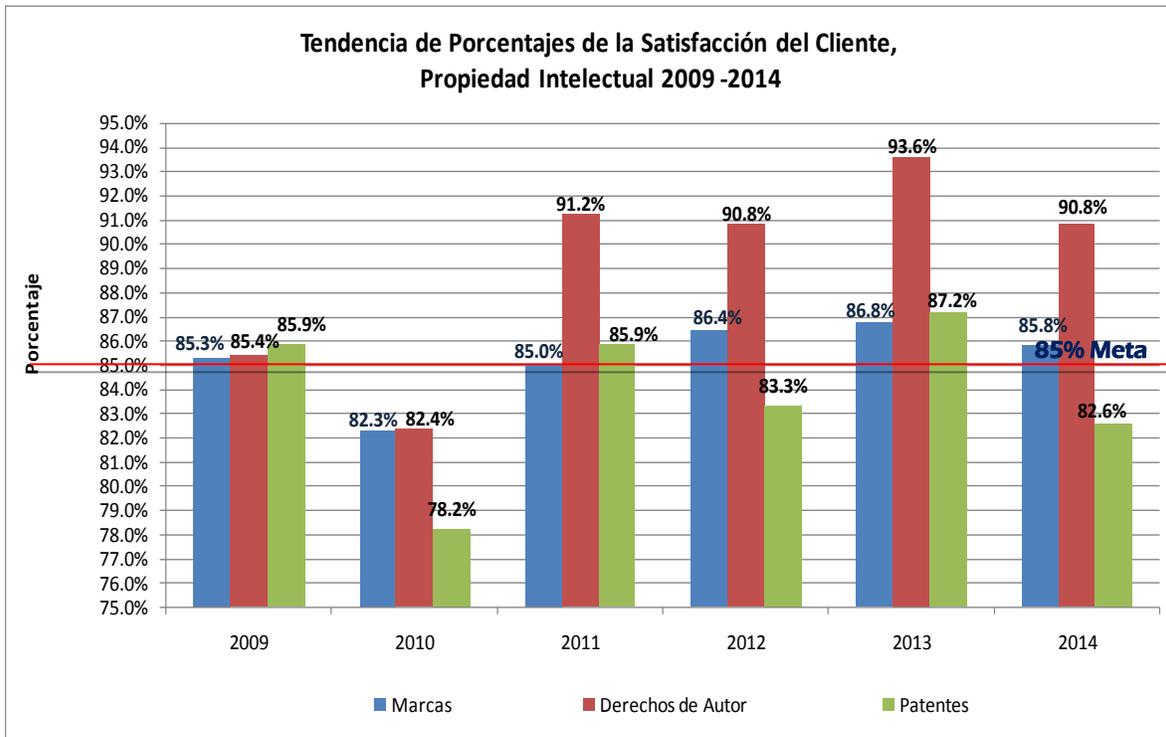
## Registro de Comercio

Este registro, durante el período ha visto deteriorado su porcentaje de satisfacción del cliente, pues su estándar de referencia ha sido de 85%, el cual fue únicamente superado en 2010 por el subproceso de Balances al haber alcanzado un 86.8%. En el año 2014, los tres subprocesos del Registro de Comercio, es decir, Documentos Mercantiles, Matrículas y Balances han experimentado un deterioro de este indicador.



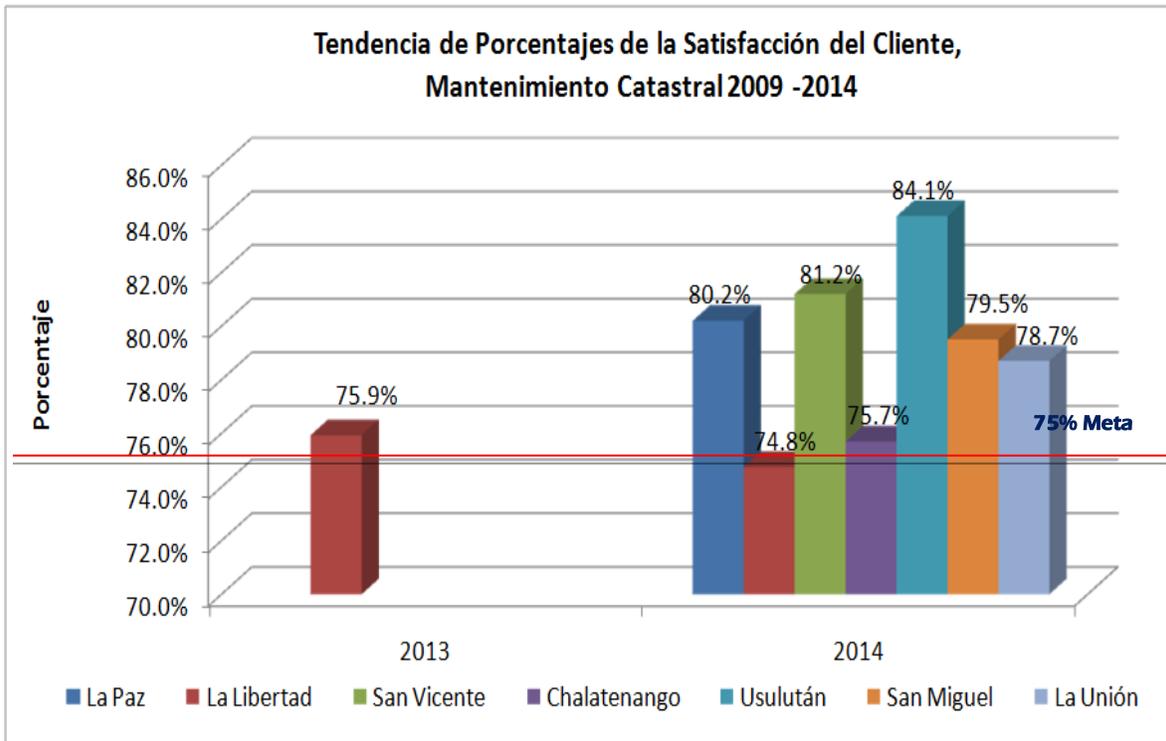
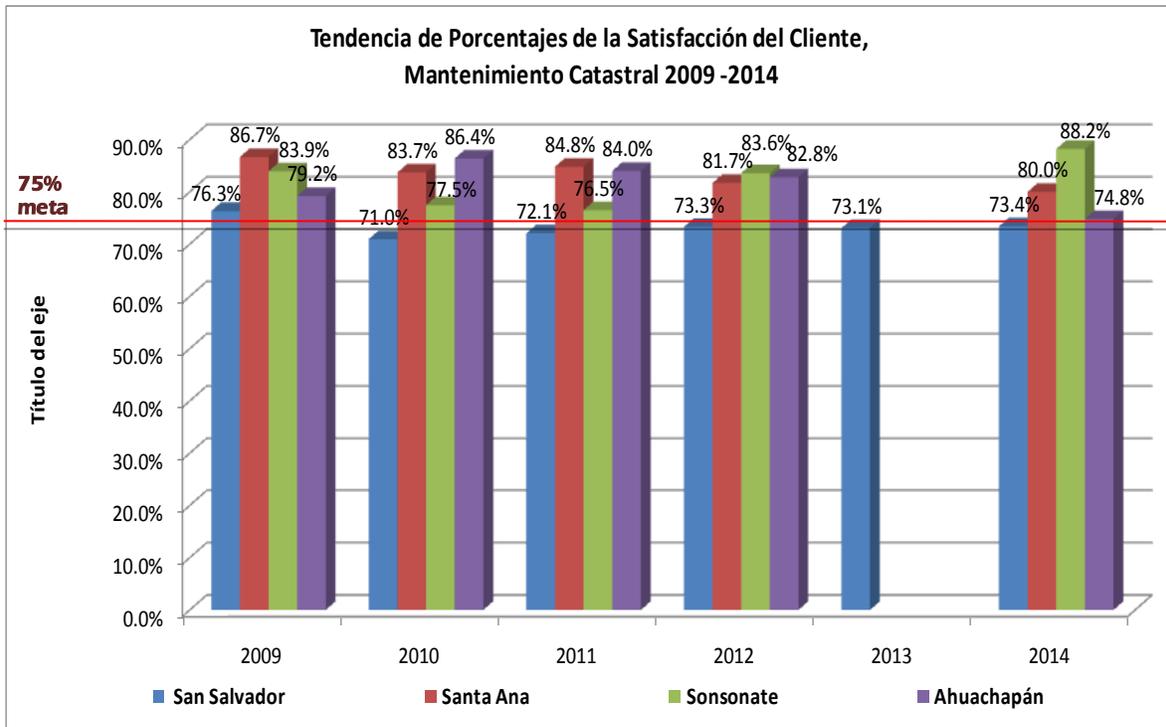
## Registro de la Propiedad Intelectual

Los tres subprocesos de este registro observaron comportamientos relajados con relación a la meta de 85% establecida durante el período, a excepción del año 2010. Derechos de Autor es el subproceso que mayor porcentaje ha experimentado, mientras que Marcas superó levemente la meta en el último año y Patentes manifiesta un nivel inferior a la meta en el mismo año. En general, los tres subprocesos poseen todo el potencial para alcanzar metas mayores que las históricamente establecidas.



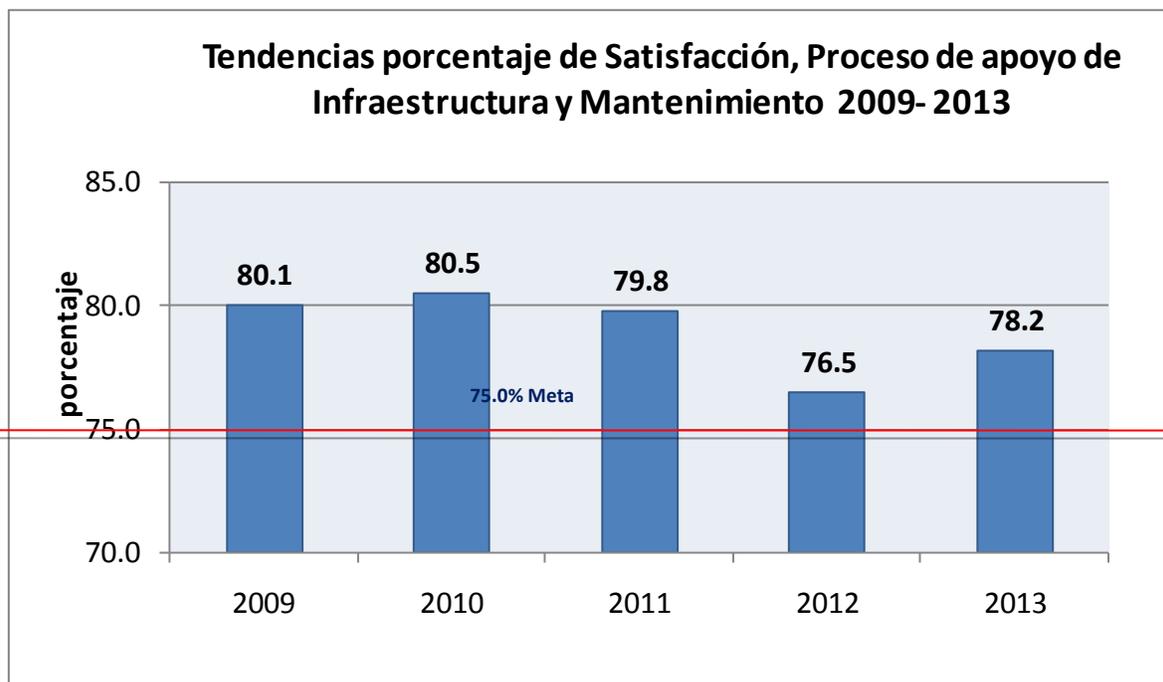
### ***Mantenimiento Catastral***

De acuerdo a las mediciones realizadas, únicamente la oficina departamental de San Salvador es la que no alcanza el nivel de meta establecido en el período, que fue de 75%. En general, el resto de las oficinas lo alcanzan y muchas de ellas lo superan. Claramente, hay alguna excepción, pero no es muy relevante. Puede deducirse que la gran mayoría tiene la capacidad de ofrecer una mejor calidad en la prestación de los servicios en el área de mantenimiento catastral.

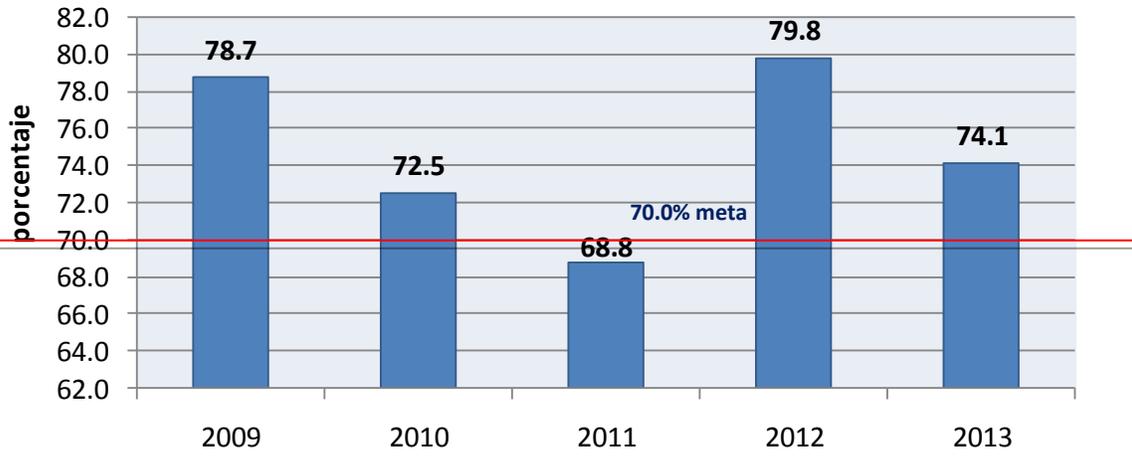


### Procesos de Apoyo

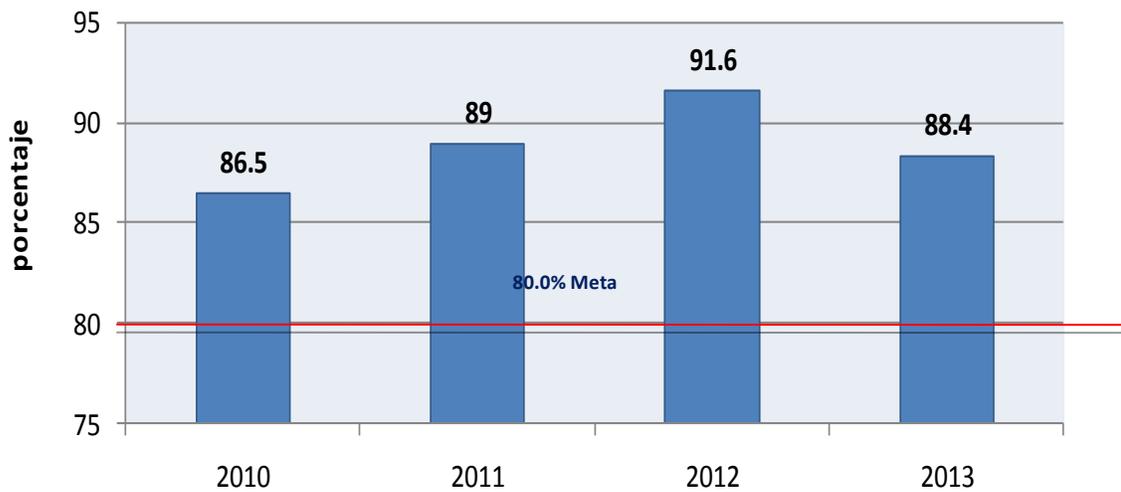
Algunos procesos de apoyo se ilustran a continuación respecto a la tendencia de los porcentajes de satisfacción. Puede observarse que todos se han referenciado a una meta muy conservadora, puesto que han logrado superarla sustancialmente. La excepcional caída del proceso de compras en el año 2011 no fue muy significativa en relación a la meta de 70%.

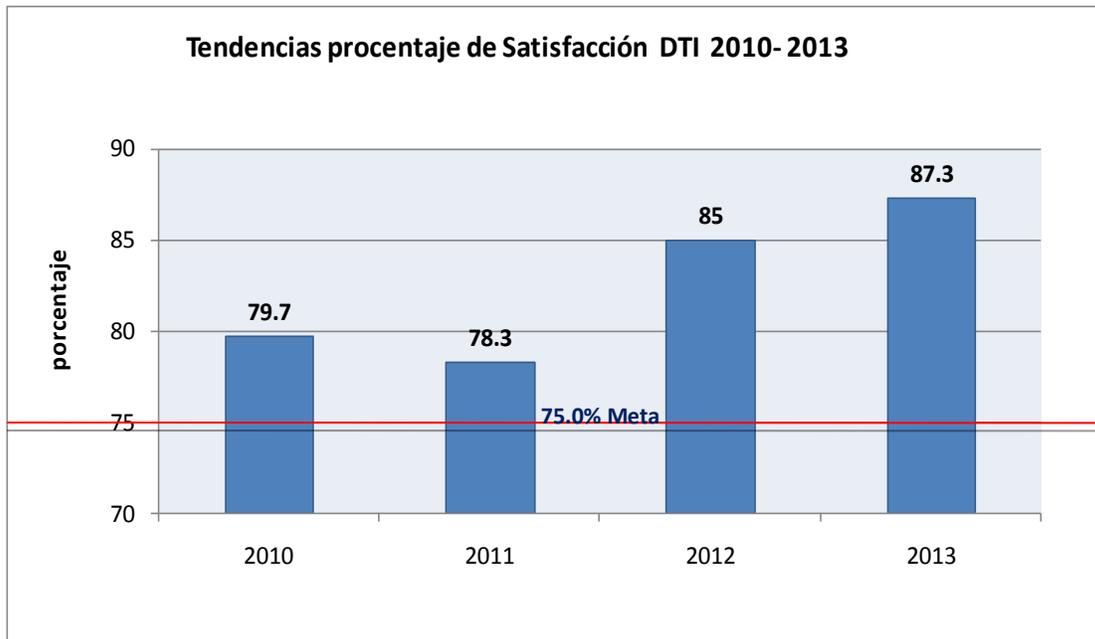


**Tendencia de porcentaje de Satisfacción proceso de Compras  
2009 -2013**



**Tendencias porcentaje de Satisfacción proveedores 2010-2013**

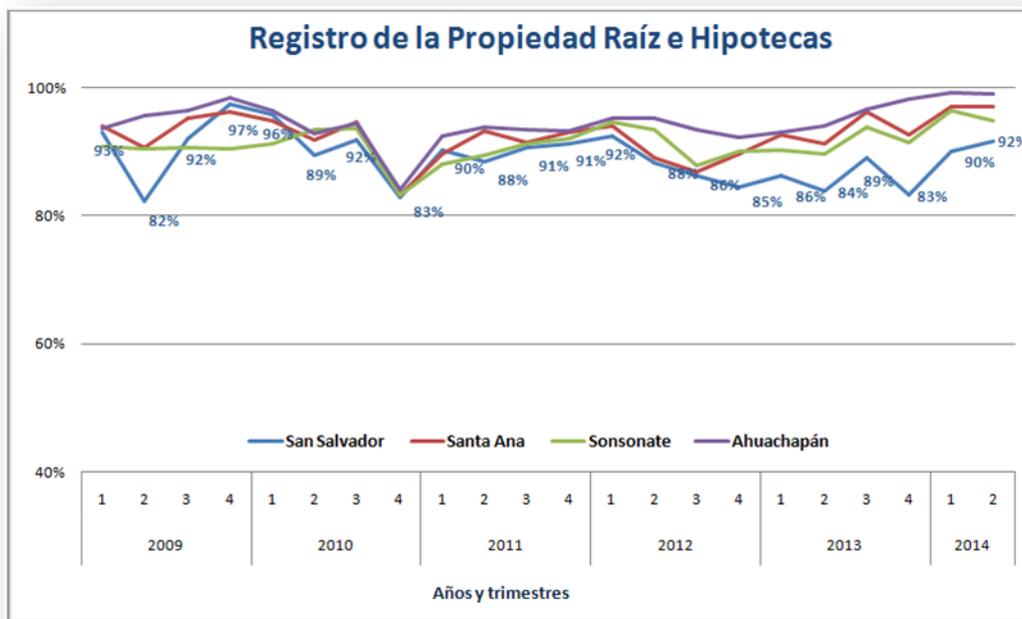


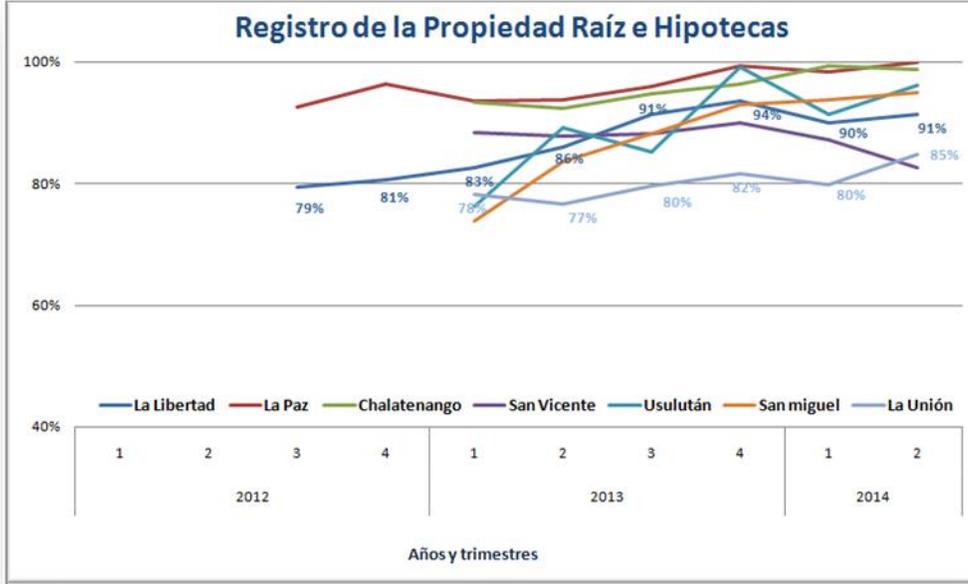


#### b) Tiempos de respuesta

##### *Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas*

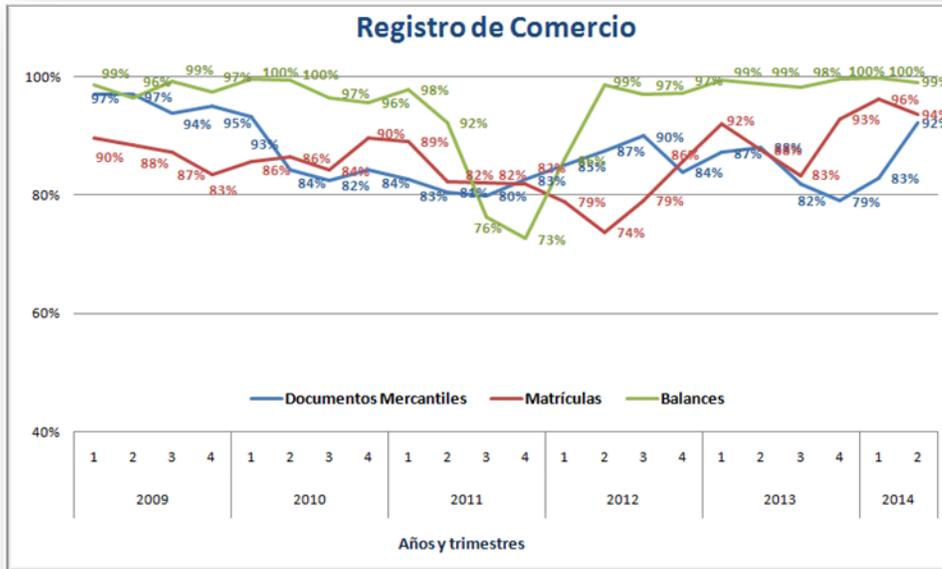
Con metas del 70% y 80%, el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas se ha mantenido en muy buena posición durante el periodo analizado.





