

Preguntas y respuestas Rendición de Cuentas Zona Occidental

1 ¿Qué acciones ha realizado el Registro de Garantías Mobiliarias para dar a conocer los servicios que presta?

Dentro las acciones que se han realizado por parte de este Registro de Garantías Mobiliarias para dar a conocer a los usuarios los servicios que brinda, podemos mencionar los siguientes:

- A partir del mes de Noviembre del año 2014, se han implementado y ejecutado 18 jornadas de capacitación y divulgación, relativas al funcionamiento y servicios del Registro de Garantías Mobiliarias, así como de su respectiva Ley y Reglamento, habiéndose impartido a 808 personas, dentro de los cuales podemos mencionar: micro, medianos y pequeños empresarios, Jueces, Secretarios y Colaboradores del Órgano Judicial, Financieras, Cooperativas, y Banca en General, así como personal del Centro Nacional de Registros.
- Se han publicado en la Intranet, Facebook y página web del CNR, las diversas actividades realizadas en el contexto de la jornada de capacitación y divulgación.
- Impresión de publicidad para su distribución en las diferentes actividades.
- Entrevistas televisivas y radiales.
- Además nuestro Registro cuenta con 3 canales de atención al usuario, para dar asesoría técnica y legal de los servicios, tales como: Asesoría telefónica, virtual y presencial.

2 ¿Por qué razones una persona o una empresa pediría una garantía mobiliaria?

Una financiera o una persona natural en calidad de acreedor, puede solicitar una garantía mobiliaria para efectos de otorgar un crédito, siendo el destino de este crédito para que el deudor inicie un negocio o una actividad comercial, para inyectarle capital a su empresa o para utilizarlo como un crédito de consumo o personal.

3 ¿Cuántas nuevas empresas han sido inscritas en Santa Ana?

El Registro de Comercio Seccional Santa Ana, inició sus actividades para toda la zona occidental (Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate) el día 18 de marzo del presente año, de esa fecha al mes de mayo del presente año, se han registrado trece nuevas empresas.

4 ¿Por qué no hay Registro de Comercio en Sonsonate y en Ahuachapán?

Con el objetivo de acercar nuestros servicios al usuario del occidente del país, ahorrarle costos y agilizar el tiempo de respuesta de sus solicitudes, se inauguró la Oficina Seccional de Santa Ana. Consideramos que debemos de esperar su funcionamiento para el resto del año, el próximo año vamos a evaluar su desarrollo y en consideración a la demanda de servicios de los departamentos de Sonsonate y Ahuachapán, determinar si es conveniente establecer oficinas del Registro de Comercio.

5 ¿Por qué razón el CNR no presta servicios en línea?

Si se prestan servicios en línea en materia de Comercio; desde mayo del 2012 se puede solicitar la Matricula de Empresa para comerciante individual y a partir de junio del año 2013 para comerciante social; el portal es MiEmpresa.gob.sv. Además, en virtud de convenios firmados con el sistema financiero, con empresas, con bufetes de abogados, se prestan servicios en línea de consulta registral en los RPRH y Registro de Comercio.

6 ¿Por qué no contestan los teléfonos?

A finales de mayo e inicios de junio de este año, hemos estado en el proceso de cambio de compañía telefónica y sus correspondientes números, lo anterior nos ha generado algunos problemas con el servicio, pero vamos a promocionar los nuevos números de nuestras oficinas y las horas de atención al público para brindar un buen servicio. Se ha creado un Call Center que garantizará respuestas.

7 A la Directora de Raíz e Hipotecas, le pregunto: ¿Qué hacen para responder las denuncias de corrupción que hay en el Registro de Sonsonate? Se escucha de corrupción en el Registro y el Catastro de Sonsonate, ¿Qué hace el CNR para resolver ese problema?

Toda denuncia de corrupción que se presenta formalmente, ya sea verbal o por escrito, es investigada no solo por la Dirección, sino que también por otras instancias, como la Inspectoría General de Registros, adoptándose las medidas que fueren procedentes de conformidad con la ley, incluso aviso a FGR si lo amerita.

8 ¿Qué se está haciendo para hacer conciencia en los empleados para mejorar el trato a los usuarios y usuarias?