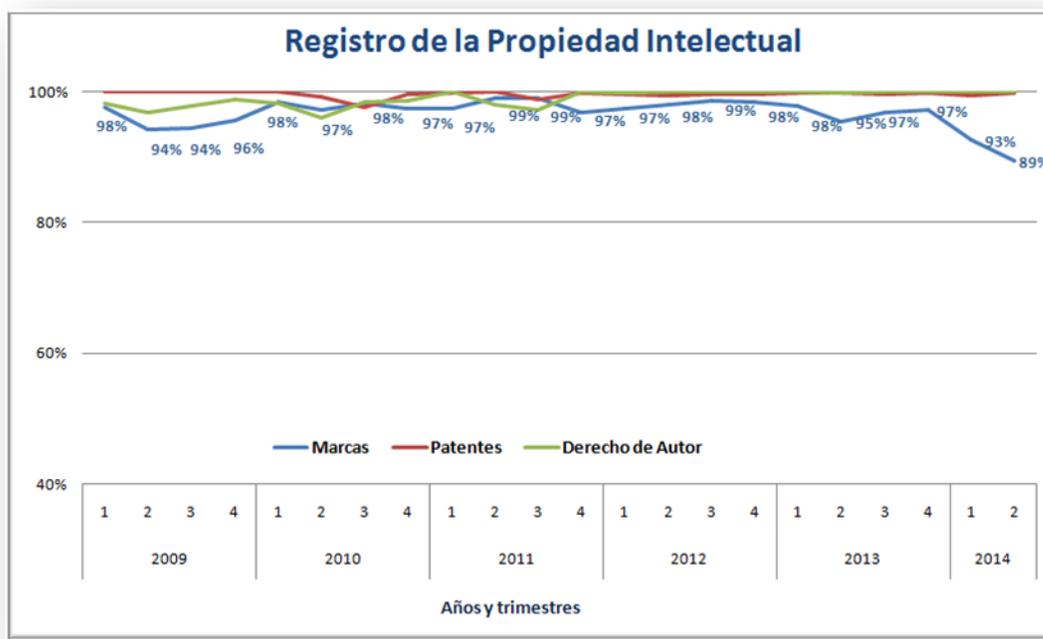
### Registro de Comercio

Por su parte, el Registro de Comercio parece mostrar un desempeño muy relajado con respecto a una meta del 70% de cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.



### **Registro de la Propiedad Intelectual**

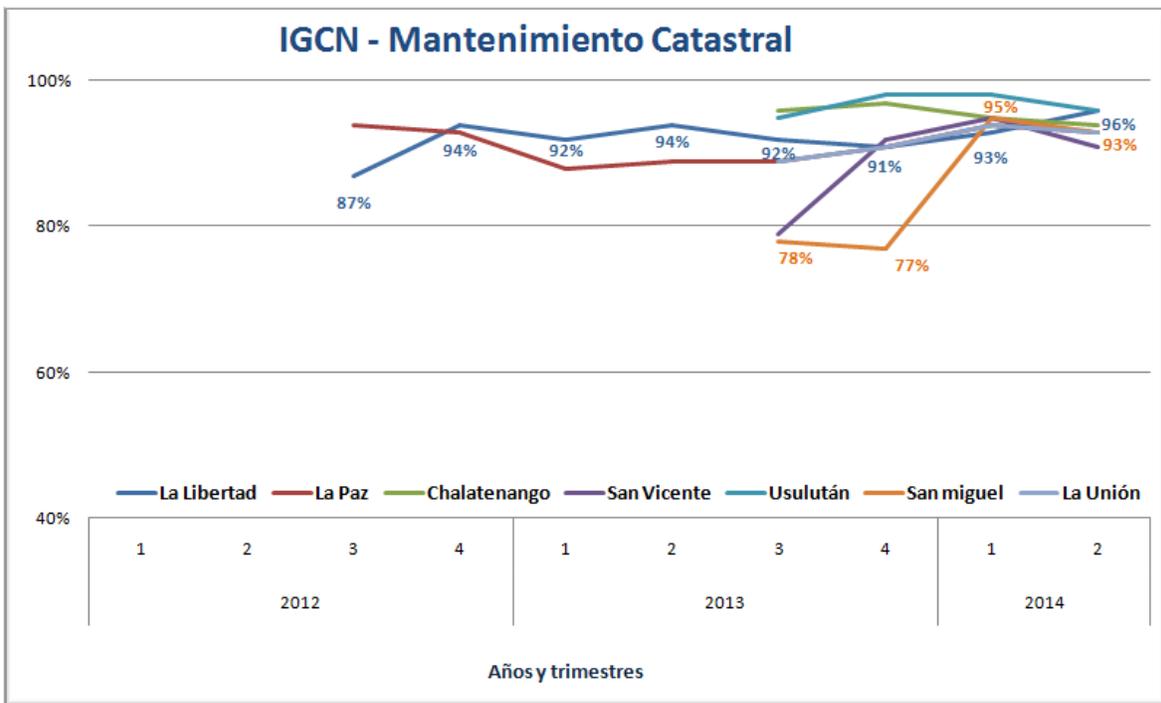
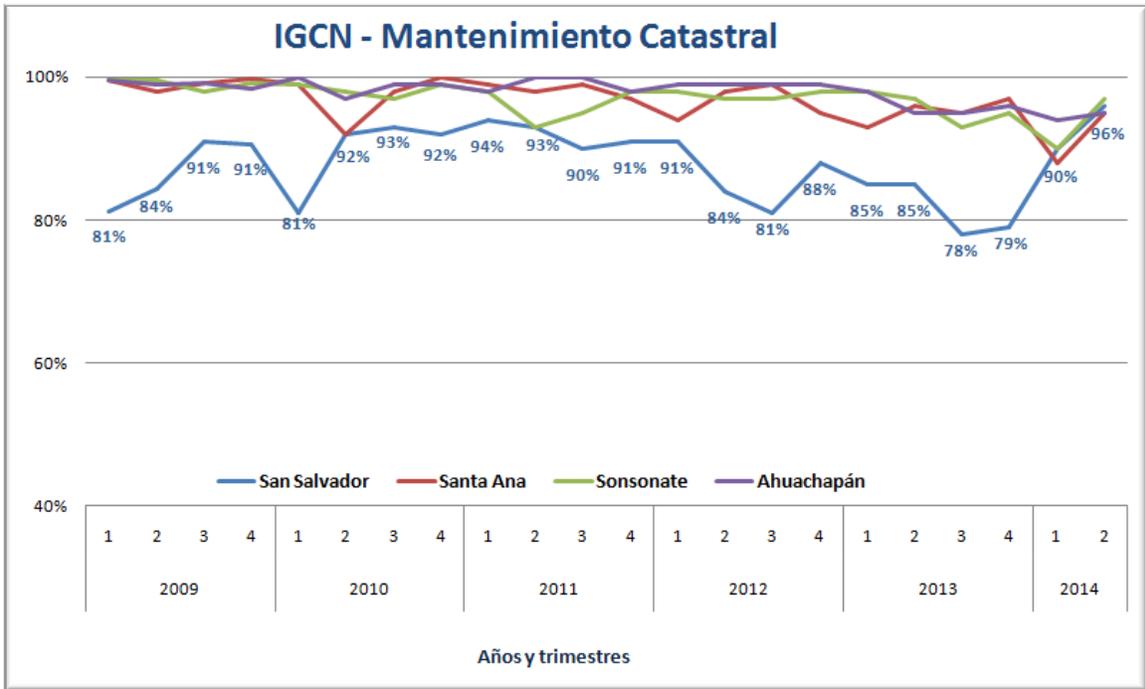
Este registro se mantuvo constantemente superando las metas del 85% y 90% durante todo el período; a excepción del año 2014, donde se observó una leve caída en la segunda medición.



### **Mantenimiento Catastral**

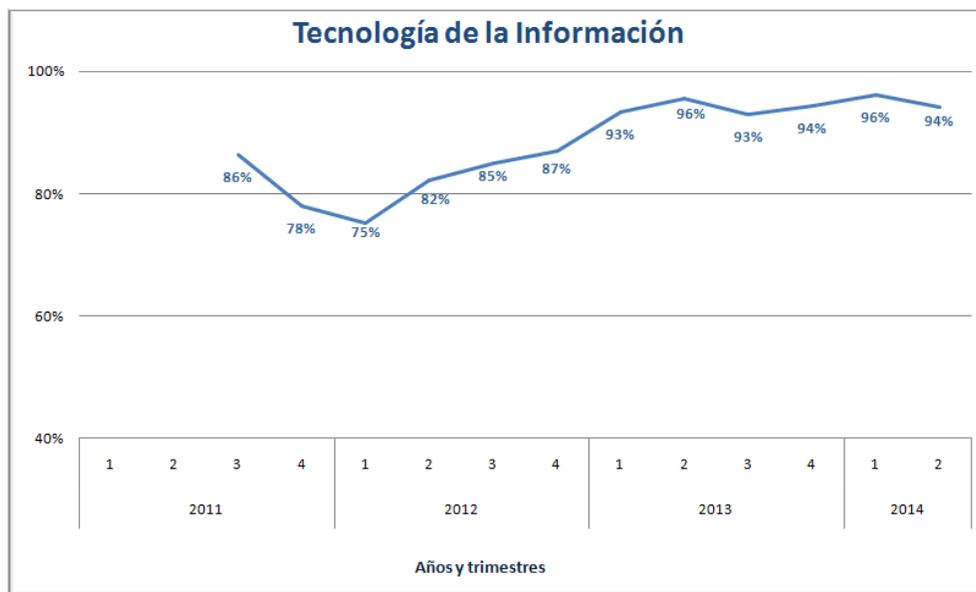
Con metas del 80%, Mantenimiento Catastral se ha visto en franca superación, sin modificar su meta durante el período.

Han sido muy pocas las excepciones que se han presentado. Como por ejemplo, las oficinas departamentales de La Libertad y San Vicente, pero no han sido muy significativas.

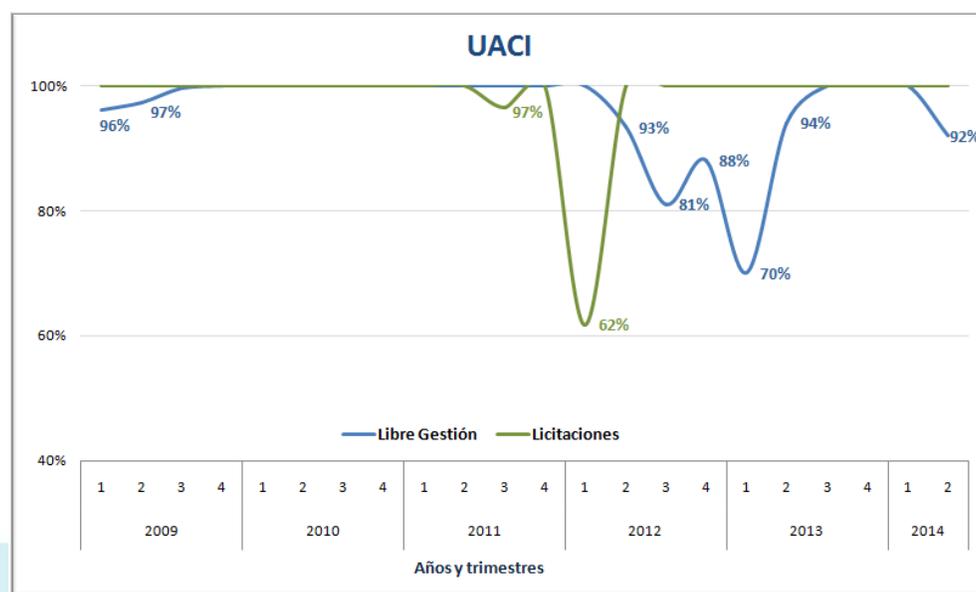


### Procesos de apoyo

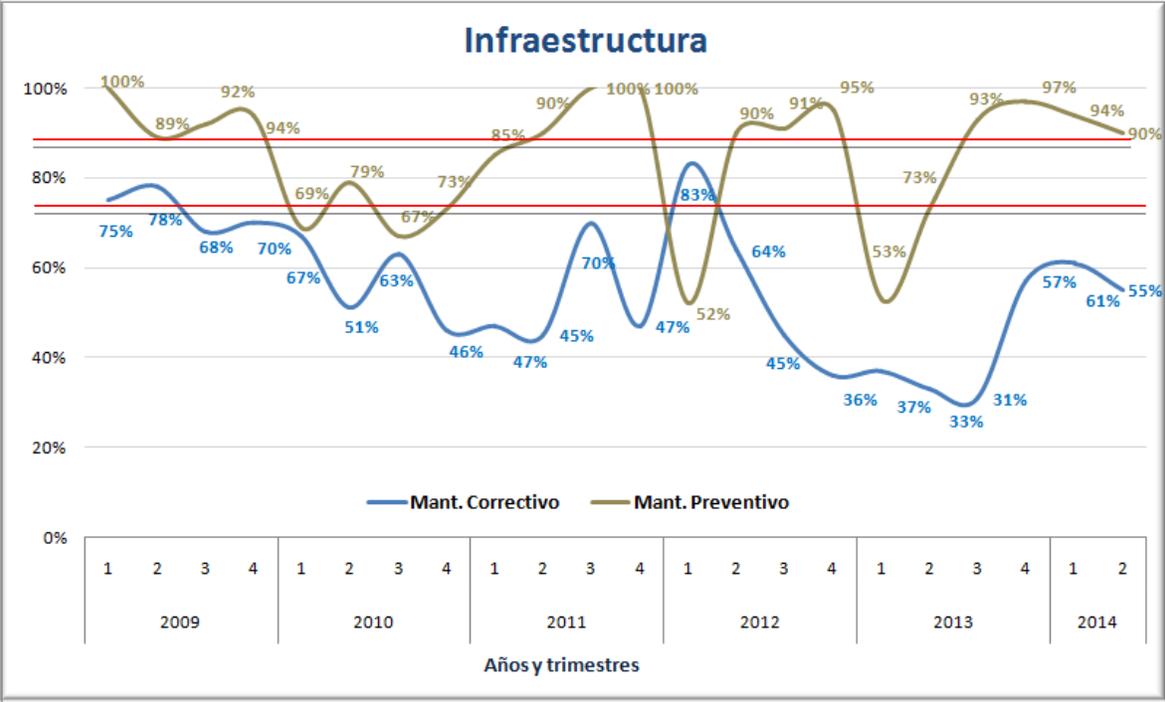
Los procesos de apoyo han mostrado también un desempeño que indica la necesidad de establecer nuevos estándares, de modo que resulten retadores. Así se encuentra a la Dirección de Tecnología de la Información con un estándar de 80%, el cual es superado durante el período, demostrando la capacidad de tener una disponibilidad de los sistemas del orden de un 97%.



Los tiempos de respuesta en el proceso de compras han experimentado algunos reveses en relación a las metas establecidas de 85% para el subproceso de Libre Gestión y de 90% para el proceso de Licitaciones.



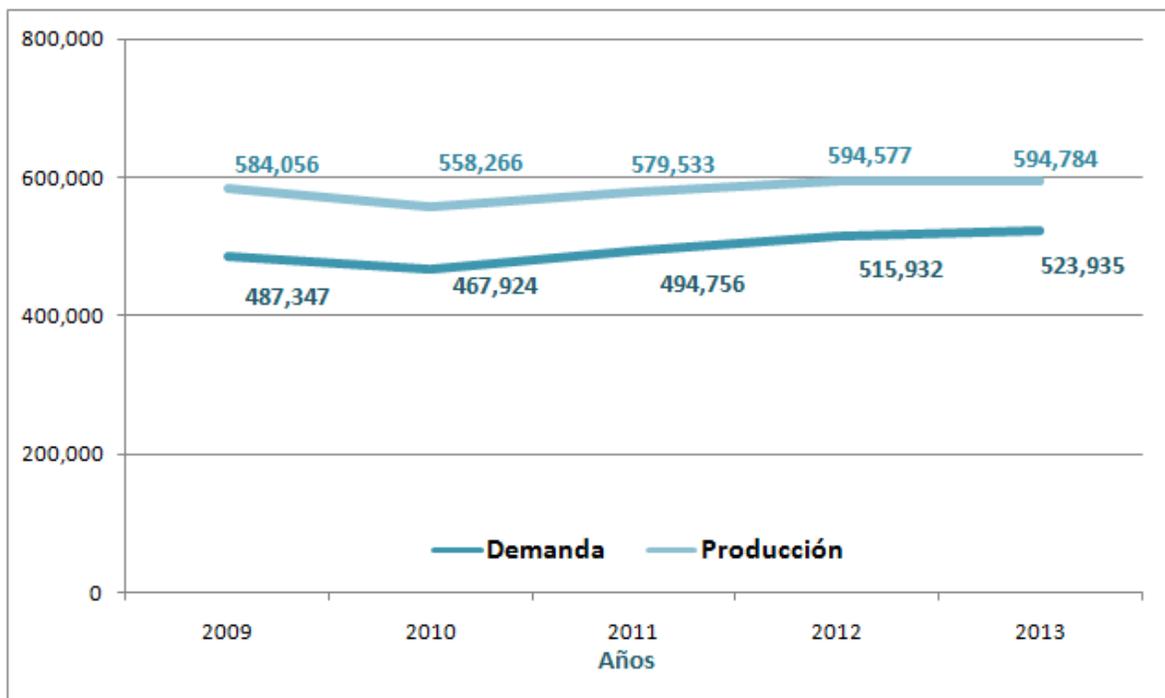
El proceso de Infraestructura en sus componentes de Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Preventivo muestra un comportamiento totalmente disperso en relación a las metas establecidas de 65% y 85%, respectivamente. El primer componente es el que se ha mostrado más alejado de las metas. Estos resultados requieren una revisión de los instrumentos de planificación de las labores de infraestructura, los cuales tienen que ser alineados con el presupuesto institucional y el establecimiento de un programa de inversiones.



**c) Demanda y producción**

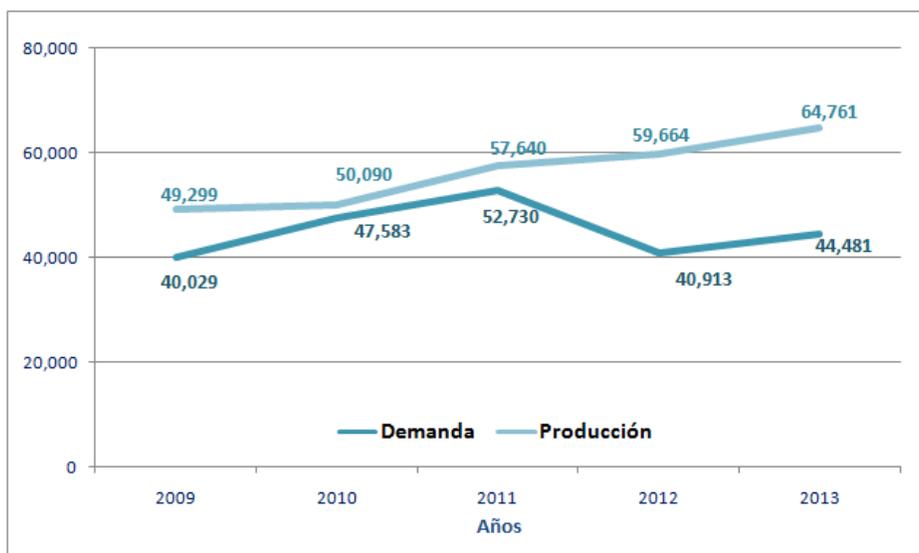
Los cuatro procesos sustantivos que generan ingresos al CNR presentan niveles de producción bastante considerables, con una tendencia hacia el crecimiento moderado. Sin embargo, es necesario analizar la capacidad de dichos procesos para mejorar los volúmenes y su autosostenibilidad, por lo que un estudio de la planta óptima se estima necesario. A continuación, el detalle de la demanda y producción por proceso sustantivo.

### Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

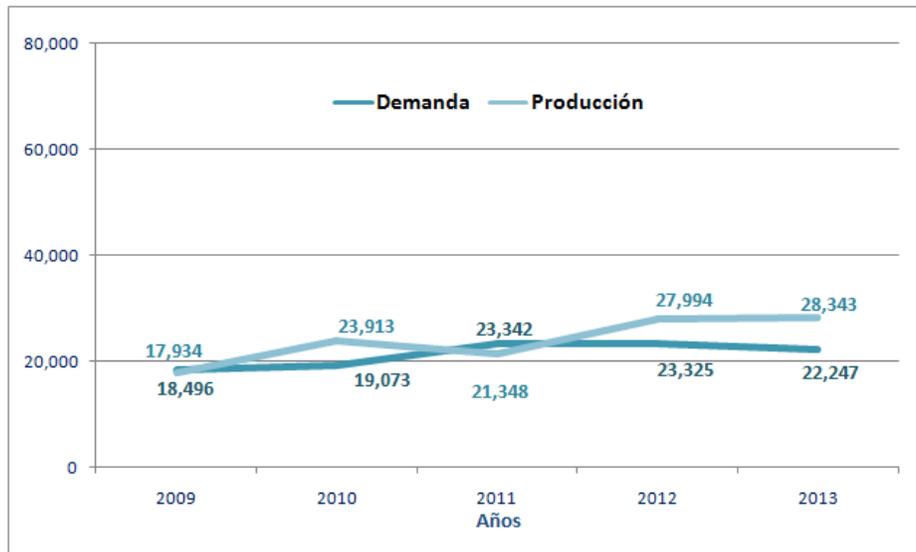


### Registro de Comercio

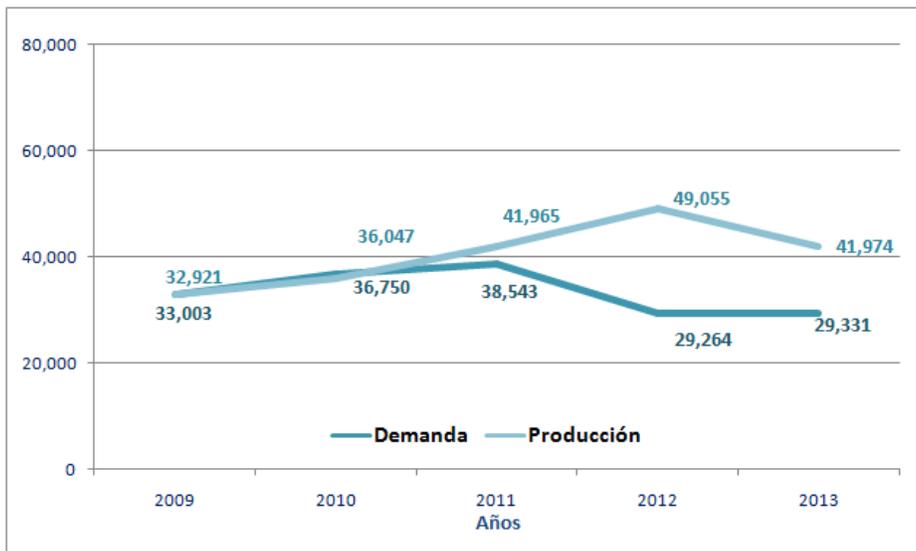
#### Documentos Mercantiles



### Balances

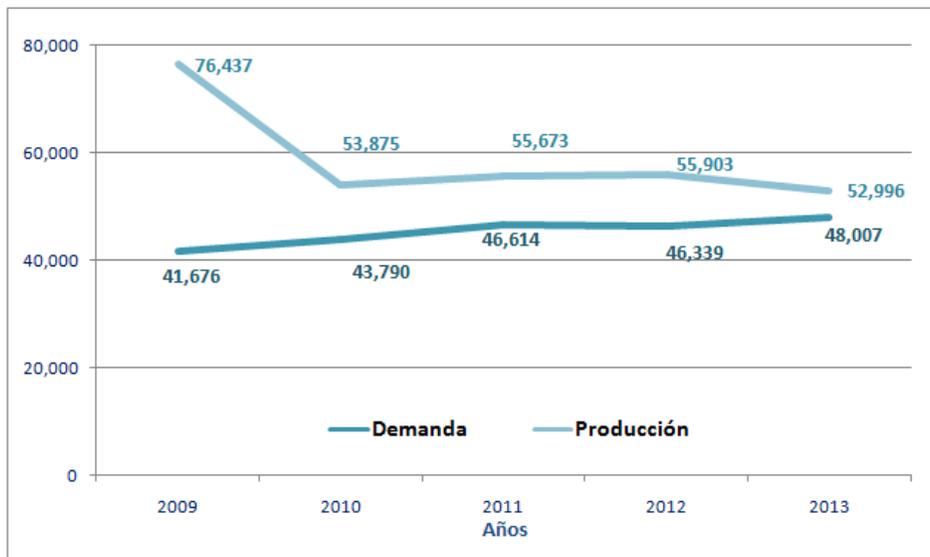


### Matrículas

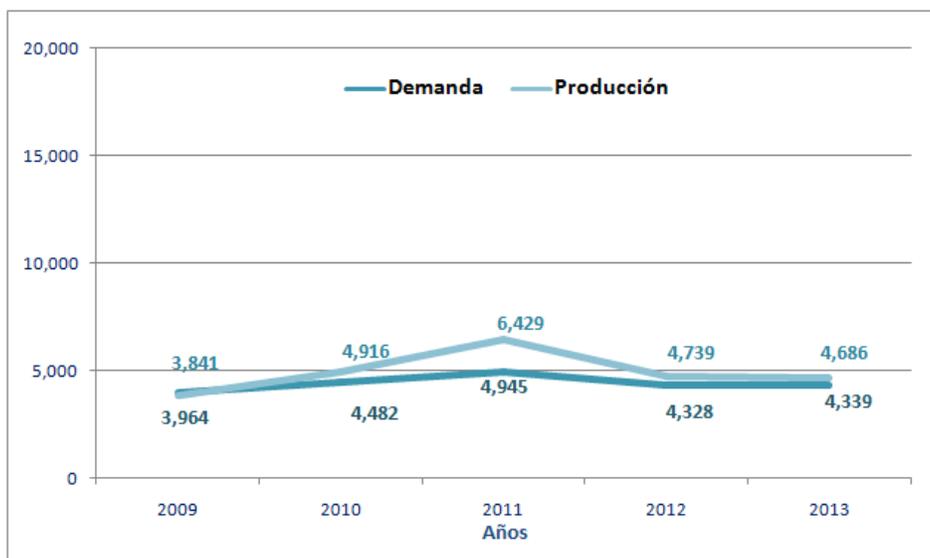


## Registro de la Propiedad Intelectual

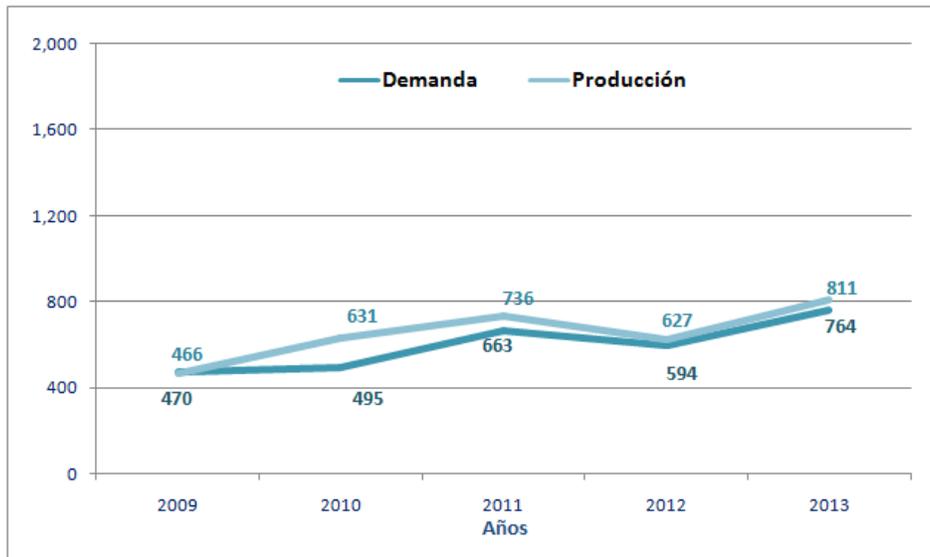
### Marcas



### Patentes



## Derecho de Autor



### d) Productividad y costo promedio de los servicios

La relación de la producción total de servicios con el número de personal que labora en la institución ha sido creciente, pero a un ritmo muy lento y no muy significativo. Lo mismo puede decirse del costo promedio de los servicios. Lo que se puede observar es que no habiendo mayor variación del número de empleados por año en la institución, el costo promedio de los servicios manifiesta una tendencia al crecimiento; no obstante, que la cantidad de servicios producidos también ha ido en aumento, al igual que el número de empleados. Pero los aumentos experimentados en estas variables no son muy significativos.

A continuación, se observan los datos concernientes a la productividad durante el período de 2009 – 2014, este último año a junio; mientras que para el costo promedio se presentan los datos durante el período de 2009-2013.

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**Gerencia de Planificación**  
**Productividad**

Años	Producción de Servicios (RPRH,RC,RPI,IGCN)	Número de Personal	Productividad
<b>2009</b>	1046,923	1,716	610
<b>2010</b>	1013,155	1,643	617
<b>2011</b>	1042,160	1,666	626
<b>2012</b>	1093,825	1,673	654
<b>2013</b>	1096,383	1,673	655
<b>2014</b>	516,049	1,665	310

Incluye servicios del IGCN que no generan ingresos  
 Los datos de 2014 se presentan al mes de Junio

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**Gerencia de Planificación**

**Costo Promedio de los Servicios Atendidos por Año**

Años	Egresos	Producción de Servicios (RPRH,RC,RPI,IGCN)	Costo Promedio
<b>2009</b>	<b>\$ 32525,084.00</b>	1046,923	<b>\$ 31.07</b>
<b>2010</b>	<b>\$ 33433,174.00</b>	1013,155	<b>\$ 33.00</b>
<b>2011</b>	<b>\$ 35943,992.00</b>	1042,160	<b>\$ 34.49</b>
<b>2012</b>	<b>\$ 37835,240.00</b>	1093,825	<b>\$ 34.59</b>
<b>2013</b>	<b>\$ 38970,168.06</b>	1096,383	<b>\$ 35.54</b>

Incluye servicios del IGCN que no generan ingresos

## II. Fundamento Estratégico

### 2.1- Visión

Ser líder en la prestación de servicios públicos.

### 2.2- Misión

Garantizar los principios de publicidad, legalidad y seguridad jurídica de los registros de propiedad raíz e hipotecas, de comercio, propiedad intelectual, garantías mobiliarias, cartográficas y catastrales, mediante una gestión moderna, transparente, autosostenible, con calidad y comprometida con el desarrollo económico y social del país.

### 2.3 Valores Institucionales

<b>Excelencia:</b>	Conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión institucional orientadas a superar constantemente los resultados de desempeño.
<b>Compromiso:</b>	Asumir responsabilidades voluntariamente para el cumplimiento de los objetivos del CNR.
<b>Solidaridad:</b>	Garantizar el acceso efectivo de los servicios institucionales a los más desfavorecidos.
<b>Transparencia:</b>	Actuaciones apegadas a la ley, eficacia, eficiencia y responsabilidad.
<b>Probidad:</b>	Actuar con integridad, rectitud y honradez.
<b>Legalidad:</b>	Actuar con apego a la <i>Constitución de la República</i> y a las leyes que nos rigen.
<b>Lealtad:</b>	Actuar con fidelidad a los fines del Estado y a los de la institución.
<b>Equidad:</b>	Imparcialidad en el trato con los usuarios y usuarias externos e internos.

## 2.4- Política de la Calidad

Nuestro compromiso es brindar servicios y productos con excelencia.

## 2.5- Objetivos Estratégicos Institucionales y de la Política de la Calidad

Los objetivos estratégicos son frases cortas que indican lo que el CNR quiere conseguir durante el quinquenio.

Como resultado de los análisis realizados a cada una de las áreas a través de la técnica del FODA, se establecieron los objetivos estratégicos institucionales que a su vez constituyen los objetivos de la Política de Calidad. En el siguiente apartado se reflejan los mismos en el mapa estratégico institucional enmarcado en las cuatro perspectivas, que son las bandas horizontales en las que se muestran los objetivos estratégicos.

Se puede observar que todos los objetivos están interrelacionados mediante relaciones de causa-efecto, según la cual los objetivos de nivel inferior ayudan a conseguir objetivos superiores, a más largo plazo, hasta llegar a los objetivos orientados a los usuarios y usuarias y, en último término, al logro de la visión.

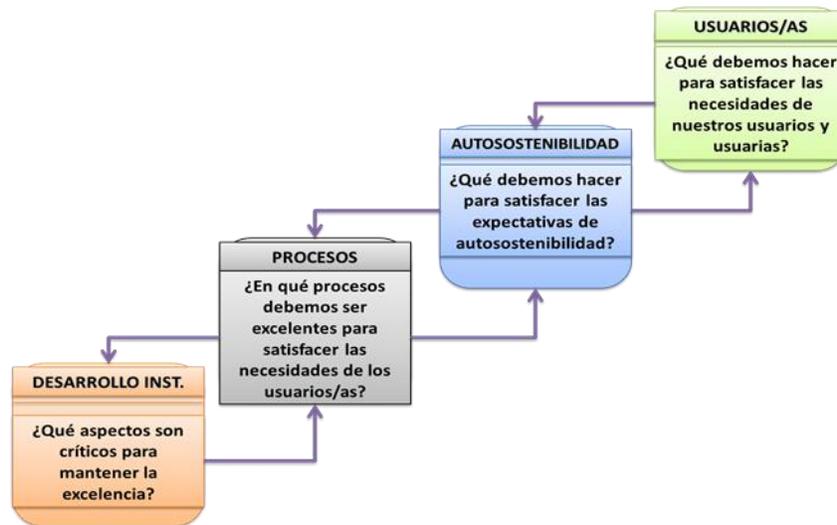
## 2.6- Mapa Estratégico

Para el CNR, una herramienta que le permite implantar de manera eficiente el *Plan Estratégico Institucional* la constituye el mapa estratégico, el cual es fácil de comunicar y de medir. Este mapa estratégico es una herramienta que permite alinear a todos los miembros de la institución hacia la consecución de los objetivos que definen la ruta institucional de la presente administración del CNR. Es la hoja de ruta institucional que facilita el entendimiento y compromiso de todos los miembros de la organización.

La idea básica es comenzar mirando una perspectiva más alta para identificar lo que se necesita e ir recorriendo la lista hacia abajo para entender qué debe hacerse para lograrlo. El mapa estratégico codifica esta información. Las flechas de efecto van de las perspectivas más bajas a las más altas, pero las flechas de inferencia estratégica (que no se dibuja explícitamente en el mapa estratégico) parten de perspectivas más altas hacia otras más bajas.

En este contexto, alinear los objetivos de estas cuatro perspectivas es la clave de la creación de valor y de una estrategia focalizada e internamente consistente. En síntesis, el mapa estratégico proporciona el marco visual para integrar todos los objetivos del CNR e identifica las capacidades específicas relacionadas con los activos intangibles de la organización (capital humano, de información y organizacional) para obtener un desempeño excepcional.

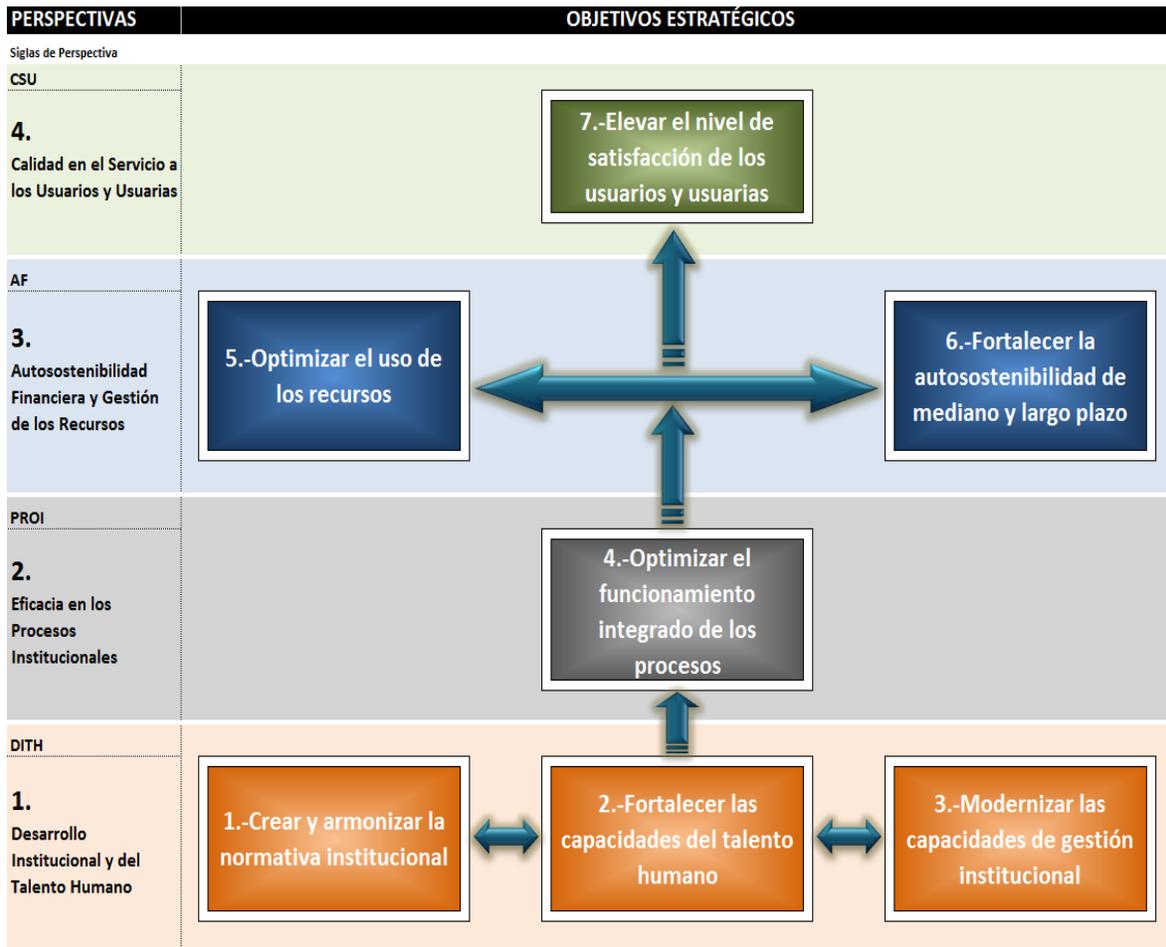
El mapa se ha construido en cuatro perspectivas, respondiendo a preguntas sustanciales como se detalla a continuación:



Durante el proceso de definición del mapa estratégico, se tuvo siempre presente cada una de las perspectivas. Se considera el desarrollo institucional y del talento humano como la base que provee todos los insumos para la ejecución de los procesos internos, los cuales son financiados por la capacidad de autosostenibilidad financiera, todo en su conjunto con el propósito de atender con calidad y calidez a los usuarios y usuarias del CNR.

La agenda del cambio que se propone realizar la nueva administración se ha consignado en el mapa estratégico, el cual es el insumo fundamental para la construcción del Cuadro de Mando Integral del CNR.

## MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



Este mapa es de gran utilidad para comunicar a la organización cuáles son los aspectos fundamentales en los que se va a centrar el cambio. Involucra el enfoque a resultados, la relación con los usuarios y usuarias, la estructura organizativa, el modelo de gestión, la tecnología, los recursos humanos, el marco regulatorio y todos aquellos aspectos necesarios para asegurar el éxito. Indica lo que se espera de la institución a partir de la administración actual y permite comenzar a gestionar las expectativas.

### 2.7- Cuadro de Mando Integral con Indicadores

El Cuadro de Mando Integral (CMI) es una forma *integrada, balanceada y estratégica* de medir el progreso actual y suministrar la dirección futura de la institución que le permitirá convertir la visión en acción, por medio de un conjunto coherente de indicadores agrupados en cuatro diferentes perspectivas, a través de las cuales es posible ver el quehacer institucional en conjunto.

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Línea Base	Meta Quinquenio
4.- Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías	7.- Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	82%	87%
		15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	82%	90%
3.- Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos	6.- Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo	14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	5%	60%
	5.- Optimizar el uso de los recursos	13.-Costo promedio de servicios prestados	35.5	17.8
2.- Eficacia en los Procesos Institucionales	4.- Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	0%	50%
		11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	0%	50%
		10.-Índice de automatización de los procesos	51%	100%
1.- Desarrollo Institucional y del Talento Humano	3.- Modernizar las capacidades de gestión institucional	9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	47%	15%
		8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	62%	15%
		7.-Índice de hacinamiento	16%	0%
		6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	0%	100%
		5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados actuales	97%	99.6%
		4.-Índice de instancias nuevas funcionando	0%	100%
	2.-Fortalecer las capacidades del talento humano	3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	40%	52%
	1.- Crear y armonizar la normativa institucional	2.-% de leyes y normativas armonizadas	0%	100%
		1.-% de leyes y normativas creadas	0%	100%

Las metas anuales asociadas a cada uno de los indicadores del CMI se despliegan a continuación:

Indicadores	Línea Base	Meta Quinquenio				
		2015	2016	2017	2018	2019
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	82%	1%	1%	1%	1%	1%
15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	82%	2%	2%	2%	2%	2%
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	5%	11%	11%	11%	11%	11%
13.-Costo promedio de servicios prestados	35.5	3.55	3.55	3.55	3.55	3.55
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	0%	10%	10%	10%	10%	10%
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	0%	10%	10%	10%	10%	10%
10.-Índice de automatización de los procesos	51%	10%	10%	10%	10%	10%
9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	47%	6%	6%	6%	6%	6%
8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	62%	9%	9%	9%	9%	9%
7.-Índice de hacinamiento	16%	3%	3%	3%	3%	3%
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	0%	20%	20%	20%	20%	20%
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados actuales	97%	1%	1%	1%	1%	1%
4.-Índice de instancias nuevas funcionando	0%	20%	20%	20%	20%	20%
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	40%	2%	2%	2%	2%	2%
2.-% de leyes y normativas armonizadas	0%	20%	20%	20%	20%	20%
1.-% de leyes y normativas creadas	0%	20%	20%	20%	20%	20%

También se han identificado las áreas responsables de generar la información necesaria para la medición periódica de cada uno de los indicadores. El detalle es el siguiente:

**MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES ESTRATÉGICOS**

Objetivos	Indicadores	Procesos o áreas responsables
7.-Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM
	15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	UCP, DTI, DDHA, GDN, GIM, GC, GP, UFI, UACI, URICC, UDOC, UI, USI, UAIP, UAI, UJ, EADE
6.-Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo	14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM, GDN, UFI, URICC
5.-Optimizar el uso de los recursos	13.-Costo promedio de servicios prestados	UFI
4.-Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM
	11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	DTI, DDHA, GIM, GP, UFI, UACI
3.- Modernizar las capacidades de gestión institucional	10. Índice de automatización de los procesos	DTI
	9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	DTI
	8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	DDHA
	7.-Índice de hacinamiento	GIM
	6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	GP, DDHA, UFI
	5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	DTI
	4.-Índice de instancias nuevas funcionando	EADE
2.-Fortalecer las capacidades del talento humano	3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	DDHA
1.-Crear y armonizar la normativa institucional	2.- % de leyes y normativas armonizadas	EADE, UAI
	1.-% de leyes y normativas creadas	EADE

**III. Iniciativas Asociadas al Plan Estratégico Institucional**

Las iniciativas son líneas o temas estratégicos que son afines entre sí para impulsar los indicadores que miden a los objetivos estratégicos. El mapa estratégico, que ha sido desarrollado en indicadores, se traduce a iniciativas concretas de tal manera que puedan utilizarse para realizar el control y seguimiento de la estrategia, siendo útiles para la toma de decisiones.

Perspectiva: 1.- Desarrollo Institucional y del Talento Humano

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	DIRECCIONALIDAD	LINEA BASE	META	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES
2.-Fortalecer las capacidades del talento humano	3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	$(\% \text{ de promoción del personal} + \% \text{ de cumplimiento en capacitación} + \% \text{ de crecimiento en la productividad}) / 3$	Porcentaje	Anual	Aumento	40%	52%	9.-Diseñar e implementar un programa de atención integral a los empleados adultos mayores y de salud preventiva para todos los empleados de la institución.	DDHA.
								8.-Diseñar mecanismos efectivos de retención, rotación y mejora del desempeño del talento humano.	DDHA.
								7.-Fortalecer las habilidades gerenciales del cuerpo ejecutivo institucional.	DDHA.
								6.-Implementar un programa para desarrollar una cultura de compromiso y valores en todo el personal de la institución.	DDHA y todas las áreas.
								5.-Desarrollar un programa de formación general, técnica especializada y conductual del talento humano.	DDHA y todas las áreas.
1.-Crear y armonizar la normativa institucional	2.-% de leyes y normativas armonizadas	$(\text{Leyes y normativas armonizadas} / \text{Total de leyes y normativas a armonizar}) * 100$	Número	Semestral	Aumento	0%	100%	4.-Actualizar y armonizar la normativa existente acorde con las necesidades institucionales.	Todas las áreas.
	1.-% de leyes y normativas creadas	$(\text{Leyes y normativas creadas} / \text{Total de leyes y normativas a crear}) * 100$	Número	Semestral	Aumento	0%	100%	3.-Actualizar y armonizar la legislación registral existente acorde a las necesidades del desarrollo económico y social nacional.	EADE, DRPRH,DRC,DRPI,DI GCN, DRGM
								2.- Formular y/o adoptar nueva normativa que contribuya al fortalecimiento institucional, la transparencia, el combate a la corrupción y la promoción de la participación ciudadana.	Todas las áreas.
								1.-Formular anteproyectos de ley para fortalecer la gestión institucional que contribuya al ordenamiento territorial y al desarrollo económico y social del país.	EADE, DRPRH,DRC,DRPI,DI GCN, DRGM

Perspectiva: 1.- Desarrollo Institucional y del Talento Humano

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	DIRECCIONALIDAD	LÍNEA BASE	META	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES
3.- Modernizar las capacidades de gestión institucional	9.- Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	(Número de hardware y software obsoleto/Número de hardware y software actual)*100	Porcentaje	Anual	Disminución	47%	15%	19.- Desarrollar e implementar un plan de inversiones para la renovación y actualización tecnológica.	DTI, áreas sustantivas y áreas de apoyo.
	8.- Índice de obsolescencia de la flota vehicular	(Costo promedio de la flota vehicular - Valor Residual de la flota)/ Vida Útil promedio de la flota	Porcentaje	Anual	Disminución	62%	15%	18.- Renovar periódicamente la flota vehicular del CNR para brindar un servicio seguro, continuo y económico.	UACI, UFI, UCP, DDHA.
	7.- Índice de hacinamiento	(Mt2 promedio por puesto de trabajo actual/4.5 M2 estándar)*100	Porcentaje	Anual	Disminución	16%	0%	17.- Desarrollar e implementar un plan de inversiones para la infraestructura física y equipamiento.	GIM-GP.
								16.- Solucionar necesidades de espacio físico en Oficina Central, San Vicente y La Unión.	GIM, DDHA y resto de áreas.
								15.- Mejorar la distribución y asignación de espacio físico en todas las oficinas del CNR.	GIM, DDHA y resto de áreas.
	6.- Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	(Número de instrumentos de gestión alineados/Total de instrumentos)*100	Porcentaje	Semestral	Aumento	0%	100%	14.- Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	GP y áreas involucradas.
								13.- Readecuar la estructura organizativa y establecer la escala de planta óptima, para mejorar la calidad de la prestación de servicios.	GP y todas las áreas.
12.- Armonizar la política de retribución e incentivos con la productividad.								DDHA y GP.	
5.- Índice de eficacia de los sistemas automatizados	Promedio ponderado de la sumatoria de los tiempos de duración de las caídas por sistema y oficina.	Porcentaje	Mensual	Aumento	97%	99.6%	11.- Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM, DTI, GP y SDE.	
4.- Índice de instancias nuevas funcionando	(# de instancias funcionando/# instancias identificadas)*100	Porcentaje	Semestral	Aumento	0%	100%	10.- Integrar nuevas unidades e instancias interdisciplinarias para el abordaje de temas específicos y transversales.	SDE, EADE, GP y todas las áreas.	

**Perspectiva: 2.-Eficacia en los Procesos Institucionales**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	DIRECCIONALIDAD	LINEA BASE	META	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES
4-Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	$\left[ \frac{\text{Tiempo de respuesta promedio ponderado anterior} - \text{Tiempo de respuesta promedio ponderado actual}}{\text{Tiempo de respuesta promedio ponderado anterior}} \right] * 100$	Porcentaje	Trimestral	Disminución	0%	50%	29.-Desarrollar proyectos orientados a mejorar los procesos.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN y UCP
								28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.	DRPRH, DRC, DRPI y DIGCN.
								27.-Rediseñar los procesos sustantivos para mejorar la prestación de los servicios.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN y GP.
								26.-Establecer mecanismos para la unificación de criterios registrales y catastrales.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN y DRGM.
	11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	$\left[ \frac{\text{Tiempo de respuesta promedio ponderado anterior} - \text{Tiempo de respuesta promedio ponderado actual}}{\text{Tiempo de respuesta promedio ponderado anterior}} \right] * 100$	Porcentaje	Trimestral	Disminución	0%	50%	25.-Diseñar y rediseñar los procesos de apoyo, partiendo del desarrollo de diagnósticos.	GP y resto de unidades de apoyo.
								24.-Formular oportunamente programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura con su respectiva asignación presupuestaria.	GIM y GP.
								23.-Subcontratar servicios tercerizables.	DDHA.
	10-Índice de automatización de los procesos	$\left[ \frac{\text{Número de procesos automatizados aceptados}}{\text{Número de procesos automatizados} + \text{Número de procesos por automatizar}} \right] * 100$	Porcentaje	Semestral	Aumento	51%	100%	22.-Estandarizar el uso de las plataformas de desarrollo de sistemas informáticos.	DTI.
								21.-Automatizar todos los procesos.	GP, DTI y resto de áreas.
20.-Adoptar la digitalización de documentos en todos los procesos.								UDOC, DTI y resto de áreas.	