Se tiene una programación completa de cursos de capacitación a nivel nacional, de diversos tópicos y materias, entre los que se encuentran los de divulgación de la Ley de Ética Gubernamental, y charlas sobre esta materia impartidas por la Comisión de Ética del CNR.

9 ¿Por qué razón, han habido 28 personas destituidas del CNR?

En algunos casos por ser cargos de confianza, otros por reestructuración organizacional y otros por Procesos Administrativos Sancionatorios.

10 ¿Cuántas de ellas son mujeres?

Dos mujeres.

11 ¿Por qué razón el CNR tiene una arquitecta de profesión en la Dirección de Administración y Recursos Humanos?

Efectivamente la formación académica de la Directora de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración a nivel de grado es en arquitectura, sin embargo posee un post grado en Recursos Humanos y abundante experiencia, tanto en desarrollo humano como en administración de recursos públicos.

12 ¿Cuándo se podrá pagar en forma electrónica en el CNR?

En estos momentos el CNR ha firmado con las Sociedad Subasta, S.A. de C.V., el convenio de prestación de servicios para el procesamiento de pagos de forma electrónica; por lo que se está trabajando en la Dirección de Tecnología de la Información, el sistema que permita a las personas hacer uso de esa herramienta electrónica, al tener desarrollado el sistema, lo cual es una prioridad y se estará comunicando el inicio de esta opción de pago a los usuarios, en el mes de agosto del presente año.

13 ¿En qué consisten los convenios con las municipalidades?

Consisten en la entrega de productos catastrales y prestación de servicios, así como intercambio de información catastral entre las Instituciones. El CNR brinda los mapas catastrales del Municipio en formato digital, capacitaciones, el acceso a la consulta catastral y registral y el asesoramiento presencial periódicamente por parte de personal de la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional. Por parte de la Alcaldía se reciben las actualizaciones de las parcelas que han sufrido modificación y que son de conocimiento de ésta y no del CNR; debiendo cancelar las municipalidades los costos correspondientes del convenio. Para mayor consulta puede llamar al teléfono 2593-5393

14 ¿Cuál es la fecha del mapa de El Salvador a escala 1 en 25000 más reciente que ha producido el Instituto Geográfico?

El cuadrante más reciente a escala 1 en 25000 es el año 2001; 37 cuadrantes zona Norte, Central y Oriente. Y si se refiere al Mapa de la República de El Salvador escala 1:200,000 la última edición es del año 2005 sobre el cual se han realizado los mantenimientos respectivos

de los cambios he ha habido desde su fecha de edición, por ejemplo, longitudinal del norte, bypass de Usulután, entre otros.

15 ¿Se encuentra actualizado el Catastro a nivel Nacional?

Actualmente el CNR se encuentra en una dinámica de actualización del catastro mediante el proyecto Midiendo El Salvador, se han realizado esfuerzos para atender Chalatenango, Cuscatlán y Cabañas y en la actualidad se encuentra trabajando en los departamentos de Usulután y San Vicente, se proyecta para finales del presente año iniciar los trabajos de actualización en el departamento de Morazán. La actualización catastral es un ejercicio dinámico que requiere de mucho esfuerzo, el cual inicio con el proyecto denominado "Chambita Medidor" durante esa fase se entendieron los departamentos ubicados en el centro - occidente de nuestro país, finalmente el CNR se encuentra inmerso en la búsqueda de fondos para completar la actualización del catastro nacional con la atención próximamente de San Miguel y La Unión.

16 ¿Cómo se lleva cabo el proceso de selección de personal para optar a una plaza en el CNR?

Para cubrir las plazas vacantes que surgen existen dos vías: convocatoria interna y externa, partiendo de un requerimiento de personal, aprobado por el Director Ejecutivo.

17 ¿Por qué si el Gobierno está en austeridad, el CNR sigue contratando personal?

.Porque existen vacantes que se generan por diferentes causales como jubilación, retiros voluntarios, terminación de contratos por el debido proceso, etc. que no pueden quedar descubiertas, ya que eso afectaría el buen funcionamiento de la Institución.

18 ¿Me podría explicar el nuevo servicio registral de Garantías Mobiliarias en línea?