**Perspectiva: 3.-Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	DIRECCIONALIDAD	LÍNEA BASE	META	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES
6-Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo	14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	[[Ingresos del período actual menos ingresos del período anterior]/ingresos del período anterior]*100	Porcentaje	Trimestral	Incremento	5%	60%	37.-Desarrollar nuevos productos y servicios para la obtención de ingresos y mejorar los existentes.	GDN, GP y áreas de servicios involucradas.
								36.- Actualizar los aranceles de los principales servicios que presta la institución.	UFI, GP y áreas de servicios involucradas.
								35.-Desarrollar proyectos para la obtención de fondos no reembolsables.	URICC y áreas involucradas.
								34.- Establecer alianzas con socios estratégicos para mejorar los ingresos.	URICC y áreas involucradas.
								33.-Incrementar los ingresos a través de la mejora en la prestación de los servicios.	DRPRH, DRC, DRPI, DRGM y DIGCN.
5-Optimizar el uso de los recursos	13.-Costo promedio de servicios prestados	Total de egresos/Total de servicios prestados	Costo promedio	Trimestral	Disminución	35.5	17.8	32.-Constituir fondos para retiro de personal por diferentes motivos y atención de potenciales demandas institucionales.	DDHA, UFI y UJ.
								31.- Desarrollar un sistema de costos.	UFI y GP.
								30.- Minimizar el arrendamiento de locales para el funcionamiento de oficinas.	DE, DDHA y oficinas que ocupan locales arrendados.

**Perspectiva: 4.-Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuaris**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	DIRECCIONALIDAD	LINEA BASE	META	INICIATIVAS	ÁREAS RESPONSABLES
7-Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	Porcentaje	Semestral	Incremento	82%	87%	45.-Desarrollar la imagen y el posicionamiento institucional	GC.
								44.-Facilitar a los usuario y usuarias los servicios en linea.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, GDN, DTI y GP.
								43.-Implementar la atención a los usuarios y usuarias con calidez.	SDE, DRPRH, DRC, DRPI y DIGCN.
								42.-Diversificar los medios de pagos por los servicios prestados.	DTI, UFI y GDN.
								41.-Impulsar el servicio express.	GDN.
								40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRPRH, DRC, DRPI y DIGCN.
	15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	Sumatoria de los criterios ponderados considerados en los instrumentos de medición de la satisfacción	Porcentaje	Semestral	Incremento	82%	90%	39.-Implementar un sistema de gestión integral de quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	UAIP, GP, GC, UAI, UI, DTI y el resto de áreas.
								38.-Dignificar las áreas de atención al cliente.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN y el resto de áreas.

#### IV. Plan Anual Operativo 2014 y 2015

Se formularon los planes anuales operativos correspondientes a la porción que hacía falta para la finalización del año 2014 y para el año 2015.

Cabe destacar que estos planes operativos buscan impulsar los indicadores del Cuadro de Mando Integral del CNR. Es importante señalar que las actividades que se contemplaron en el POA 2014 están orientadas a la preparación de la ejecución de las principales actividades del POA 2015. Es en este sentido que a continuación se presenta un breve resumen del contenido del POA 2015.

Para el año 2015, se han formulado 248 actividades distribuidas entre cada una de las áreas organizativas, de las cuales 23 le corresponden a la Dirección de Propiedad Raíz e Hipotecas, 19 a la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional y 18 a la Dirección de Desarrollo Humano y Administración. El detalle para todas las áreas de la institución se presentan en el siguiente cuadro:

##### PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

##### GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

##### NÚMERO DE ACTIVIDADES POR ÁREAS ADMINISTRATIVAS



No.	Siglas	Dirección / Gerencia / Unidad	No. Acts.
1	DRPRH	Dirección de Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas	23
2	DRC	Dirección de Registro de Comercio	10
3	DRPI	Dirección de Registro de la Propiedad Intelectual	16
4	DIGCN	Dirección Instituto Geográfico y Catastro Nacional	19
5	DRGM	Dirección de Registros de Garantías Mobiliarias	10
6	UCP	Unidad Coordinadora del Proyecto	9
7	DTI	Dirección de Tecnología de la Información	16
8	DDHA	Dirección de Desarrollo Humano y Administración	18
9	GDN	Gerencia de Desarrollo y Negocios	10
10	GIM	Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento	11
11	GC	Gerencia de Comunicaciones	10
12	GP	Gerencia de Planificación	9
13	UFI	Unidad Financiera Institucional	10
14	UACI	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones	10
15	URICC	Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios	10
16	UDOC	Unidad de Documentación	9
17	UI	Unidad de Inspectoría	4
18	USI	Unidad de Seguridad Institucional	6
19	UAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública	8
20	UAI	Unidad de Auditoría Interna	5
21	UJ	Unidad Jurídica	10
22	EADE	Equipo Asesor de la Dirección Ejecutiva	15
<b>TOTAL</b>			<b>248</b>

El Equipo Asesor de la Dirección Ejecutiva será el encargado de liderar la creación de nuevas leyes y armonización de las existentes, todas en el ámbito de la competencia de la institución.

La Gerencia de Planificación liderará la revisión de los procesos sustantivos y su rediseño. Además, sobre la base de diagnósticos, coordinará el diseño de aquellos procesos de apoyo que aún no se encuentran documentados.

Para asegurar la continuidad del negocio, se procederá a validar e implementar un sistema registral alternativo que garantice la prestación de los servicios registrales y, aparejado a ello, se diseñará un sistema de gestión de la seguridad de la información, para lo cual será importante el papel de la Dirección de Tecnología de la Información.

A raíz de la creación de la Dirección de Registro de Garantías Mobiliarias, se realizará un programa de divulgación de la Ley y Reglamento del Registro de Garantías Mobiliarias.

Se realizarán las actividades concernientes al proyecto de Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro. A través del financiamiento del BCIE, a este proyecto se comprará equipo tecnológico, se contratará a la empresa que construirá el edificio de estacionamientos del CNR, se ejecutará y supervisará la verificación de derechos y delimitación de inmuebles y se realizarán traslados al SIRyC y vinculación jurídica y catastral.

El talento humano será potenciado desde la Dirección de Desarrollo Humano y Administración, elaborando e implementando un programa para el fortalecimiento de una cultura de compromiso y valores institucional. Además, se elaborará y se implementará un programa para el fortalecimiento de las habilidades a nivel ejecutivo del CNR. Se implementarán herramientas para la gestión eficaz del talento humano: evaluación del desempeño y estudio de clima organizacional. Se implementarán programas de atención integral a los empleados adultos mayores y de salud preventiva para todos los empleados.

A través de la Gerencia de Desarrollo y Negocios y la Dirección de Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, se ejecutará el proyecto de Ventanilla Exprés en su Fase II.

Cabe destacar también, para el año 2015, la apertura de dos oficinas de Registro de Comercio en Santa Ana y San Miguel y la oficina departamental de registro y catastro en Cojutepeque, Cuscatlán.

Un cuadro resumen se presenta a continuación, conteniendo las 20 actividades más relevantes consideradas en el POA 2015.

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2015**  
**RESUMEN ACTIVIDADES PRINCIPALES E INVOLUCRADOS**

No.	ACTIVIDADES	ÁREAS INVOLUCRADAS
1	Formular anteproyectos relacionados con la creación de nuevas leyes y armonización de las existentes (registrales, geográficas y catastrales).	Equipo Asesor, DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM
2	Rediseñar los procesos sustantivos.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM, GP
3	Diseñar los procesos de apoyo conforme a diagnósticos.	UJ
4	Revisar y actualizar los aranceles.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM, GP, UFI
5	Diseñar e implementar un sistema de costos.	UFI
6	Validar e implementar sistema registral alterno que garantice la prestación de servicios registrales.	DRPRH, DTI
7	Elaborar e implementar un programa de divulgación de la Ley y el Reglamento del Registro de Garantías Mobiliarias.	DRGM
8	Implementar medidas de corto plazo orientadas a mejorar la atención a los usuarios.	DRPRH, DRC, DRPI, DIGCN, DRGM, GP
9	Elaborar e implementar un programa para el fortalecimiento de la cultura de compromiso y valores institucional	DDHA
10	Diseñar un sistema de gestión de la seguridad de la información	DTI
11	Instalar equipos y aplicaciones informáticas para la implementación de dos oficinas del Registro de Comercio (Santa Ana y San Miguel)	DTI, DRC
12	Instalar equipos y aplicaciones informáticas para la implementación de la oficina departamental de Cuscatlán (Cojutepeque)	DTI, DRC
13	Realizar las actividades concernientes al proyecto de Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro	UCP
14	Desarrollar e implementar aplicativos que permitan la consulta en línea de los productos y servicios proporcionados por el Registro de Comercio	DTI
15	Desarrollar e implementar aplicativos que permitan los pagos en línea de los servicios proporcionados por el CNR	DTI
16	Implementar herramientas para la eficaz gestión del talento humano	DDHA
17	Implementar el programa de atención integral a los empleados adultos mayores	DDHA

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2015**  
**RESUMEN ACTIVIDADES PRINCIPALES E INVOLUCRADOS**

No.	ACTIVIDADES	ÁREAS INVOLUCRADAS
18	Elaborar e implementar el programa de salud preventiva para empleados CNR	DDHA
19	Proveer recursos humanos, bienes, servicios y suministros para la integración de nuevas unidades e instancias interdisciplinarias	DDHA
20	Implementar proyecto: Ventanilla Express fase 2	GDN, DRPRH

Tal como se ha planteado, será el Equipo Asesor de la Dirección Ejecutiva el que acompañará a los procesos sustantivos de la institución en la formulación de nuevas leyes y normativas, así como también la armonización de la ya existentes. A continuación el detalle:

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2015**  
**PRINCIPALES ACTIVIDADES ORIENTADAS AL MARCO LEGAL INSTITUCIONAL**

No.	Anteproyecto	Involucrados
1	Coordinar la formulación del anteproyecto de Ley Orgánica del CNR y tramitar su aprobación	Equipo de asesores (EADE)
2	Implementar la reforma a la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.	Equipo de asesores y DRPRH
3	Brindar los insumos necesarios al EADE para elaborar propuesta de armonización del Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo con la Ley de Ética Gubernamental, LAIP y leyes afines.	Equipo de asesores y DRPRH
4	Elaborar propuesta de anteproyecto de Ley para la Inmovilización Voluntaria de Bienes e implementar el servicio de Reserva de Prioridad Registral	Equipo de asesores y DRPRH
5	Realizar estudio y recopilar insumos para la elaboración de propuesta de reformas para armonizar el Código, Ley y Reglamento del Registro de Comercio.	Equipo de asesores y DRC
6	Proporcionar al EADE los insumos necesarios para elaborar proyecto de legislación para armonizar Ley de Procedimientos Uniformes y Ley Dirección General de Registros con los procedimientos de Propiedad Intelectual.	Equipo de Asesores y DRPI
7	Proporcionar al EADE los insumos necesarios para elaborar proyectos de ley y reformas a Ley de Propiedad Intelectual y Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos.	Equipo de asesores y DRPI

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2015**  
**PRINCIPALES ACTIVIDADES ORIENTADAS AL MARCO LEGAL INSTITUCIONAL**

No.	Anteproyecto	Involucrados
8	Impulsar la ratificación del Tratado de Beijing y proporcionar al EADE los insumos necesarios para elaborar anteproyectos de Ley de Conocimientos Tradicionales y de implementación del Tratado de Beijing	Equipo de asesores y DRPI
9	Proporcionar elementos técnicos para el desarrollo del anteproyecto de Ley de Infraestructura de Datos Espaciales	Equipo de asesores y DIGCN
10	Proporcionar elementos técnicos para el desarrollo del anteproyecto de Ley de Catastro	Equipo de asesores y DIGCN
11	Formular anteproyecto de Reformas de la Ley de Registro de Garantías Mobiliarias y su Reglamento	Equipo de asesores y DRGM

En los apéndices respectivos, se pueden apreciar los planes operativos anuales 2014 y 2015.

**V. Componentes Transversales del *Plan Estratégico Institucional 2014 – 2019***

Se han identificado algunos componentes transversales del PEI que requieren un tratamiento especial debido a su existencia temporal y a que involucra de manera sustancial a varias áreas de la institución, puesto que se desarrollan bajo el concierto de representantes de dichas áreas. Estos componentes son:

**1. Comisiones institucionales**

1. Comité de Alerta Temprana destinada a prever conflictos
2. Comité de Análisis Jurídico Constitucional
3. Comisión de Relaciones Laborales
4. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
5. Comisión de Ética Gubernamental
6. Comité para la Inversión Pública

**2. Programas institucionales**

1. Programa de Inversiones
  1. Infraestructura física y equipamiento
  2. Tecnología
  3. Renovación de la flota vehicular
2. Programa de Eficiencia Energética y de Gestión Ambiental

### **3. Proyectos**

1. Legalización de inmuebles propiedad del Estado (Gobierno central, autónomas y municipales)
2. Legalización de inmuebles asociados a la ejecución del FOMILENIO II.
3. Escuela de formación del CNR (Registros, catastro y cartografía).
4. Gestión de recursos para modernización y actualización catastral.

## **VI. Seguimiento y Evaluación**

### **6.1- Medidas para el Control y la Evaluación**

1. Cada una de las direcciones, gerencias y unidades deberán reportar mensualmente a la Gerencia de Planificación los avances de las actividades a través del aplicativo en Excel localizado en el servidor: proyecto\_gp. Los avances serán reportados a más tardar cinco días hábiles de finalizado el mes.
2. Se realizará una evaluación trimestral del comportamiento de los indicadores contenidos en el Cuadro de Mando Integral para analizar la relación causa-efecto entre las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual formulado por las áreas y los indicadores que miden el logro de los objetivos estratégicos.
3. Se llevará a cabo una evaluación semestral mediante plenaria donde se rendirán informes a través de presentaciones a la Dirección Ejecutiva en Consejo de Administración.

### **6.2- Carta Compromiso de las Unidades del CNR**

Se considera que para impulsar los indicadores hacia la meta señalada en el Cuadro de Mando Integral del CNR todas las áreas organizativas de la institución deben adquirir un fuerte compromiso para:

1. Acompañar de manera comprometida a la alta Dirección al logro del PEI 2014-2019 con cada uno de los POA, en este caso a través del POA 2015.
2. Cumplir fielmente las metas realizando todo el esfuerzo que sea necesario para ello.
3. Trabajar en forma coordinada, armoniosa, integrada y propositiva.
4. Practicar el principio de transparencia rindiendo cuentas de los resultados obtenidos a la alta Dirección y sobre todo a la población salvadoreña.
5. Superar siempre la meta propuesta enrubando a la institución hacia la excelencia.
6. Asumir la planificación como un documento orientador del trabajo y de las prioridades.

### **6.3- Beneficios de la Ejecución del *Plan Estratégico Institucional 2014-2019***

Plan formulado para el Centro Nacional de Registros, que cubre el horizonte de tiempo 2014-2019, al ser ejecutado fielmente presenta las siguientes expectativas de beneficios:

1. Se enfoca en el usuario y la usuaria.
2. Fomenta una visión integral de la Institución.
3. Simplifica los procesos.
4. Participan todos los niveles jerárquicos fortaleciendo el compromiso institucional.
5. Utiliza indicadores impulsores o guía facilitando la medición de los compromisos por área.
6. Profundiza la capacidad de prever problemas.
7. Se centra en la mejora continua de procesos, volviendo la institución eficiente, reduce la burocracia y los tiempos de respuesta.
8. Facilita mejoramientos significativos de la productividad y la calidad de los servicios, asegurando el camino hacia la excelencia, optimizando la ecuación recursos /resultados.
9. Da respuesta a mayores exigencias de los usuarios y usuarias.
10. Logra resultados exitosos a corto plazo de gran impacto, acumulables en el mediano y largo plazo.
11. Fortalece las capacidades del personal.
12. Fortalece y da seguimiento a los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.
13. Permite generar una cultura de valores y compromisos necesarios para el éxito en la ejecución de este plan.

# ANEXOS

## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL CNR

### CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

#### DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN



#### PROMOCIONES SALARIALES

AÑO	PLANTA DE PERSONAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL PERÍODO	CONCEPTO DE LA PROMOCIÓN SALARIAL						TOTAL
		Convocatoria Interna		Económica. *		Acercamiento al Tabulador **		
		No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	
2009	1716	10	0.58%	120	6.99%	0	0.00%	7.58%
2010	1643	5	0.30%	51	3.10%	0	0.00%	3.41%
2011	1666	17	1.02%	61	3.66%	0	0.00%	4.68%
2012	1673	22	1.32%	47	2.81%	0	0.00%	4.12%
2013	1667	18	1.08%	56	3.36%	233	13.98%	18.42%
2014	1667 (Octubre)	6	0.36%	55	3.29%	1256	75.16%	78.82%

\* La promoción puede incluir cambio de funciones o aumentos en su mismo puesto, lo cual es aprobado por la Dirección Ejecutiva.

\*\* Aprobado por Consejo Directivo.

#### Centro Nacional de Registros Descripción de Unidades, Oficinas Interior del país

Descripción	Ubicación	Estado Inmueble	Area M2	# Empleados	M2/ empleado
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de Ahuachapán	3a. Calle Pte # 1-5 Barrio el Calvario	Arrendado	730.81	47	15.54
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de Santa Ana	5a. Ave. Sur, entre 27 y 33 Calle Oriente	Propio	897.05	71	12.63
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de Sonsonate	6a. Av. Sury 2a. Calle Oriente # 4-1Barrio El Angel	Comodato	657.57	51	12.89
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de Chalatenango	Final 4ta. Calle Oriente, barrio San Antonio	Arrendado	901.11	40	22.52
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de San Vicente	1a. Calle Poniente y 1a. Ave. Norte # 6, Barrio El Centro	Arrendado	522.53	46	11.35
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de Nueva San Salvador	8 a, Calle Poniente y 2a. Ave. Sur # 4-5, Nueva San Salvador	Comodato	895.8	88	10.17
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de La Paz	Calle Dr. Nicolas Peña y Ave. Monterrey # 1	Arrendado	954.33	46	20.74
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de Usulután	Final 3a. Calle Poniente # 25, Barrio Candelaria	Comodato	804.09	49	16.41
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de San Miguel	15 Calle Oriente y 8 a. Ave. Sur, Centro de Gobierno	Prestado	1431.85	71	20.16
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Catastro de La Unión	Calle Circunvalación, entre 2a. Y 4a. Ave. Sur, Barrio Honduras	Prestado	469.89	37	12.69

**Centro Nacional de Registros**  
**Descripción de Unidades, Oficinas Centrales**

Descripción	Ubicación	Estado Inmueble	Area M2	# de Empleados	M2/ empleado
Dirección Ejecutiva, Subdirección , Secretaría, Asesoría Jurídica	Modulo 1 (1 nivel)	Prestado	426.07	16	26.62
Gerencia de Comunicaciones	Modulo 1 (1 nivel)	Prestado	82.9	13	6.37
Unidad Jurídica	Modulo 1 (1 nivel)	Prestado	47	8	5.87
Unidad de Relaciones Internacionales Cooperación y Convenios	Modulo 1 (1 nivel)	Prestado	35.66	4	8.91
Dirección Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Modulo 1 (1 nivel)	Prestado	2,791.83	126	22.15
DIGCN- Catastro	Modulo 1 (2 nivel)	Prestado	1159.9	132	8.78
Unidad de Inspectoría	Modulo 2 (2 nivel)	Prestado	65.28	7	9.32
Gerencia de Desarrollo y Negocios	Modulo 2 (2 nivel)	Prestado	33.92	3	11.30
Unidad Financiera Institucional	Modulo 2 (2 nivel)	Prestado	181.12	33	5.48
Dirección de Registro de Comercio	Modulo 2 (1 nivel)	Prestado	416.44	81	5.14
Dirección de Registro de Comercio	Modulo 2 (2 nivel)	Prestado	159.36	17	9.37
Dirección de Tecnología de la Información	Modulo 3 (1 nivel)	Prestado	848.25	40	21.20
Dirección de Tecnología de la Información	Modulo 3 (2 nivel)	Prestado	295	33	8.93
Unidad de Documentación	Modulo 3 (1 nivel)	Prestado	253.5	28	9.05
Unidad de Seguridad Institucional	Modulo 3 (1 nivel)	Prestado	71.75	7	10.25
Dirección de Desarrollo Humano y Administración	Modulo 4 (1y 2 nivel)	Prestado	1,700	62	27.41
Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento (Area Talleres)	Modulo 5(1 nivel)	Propio	930	27	34.44
Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento ( Area Oficinas)	Modulo 5( 2 nivel)	Propio	555	16	34.68
Gerencia de Planificación	Modulo 6 ( 1 Nivel)	Arrendado	100.82	19	5.30
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones	Modulo 6 ( 1 Nivel)	Arrendado	107.34	20	5.36
Auditoría Interna	Modulo 6 ( 1 Nivel)	Arrendado	155.35	12	12.94
Dirección Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Modulo 7 ( 1 Nivel)	Arrendado	388.8	40	9.72
Dirección del Instituto Geografico y del Catastro Nacional	Modulo 7 ( 1 Nivel)	Arrendado	676.2	50	13.44
Dirección del Instituto Geografico y del Catastro Nacional	Modulo 7 ( 2 Nivel)	Arrendado	400	71	5.63
Centro Ternura (Laboratorio Fotografico y Bodega Ctrl. Patrimonial)	Modulo 8 ( 1 Nivel)	Arrendado	626.4	19	32.96
Unidad Coordinadora del Proyecto	Modulo 8 ( 1 Nivel)	Arrendado	945	33	28.63

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**TASA DE VARIACIÓN DE LOS INGRESOS**  
**PERÍODO: 2009 - 2013**

Año	Ingresos	Variación	Tasa de Variación
2009	\$32007,282.00		
2010	\$33315,228.00	\$1307,946.00	<b>4.09%</b>
2011	\$36351,590.00	\$3036,362.00	<b>9.11%</b>
2012	\$37845,596.85	\$1494,006.85	<b>4.11%</b>
2013	\$39538,723.80	\$1693,126.95	<b>4.47%</b>

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**OBSOLESCENCIA DEL EQUIPO DE COMPUTO ( A JULIO 2014)**

No.	EQUIPO	CANTIDAD	TIEMPO DE SERVICIO		PORCENTAJE DE OBSOLESCENCIA
			NO OBSOLETOS (<5 AÑOS)	OBSOLETOS (> 5 AÑOS)	
1	Computadoras personales	1492	1136	356	24%
2	Impresor inkjet	41	15	26	63%
3	Impresores matricial	144	98	46	32%
4	Impresores laser	266	130	136	51%
5	Ploters	21	8	13	62%
6	Escanners	140	75	65	46%
7	UPS Centrales	3	3	0	0%
8	UPS Departamentales	22	3	19	86%
9	Librera para respaldo de información	15	12	3	20%
10	Servidores	80	45	35	44%
11	Routers	17	15	2	12%
12	Switches	185	71	114	62%
13	Acces point	7	7	0	0%
14	Servidores del cluster	4	2	2	50%
15	Equipos de almacenamiento SAN	3	2	1	33%
<b>PROMEDIO DE OBSOLESCENCIA</b>					<b>42%</b>

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS  
OFICINAS CON SISTEMAS INFORMÁTICOS DISPONIBLES**

ABREVIATURA	OFICINAS	PESO	CÓDIGO
		(Impacto, Ponderación)	
ANN	A nivel nacional	100%	1
AH	Ahuachapán	5%	2
SA	Santa Ana	10%	3
SO	Sonsonate	5%	4
CH	Chalatenango	5%	5
LL	La Libertad	10%	6
SS	San Salvador	35%	8
LP	La Paz	5%	9
SV	San Vicente	5%	10
US	Usulután	5%	11
SM	San Miguel	10%	12
LU	La Unión	5%	14