El servicio se simplifica en 3 pasos:

1. Crear una cuenta de usuario, la cual tiene un año de vigencia y un costo de \$15.
2. Pagar el arancel respectivo a la inscripción, el cual se calcula en base al valor de la garantía, según el artículo 49 de la Ley de Garantías Mobiliarias.
3. Llenar el respectivo formulario electrónico de inscripción.

Otros servicios en línea:

- Inscripciones registrales.
- Solicitud de certificaciones y constancias.
- Consultas en línea.

Para mayor información, llamar al Tel.: 2535-3542 o escribir al correo rgm@cnr.gob.sv

19 ¿Cuál es el salario de los Directores?

La información de las Salarios de todo el personal del CNR, incluyendo los Directores, se encuentra disponible en nuestro sitio de Gobierno Abierto, dentro del Marco Presupuestario en el estándar de remuneraciones, o directamente en el siguiente enlace:

http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/centro-nacional-de-registros/information_standards/remuneraciones

20 A un año del Gobierno del Profesor Sánchez Cerén, ¿Cuál sería el principal logro de la institución, visto desde la Oficina de la zona Occidental, Santa Ana?

Para el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGDN), el contacto directo con los usuarios, a través de reuniones establecidas cada 4 meses, en las que ellos pueden dar a conocer y solicitar cualquier situación en las que podemos mejorar, tomando en cuenta sus solicitudes, dividiéndolas en las que se pueden lograr como oficina y las que se necesita apoyo de la Gerencia de Mantenimiento Catastral, habiendo logrado:

Notificaciones de resoluciones vía correo electrónico.

Notificaciones de inspección de campo por correo electrónico con anticipación.

Cumplimiento de los tiempos en revisión de proyectos, los cuales mejoraron en un 20%, pasando de 33 días a 26 días.

Mejora en el tiempo de preparación de la ubicación catastral.

Ejecución de inspecciones conjuntas de proyectos con las alcaldías de Metapán y Santa Ana.

Notificación a los colindantes de los servicios o modificaciones que se están realizando en una parcela.

La única queja recibida, fue atendida en un tiempo menor a los 5 días hábiles.

Se han mejorado los tiempos de respuesta para el Registro de la Propiedad, Raíz e Hipoteca (RPRH); además, el mayor logro es la transparencia con la cual estamos trabajando ahora; el ataque frontal y directo contra los actos de corrupción, además de una mayor comunicación con la comunidad local. También es de destacar la proyección social para la atención a nuestro usuarios, como ejemplo la participación del CNR en los eventos de Ferias del Buen Vivir en la que se dan a conocer los servicios que brindamos, la Primera Feria de Microempresarios, charlas a los usuarios, además de la publicidad en los medios de comunicación, dándonos a conocer con la ciudadanía en general.

21 Quisiera saber ¿Qué se hace el dinero que sobra en el CNR?

El 100% de los excedentes obtenidos al final de cada ejercicio financiero fiscal, se remiten a más tardar el 31 de mayo del siguiente año, al Fondo General de la Nación. Con lo cual se contribuye con las Finanzas del Estado. Lo anterior, en cumplimiento con el artículo 7 de las disposiciones específicas contenidas en el Decreto Legislativo No. 462, publicado en el Diario Oficial No. 187, Tomo 329 del 10/10/1995 y al Decreto Legislativo No. 132, del 30/10/1997, publicado en el Diario Oficial No. 217, Tomo 337 del 20/11/1997.

22 ¿Por qué se siguen haciendo aumentos a ciertas plazas?

Cuando se realizan acercamientos al tabulador salarial, con el objetivo de nivelar al personal con similares responsabilidades o cuando a una persona se le modifican sus responsabilidades, se le nivela su salario.

23 ¿Cómo se mide el nivel de compromiso del personal de las Oficinas de Occidente?

El compromiso del personal de los diferentes procesos del CNR, se evidencia a través de dos instrumentos, el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), con el cumplimiento de los objetivos estratégicos medidos por sus indicadores y el cumplimiento de las diferentes actividades programadas.

24 ¿Cómo está el cumplimiento de los indicadores del Plan Operativo Anual?

En el último semestre de 2014, el compromiso de las cinco áreas sustantivas, fue la ejecución de 55 actividades, que a diciembre de 2014, 52 tuvieron un cumplimiento arriba del 90%, lo que corresponde al 94.55%, de acuerdo al siguiente detalle:

PLAN ANUAL OPERATIVO PERÍODO JUL-DIC 2014			
UNIDAD SUSTANTIVA	# ACTIVIDADES PROGRAMADAS = 55	# ACTIVIDADES CON CUMPLIMIENTO MAYOR A 90% = 52	Cumplimiento (%) junio a Dic. 2014
Registro de la Propiedad Raíz	15	15	100.0
Instituto Geográfico y del Catastro	14	13	92.9
Registro de Comercio	13	11	84.6
Registro de la Propiedad Intelectual	4	4	100.0
Registro de Garantías Mobiliarias	9	9	100.0
Total de actividades	55	52	94.55

Lo planificado para año 2015 son 248 actividades. En el periodo enero-mayo 70 corresponden a las áreas sustantivas; reportando 64 ejecutadas satisfactoriamente que corresponde a un **91.43%** de cumplimiento.

PLAN ANUAL OPERATIVO PERÍODO ENE-MAY 2015

UNIDAD SUSTANTIVA	# ACTIVIDADES PROGRAMADAS = 70	# ACTIVIDADES CON CUMPLIMIENTO MAYOR A 90% = 64	Cumplimiento (%) CNR a mayo 2015
Registro de la Propiedad Raíz	23	23	100.0
Instituto Geográfico y del Catastro	19	15	78.9
Registro de Comercio	5	4	80.0
Registro de la Propiedad Intelectual	15	15	100.0
Registro de Garantías Mobiliarias	8	7	87.5
Total	70	64	91.43

Para el período enero-marzo de 2015, los indicadores reportados y que son medibles son 7, de los cuales 6 alcanzaron la meta programada a marzo. Solamente el indicador # 14 reporta no cumplimiento, de acuerdo a lo programado 7.8%, y el real 6.9%, mostrando una diferencia de 0.9%, como se presenta en el cuadro siguiente:

ESTADO DE INDICADORES		MARZO 2015		
INDICADOR	BASE 2014	META 2019	Programa	Real
3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	40%	52%	40.60%	41.80%
5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	97%	100%	97.10%	99.50%
9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	47%	15%	45.40%	32.90%
11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	0%	50%	2.50%	32.90%
12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	0%	50%	2.50%	33.10%
13.-Costo promedio de servicios prestados	\$35.64	\$17.77	\$34.65	\$26.31
14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	5%	60%	7.80%	6.90%

25 ¿Por qué no existe un sistema de incentivos para los buenos empleados?

Si existe y este se realiza a través de promociones salariales.

26 Los sistemas del Registro se caen con frecuencia, sí el CNR cuenta con un equipo de alta tecnología, ¿Podrían explicar la causa?

La única caída de los sistemas que se encuentra registrada, es la ocurrida en la primera semana del mes de enero de 2015. Durante el mes de mayo de 2015, se presentó lentitud en el Sistema Administrativo y Control de Transacción de Catastro, lo cual ya fue superado.

27 ¿Por qué se siguen haciendo aumentos a algunas plazas cuando se habla de equidad y transparencia?

Se realizan acercamientos al tabulador salarial, a fin de nivelar al personal con similares responsabilidades y resolver históricas inequidades salariales. Personas en un mismo cargo con diferentes salarios.

28 ¿Para cuándo se ha proyectado una nivelación salarial?

Es un proceso permanente que se realiza cada vez que hay posibilidad en áreas determinadas; una nivelación a nivel general, depende de las posibilidades financieras de la Institución.

29 ¿Qué proyectos se tienen para actualizar la cartografía del país?

El Proyecto FOMILENIO II, con la actualización de 17 cuadrantes que comprende desde el Aeropuerto Internacional hasta el Puerto de La Unión, también el Proyecto de Modernización del Barrido Catastral de los departamentos de San Vicente y Usulután, en donde se extraerá vías dobles, hidrografía, curvas de nivel. Otra fuente son las imágenes LIDAR, para los mapas topográficos, para eso se tendrá que digitalizar vías e hidrografía y las curvas de nivel se extraerán del modelo digital DEM, esto lo proporcionara el área de fotogrametría. Se contará además con información proveniente de la actualización que ha iniciado la nueva Gerencia de Información Territorial para los mapas 1:25,000, tomándose como insumo para hacer la generalización de los mapas 1:50,000

30 ¿Qué nivel de importancia tiene para las jefaturas de la oficina de Sonsonate, la resolución efectiva de las quejas?