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**SISTEMAS INFORMÁTICOS SUSTANTIVOS DISPONIBLES**

ABREVIATURA	SISTEMAS	PONDERACIÓN POR SISTEMA	CÓDIGO
SIR	SIRyC	15%	1
CDO	Control Docu	5%	2
SCO	Sistema Comunes	5%	3
SPL	Sistema de Préstamo de Libros	5%	4
SDC	Sistema de Certificaciones	10%	5
STC	Sistema de Transacciones - Control Administrativo de Catastro	12%	6
CMP	Consulta de Mapa Parcela	2%	7
SRC	Sistemas de Comercio		
DOM	Documentos Mercantiles	5%	8.1
MAT	Matrículas	5%	8.2
BAL	Balances	5%	8.3
SPI	Sistemas de Propiedad Intelectual		
MAR	Marcas	5%	9.1
PAT	Patentes	5%	9.2
DDA	Derechos de Autor	5%	9.3
ANE	Anexos	1%	10
NOT	Notificaciones	1%	11
CILP	Consulta de Imágenes de Libros de Propiedad (Folio Personal)	2%	12
CIFR	Consulta de Imágener de Folio Real	2%	13
CRIYII	Consulta de Regisal I y II	2%	14
IMAG	Consulta de Imágenes (Registro y Catastro)	5%	15
ARCAT	Sistema de Archivo Catastral	3%	16

## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

### Distribución de Recursos por Unidad Presupuestaria, Presupuesto 2015

#	Unidad Presupuestaria	Totales
01	Dirección y Administración Institucional	\$15995,335.00
02	Servicios de Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	\$9348,905.00
03	Servicios del Registro de Comercio	\$1821,255.00
04	Servicios Cartográficos, Geográficos y Catastrales	\$7128,395.00
05	Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro	\$8923,520.00
06	Servicios de la Deuda	\$3250,000.00
07	Servicios de Registro de la Propiedad Intelectual	\$1637,420.00
	<b>Totales</b>	<b>\$48104,830.00</b>

## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

### Distribución de Recursos por Línea de Trabajo, Presupuesto 2015

#	Línea de Trabajo	Totales
0101	Dirección y Administración	\$14884,975.00
0102	Unidad Financiera Institucional	\$1110,360.00
0201	Servicios del Registro de la Propiedad	\$9348,905.00
0301	Servicios del Registro de Comercio	\$1821,255.00
0401	Servicios Cartográficos y Geográficos	\$3429,460.00
0402	Servicios Catastrales	\$3698,935.00
0501	Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro	\$ 8,923,520.00
0601	Servicios de la Deuda	\$3250,000.00
0701	Registro de la Propiedad Intelectual	\$1637,420.00
	<b>Totales</b>	<b>\$48104,830.00</b>

# APÉNDICES



# **POA 2014**



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>1. Crear y armonizar la normativa institucional</b> # de actividades: <b>13</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1.-% de leyes y normativas creadas	1.-Formular anteproyectos de ley para fortalecer la gestión institucional que contribuya al ordenamiento territorial y al desarrollo económico y social del país.	DRPRH	Participar en la coordinación interinstitucional para elaborar proyecto de reforma a la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional.	Propuesta presentada	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				20	60	100	
		UCP	Elaborar y presentar a la Dirección Ejecutiva el borrador del anteproyecto de la Ley Especial para la Inscripción y Delimitación de Derechos de Propiedad en Inmuebles en estado de Proindivisión. (Acotados).	Borrador de la Ley presentado	Henri Fino / Gerente UCP				33.33	100		
	2.- Formular y/o adoptar nueva normativa que contribuya al fortalecimiento institucional, la transparencia, el combate a la corrupción y la promoción de la participación ciudadana.	DRPRH	Realizar análisis comparativo del Reglamento Interno de Trabajo, Contrato Colectivo, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública y leyes afines	Análisis realizado	Miguel Ángel Eusebio Meléndez, Elsy Gloria Jovel y Alex Quintanilla / Personal de la DRPRH				33.3	66.6	100	
		DDHA	Elaborar la Política de Gestión Documental	Política elaborada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				50	75	100	
		UFI	Conformar comisión para establecer criterios técnicos y normativos para la administración y eliminación de documentos financieros que contribuyan a la definición de la política gestión documental .	Comisión creada	Lic.Jaime Figueroa / Coordinador Financiero				12.5	100		
		URICC	Formular el directorio de cooperantes para proyectos de cooperación no reembolsable	Directorio de cooperantes	Claudia Herrera						100	
		USI	Elaborar normativa para la seguridad documental del CNR.	Normativa elaborada	Ignacio Adolfo Herrera Valle y Mario Alfredo Leonard / Supervisores en Seguridad y Vigilancia.						100	
2.-% de leyes y normativas armonizadas	3.-Actualizar y armonizar la legislación registral existente acorde a las necesidades del desarrollo económico y social nacional.	DRPRH	Realizar análisis comparativo del marco normativo en materia registral inmobiliaria	Matriz comparativa de leyes	Maribel Hortensia de Rodríguez, Darwing García, Gerardo Maltez, Rodolfo Perez, Maria Emilia Castro / Personal de la DRPRH				33.3	66.6	100	
		DRC	Elaborar Proyecto Reglamento de Ley de Garantías Mobiliarias	Proyecto Reglamento de Ley de Garantías Mobiliarias terminado	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	30	60	100				

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>1. Crear y armonizar la normativa institucional</b> # de actividades: <b>13</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2.-% de leyes y normativas armonizadas	4.-Actualizar y armonizar la normativa existente acorde con las necesidades institucionales.	DRC	Preparar proyecto de reformas al Reglamento de la Ley del Registro de Comercio.	Proyecto de Reforma al Reglamento de la Ley del Registro de Comercio.	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	10	20	40	60	80	100	
		UCP	Revisar y actualizar el Manual Operativo de la UCP	Revisión del Manual Operativo UCP autorizada	Henri Fino / Gerente UCP					50	100	
		DTI	Actualizar los controles generales y específicos de las normas técnicas de control interno y someterlas a la aprobación de la Dirección Ejecutiva	Controles generales y específicos actualizados	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información y Lic. Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos				33	66	100	
		UAI	Dar seguimiento al proyecto de reformas del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno específicas del CNR.	Reformas al Reglamento aprobadas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno						100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>2. Fortalecer las capacidades del talento humano</b> # de actividades: <b>12</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	5.-Desarrollar un programa de formación general, técnica especializada y conductual del talento humano.	DRC	Elaborar un Programa de Formación Técnica para Fortalecer al Personal del Registro de Comercio en sus capacidades y mejorar su efectividad en el Proceso	Programa de Formación Técnica	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio						50	100
		DIGCN	Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación 2015 de la DIGCN	DNC del IGCN elaborado	Ing. Rigoberto Magaña				50	100		
		DRGM	Identificar necesidades de capacitación en temas generales y técnicos especializados	Necesidades identificadas	Illich Quinteros / Director RGM					100		
		UCP	Fortalecer las capacidades técnicas del personal	Capacitaciones contratadas	Henri Fino / Gerente UCP					50	100	
		DDHA	Realizar la detección de necesidades de capacitación 2015	DNC elaborado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				22.5	82.5	100	
		USI	Formular programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales.	Programa formulado	Salvador Parada Ramos / Coordinador de SySO y Luis Rodrigo Marchelli / Técnico de SySO							100
		USI	Formular un programa de capacitaciones dirigido a los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y Brigadas.	Programa formulado	Salvador Parada Ramos / Coordinador de SySO y Luis Rodrigo Marchelli / Técnico de SySO							100
		USI	Formular programa de capacitaciones al personal de seguridad privada sobre atención al cliente.	Programa formulado	Juan Isidro Figueroa Reyes / Jefe USI							100
		UAI	Desarrollar jornadas de divulgación de las NTCI Específicas de CNR y de administración de contratos.	Dos jornadas realizadas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno, Eduardo Alexy Solórzano / Auditor.						100	
	6.-Implementar un programa para desarrollar una cultura de compromiso y valores en todo el personal de la institución.	GC	Diseñar campaña para concientizar al personal del CNR en temas de participación ciudadana, combate a la corrupción y transparencia.	Campaña diseñada	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones						80	100
		GC	Diseñar campaña sobre valores y principios en los que se fundamenta el CNR.	Campaña diseñada	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones						80	100
	9.-Diseñar e implementar un programa de atención integral a los empleados adultos mayores y de salud preventiva para todos los empleados de la institución.	DDHA	Elaborar un programa para la atención integral a los empleados adultos mayores	Programa de atención integral elaborado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA		29	58	90	95	100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4.-Índice de instancias nuevas funcionando	10.-Integrar nuevas unidades e instancias interdisciplinarias para el abordaje de temas específicos y transversales.	DDHA	Proveer recursos humanos, bienes, servicios y suministros para la integración de nuevas unidades e instancias interdisciplinarias	Unidades e instancias integradas	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				43.75	81.25	100	
		UACI	Coordinar las comisiones de los procesos de adquisiciones	11 Comisiones coordinadas	José Ángel Villeda / Jefe UACI					50	100	
		UACI	Coordinar la comisión que analiza el perfil del administrador de contratos y su clasificación	Perfil de administrador de contratos definido y clasificado	Jefatura UACI					50	100	
		UJ	Generar propuestas en el tema de Relaciones Laborales.	Tres propuestas generadas	Salvador Juárez / Colaborador Jurídico				25	50	100	
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DRPRH	Diseñar un sistema registral alternativo que garantice la prestación de servicios registrales	Sistema registral alternativo diseñado	Heydy de Rivas / Coordinadora de Calidad de DRPRH				25	50	100	
		DIGCN	Desarrollar un instructivo para garantizar la continuidad de prestación de servicios en el área de ventanilla externa en las oficinas de mantenimiento catastral, ante caídas de sistema y desarrollo de estrategias para la actualización de datos y desarrollo de herramientas para SIG	Instructivo implementado, mejora en la publicación de datos y herramientas en desarrollo	Ing. Rigoberto Magaña					50	100	
		DTI	Mantener en funcionamiento el hardware, software y telefonía a nivel Institucional	Equipo y software operativo y de aplicaciones en funcionamiento	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía				33	66	100	
		DTI	Garantizar el respaldo y recuperación de datos	Datos respaldados y recuperados en forma confiable	Lic Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico				33	66	100	
		DTI	Mantener activas las bases de datos Institucionales	Sistemas funcionando	Ing. Paúl Ramírez / Administrador de Bases de Datos				33	66	100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DTI	Garantizar el cumplimiento de los contratos con los proveedores	Cumplimiento de las cláusulas contractuales	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Téc. Julio Sierra / Coordinador de Administración de Servidores, Téc. Julio Contreras / Técnico en Telecomunicaciones, Téc. Carlos Alvarenga / Técnico en Servidores, Ing. Ricardo Barahona / Técnico en Servidores, Téc. Jorge Loucel / Técnico en Resguardo de datos				33	66	100
		DTI	Minimizar el riesgo de seguridad en sistemas institucionales	Medidas adoptadas	Ing. Oscar Enrique Martinez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros				33	66	100
		DTI	Configurar cuatro servidores de: a)controlador de dominio primario y secundario (directorío activo); b) Pruebas y desarrollo de aplicaciones; c) Administración de respaldo de datos; d) Forms and reports y web logic.	Servidores reconfigurados	Téc. Julio Sierra / Coordinador de Administración de Servidores				33	66	100
		DTI	Buscar alternativas para la implementación de un Centro de Cómputo alternativo para el CNR.	Alternativas identificadas	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing Paúl Ramírez / Administrador de Bases de Datos, Lic Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos, Lic Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales				33	66	100
		DTI	Desarrollar e implementar sistemas de control geométrico, jurídico, entrega de productos, pagos y muestreos para el "Proyecto de Modernización del Registro y Catastro" fase II, de acuerdo a los términos de referencia de TOPONORT.	Sistemas desarrollados	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos.				33	66	100
		DTI	Evaluar la factibilidad para la utilización de software libre en el CNR	Factibilidad efectuada	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Lic Enrique Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Lic. Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico				33	66	100
		DTI	Desarrollar e implementar sistemas para control de suministros y administración de contratos	Sistemas desarrollados	Ing. Oscar Enrique Martinez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros				33	66	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	USI	Desarrollar propuestas de implementación de sistemas electrónicos de seguridad	4 Propuestas formuladas	Gustavo Antonio Amaya / Técnico de Circuito Cerrado de TV.						100
		USI	Mejorar el nivel de vigilancia para proteger al personal y los bienes institucionales	Sistemas de Circuito Cerrado de TV instalados en Chalatenango, La Unión y La Paz.	Gustavo Antonio Amaya / Tecnico de CCTV.						100
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	13.-Readecuar la estructura organizativa y establecer la escala de planta óptima, para mejorar la calidad de la prestación de servicios.	DDHA	Revisar el Manual de Organización y Funciones	Funciones revisadas por dependencias	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				50	75	100
		GP	Identificar el método para establecer la planta óptima de los procesos del CNR.	Método Definido y aprobado	German Palma, José A. Orellana, Alex Rauda				25	50	100
		UAI	Revisar y actualizar el Manual de Organización y Funciones de UAI.	Manual de Organización y funciones actualizado y aprobado	Rabí de Jesús Orellana, Jefe de UAI, y Silvia Elena de Aldana Coordinadora de la UAI.				30	60	100
	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	DRPI	Realizar Concurso Nacional de Inventores	concurso realizado	Diana Hasbún			15	45	60	100
		DRPI	Ejecutar Proyecto de actualización y depuración Archivo expedientes Signos Distintivos	Cantidad de expedientes actualizados y trasladados	Diana Hasbún	50	60	70	80	90	100
		DRPI	Elaborar plan de sensibilización y divulgación de Propiedad Intelectual	Actividades realizadas	Diana Hasbún	20	40	60	80	100	
		DIGCN	Desarrollar tesis para la implementación del Nomenclator de El Salvador	Presentación de tesis	Ing. Rigoberto Magaña				33	67	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	DRGM	Diseñar y preparar reportes estadísticos del proceso	Reportes estadísticos preparados	Illich Quinteros / Director RGM					50	100	
		GP	Coordinar la formulación del Plan Estratégico Institucional 2014-2019 y POA 2014-2015	Plan Estratégico y POA aprobado	Sonia Ivet Sánchez	10	20	25	80	100		
		UI	Diseñar el plan de inspecciones en el CNR	Plan Diseñado	Rolando Anduray	16.67	33.34	50.01	66.68	83.35	100	
		UAIP	Recabar y difundir la Información Oficiosa y propiciar que las Unidades Administrativas responsables la actualicen periódicamente.	Información Oficiosa actualizada.	Edgar Flamenco / Oficial de Información				33	66	100	
		UAIP	Gestionar el 100% de las Solicitudes de Información recibidas.	100 % de las Solicitudes de Información procesadas.	Edgar Flamenco / Oficial de Información				33	66	100	
		UAIP	Mantener actualizado el Índice de la Información clasificada como Reservada	Índice de Información Reservada actualizado.	Edgar Flamenco / Oficial de Información				33	66	100	
		UAI	Auditar los componentes de los Estados Financieros, el cumplimiento del Control Interno, Legal, Tecnológico y procesos operativos.	11 auditorías realizadas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno				20.91	35.45	100	
		UAI	Asesorar al Consejo Directivo, Administración Superior y cliente interno.	100% de solicitudes de asesorías atendidas	Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno				33.33	66.67	100	
		UJ	Formalizar los procesos de contratación previstos a través del Plan de Compras Institucional 2014	Tres procesos formalizados	José Carlos Molina / Colaborador Jurídico						100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	UJ	Formalizar los procesos de contratación previstos a través del Plan de Compras Institucional 2015 y que constituyen prórrogas	44 contratos suscritos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica							100
		UJ	Atender las notificaciones judiciales	100% de las notificaciones judiciales atendidas	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						50	100
		UJ	Atender los trámites de devolución a los usuarios externos	100 % de los trámites atendidos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						100	
		UJ	Atender los acuerdos de Consejo Directivo	100% de acuerdos atendidos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						50	100
		UJ	Proporcionar asesoría jurídica a las unidades administrativas del CNR	100% de necesidades de asesoría atendidas	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica						50	100
7.-Índice de hacinamiento	15.-Mejorar la distribución y asignación de espacio físico en todas las oficinas del CNR.	DRC	Elaborar un Proyecto de Reestructuración del área de atención al usuario para optimizar el espacio físico y la comodidad de los usuarios.	Optimización del espacio en el área de atención al usuario	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio						50	100
		DDHA	Participar en la optimización del espacio físico en todas las oficinas del CNR	Espacios físicos mejorados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				60	80	100	
		GIM	Realizar diagnóstico de las Instalaciones que actualmente presentan problemas de hacinamiento en oficina central (Módulo 4 y Módulo 6)	Diagnóstico elaborado	Hernán Cortés / Jefe de la Unidad de Proyectos y Claudia Sandoval / Coordinadora de proyectos				50	100		
		GIM	Elaborar términos de referencia para el diseño de construcción del nuevo edificio de oficinas del módulo central	Términos elaborados	Oscar Hernandez / Coordinador de Proyectos y Hernan Cortes / Jefe Unidad de Proyectos				50	100		
		UFI	Identificar las necesidades de financiamiento para las adecuaciones de oficinas.	Necesidades financieras identificadas	Lic Luis Zaldaña / Jefe de Presupuestos						50	100
		UAIP	Establecer criterios para facilitar el acceso físico y a la información para personas con discapacidad	Criterios establecidos	Edgar Flamenco / Oficial de Información						50	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
7.-Índice de hacinamiento	16.-Solucionar necesidades de espacio físico en Oficina Central, San Vicente y La Unión.	UCP	Elaborar y presentar a la Dirección Ejecutiva la ruta crítica del Proyecto de modernización fase II	Presentación realizada	Henri Fino / Gerente UCP						100	
		UCP	Fortalecer la infraestructura institucional (Parqueo y Módulo Central)	Bases de licitación y concurso elaborados	Henri Fino / Gerente UCP						50	100
		DDHA	Investigar alternativas de inmuebles que proporcionen mejores condiciones para empleados y usuarios	Inmuebles identificados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				16.65	50	100	
		DDHA	Coordinar el proceso para selección y eliminación de documentos	Propuesta aprobada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				40	80	100	
		GIM	Evaluar inmuebles identificados para habilitar oficinas (Cojutepeque, San Vicente, La Unión)	Inmuebles evaluados	Hernán Cortés / Jefe Unidad de Proyectos				33	67	100	
		GIM	Habilitar espacio en módulo 4 para traslado de Gerencia de Planificación	Espacio readecuado	Hernán Cortés / Jefe Unidad de Proyectos y Claudia Sandoval / Coordinadora de Proyecto				40	70	100	
		GIM	Ampliar las oficinas de la UACI	Espacio readecuado	Hernán Cortés / Jefe Unidad de Proyectos y Claudia Sandoval / Coordinadora de Proyecto				40	70	100	
		UACI	Contratar la readecuación de la oficina de San Vicente y Oficina Central (UACI y GP).	Oficinas readecuadas	José Ángel Villeda / Jefe UACI						50	100
8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	18.-Renovar periódicamente la flota vehicular del CNR para brindar un servicio seguro, continuo y económico.	DDHA	Coordinar el ajuste al programa para la renovación de la flota vehicular	Programa ajustado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	12.5	15	17.5	20	60	100	
		UFI	Identificar las necesidades de financiamiento para renovar flota vehicular.	Necesidades financieras identificadas	Lic.Luis Zaldaña /Jefe de Presupuestos					50	100	
		UACI	Contratar la compra de 24 unidades vehiculares	Vehiculos adquiridos	José Ángel Villeda / Jefe UACI					50	100	
		UACI	Realizar un diagnóstico y propuesta de cambios para la UACI a través de servicio de consultoría	Diagnóstico y propuesta de cambios documentados	Jefe UACI y Coordinadores					50	100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>62</b>							Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	19.-Desarrollar e implementar un plan de inversiones para la renovación y actualización tecnológica.	DRC	Realizar un Estudio que permita identificar la obsolescencia de los Sistemas y Equipo Informático para su actualización	Diagnóstico de obsolescencia	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso Garcia, Jefe de Balances y Lic Fernando José Velasco, Jefe de Atención al Cliente					50	100	
		UCP	Comprar equipo tecnológico para las oficinas del CNR	Bienes para el fortalecimiento de las oficinas recibidos	Henri Fino / Gerente UCP					50	100	
		UFI	Identificar las necesidades de financiamiento para la adquisición de equipo y sistemas informáticos.	Necesidades financieras identificadas	Lic.Luis Zaldaña /Jefe de Presupuestos					100		
		UACI	Atender los requerimientos de compra hasta por un monto de USD \$ 300,000.00	Requerimientos de compras atendidas	José Ángel Villeda / Jefe UACI					50	100	
		UDOC	Elaborar y entregar a la DTI, informe de necesidades de equipo informático necesario para la adopción de procesos de digitalización de documentos en oficinas departamentales de RPRH y Catastro	incorporación de los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución de procesos de digitalización de documentos en el Plan de Inversiones para la renovación y actualización tecnológica	Fernando Calderon/Jefe de la UDOC				100			

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 2. Eficacia en los Procesos Institucionales Objetivo Estratégico: 4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos # de actividades: 47						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
10-Índice de automatización de los procesos	20.-Adoptar la digitalización de documentos en todos los procesos.	DRC	Formular y coordinar Proyecto de Digitalización de Documentos del Registro de Comercio	Documentos digitalizados	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Flor de María Hernández , Jefe Administrativo		20	40	60	80	100
		DIGCN	Digitalizar la información histórica catastral y fotogramétrica	Proyecto presentado	Ing. Rigoberto Magaña					50	100
		GDN	Coordinar la ejecución del proyecto de Registro Electrónico Mercantil	Aplicaciones desarrolladas para el proyecto	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios				30	70	100
		UFI	Establecer criterios para la digitalización de documentos financieros.	Criterios establecidos	Lic. Lilian de Ruano / Jefe de Contabilidad y Edwin Valencia / Tesorero					100	
		UDOC	Digitalizar Libros de Hipoteca de la oficina de RPRH San Salvador y Libros de Sociedades del Registro de Comercio	800 Libros digitalizados	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos				38.94	72.86	100
		UDOC	Elaborar un inventario de procesos donde se generen documentos por unidad administrativa	Inventario de procesos que generan documentos por unidad administrativa	Fernando Calderon/Jefe de la UDOC				20	50	100
		UDOC	Digitalizar documentos de gestión de correspondencia, técnicos y administrativos de DIGCN y Dirección Ejecutiva	15,900 imágenes de documentos digitalizados	Oscar Castillo/Coordinador de documentos de Correspondencia				40.62	75.62	100
		UDOC	Elaborar y desarrollar un Plan de Capacitación sobre el Módulo de Distribución de Documentos del Sistema de Correspondencia a personal de unidades de staff	Personal directivo y de apoyo a la gestión documental capacitado para realizar la distribución de documentos digitales	Fernando Calderon/Jefe de la UDOC				10	60	100
		UI	Identificar los procesos de la UI que necesita ser escaneada.	Escaneo de actas	Unidad de Inspectoría					50	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>47</b>						Programa 2014 (%)						
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
10-Índice de automatización de los procesos	21.-Automatizar todos los procesos.	DRPRH	Diseñar y desarrollar nuevos sistemas	Sistemas y servicios implementados: "Control Docu," "Sistema de Certificaciones" "Firma Biométrica"	Heydy de Rivas / Coordinadora de Calidad de DRPRH				30	60	100	
		DIGCN	Desarrollar proyecto para la automatización de las ubicaciones catastrales a nivel nacional	Proyecto presentado	Ing. Rigoberto Magaña					50	100	
		DRGM	Supervisar la finalización de la automatización del proceso de Garantías Mobiliarias	Proceso de Garantías Mobiliarias automatizado	Illich Quinteros / Director RGM				70	100		
		DDHA	Supervisar la automatización de dos subprocesos de la DDHA	Subprocesos de Suministro y Administración de Contratos Automatizados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				35	70	100	
		GP	Establecer los criterios de priorización y el procedimiento para la automatización de los procesos institucionales.	Desarrollo ordenado de los sistemas institucionales por nivel de importancia	José A. Orellana, Rafael Chávez y César Valladares				16.67	66.67	100	
		UFI	Identificar y priorizar necesidades de automatización de los procesos	Procesos identificados y priorizados	Lic.Lilian de Ruano / Jefe de Contabilidad y Edwin Valencia / Tesorero						100	
		UACI	Coordinar la superación de las fallas identificadas en el SISUPA en el módulo de Libre Gestión	Módulo de Libre Gestión operando eficientemente	Marina Palacios / Coordinador de fondos internos y Marcos Escobar / Coordinador fondos externos						50	100
		UDOC	Automatizar el proceso de escaneo de documentos de presentaciones e inscripciones de SIRyC en oficinas de RPRH de La Libertad y San Vicente	Proceso de escaneo de documentos automatizado	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos				25	75	100	
		UDOC	Automatizar la distribución de documentos desde las oficinas de las delegaciones Catastrales y de RPRH	Proceso de distribución de documentos automatizado	Oscar Castillo/Coordinador de documentos de Correspondencia				10	50	100	
		UAI	Desarrollar las especificaciones para el diseño del Sistema de Auditoría Interna.	Concluir las especificaciones del proceso de Planeación y Ejecución del Sistema de Auditoría Interna.	Rabí de Jesús Orellana, Claudio Aranzamendi, Emilia Guadalupe Sibrián, Silvia de Aldana y Eduardo Alexy Solórzano				30	35	40	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>47</b>						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	23.-Subcontratar servicios tercerizables.	DDHA	Establecer criterios para la definición de la subcontratación de servicios tercerizables	Criterios establecidos	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				33.3	83.25	100
	24.-Formular oportunamente programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura con su respectiva asignación presupuestaria.	GIM	Realizar trámites para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del área de Mantenimiento Eléctrico del 2015	Trámites realizados	Carlos Barrera / Coordinador de Mantenimiento Eléctrico				100		
		GIM	Realizar trámites para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del área de Mantenimiento General del 2015	Trámites realizados	Yanira Cardona / Gerente de Infraestructura y Mantenimiento				100		
		GIM	Coordinar la ejecución del Plan de Eficiencia Energética Institucional	Medidas adoptadas	Yanira Cardona / Gerente de Infraestructura y Mantenimiento			10	80	90	100
	25.-Diseñar y rediseñar los procesos de apoyo, partiendo del desarrollo de diagnósticos.	GC	Diseñar manual del proceso de Comunicaciones.	Subprocesos de Comunicaciones, Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo documentados	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas					80	100
		GP	Establecer el procedimiento para el diseño y rediseño de los procesos	Procesos eficientes	Cecilia López, Rafael Chávez		15.38	38.46	61.54	84.62	100
		UACI	Rediseñar el subproceso de libre gestión	Subproceso rediseñado	Jefatura y coordinaciones					50	100
		URICC	Definir los procesos y procedimientos para la gestión de estudiantes universitarios de servicio social, prácticas profesionales o pasantías	Un documento de procesos y procedimientos para la gestión de estudiantes universitarios de servicio social, prácticas profesionales o pasantías	Celina Cáceres					100	
		UI	Analizar y revisar los procesos de la Unidad de Inspectoría.	Proceso actualizado	Rolando Anduray				33.33	66.66	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>47</b>						Programa 2014 (%)						
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuaris Externos)	26.-Establecer mecanismos para la unificación de criterios registrales y catastrales.	DRPRH	Compilar toda la información relacionada con criterios registrales contenidos en lineamientos, instrucciones, directrices emitidos y resoluciones de recursos de apelación emitidos en materia inmobiliaria.	Compilación realizada	Ana Victoria de Blanco / Asistente de la DRPRH				25	50	100	
		DRPRH	Formular propuestas de lineamientos a través de la realización de mesas de trabajo para la unificación de criterios registrales y catastrales	Propuestas formuladas	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				25	50	100	
		DRC	Planificar y realizar mesas de estudio para unificar criterios registrales	Reducción de porcentaje de quejas de los usuarios por incorformidad de resoluciones registrales	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso Garcia, Jefe de Balances y Licda. Marxcela de Calderón, Jefe de Organo Oficial					50	100	
		DIGCN	Implementar talleres para la revisión de lineamientos catastrales	Reuniones realizadas	Ing. Rigoberto Magaña				25	75	100	
		27.-Rediseñar los procesos sustantivos para mejorar la prestación de los servicios.	GP	Proporcionar asesoría técnica para el desarrollo del rediseño de los procesos sustantivos y verificar la implementación de las mejoras resultantes.	Proceso de Registro de Comercio rediseñado	Alex Rauda, Rafael Chávez		13.33	33.33	53.33	73.33	100
	28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.		DRPRH	Organizar e implementar Célula Registral de atención emergente.	Célula registral constituida	Ana María Umaña de Jovel Directora de Registros				20	50	100
			DRPRH	Definir e iniciar la implementación de la estrategia orientada a la eliminación de la mora registral	Porcentaje de mora a atender	Ana María Umaña de Jovel Directora de Registros				25	50	100
			DRPRH	Diseñar medidas de corto plazo orientadas a mejorar la atención a los usuarios	Propuestas formuladas	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH				10	50	100
			DRC	Análizar y diseñar aplicativo para automatizar la expedición de certificaciones literales	Agilizar el procedimiento de expedición de certificaciones literales	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles,				100		
			DRPI	Ejecutar Proyecto Notificaciones por Correo	Notificaciones realizadas por correo postal	Diana Hasbún	5	5	25	50	75	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>47</b>						Programa 2014 (%)						
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuaris Externos)	28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.	DIGCN	Determinar línea base de mora trimestral en las oficinas departamentales y en la Unidad de Estudios Registrales Catastrales	Línea base de mora a nivel nacional establecida	Ing. Rigoberto Magaña					50	100	
		DIGCN	Elaborar análisis de impacto de la reducción de los tiempos de respuesta en las oficinas departamentales a nivel nacional	Propuesta de reducción	Ing. Rigoberto Magaña				33	66	100	
	29.-Desarrollar proyectos orientados a mejorar los procesos.		DRC	Ejecutar el Sistema para Control y Préstamo de Libros y Expedientes	Control de libros y expedientes del Archivo General del Registro de Comercio	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	10	20	40	60	80	100
			DRC	Analizar y revisar el proceso del Registro de Comercio	Optimización del Proceso	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio					50	100
			DIGCN	Desarrollar tres acciones puntuales encaminadas a mejorar los procesos del área de Atención al Cliente y en las oficinas de mantenimiento catastral a nivel nacional	Mapas de proceso de comercialización finalizados, herramienta implementada	Ing. Rigoberto Magaña				22.11	60.72	100
			UCP	Trasladar información al SIRyC	Traslados Confirmados	Henri Fino / Gerente UCP					65.59	100
			UCP	Ejecutar y supervisar la verificación de derechos y delimitación de inmuebles	Productos de verificación de derechos y delimitación de inmuebles aceptados	Henri Fino / Gerente UCP					40.07	100
			UCP	Vincular información jurídica y catastral	Matrículas vinculadas	Henri Fino / Gerente UCP					37.13	100
			UCP	Revisar y actualizar el proceso de supervisión de los contratos de verificación de derechos y delimitación de inmuebles.	Proceso de supervisión revisado	Henri Fino / Gerente UCP					50	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>5. Optimizar el uso de los recursos</b> # de actividades: <b>3</b>							Programa 2014 (%)					
							Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
13.-Costo promedio de Servicios Prestados	31.- Desarrollar un sistema de costos.	UFI	Obtener autorización para la contratación de servicios de consultoría para el diseño de un sistema de costos	Autorización emitida	Lic. Andrés Rodas / Jefe UFI					50	100	
	32.-Constituir fondos para retiro de personal por diferentes motivos y atención de potenciales demandas institucionales.	UFI	Evaluar el impacto financiero de aplicar el Fondo de Retiro Voluntario	Factibilidad financiera documentada	Lic. Andrés Rodas / Jefe UFI y Lic. Luis Zaldaña / Jefe de Presupuestos				16.67	33.33	100	
	32.-Constituir fondos para retiro de personal por diferentes motivos y atención de potenciales demandas institucionales.	DDHA	Realizar trámites para la contratación y desarrollo del estudio y propuesta para la conformación del Fondo de Retiro Voluntario	Estudio realizado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				50	75	100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo</b> # de actividades: <b>12</b>						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	33.-Incrementar los ingresos a través de la mejora en la prestación de los servicios.	DRGM	Atender la demanda de servicios solicitados al Registro de Garantías Mobiliarias.	100% de la demanda atendida	Illich Quinteros / Director RGM				33.33	66.66	100
		DIGCN	Formular propuesta del proyecto de descentralizar la emisión de la ubicación catastral y listado de propietarios a las alcaldías bajo marco de convenio	Proyecto presentado	Ing. Rigoberto Magaña					50	100
	34.- Establecer alianzas con socios estratégicos para mejorar los ingresos.	DRGM	Identificar socios estratégicos	Socios estratégicos identificados	Illich Quinteros / Director RGM					100	
		URICC	Mantener y ampliar las alianzas con instituciones nacionales (públicas y privadas) e internacionales	Suscripción de 3 nuevos convenios y renovación de 3 convenios	Elizabeth de Cobar				33.33	66.66	100
	35.-Desarrollar proyectos para la obtención de fondos no reembolsables.	URICC	Identificar las necesidades de cooperación no reembolsable	Inventario elaborado	Iván Iraheta						100
	36.- Actualizar los aranceles de los principales servicios que presta la institución.	DRPRH	Fundamentar la necesidad de actualización de los aranceles de los principales servicios de Registro Inmobiliario	Análisis realizado	Ana Victoria de Blanco / Asistente jurídico de la DRPRH				33.3	66.6	100
	37.-Desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar los existentes para la obtención de ingresos.	DIGCN	Actualizar la cartografía nacional	Productos cartográficos y publicaciones actualizadas, información geodésica densificada y producto de proyecto supervisado	Ing. Rigoberto Magaña				32.29	60.24	100
		DIGCN	Presentar resultados de investigación de mercado 2014	Resultados de investigación de mercados	Ing. Rigoberto Magaña					100	

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2° SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo</b> # de actividades: <b>12</b>						Programa 2014 (%)					
						Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	37.-Desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar los existentes para la obtención de ingresos.	GDN	Coordinar la ejecución del proyecto Envío Postal para Clientes CNR, Fase 1	Servicio de envío postal funcionando en Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas en San Salvador	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		20	30	60	80	100
		GDN	Preparar la puesta en marcha del proyecto: Un Atlas para Cada Escuela, Fase 1	100 Atlas vendidos	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios			20	30	80	100
		GDN	Comercializar Atlas y otros productos cartográficos a los municipios turísticos	100 productos vendidos	Silvia Yesenia Ramírez / Técnico en Desarrollo y Negocios				10	90	100
		GDN	Desarrollar plan de negocios para el proyecto del Mapa Escolar	2,000 mapas patrocinados	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios				30	90	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías Objetivo Estratégico: 7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias # de actividades: 25						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	38.-Dignificar las áreas de atención al cliente.	DDHA	Identificar necesidades para contribuir a la dignificación de las áreas de atención al cliente	Necesidades identificadas	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA				100		
		GP	Coordinar la generación de insumos para desarrollar propuesta de un Sistema de Servicio al Cliente, Fase I	Propuesta formulada, Fase I	German Palma, Vilma Mónico, Ruth Orellana, Angélica María Pérez, Rafael Chávez				25	50	100
		UJ	Diseñar mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la unidad	Mecanismo diseñado	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica				25	50	100
	39.-Implementar un sistema de gestión integral de quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	DRPRH	Atender de manera eficaz las quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	100% de quejas atendidas eficaz	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH				33	64	100
		GC	Canalizar oportunamente las quejas, consultas y sugerencias que se reciben a través de las redes sociales	Quejas canalizadas oportunamente	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones					50	100
		UAIP	Diseñar el proceso para la atención integral de las quejas, avisos, sugerencias y denuncias del CNR	Proceso documentado	Edgar Flamenco / Oficial de Información				20	80	100
		UAI	Atender oportunamente las quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	100% de quejas atendidas oportunamente	Lic. Rabí de Jesús Orellana / Auditor Interno				50	100	
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRPRH	Preparar instalación de nueva oficina registral con jurisdicción en los departamentos de Cuscatlán y Cabañas.	Oficina registral con personal capacitado y sistemas registrales instalados	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				33.3	66.6	100
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRPRH	Participar en la definición e implementación de nuevos servicios registrales.	Servicio de entrega postal implementado, servicios de ventanilla express, historial registral y declaración de insuficiencia de bienes diseñados	Ana María Umaña de Jovel / Directora de Registros				25	50	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías Objetivo Estratégico: 7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias # de actividades: 25						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRC	Preparar apertura de Células Registrales en Santa Ana y San Miguel	Mayor cobertura de los servicios	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio					50	100
		DTI	Elaborar términos de referencia para la adquisición de una planta telefónica	Términos de referencia	Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía				33	66	100
		DTI	Actualizar ocho centrales telefónicas en oficinas departamentales	Centrales telefónicas actualizadas	Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía				33	66	100
	41.-Impulsar el servicio express.	GDN	Implementar Proyecto: Ventanilla Express, Fase 1	Ventanilla express funcionando en Registro de Comercio	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		10	20	40	80	100
	42.-Diversificar los medios de pagos por los servicios prestados.	GDN	Identificar mecanismos para pago electrónico	Opciones identificadas	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		10	20	40	90	100
		UFI	Definir criterios financieros para diversificar las formas de pago	Criterios definidos	Lic. Andrés Rodas / Jefe UFI y Lic. Edwin Valencia / Tesorero					50	100
	43.-Implementar la atención a los usuarios y usuarias con calidez.	DRPRH	Diseñar e implementar estrategia de fortalecimiento de la prestación de servicios con calidad y calidez	Aumento en el porcentaje de satisfacción del cliente externo	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH				15	60	100
		DIGCN	Implementar proyecto de nueva cultura de servicio al cliente en las oficinas de Atención al Cliente y Comercialización.	Proyecto implementado	Ing. Rigoberto Magaña				26.4	52.8	100
	44.-Facilitar a los usuario y usuarias los servicios en línea.	DRC	Diseñar programa para realizar en línea cálculo de aranceles	Cálculo de aranceles en línea	Licda. Marxcela de Calderón, Jefe de Organismo Oficial	50	100				
		DRC	Ampliar los servicios en línea a través del portal MiEmpresa.gob.sv	Ampliación de los servicios a través del portal web MiEmpresa.gob.sv	Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas con el apoyo de la Secretaría Técnica de la Presidencia					50	100
		DIGCN	Elaborar proyecto para la comunicación de resultados de revisión de planos a nivel nacional vía correo electrónico y proyecto sede electrónica cartográfica	Proyectos de sede cartográfica en desarrollo	Ing. Rigoberto Magaña					50	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2º SEMESTRE 2014 (POA)



Perspectiva: 4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías Objetivo Estratégico: 7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias # de actividades: 25						Programa 2014 (%)					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	Trim 3 - 2014			Trim 4 - 2014		
						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	45.-Desarrollar la imagen y el posicionamiento institucional	DRGM	Identificar fallas en el sistema del Registro de Garantías Mobiliarias.	Identificación de fallas	Illich Quinteros / Director RGM				30	60	100
		DRGM	Diseñar un programa de capacitación de la Ley y el Reglamento de Registro de Garantías Mobiliarias para el período comprendido de noviembre a diciembre de 2014.	Programa de capacitación diseñado	Illich Quinteros / Director RGM				40	100	
		DRGM	Proporcionar insumos a la Gerencia de Comunicaciones para diseñar campaña de divulgación sobre el Registro de Garantías Mobiliarias	Diseño de la campaña	Illich Quinteros / Director RGM				20	60	100
		DRGM	Ejecutar programa de capacitación correspondiente al período comprendido de noviembre a diciembre de 2014	Capacitación de usuarios	Illich Quinteros / Director RGM					70	100
		GC	Diseñar un Plan de Posicionamiento y Divulgación Institucional	Plan elaborado	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas					80	100

# **POA 2015**



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>1. Crear y armonizar la normativa institucional</b> # de actividades: <b>35</b>						Programa 2015 (%)											
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)												
1.-% de leyes y normativas creadas	1.-Formular anteproyectos de ley para fortalecer la gestión institucional que contribuya al ordenamiento territorial y al desarrollo económico y social del país.	DRPRH	Implementar la reforma a la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.	Reforma aprobada por la Asamblea Legislativa implementada.	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH	20	40	60	80	90	100						
		DRPI	Impulsar la ratificación del Tratado de Beijing y proporcionar al EADE los insumos necesarios para elaborar anteproyectos de Ley de Conocimientos Tradicionales y de implementación del Tratado de Beijing	Anteproyectos elaborados	Diana Hasbún Herminia Lozano Melvy Cortez	5	14	23	35	41	50	59	68	77	86	95	100
		DIGCN	Proporcionar elementos técnicos para el desarrollo del anteproyecto de Ley de Infraestructura de Datos Espaciales	Propuesta de anteproyecto de ley	Ing. Rigoberto Magaña	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.7	75	83.3	91.7	100
		EADE	Coordinar la formulación del anteproyecto de Ley Orgánica del CNR y tramitar su aprobación	Anteproyecto e Ley formulado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		EADE	Coordinar con la DIGCN la formulación del anteproyecto de Leyes Geográficas (Cartografía, Geografía, Catastro y Datos Espaciales) y elaborar documento final	Anteproyecto e Ley formulado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		EADE	Coordinar con la DRPRH la elaboración de anteproyecto de Ley para la Inmovilización Voluntaria de Bienes e implementar el servicio de Reserva de Prioridad Registral y elaborar documento final	Anteproyecto e Ley formulado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		EADE	Coordinar con la DRPI la elaboración de anteproyectos de Ley de Conocimientos Tradicionales y de implementación del Tratado de Beijing y elaborar documento final	Anteproyecto e Ley formulado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		EADE	Coordinar con la DRGM la formulación de anteproyecto de Reformas de la Ley de Registro de Garantías Mobiliarias y su Reglamento y elaborar documento final	Anteproyecto e Ley formulado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		EADE	Coordinar con la DRPI la elaboración de proyectos de ley y reformas a Ley de Propiedad Intelectual y Ley de Marcas y otros Signos Distintivos y elaborar documento final	Proyecto de ley elaborado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		EADE	Coordinar la elaboración de propuesta para la armonización del Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo con la Ley de Ética Gubernamental, LAIP y leyes afines y elaborar documento final	Propuesta elaborada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>1. Crear y armonizar la normativa institucional</b> # de actividades: <b>35</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1.-% de leyes y normativas creadas	2.- Formular y/o adoptar nueva normativa que contribuya al fortalecimiento institucional, la transparencia, el combate a la corrupción y la promoción de la participación ciudadana.	DRPRH	Brindar los insumos necesarios al EADE para elaborar propuesta de armonización del Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo con la Ley de Ética Gubernamental, LAIP y leyes afines.	Propuesta de armonización	Miguel Ángel Eusebio Meléndez / Registrador Jefe de RPRH La Libertad	15	30	45	60	75	100								
		DIGCN	Adoptar e implementar la Norma ISO: 9004 para la mejora de los procesos en las oficinas de Mantenimiento Catastral a nivel nacional	Norma implementada	Ing. Rigoberto Magaña	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.7	75	83.3	91.7	100		
		DTI	Diseñar un sistema de gestión de la seguridad de la información	Sistema diseñado	Lic. Enrique Serpas / Coordinador de Soportes Informáticos	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100		
		GP	Adoptar e implementar la Norma ISO 9004 para la mejora de los procesos y la ISO 27000 para la seguridad de la información	Proyectos de mejora en ISO 9004 y Sistema de gestión documentado e implementado para ISO 27000	Lic. Sonia I. Sánchez y colaboradores	16.7	25	33.3	41.7	50	83.3	86.1	88.9	91.6	94.4	97.2	100		
		UFI	Desarrollar e implementar los criterios técnicos y normativos para la administración y eliminación de documentos financieros	Política específica creada para el manejo de documentos financieros	Lic. Jaime Figueroa/Coordinador financiero		10	30	50	75	77.5	80	82.5	85	90	95	100		
		URICC	Actualizar el manual de políticas y normas para la suscripción de convenios	Manual actualizado	Celina Cáceres	33	66	100											
		URICC	Elaborar los perfiles de requerimientos de capacitación con fondos no reembolsables	Perfiles elaborados	César Iraheta	25	50	75	100										
		UDOC	Elaborar instructivo para adoptar la digitalización de documentos.	Aplicación del instructivo en áreas donde se adopte la digitalización de documentos	Fernando Calderón/Jefe de la UDOC									50	100				
		USI	Supervisar la aplicación de la normativa para la seguridad documental del CNR.	Normativa aplicada	Ignacio Adolfo Herrera y Mario Alfredo Leonard / Supervisores en Seguridad y Vigilancia	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100		

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>1. Crear y armonizar la normativa institucional</b> # de actividades: <b>35</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2.-% de leyes y normativas armonizadas	3.-Actualizar y armonizar la legislación registral existente acorde a las necesidades del desarrollo económico y social nacional.	DRPRH	Elaborar y presentar propuesta de armonización de leyes, reglamentos, decretos legislativos y ejecutivos que incidan en el marco normativo en materia registral - catastral	Propuesta de armonización	Maribel Hortensia de Rodriguez / Asesora de la DRPRH	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100		
		DRPI	Proporcionar al EADE los insumos necesarios para elaborar proyecto de legislación para armonizar Ley de Procedimientos Uniformes y Ley Dirección General de Registros con los procedimientos de PI	Proyecto elaborado	Diana Hasbún Melvy Cortez Herminia Lozano				20	40	60	80	100						
		DIGCN	Proporcionar elementos técnicos para el desarrollo del anteproyecto de Ley de Catastro	Propuesta de anteproyecto de ley	Ing. Rigoberto Magaña	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.7	75	83.3	91.7	100		
		DRGM	Formular anteproyecto de Reformas de la Ley de Registro de Garantías Mobiliarias y su Reglamento	Anteproyecto formulado	Illich Quinteros / Director RGM				15	30	45	60	75	90	100				
		EADE	Coordinar con la DRPRH la formulación de propuesta de armonización de leyes, reglamentos, decretos legislativos y ejecutivos que incidan en el marco normativo en materia registral - catastral y elaborar documento final	Propuesta de armonización formulada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		
		EADE	Coordinar con la DRPRH la reforma de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional y elaborar documento final	Reforma a la ley elaborada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		
		EADE	Coordinar con la DRPRH la elaboración de propuesta para la actualización de aranceles de los principales servicios de Registro Inmobiliario y elaborar documento final	Propuesta formulada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		
		EADE	Coordinar con la DRC la elaboración de propuesta de Reformas para armonizar el Código, Ley y Reglamento del Registro de Comercio y elaborar documento final	Propuesta de reforma formulada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>1. Crear y armonizar la normativa institucional</b> # de actividades: <b>35</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)														
2.-% de leyes y normativas armonizadas	4.-Actualizar y armonizar la normativa existente acorde con las necesidades institucionales.	DRC	Realizar Estudio y recopilar insumos para la elaboración de propuesta de reformas para armonizar el Código, Ley y Reglamento del Registro de Comercio.	Estudio y Propuesta de Reformas puntuales entregados al EADE del Código de Comercio, Ley de Registro de Comercio y sus implicaciones generales en el Reglamento.	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio		10	15	25	35	45	55	60	70	80	90	100		
		DRPI	Proporcionar al EADE los insumos necesarios para elaborar proyectos de ley y reformas a Ley de Propiedad Intelectual y Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos	Proyectos elaborados	Diana Hasbún Melvy Cortez Herminia Lozano	15	30	45	60	75	100								
		DDHA	Revisar y actualizar las normativas existentes aplicables a la gestión del recurso humano y de la administración	Normativas de gestión del recursos humanos y de la administración actualizadas	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA		20	40	60	80	100								
		GP	Revisar y actualizar las normativas de control interno y del proceso de planificación	Tres normativas revisadas	Sonia I. Sánchez, Francisco Sántigo						33.3	66.7	100						
		USI	Revisar y actualizar la normativa de seguridad y vigilancia	Normativa actualizada	Juan Isidro Figueroa / Jefe USI	14.3	28.6	42.9	57.1	57.1	71.4	71.4	85.7	100					
		EADE	Coordinar con la DRPI la elaboración de proyecto de legislación para armonizar Ley de Procedimientos Uniformes y Ley Dirección General de Registros con los procedimientos de PI	Proyecto elaborado	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		
		EADE	Coordinar con la DDHA la actualización de las normativas existentes aplicables a la gestión del recurso humano y de la administración y elaborar documento final	Normativa actualizada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		
		EADE	Coordinar con la DDHA la formulación de la política salarial del CNR	Política formulada	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>2. Fortalecer las capacidades del talento humano</b> # de actividades: <b>24</b>						Programa 2015 (%)											
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)												
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	5.-Desarrollar un programa de formación general, técnica especializada y conductual del talento humano.	DRPRH	Ejecutar el programa de capacitación registral al personal del RPRH	% Personal capacitado	Jorge Alberto García Mejía / Asesor de la DRPRH	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100
		DRC	Apoyar la implementación del programa de formación técnica permanente al personal del Registro de Comercio, para fortalecer sus capacidades y mejorar la efectividad en el proceso.	Personal capacitado y multifuncional	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso García, Jefe de Balances, Lic Fernando José Velasco, Jefe de Atención al Usuario, coordinados por la Dirección de Registro de Comercio		10	15	25	35	45	55	60	70	80	90	100
		DRPI	Diseñar y coordinar con la DDHA el plan de formación interna, para fortalecer las capacidades técnicas del personal	Plan elaborado	Diana Hasbún Melvy Cortez Herminia Lozano	5	14	23	35	41	50	59	68	77	86	95	100
		DIGCN	Implementar el Programa de Formación Institucional 2015 y elaborar el Programa de Formación Institucional 2016	Programa elaborado e implementado	Ing. Rigoberto Magaña	5	10	18.8	27	46.6	55.5	64.4	73.3	82.2	91.1	100	
		UCP	Fortalecer las capacidades técnicas del personal	Capacitaciones impartidas	Roberto Castro	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.7	75	83.3	91.7	100
		DTI	Implementar programa de capacitación técnica para el personal de la DTI, según aprobación por la alta Dirección.	Personal Técnico Capacitado y que sea más eficiente en las áreas de programación, administración de servidores, seguridad de la información, Redes y Telecomunicaciones y PL/SQL.	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros, Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales				15	25	35	45	55	65	75	85	100