De acuerdo a los objetivos planteados por la Dirección del IGCN, el nivel de importancia es prioritario y ya hay un tiempo establecido para atenderlas. Las quejas recibidas fueron dos, ambas fueron atendidas por esta Jefatura en menos de 8 horas, después de haberlas recibido. Se realizó directamente el contacto con los usuarios, y se les dio alternativas para que opten por el servicio solicitado. El contacto directo con los solicitantes es la forma de haber medido el nivel de satisfacción de ellos.

Para el RPRH, también las quejas son una prioridad, al recibirse se someten a un riguroso análisis y lo resuelto por las autoridades de manera formal, se notifica a las partes interesadas. La Dirección se cerciora de que las jefaturas tomen debida nota de la forma en que se ha resuelto una queja y que se apliquen efectivamente los correctivos necesarios.

31 ¿Qué medidas está tomando el Registro de la Propiedad de Santa Ana para mejorar los tiempos de respuestas?

El Registrador Jefe de la Oficina de Santa Ana, está implementando lo siguiente:

Reuniones con el área de Confrontación para unificar criterios y evitar errores que incrementen los tiempos de respuesta, y reuniones periódicas con todo el personal, para concientizarlos sobre la necesidad de realizar un trabajo con excelencia.

32 ¿Por qué el gasto en seguridad institucional es tan alto comparado casi con la inversión en tecnología?

El Centro Nacional de Registro actualmente ha contratado por medio de Licitación Pública los servicios de Seguridad Privada de 78 agentes, los cuales son los responsables de garantizar la seguridad del personal y protección de los bienes Institucionales, siendo este el mínimo requerido, para dar atención a 11 oficinas sedes del CNR, en igual número de cabeceras departamentales.

33 ¿Los usuarios que se benefician del servicio de información en línea, tienen convenio con la institución?

Firman un convenio para tener acceso a la consulta y transmisión de información registral en línea. El costo mensual de los servicios de transmisión es de \$300.00 con imágenes y \$150.00 sin imágenes. Para mayor información el interesado puede visitar la página web del CNR www.cnr.gob.sv, en el enlace eCNR - Ventanilla Única Virtual, en la cual podrá conocer los requisitos a cumplir, o llamar al teléfono 2593-5393

34 ¿Qué medidas están tomando para mejorar la atención al cliente?

Se ha reforzado la planta de personal y mejoras en la infraestructura de las oficinas de Sonsonate y Ahuachapán. El área de espera para ser atendidos, se ha equipado con sistema de toma turno y sillas, para que el usuario esté cómodo mientras espera. Las computadoras de consulta de los Registros tienen programas de mantenimiento programado.

35 ¿Qué medidas están tomando para evitar que las propiedades aparezcan a nombre de otra persona, para garantizar la propiedad y la seguridad jurídica?

En los procesos catastrales se ha tomado la decisión que cuando se trate de remediones, títulos supletorios o municipales o particiones, debe extremarse el acompañamiento jurídico al proceso catastral.

En los procesos registrales se tiene especial cuidado de identificar en forma suficiente a las personas a quienes se va a inscribir derechos a su favor y a aquéllos de quienes se obtiene tales derechos. Se tiene en fase de elaboración, reformas a la legislación registral para poner a disposición de los interesados, formas por las cuales puedan gestionar ante el Registro, la inmovilización por tiempo determinado, de las inscripciones que existan a su favor, a fin de evitar operaciones fraudulentas de personas inescrupulosas.

36 ¿A cuántos días se compromete el RPRH a bajar los tiempos de respuesta en occidente?

Realizaremos todo el esfuerzo necesario para bajar los tiempos a 8 días hábiles a final de 2015. En el Registro de Ahuachapán, ya se tienen tiempos de respuestas en 4 días.

37 ¿Por qué los empleados de Catastro tienen un mejor salario que los empleados de Registro Inmobiliario?