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>2. Fortalecer las capacidades del talento humano</b> # de actividades: <b>24</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)													
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	5.-Desarrollar un programa de formación general, técnica especializada y conductual del talento humano.	DDHA	Elaborar e implementar el Programa de Formación Institucional 2015 y elaborar el Programa de Formación Institucional 2016	Programa elaborado e implementado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	5	10	18.8	27.7	46.6	55.5	64.4	73.3	82.2	91.1	100		
		GDN	Preparar la factibilidad del Centro de Formación Registral y Catastral Regional	Factibilidad documentada	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios						10	20	30	50	70	80	100	
		UACI	Educar y divulgar los procesos de la UACI a las áreas que solicitan el servicio de esta unidad	Capacitaciones impartidas teóricas y prácticas	José Ángel Villeda / Jefe UACI				11.1	22.2	33.3	44.4	55.6	66.7	77.8	88.9	100	
		URICC	Obtener al menos el 80% de cooperación no reembolsable destinada para la formación profesional de los empleados del CNR	80% de los costos de las capacitaciones obtenidos de la cooperación no reembolsable	César Iraheta	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100	
		UDOC	Elaborar y ejecutar un programa de entrenamiento de personal para atención de servicios técnicos y procesos de digitalización	Personal de la Unidad de Documentación capacitado para brindar servicios de soporte y actividades del proceso de digitalización	Fernando Calderón/Jefe de la UDOC										50	50	50	100
		USI	Implementar programa de capacitaciones al personal de seguridad privada sobre atención al cliente.	Programa ejecutado	Adolfo Ignacio Herrera y Mario Alfredo Leonard / Supervisores de Seguridad y vigilancia.	50	50	50	50	50	100							
		UAIP	Capacitar a través del aula virtual al personal en la LAIP y su Reglamento.	20% del personal capacitado en la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.	Edgar Flamenco / Oficial de Información										20	40	60	80

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>2. Fortalecer las capacidades del talento humano</b> # de actividades: <b>24</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)													
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	6.-Implementar un programa para desarrollar una cultura de compromiso y valores en todo el personal de la institución.	DRPRH	Realizar labor de sensibilización y verificación de cumplimiento de las normas éticas	Personal sensibilizado	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH.	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
		UCP	Realizar actividades de integración del personal	Actividades realizadas	Marritza de Aguilar	50	50	50	50	50	50	50	50	100				
		DDHA	Elaborar e implementar un programa para el fortalecimiento de la cultura de compromiso y valores institucional	Programa elaborado e implementado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	26.6	33.2	39.2	46.5	53.2	59.8	66.4	73.1	79.7	86.4	93	100	
		GC	Implementar campaña para concientizar al personal del CNR en temas de participación ciudadana, combate a la corrupción y transparencia.	Plan implementado	Cecilia Menjivar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
		GC	Implementar campaña permanente sobre valores y principios sobre los que se fundamenta el CNR.	Campaña realizada	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
		UAI	Desarrollar jornadas de Divulgación de las Normas Técnicas de Control Interno específicas del CNR.	Cuatro jornadas realizadas	Rabí de Jesús Orellana, Auditor Interno, Silvia Elena de Aldana, Coordinadora de UAI, Eduardo Alexy Solórzano, Auditor, Claudio Aranzamendi Erroa				40	60	80	100						
	7.-Fortalecer las habilidades gerenciales del cuerpo ejecutivo institucional.	DDHA	Elaborar e implementar un programa para el fortalecimiento de las habilidades del nivel ejecutivo gerencial del CNR	Programa elaborado e implementado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA						20	36	52	68	84	100		
		DDHA	Implementar herramientas para la eficaz gestión del talento humano	Evaluación de desempeño realizada, estudio de clima organizacional efectuado y propuestas de mejoras formuladas	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA			5	5	40	65	80	80	85	85	85	100	
	8.-Diseñar mecanismos efectivos de retención, rotación y mejora del desempeño del talento humano.	UACI	Revisar y evaluar periódicamente la gestión realizada por el personal de la UACI	Revisión realizada	José Ángel Villeda / Jefe UACI			25	25	25	50	50	50	75	75	75	100	
		DDHA	Implementar el programa de atención integral a los empleados adultos mayores	Programa implementado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA		17.5	31.6	40.2	48.6	57.2	65.8	74.3	82.9	91.4	100		
	9.-Diseñar e implementar un programa de atención integral a los empleados adultos mayores y de salud preventiva para todos los empleados de la institución.	DDHA	Elaborar e implementar el programa de salud preventiva para empleados del CNR	Programa elaborado e implementado	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	12.5	25	50	56.2	62.5	68.7	75	81.2	87.5	93.7	100		



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)											
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)												
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DTI	Mantener en funcionamiento el hardware, software y telefonía a nivel institucional	Equipo y software operativo y de aplicaciones en funcionamiento	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100
		DTI	Implementar software libre según alcance definido y aprobado por la alta Dirección	Plan piloto funcionando	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Informático, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros, Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100
		DTI	Presentar alternativas e implementar la opción aprobada de un centro de cómputo alternativo para el CNR.	Centro de cómputo alternativo funcionando	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros, Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)											
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	11.-Desarrollar un programa para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.	DTI	Garantizar el cumplimiento de los contratos con los proveedores	Verificación del cumplimiento de las cláusulas contractuales	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática ,Téc. Jorge Loucel / Técnico en Resguardo de datos, Téc. Julio Sierra / Coordinador de Administración de Servidores, Téc. Julio Contreras / Técnico en Telecomunicaciones, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100
		USI	Mejorar el nivel de vigilancia para proteger al personal y los bienes institucionales	Equipo de vigilancia obsoleto sustituido	Gustavo Antonio Amaya / Técnico de CCTV	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	12.-Armonizar la política de retribución e incentivos con la productividad.	DDHA	Coordinar la formulación de la política salarial del CNR	Política elaborada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	12.5	25	50	75	75	100						
	13.-Readecuar la estructura organizativa y establecer la escala de planta óptima, para mejorar la calidad de la prestación de servicios.	DDHA	Actualizar el Manual de Organización y Funciones, así como las descripciones de los puestos funcionales	Manuales actualizados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA		25	50	70	70	79	88	100				
		GP	Asegurar la adecuación de la estructura organizativa y funcional del CNR con los objetivos estratégicos	Estructura organizativa adecuada a los propósitos de la organización	Sonia I. Sánchez, Ricardo Soriano, Francisco Síntigo	25	50	62.5	75	87.5	100						

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)												
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	13.-Readecuar la estructura organizativa y establecer la escala de planta óptima, para mejorar la calidad de la prestación de servicios.	GP	Establecer la planta óptima de los procesos del CNR.	Planta óptima	Lic. Sonia I. Sánchez y colaboradores	18.8	31.3	50	56.3	87.5	100							
		UACI	Asesorar y contribuir a la implementación de la propuesta de cambio integral en la estructura de la UACI, aprobada por Consejo Directivo	Aprobación y autorización de la Administración Superior para implementación de los cambios propuestos.	Director Ejecutivo	30	60	80	100									
		UJ	Revisar y actualizar la estructura interna de la Unidad Jurídica	Estructura organizativa actualizada y aprobada	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica	25	50	100										
	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	DIGCN	Desarrollar los componentes para conformar la Infraestructura de Datos espaciales de El Salvador	Infraestructura de datos espaciales implementada	Ing. Rigoberto Magaña	8.28	18.1	29.7	37.3	44.9	52.5	60.1	67.7	75.3	83.8	92.2	100	
		DRGM	Preparar reportes estadísticos del proceso	Reportes elaborados	Illich Quinteros / Director RGM	10	20	30	40	50	60	70	80	85	90	95	100	
		GP	Elaborar y presentar a la Dirección Ejecutiva informes de gestión Institucional para la orientación, ajustes y alineamientos en la toma de decisiones	26 informes presentados	Lic. Sonia I. Sánchez	16.7	18.5	24.5	34.7	36.6	59.3	61.1	79.6	85.7	87.5	95.8	100	
		UACI	Formular el plan de compras del 2016	Plan de Compras discutido y Aprobado	Jefatura y coordinaciones				15	30	45	60	80	100				

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)												
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	UACI	Ejecutar el plan de compras 2015 por un monto de USD \$ 13,900,800.00	Realizar todas las contrataciones programadas mediante la gestión de los requerimientos aprobados y ejecutados.	Jefatura y coordinaciones	47.4	49.8	51.9	54.5	58.5	60.9	66.7	97.2	98.6	99.2	99.6	100	
		UI	Ejecutar el plan de inspecciones ordinarias y extraordinarias en el CNR e investigar denuncias interpuestas por usuarios internos o externos (por mandato de ley)	Inspecciones e investigaciones realizadas conforme al proceso legal y administrativo	Rolando Anduray	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
		UI	Asesorar a la Comisión de Ética Gubernamental en los procesos administrativos y de investigación	Inspecciones e investigaciones realizadas conforme al proceso legal y administrativo	Rolando Anduray	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
		UAIP	Recabar y difundir la Información Oficiosa y propiciar que las Unidades Administrativas responsables la actualicen periódicamente.	Información Oficiosa actualizada	Edgar Flamenco / Oficial de Información	25	25	25	50	50	50	75	75	75	100			
		UAIP	Gestionar el 100% de las Solicitudes de Información recibidas.	100% de las Solicitudes de Información procesadas	Edgar Flamenco / Oficial de Información	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.7	75	83.3	91.7	100	
		UAIP	Mantener actualizado el Índice de Información clasificada como Reservada	Índice de Información Reservada actualizado.	Edgar Flamenco/Oficial de Información.	50	50	50	50	50	50	100						
		UAIP	Rendir informes de gestión de la UAIP	Informes de gestión de la UAIP	Edgar Flamenco/Oficial de Información.	50	50	50	50	50	50	100						

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)																
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015							
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)																	
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	UAIP	Coordinar la Rendición de Cuentas Institucional.	Cumplimiento de los requisitos para la realización de la Rendición de Cuentas Institucional definidos por la Secretaria de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción (SPCTA).	Edgar Flamenco/Oficial de Información.																	
		UAI	Auditar los componentes de los Estados Financieros, el cumplimiento del Control Interno, Legal, Tecnológico y procesos operativos.	31 Auditorías realizadas	Rabí de Jesús Orellana, Auditor Interno	11	23.2	25.3	31.7	38.6	44.4	62.8	64.9	67.5	74.2	81	100					
		UAI	Asesorar al Consejo Directivo, Administración Superior y cliente interno.	100% de Solicitudes de Asesorías Atendidas	Rabí de Jesús Orellana, Auditor Interno	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100					
		UJ	Atender las notificaciones judiciales	100% de las notificaciones judiciales atendidas	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100					
		UJ	Atender los trámites de devolución a los usuarios externos	100 % de los trámites atendidos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100					
		UJ	Atender los acuerdos de Consejo Directivo	100% de acuerdos atendidos	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100					
		UJ	Formalizar los procesos de contratación previstos a través del Plan de Compras Institucional 2015	61 Procesos formalizados	Jefatura y colaboradores	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100					

Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)											
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)												
6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	14.-Desarrollar, monitorear y evaluar proyectos, programas, planes y presupuestos debidamente alineados y que respondan a la dinámica institucional y del país.	UJ	Formalizar los procesos de contratación previstos a través del Plan de Compras Institucional 2016 y que constituyen prórrogas	32 procesos formalizados	Jefatura y colaboradores										50	100	
		UJ	Proporcionar asesoría jurídica a las unidades administrativas del CNR	100% de necesidades de asesoría atendidas	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100
7.-Índice de hacinamiento	15.-Mejorar la distribución y asignación de espacio físico en todas las oficinas del CNR.	DRC	Apoyar la implementación de proyecto de Reestructuración del área de atención al usuario para optimizar el espacio físico y la comodidad de los usuarios.	Aumento de la Satisfacción al usuario	Lic. Fernando José Velasco, Jefe de Atención al Usuario en coordinación con la Dirección de Registro de Comercio	30	70	100									
		DDHA	Contribuir en la mejora de la distribución y asignación de espacio físico en todas las oficinas del CNR	Espacios físicos mejorados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	9.99	19.9	33.3	43.3	53.2	66.6	74.9	83.2	91.6	100		
		GIM	Realizar diagnóstico de las instalaciones físicas de oficinas departamentales.	Diagnóstico elaborado	Nataly Romero, Héctor Villalta, Edgar Vargas y Rudy Portillo / Supervisores de Proyectos de Infraestructura	30	60	70	100								
		GIM	Elaborar plan de habilitación y redistribución de espacios físicos en 6 oficinas del país (según prioridades).	Plan elaborado	Nataly Romero, Héctor Villalta, / Supervisores de Proyectos de Infraestructura y Claudia de Sandoval y Oscar Hernández/ Coordinadores de Proyectos de Infraestructura					45	70	100					
		GIM	Habilitar y/o readecuar espacios en 6 oficinas del país (según prioridades).	6 Oficinas readecuada	Nataly Romero, Héctor Villalta, / Supervisores de Proyectos de Infraestructura y Claudia de Sandoval y Oscar Hernández/ Coordinadores de Proyectos de Infraestructura								40	50	70	100	



# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)



Perspectiva: <b>1. Desarrollo Institucional y del Talento Humano</b> Objetivo Estratégico: <b>3. Modernizar las capacidades de gestión institucional</b> # de actividades: <b>59</b>						Programa 2015 (%)													
						Trím 1 - 2015			Trím 2 - 2015			Trím 3 - 2015			Trím 4 - 2015				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)														
9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	19.-Desarrollar e implementar un plan de inversiones para la renovación y actualización tecnológica.	DRGM	Identificar y elaborar propuestas sobre necesidades de ajustes al sistema de Registro de Garantías Mobiliarias	Necesidades identificadas de manera continua y propuestas.	Illich Quinteros / Director RGM	10	20	30	40	50	60	70	80	85	90	95	100		
		UCP	Comprar de equipo tecnológico.	Equipos recibidos	Henri Fino / Gerente UCP	16.7	33.3	50	66.7	83.3	100								
		DTI	Actualizar hardware y software obsoleto (incluye las nuevas necesidades tecnológicas de las áreas del CNR).	Equipo obsoleto reemplazado	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico y Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100		
		DTI	Elaborar y someter a aprobación una política de inversión en hardware y software anual	Política de renovación de equipo informático y software aprobada por la alta Dirección.	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información	16	32	48	64	80	100								
		GC	Identificar necesidades tecnológicas para fortalecer el proceso de comunicaciones	Necesidades identificadas	Cecilia Menjivar / Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas	50	100												
		UFI	Formular programación financiera para la renovación y actualización tecnológica en el largo plazo.	Programación financiera para renovación y actualización tecnológica	Lic. Luis Zaldaña / Jefe de Presupuestos				33.3	66.7	100								
		UACI	Atender los requerimientos de Inversión de las unidades solicitante.	996 Requerimientos de compras atendidos	José Ángel Villeda / Jefe UACI	5.82	12.8	17.1	23.9	33.1	38.1	43.2	49.1	56.1	69.3	85.6	100		



Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
10-Índice de automatización de los procesos	20.-Adoptar la digitalización de documentos en todos los procesos.	UDOC	Preparar el Sistema de Indexado y Consulta de Documentos de Proyectos de Planos para las oficinas departamentales de catastro y preparar diseño para sistema de indexado de expedientes de Registro de la Propiedad Intelectual	Sistema para indexado y consulta de documentos de proyectos de planos	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos						5	10	15	20	30	70	100	
		UI	Ejecutar la digitalización de los procesos de la Unidad de Inspectoría.	Escaneo de actas	Unidad de Inspectoría					50	100							
	21.-Automatizar todos los procesos.	DRPRH	Implementar nuevos sistemas y servicios registrales	Sistemas y servicios implementados: "Control Docu," "Sistema de Certificaciones" "Firma Biométrica en la entrega de documentos" y los servicios de: "Declaración de Insuficiencia de Bienes" "Automatización de Historial Registral"	Heydy López de Rivas / Coordinadora de Calidad de la DRPRH	10	25	40	60	75	100							
		DRPI	Elaborar proyecto para implementar las inscripciones electrónicas (libros y marginaciones electrónicas) y automatizar préstamo de expedientes y asesorías	Proyecto elaborado	Diana Hasbún Melvy Cortez Herminia Lozano Luis Fernando Arévalo	25	50	75	100									
		DTI	Desarrollar e implementar aplicativos	Sistema de quejas, sugerencias y denuncias en producción	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros y Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales.	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100	
		DDHA	Establecer las especificaciones para la automatización de los procesos administrativos	Procesos de archivo documental, activo fijo y administración de contratos automatizados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	39	48	58.2	68.4	71.1	73.8	86.5	89.2	91.9	94.6	97.3	100	

Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
10-Índice de automatización de los procesos	21.-Automatizar todos los procesos.	UDOC	Automatizar el proceso de escaneo de documentos de presentaciones e inscripciones de SIRyC en 9 oficinas del RPRH	Proceso de escaneo de documentos automatizado en oficinas de RPRH de Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, San Salvador, Chalatenango, La Paz, Usulután, San Miguel y La Unión	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos		22.2	44.4	55.6	77.8	100							
		USI	Coordinar la superación de las fallas presentadas por el Sistema de Seguridad Institucional (SISSEG)	Sistema optimizado	Adolfo Herrera / Asistente de Seguridad							100						
		UAI	Desarrollar las especificaciones para el diseño del Sistema de Auditoría Interna.	Concluir las especificaciones del proceso de Informe, del Sistema de Auditoría Interna.	Rabí de Jesús Orellana, Claudio Aranzamendi, Emilia Guadalupe Sibrián, Silvia de Aldana y Eduardo Alexy Solórzano	50	70	100										
		22.-Estandarizar el uso de las plataformas de desarrollo de sistemas informáticos.	DTI	Elaborar propuesta técnica para estandarizar la plataforma para el desarrollo de sistemas y servidores de aplicación.	Propuesta técnica elaborada	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros y Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales.	33	66	100									
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	23.-Subcontratar servicios tercerizables.	DDHA	Elaborar propuesta de servicios a tercerizar	Propuesta presentada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	10	22	34	50	100								
		GIM	Ejecutar y monitorear la programación de pintura exterior y reparación de techos y canales a las edificaciones a nivel nacional por medio de contratación de servicios externos.	Plan ejecutado	Raúl Guillén y Ronny Luna / Supervisores de Mantenimiento				15	55	65	80	85	88	91	94	97	100
		GIM	Contratar servicios de consultoría para la evaluación estructural de las edificaciones a nivel nacional y propuesta de solución.	Estudios estructurales realizados y propuesta realizados	Hernán Cortés/Jefe Unidad de Proyectos, Oscar Hernández y Ana Elsa Calderón /Coordinadores de Proyectos de Infraestructura	10	35	45	60	66.7	73.3	80	86.7	93.3	100			
		24.-Formular oportunamente programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura con su respectiva asignación presupuestaria.	GIM	Contratar servicios de consultoría para la elaboración de diagnóstico de las instalaciones eléctricas a nivel nacional.	Diagnostico y propuesta	Carlos Barrera/ Coordinador de Mantenimiento Eléctrico, Ricardo Hernández y Santiago Pérez /Encragados de area Eléctrica y Datos				15	50	57.1	64.3	71.4	78.6	85.7	92.9	100

Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	24.-Formular oportunamente programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura con su respectiva asignación presupuestaria.	GIM	Ejecutar y controlar medidas aprobadas en Plan de Eficiencia Energética en lo relacionado a electricidad.	Medidas adoptadas	Carlos Barrera / Coordinador de Mantenimiento Eléctrico	57.1	71.4	74.3	77.1	80	82.9	85.7	88.6	91.4	94.3	97.1	100		
		GIM	Formular plan de mantenimiento preventivo y correctivo para el año 2016	Plan con financiamiento asegurado	Yanira Cardona / Gerente de Infraestructura y Mantenimiento y Carlos Barrera / Coordinador de Mantenimiento Eléctrico				80	80	100								
	25.-Diseñar y rediseñar los procesos de apoyo, partiendo del desarrollo de diagnósticos.	DIGCN	Rediseñar el subproceso de Mantenimiento Cartográfico	Proceso rediseñado	Ing. Rigoberto Magaña	5.5	11.2	16.7	33.3	50	55.5	61	66.7	72.2	77.7	83.3	100		
		DDHA	Diseñar y rediseñar los procesos de la DDHA	Propuesta presentada	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA			25	50	75	100								
		GIM	Revisar y actualizar el subproceso de Infraestructura para su automatización	Subproceso de infraestructura actualizado	Ana Gloria Leiva / Asistente Técnico						50	100							
		GC	Diseñar el proceso de Comunicaciones	Subprocesos de Comunicaciones, Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo documentados	Cecilia Menjivar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas	16.7	33.3	50	66.6	83.3	100								
		GP	Proporcionar asesoría técnica para el rediseño de los procesos de apoyo e implementar el SGC	Procesos eficientes	Lic. Sonia I. Sánchez y colaboradores	10.3	20.5	33.3	43.6	53.9	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	76.9	87.2	100	
		UFI	Diseñar y rediseñar los procedimientos del proceso de Administración de Recursos Financieros	Quince procedimientos documentados	Lic. Luis Zaldaña/Jefe de Presupuestos, Lic. Edwin Valencia/Tesorero y Lic. Lillian de Ruano/Jefe de Contabilidad		13.3	33.3	40	46.7	53.3	56.7	60	63.3	66.7	100			
		UACI	Elaborar el diseño conceptual de los subprocesos de Licitaciones y Contratación Directa	Diseño conceptual validado	Jefatura y coordinaciones	5	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100			

Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)														
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015					
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)															
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	25.-Diseñar y rediseñar los procesos de apoyo, partiendo del desarrollo de diagnósticos.	URICC	Rediseñar el proceso de cooperación y sus 3 subprocesos (Cooperación, Becas y Horas Sociales)	Proceso de cooperación y sus 3 subprocesos definidos	Celina Cáceres	25	50	75	100											
		UDOC	Rediseñar el proceso de Digitalización de Libros de la Unidad de Documentación	Herramienta desarrollada	Guillermo Deras/Coordinador de documentos específicos						30	60	100							
		UI	Rediseñar los procesos de la Unidad de Inspectoría.	Proceso actualizado	Rolando Anduray	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100			
		USI	Diseñar los procesos de la Unidad de Seguridad Institucional	Procesos de seguridad y vigilancia, seguridad ocupacional y del sistema CCTV, documentados	Juan Isidro Figueroa / Jefe USI; Salvador Parada Ramos / Coordinador de SySO; Luis Rodrigo Marchelli / Técnico SySO y Gustavo Antonio Amaya / Tecnico de CCTV	10	20	30	60	100										
		UJ	Diseñar el proceso de la Unidad Jurídica	Proceso documentado	Jefatura y colaboradores	15	30	45	60	80	100									
		EADE	Diseñar los distintos procesos que ejecuta el Equipo Asesor	Procesos diseñados	Roberto Anaya Chávez / Asesor Institucional; Gerardo Liévano Chorro / Secretario General	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100			
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	26.-Establecer mecanismos para la unificación de criterios registrales y catastrales.	DRPRH	Sistematizar y divulgar la información relacionada con criterios registrales y resoluciones de recursos de apelación emitidos en materia inmobiliaria.	Base de información	Ana Victoria de Blanco/ Asistente de la Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	10	20	30	40	50	60	70	75	80	85	90	90	100		
		DRPRH	Formular propuestas de lineamientos a través de la realización de mesas de trabajo para la unificación de criterios registrales y catastrales	Propuestas de lineamiento elaboradas	Ana María Umaña de Jovel / Directora del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	10	20	25	35	45	55	65	75	85	90	95	100			
		DRC	Realizar mesas de estudio para unificar criterios registrales	Reducción de porcentaje de quejas de los usuarios por incorformidad de resoluciones registrales	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso García, Jefe de Balances y Licda. Marxcela de Calderón, Jefe de Organismo Oficial		5	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100			
		DRPI	Desarrollar una plataforma interna de comunicación para la unificación de criterios	Plan desarrollado	Diana Hasbún Melvy Cortez	5	14	23	35	41	50	59	68	77	86	95	100			

Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)														
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	26.-Establecer mecanismos para la unificación de criterios registrales y catastrales.	DIGCN	Desarrollar talleres a nivel nacional para la discusión de casos y revisión de lineamientos catastrales.	Reuniones realizadas	Ing. Rigoberto Magaña	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.7	75	83.3	91.7	100		
	27.-Rediseñar los procesos sustantivos para mejorar la prestación de los servicios.		DRPRH	Rediseñar e implementar cambios para el proceso Registral Inmobiliario	Propuestas de mejoras al proceso implementadas.	Heydy López de Rivas/ Coordinadora de Calidad de la DRPRH	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100	
			DRC	Optimizar el proceso del Registro de Comercio para contar con procesos más eficientes en la prestación de los servicios	Aumentar porcentaje de cumplimiento de tiempo ciclo, y la satisfacción de los usuarios del Registro de Comercio	Lic. Jaime Amaya, Jefe de Documentos Mercantiles, Lic. David Escobar, Jefe de Matrículas, Lic. Luis Alonso García, Jefe de Balances coordinados por la Dirección de Registro de Comercio		35	70	100									
			DRC	Revisar e implementar en el subproceso de Balances proyecto de atención personalizada para el depósito de estados financieros	Aumentar la satisfacción de los usuarios del Registro de Comercio	Lic. Luis Alonso García, Jefe de Balances	35	70	100										
			DRPI	Revisar, rediseñar e implementar cambios para el proceso de la Propiedad Intelectual	Propuestas de mejoras al proceso implementadas	Diana Hasbún Melvy Cortez Herminia Lozano	15	30	45	60	75	100							
			DIGCN	Rediseñar el subproceso de Mantenimiento Catastral	Proceso rediseñado	Ing. Rigoberto Magaña	5.5	11.2	16.7	33.3	50	55.5	61	66.7	72.2	77.7	83.3	100	
			DRGM	Rediseñar el proceso del Registro de Garantías Mobiliarias	Proceso documentado	Illich Quinteros / Director RGM	40	60	70	80	95	100							
			GP	Proporcionar asesoría técnica para el desarrollo del rediseño de los procesos sustantivos y verificar la implementación de las mejoras resultantes.	Procesos eficientes	Lic. Sonia I. Sánchez y colaboradores					7.69	15.4	33.3	53.9	74.4	82.1	89.7	100	
			UACI	Mejorar los tiempos de respuesta a clientes externos e internos	Tiempos mejorados de respuesta	José Ángel Villeda / Jefe UACI	30	30	100										
			28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.	DRPRH	Implementar y dar seguimiento a estrategia de atención y eliminación de la mora registral	% de reducción de mora registral	Heydy López de Rivas/ Coordinadora de Calidad de la DRPRH	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)



Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarios Externos)	28.-Determinar y minimizar la mora en la prestación de los servicios.	DRPI	Desarrollar plan de atención de recursos administrativos	Plan desarrollado	Diana Hasbún Melvy Cortez Georgina Viana	5	14	23	35	41	50	59	68	77	86	95	100		
		DIGCN	Reducir la mora a nivel nacional de solicitudes de servicios catastrales y de estudios registrales catastrales	Reducción del índice de mora	Ing. Rigoberto Magaña	16.7	20.8	25	41.7	45.8	50	66.7	70.8	75	91.7	95.8	100		
		DIGCN	Implementar la reducción de los indicadores de tiempo ciclo de las oficinas de mantenimiento catastral, en un 20% y tomar acciones para su cumplimiento, así como mejorar los cumplimientos en la unidad de Estudios Registrales	Reducción implementada	Ing. Rigoberto Magaña	33	67	100											
	29.-Desarrollar proyectos orientados a mejorar los procesos.		DRPRH	Elaborar y presentar propuesta para completar los traslados de la información registral al SIRyC	Propuesta elaborada	Gloria Ely Jovel / Registrador Jefe del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas de Chalatenango	15	30	40	50	60	70	80	90	100				
			DRPRH	Diseñar e implementar estrategias para reducción de tiempos de respuestas a nivel nacional	10% de reducción de tiempos de respuesta	Heydy López de Rivas / Coordinadora de Calidad de la DRPRH	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100	
			DRPRH	Apoyar labor de la UCP en traslados de la información del sistema registral manual al SyRIC y en la vinculación registro - catastro	Traslados ejecutados	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH.	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
			DRPRH	Establecer y ejecutar control para el cumplimiento del procedimiento a seguir para habilitar y deshabilitar acceso a sistemas informáticos registrales	Procedimiento implementado	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH.	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100	
			DRPI	Elaborar manuales internos de los servicios que presta el Registro	Manual elaborado	Diana Hasbún	15	30	45	60	75	100							
			DIGCN	Desarrollar tres acciones puntuales encaminadas a mejorar los procesos de las áreas de Atención al Cliente y Sistemas Territoriales	3 Acciones implementadas	Ing. Rigoberto Magaña	20	40	50	60	70	80	83.3	86.7	90	93.3	96.7	100	
			UCP	Trasladar información al SIRyC	Traslados Confirmados	Delfina Pineda	9.8	19.6	28.2	36.9	47.8	58.8	69	79.2	89.4	94.1	98	100	

Perspectiva: <b>2. Eficacia en los Procesos Institucionales</b> Objetivo Estratégico: <b>4. Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos</b> # de actividades: <b>66</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	29.-Desarrollar proyectos orientados a mejorar los procesos.	UCP	Ejecutar y supervisar la verificación de verechos y delimitación de inmuebles	Productos de Verificación de Derechos y delimitación de inmuebles aceptados	Ana Silvia de Mena	13.9	30.8	41.2	44.3	53	56.4	59.8	69.8	78.7	90.3	95.5	100	
		UCP	Vincular información jurídica y catastral	Matriculas vinculadas	Delfina Pineda	8.47	17	24.9	32.8	41.2	49.7	58.2	66.1	74.6	83.1	91.5	100	
		UCP	Revisar y actualizar el procesos de supervisión de los contratos de verificación de derechos y delimitación de inmuebles.	Proceso actualizado	César Arriola	50	50	100										
		UCP	Elaborar análisis jurídico y técnico para completar la verificación de derechos y delimitación de inmuebles de Chalatenango, Cuscatán y Cabañas	Analisis terminado	Henri Fino / Gerente UCP	40	60	80	100									
		DTI	Fungir como contraparte técnica de la Unidad Coordinadora del Proyecto Modernización del Registro y Catastro a nivel nacional.	Supervisión del cumplimiento de los TDR en lo que respecta a Tecnología de la Información.	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100	

Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>5. Optimizar el uso de los recursos</b> # de actividades: <b>3</b>						Programa 2015 (%)											
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
13.-Costo promedio de servicios prestados	30.- Minimizar el arrendamiento de locales para el funcionamiento de oficinas.	DDHA	Identificar inmuebles del Estado en los departamentos en los que se cuenta con oficinas arrendadas	Inmuebles identificados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA	4.17	8.34	25	29.1	33.3	50	54.1	58.3	75	79.2	83.3	100
	31.- Desarrollar un sistema de costos.	UFI	Diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de Costos a través de servicios de consultoría	Sistema de costos implementado	Lic. Andrés Rodas/Jefe UFI		12.5	25	25	37.5	50	75	100				
	32.-Constituir fondos para retiro de personal por diferentes motivos y atención de potenciales demandas institucionales.	UFI	Definir los criterios financieros para implementar el Fondo de Retiro Voluntario	Criterios financieros definidos	Lic. Andrés Rodas/Jefe UFI y Lic. Luis Zaldaña/Jefe de Presupuestos						16.7	33.3	66.7	66.7	100		

Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo</b> # de actividades: <b>24</b>						Programa 2015 (%)											
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	33.-Incrementar los ingresos a través de la mejora en la prestación de los servicios.	DRPRH	Atender la demanda de servicios registrales en el tiempo establecido	100% de la demanda atendida	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH; Registradores y Registradoras jefes	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		DRPRH	Atender la demanda de servicios registrales provenientes de Fomilenio II	100% de la demanda atendida	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH.	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		DRC	Atender la demanda de servicios registrales en el tiempo establecido	100% de la demanda atendida	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio y coordinadores	8	15	20	25	40	50	65	70	75	80	90	100
		DRPI	Atender la demanda de servicios registrales en el tiempo establecido	100% de la demanda atendida	Herminia Lozano Georgina Viana Luis Cáceres	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		DIGCN	Atender la demanda de servicios catastrales en el tiempo establecido	100% de la demanda atendida	Ing. Rigoberto Magaña y coordinadores	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		DRGM	Atender la demanda de servicios solicitados al Registro de Garantías Mobiliarias.	100% de la demanda atendida	Illich Quinteros / Director RGM y coordinadores	5	10	15	20	30	40	50	60	70	80	90	100
		URICC	Coordinar la formulación del proyecto de Legalización de Inmuebles Propiedad del Estado	Proyecto establecido y en marcha	Elizabeth de Cobar	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
	34.- Establecer alianzas con socios estratégicos para mejorar los ingresos.	DIGCN	Establecer y fortalecer las alianzas con convenios municipales para la mejora de ingresos y la obtención de insumos para la actualización cartográfica	Firma de convenios	Ing. Rigoberto Magaña	11.1	22.2	33.3	44.5	55.6	66.7	72.2	77.8	83.3	88.9	94.5	100
		DRGM	Identificar socios estratégicos y ejecutar las alianzas resultantes de los convenios establecidos por la URICC	4 alianzas suscritas	Illich Quinteros / Director RGM	10	20	30	40	50	60	70	80	85	90	95	100
		URICC	Fortalecer, mantener y ampliar las alianzas con instituciones nacionales e internacionales (públicas y privadas)	Suscripción de 6 nuevos convenios y renovación de 20 convenios e informe de seguimiento	Elizabeth de Cobar	3.85	7.69	11.5	23.1	34.6	46.2	57.7	69.2	76.9	84.6	92.3	100

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

PLAN ESTRATÉGICO 2014 - 2019

PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)



Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo</b> # de actividades: <b>24</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	34.- Establecer alianzas con socios estratégicos para mejorar los ingresos.	URICC	Proporcionar servicios de estudiantes universitarios requeridos con base a proyectos presentados por cada Unidad, Gerencia o Dirección del CNR	100% de solicitudes atendidas.	Claudia Herrera	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100	
	35.-Desarrollar proyectos para la obtención de fondos no reembolsables.	DIGCN	Realizar el V Taller Regional de Integración de Datos Geoespaciales	Taller realizado	Ing. Rigoberto Magaña	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100			
		URICC	Gestionar y negociar un mínimo de US\$1.5 millones en cooperación no reembolsable para el CNR	US\$1.5 millones en cooperación no reembolsable	Elizabeth de Cobar					6.67	20	33.3	46.7	60	73.3	86.7	100	
		URICC	Obtener cooperación para el establecimiento de la Escuela de Capacitación Regional	Cooperación obtenida	Elizabeth de Cobar					10	20	30	45	60	80	90	100	
	36.- Actualizar los aranceles de los principales servicios que presta la institución.	DRPRH	Elaborar propuesta para la actualización de aranceles de los principales servicios del Registro Inmobiliario	Documento elaborado	Ana Victoria de Blanco / Asistente jurídico de la DRPRH	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100			
		UFI	Elaborar y presentar propuesta de actualización de aranceles	Propuesta de modificación de aranceles presentada	Lic.Andrés Rodas/Jefe UFI		25	37.5	56.3	68.8	87.5	100						
	37.-Desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar los existentes para la obtención de ingresos.	DRPRH	Elaborar propuesta de anteproyecto de Ley para la Inmovilización Voluntaria de Bienes e implementar el servicio de Reserva de Prioridad Registral	Anteproyecto y nuevos servicios registrales implementados	Gerardo Maltez / Registrador Jefe del RPRH de San Miguel	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100	
		DRPI	Desarrollar proyecto de nuevos servicios no registrales y registros voluntarios	Proyecto desarrollado	Diana Hasbún	10	20	30	40	50	60	70	80	100				
		DIGCN	Actualizar la cartografía nacional	Productos cartográficos y publicaciones actualizadas, información geodésica densificada y producto de proyecto de modernización y LIDAR supervisado	Ing. Rigoberto Magaña	4.72	9.45	16.7	21.9	29.3	43.1	51	58.9	67.6	75.3	82.9	100	

Perspectiva: <b>3. Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos</b> Objetivo Estratégico: <b>6. Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo</b> # de actividades: <b>24</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)													
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	37.-Desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar los existentes para la obtención de ingresos.	GDN	Coordinar la ejecución del proyecto: Envío Postal para Clientes CNR, fase 2	Servicio de envío postal funcionando en Registro de la propiedad Raíz e Hipotecas en San Salvador y Registro de Comercio	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		20	30	50	80	100							
		GDN	Preparar e implementar proyecto piloto: Ventanilla CNR para Clientes en el Exterior	Proyecto piloto implementado	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios						10	20	30	60	80	90	100	
		GDN	Preparar la factibilidad del proyecto: Call Center CNR	Factibilidad documentada y aprobada	Silvia Yesenia Ramírez / Técnico en Desarrollo y Negocios							10	20	30	60	80	90	100
		GDN	Formular el plan de negocios para productos cartográficos y geográficos	Plan de negocios formulado	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios	30	70	100										
		GDN	Impulsar la creación del Registro Centroamericano de Hipotecas	Registro Centroamericano diseñado	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios							10	20	30	50	70	80	100

Perspectiva: <b>4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías</b> Objetivo Estratégico: <b>7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias</b> # de actividades: <b>37</b>						Programa 2015 (%)													
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015				
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	38.-Dignificar las áreas de atención al cliente.	DRPRH	Implementar medidas de corto plazo orientadas a mejorar la atención a los usuarios	Medidas implementadas en 11 oficinas	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRH	5	15	25	35	45	55	65	75	85	90	95	100		
		DRC	Elaborar propuesta de programa de reconocimiento para el personal del área de atención al usuario	Dignificar el Área de Atención al Usuario	Lic. Fernando José Velasco, Jefe de Atención al Usuario	35	70	100											
		DDHA	Elaborar e implementar un programa de capacitación para el personal de las áreas de atención al cliente	Programas elaborados	Arq. Silvia Ivette Zamora, Directora de DHA							15	18	38.5	59	79.5	100		
		GIM	Mejorar la Infraestructura de áreas de atención al cliente a nivel nacional	Áreas readecuadas	Yanira Cardona /Gerente de Infraestructura y Mantenimiento	15	25	37.5	60	73	76	79	82	85	90	95	100		
		GP	Formular una propuesta de un sistema de Servicio al Cliente, Fase II	Propuesta formulada, Fase II	German Palma, Vilma Mónico, Ruth Orellana, Angélica María Pérez, Rafael Chávez	23.2	45.6	66.7	71.7	83.3	90	97.5	100						
		UJ	Implementar mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la unidad	Una evaluación semestral	Ricardo Garcilazo / Jefe Unidad Jurídica							10	20	30	40	50	75	100	
	39.-Implementar un sistema de gestión integral de quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	DRPRH	Atender de manera eficaz las quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	100% de quejas atendidas eficazmente	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario DRPRH	10	20	25	35	45	50	60	70	75	85	95	100		
		GC	Canalizar oportunamente las quejas, consultas y sugerencias que se reciben a través de las redes sociales	Quejas canalizadas oportunamente	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100		
		UAIP	Poner en marcha el Sistema de Gestión Integral de Quejas, Avisos, Sugerencias y Denuncias.	Sistema Integral de Quejas, Avisos, Sugerencias y Denuncias implementado	Edgar Flamenco / Oficial de Información	50	100												
		UAI	Atender oportunamente las quejas, avisos, sugerencias y denuncias.	100% de solicitudes de asesorías atendidas	Lic. Rabí de Jesús Orellana	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100		

Perspectiva: <b>4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías</b> Objetivo Estratégico: <b>7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias</b> # de actividades: <b>37</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	40.-Ampliar la cobertura de servicios a nivel nacional.	DRC	Coordinar e implementar Células Registrales de Registro de Comercio en los Departamentos de Santa Ana y San Miguel	Mayor cobertura de los servicios	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	35	70	100										
		DRPI	Desarrollar proyecto que permita la creación de buzones para recepción de los diferentes servicios de PI, en oficinas departamentales del CNR	Proyecto desarrollado	Diana Hasbún Luis Fernando Arévalo	15	30	45	60	75	100							
		DTI	Ampliar la capacidad de los equipos de telefonía fija para mejoramiento de las comunicaciones internas y externas del CNR a nivel nacional.	Servicios contratados y planta telefónica de San Salvador y Santa Ana sustituida	Ing. Jaime Menjivar / Coordinador de Servicios de Telefonía	16	32	48	64	80	100							
		DTI	Instalar equipos y aplicaciones informáticas para la implementación de dos oficinas del Registro de Comercio (Santa Ana y San Miguel)	Hardware y software instalado y funcionando en cada oficina	Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Guillermo Díaz / Gerente Sistemas Registrales y Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática	33	66	100										
		DTI	Instalar equipos y aplicaciones informáticas para la implementación de la oficina departamental de Cuscatlán (Cojutepeque)	Hardware y software instalado y funcionando	Ing. Rafael Rovira / Director de Tecnología de la Información, Ing. Miguel Alvarenga / Gerente de Soporte Técnico, Lic. Luis E. Interiano / Gerente de Infraestructura Informática, Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros, Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales	33	66	100										
		UAIP	Desconcentrar la recepción de solicitudes de servicios de la UAIP	Servicios de la UAIP desconcentrados	Edgar Flamenco / Oficial de Información						33	66	100					

Perspectiva: <b>4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías</b> Objetivo Estratégico: <b>7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias</b> # de actividades: <b>37</b>						Programa 2015 (%)																
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015							
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	41.-Impulsar el servicio express.	DRPRH	Implementar ventanilla para la atención de servicio express	Servicio implementado	Ana María Umaña de Jovel / Directora del RPRH.	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100					
		GDN	Implementar proyecto: Ventanilla Express, Fase II	Ventanilla Express funcionando en Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios	10	20	30	50	80	100											
	42.-Diversificar los medios de pagos por los servicios prestados.	DTI	Desarrollar e implementar aplicativos que permitan los pagos en línea de los servicios proporcionados por el CNR	Sistema de pago electrónico en producción	Ing. Nelson Tesorero / Gerente de Sistemas Catastrales y Geográficos, Ing. Oscar Enrique Martínez / Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros y Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales.	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100					
						GDN	Preparar la factibilidad del proyecto: Tarjeta Pre-pago CNR	Factibilidad documentada y aprobada	Silvia Yesenia Ramírez / Técnico en Desarrollo y Negocios						10	20	30	60	80	90	100	
						UFI	Realizar un análisis costo beneficio para seleccionar las formas de pago más favorables	Informe costo beneficio	Lic. Andrés Rodas/Jefe UFI y Lic. Edwin Valencia/Tesorero			10	20	40	46	60	72	90	100			
						43.-Implementar la atención a los usuarios y usuarias con calidez.	DRPRH	Diseñar e implementar protocolo de atención telefónica	Protocolo de atención telefónica	Lorena Candel / Coordinadora de Asesoría al usuario de la DRPRaH	10	25	40	60	75	100						
	DIGCN	Finalizar el proyecto de nueva cultura de servicio al Cliente en las oficinas de atención al cliente y comercialización e implementación en San Salvador y La Libertad	Proyecto implementado	Ing. Rigoberto Magaña	17.2		33	44.5	56	60	64	68	72	76	80	85	100					

Perspectiva: <b>4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarias</b> Objetivo Estratégico: <b>7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias</b> # de actividades: <b>37</b>						Programa 2015 (%)												
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015			
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	44.-Facilitar a los usuario y usuarias los servicios en línea.	DRC	Ampliar los servicios en línea para las Renovaciones de Matrículas (Mi Empresa.gob.sv), búsqueda de Denominaciones y abreviaturas para constituir sociedades	Ampliación de los servicios	Dr. Francisco Rafael Guerrero, Director de Registro de Comercio	5	10	20	40	80								
		DRPI	Desarrollar la presentación en línea de servicios no registrales de Patentes y Derecho de Autor	Servicios desarrollados	Diana Hasbún, Melvy Cortez Herminia Lozano	10	20	30	40	50	60	70	80	100				
		DIGCN	Desarrollar proyecto sede electrónica cartográfica	Proyectos de sede cartográfica en desarrollo	Ing. Rigoberto Magaña	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	64.7	75	83.3	91.7	100	
		DTI	Desarrollar e implementar aplicativos que permitan la consulta en línea de los productos y servicios proporcionados por el Registro de Comercio	Sistema en línea	Lic. Guillermo Díaz / Gerente de Sistemas Registrales.	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	88	100	
		GDN	Coordinar la formulación de un proyecto institucional de pago electrónico	Proyecto formulado	Ruth Jeannette Cuestas / Gerente de Desarrollo y Negocios		10	30	50	100								
	45.-Desarrollar la imagen y el posicionamiento institucional	DRPI	Desarrollar un plan de sensibilización y formación en materia de PI en el sector público y privado	Plan desarrollado	Diana Hasbún	5	14	23	32	41	50	59	68	77	86	95	100	
		DRGM	Elaborar e implementar un programa de divulgación de la Ley y el Reglamento del Registro de Garantías Mobiliarias	Programa ejecutado	Illich Quinteros / Director RGM	25	70	100										
		DRGM	Organizar mesas de trabajo con instituciones involucradas en la aplicación de Ley del Registro de Garantías Mobiliarias	Mesas de trabajo realizadas	Illich Quinteros / Director RGM	20	40	60	80	100								
		DRGM	Organizar y realizar evento regional sobre Garantías Mobiliarias	Evento regional realizado	Illich Quinteros / Director RGM		5	15	25	35	45	55	70	95	100			

Perspectiva: <b>4. Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías</b> Objetivo Estratégico: <b>7. Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias</b> # de actividades: <b>37</b>						Programa 2015 (%)											
						Trim 1 - 2015			Trim 2 - 2015			Trim 3 - 2015			Trim 4 - 2015		
INDICADOR	INICIATIVA	Siglas Área	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	45.-Desarrollar la imagen y el posicionamiento institucional	GC	Participar en ferias o actividades interinstitucionales	Actividades realizadas	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas	5	10	25	30	35	50	55	60	75	80	85	100
		GC	Implementar campañas y/o estrategias de posicionamiento institucional	Campaña ejecutada	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		GC	Ejecutar plan de medios	Plan de medios realizado	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Vilma Orellana / Coordinación de Comunicaciones	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		GC	Desarrollar eventos institucionales para la divulgación de actividades CNR	Eventos realizados	Cecilia Menjívar /Coordinación de Prensa, Pamela Escobar / Coordinación de Protocolo, Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones, Ana Miriam Torres / Coordinación de Relaciones Públicas	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100
		GC	Divulgar información CNR mediante medios electrónicos	Divulgación realizada	Vilma de Rauda / Coordinación de Comunicaciones	8.33	16.7	25	33.3	41.7	50	58.3	66.6	75	83.3	91.6	100



Gobierno de  
EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

# Plan Estratégico Institucional 2014 - 2019

Gerencia de Planificación  
Noviembre de 2014