Por la absorción por parte del CNR, de los empleados con sus respectivas plazas y salarios, de dos instituciones gubernamentales ya existentes. No obstante lo anterior, la Institución paulatinamente está realizando acercamiento al tabulador salarial existente, con el propósito de nivelarlos, basados en sus funciones y responsabilidades.

38 ¿Se ha realizado y dado seguimiento a un estudio de necesidades de productos catastrales a la medida del usuario o de productos cartográficos (mapas)?

Sí, Tomando como base el estudio de Mercado 2014. Actualmente se está preparando una propuesta de los productos y servicios cartográficos y catastrales solicitados, para ponerlos a disposición del público en general.

39 ¿Por qué si el informe de gestión es muy bueno, no se incentiva a los empleados ni se les reconoce con una palabra amable?

Si se incentiva al personal a través de promociones salariales y reconocimientos por tiempo de servicio, también se ha instruido a todos los Jefes la necesidad de un buen clima laboral que reconozca los méritos, pero también busquen resolver deficiencias.

40 ¿Por qué no existe una motivación para los empleados que han laborado por años dentro de la institución?

Se han realizado diferentes eventos como aniversarios del DIGCN y RPRH, en los cuales se ha entregado diplomas al personal con mayor tiempo de servicio.

41 Hay compañeros que se les hizo de alguna forma un pequeño aumento, ¿qué se tomó como parámetro? Hay muchos profesionales que no hemos tenido esa oportunidad.

Se realizan promociones salariales, a fin de acercar los sueldos de los empleados al tabulador salarial. Se está privilegiando los casos de histórica injusticia salarial, en relación a otros en su misma plaza.

42 Se debería de tomar en cuenta a los estudiantes cuando solicitan información que tiene un costo, porque se necesita para estudios y se tiene que pagar y a veces no se puede cancelar por que no se tienen los recursos económicos

De acuerdo a la Ley de Registro de Comercio "*Se prohíbe la prestación gratuita de servicios a cualquier persona natural o jurídica*", por lo tanto cuando se nos solicitan certificaciones o constancias éstas deben de cancelarse. Pero una buena ayuda para los estudiantes, es que ingresen a la página web del Centro Nacional de Registros, donde en lo correspondiente al Registro de Comercio encontrarán modelos de sociedad y de las solicitudes que deben de presentarse. (www.cnr.gob.sv)

También, pueden requerir la información a través de la Ley de Acceso a la Información Pública, no requiere ni constancias, ni certificaciones, sino información simple.

43 ¿Qué hace el CNR para respaldar a sus empleados de ventanilla ante las faltas de respeto de algunos usuarios si siempre el usuario tiene la razón?

La administración del CNR respalda a sus empleados mediante la emisión de políticas, normas y lineamientos relativos al trato en la atención en los ciudadanos; se parte del principio de reciprocidad en la relación ejecutivo de atención-usuario/a. Estos son divulgados a través de diferentes medios de comunicación internos y externos del CNR, entre estos contamos con:

Carta de Servicio al cliente: Cada uno de los Registros ha publicado una carta, en la cual se declaran los derechos y deberes de los empleados y de los usuarios/as; específicamente en el apartado de deberes de los usuarios, se enuncia el primer deber del usuario: "mostrar una conducta de respeto y cortesía al personal de la Institución".

Protocolo de servicio al cliente: Este instructivo, por el lado del servidor público, norma la atención en el servicio hacia el usuario y usuaria, lo cual es de estricto cumplimiento ya que

como entidad de servicio público nos debemos a los usuarios y usuarias, con un trato amable y respetuoso.

Plan de capacitaciones en atención y servicio al usuario y usuaria, que garantiza un clima laboral saludable en el CNR, con acciones institucionales para el desarrollo del talento humano, como parte de la planeación estratégica y con vista en dos perspectivas: # 4 **servicio a los usuarios y usuarias**, que 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 y de igual forma la perspectiva # 1 enfoca el **desarrollo institucional y del talento humano**; contando un programa de capacitación dirigido al desarrollo de diferentes competencias en el personal y dotar de las herramientas necesarias para brindar calidad y calidez en el trato hacia los usuarios y usuarias.

44 ¿Por qué no se llevan todos los servicios a todas las oficinas del país? ya que mientras no exista modernización en todo el país no se erradicara la pobreza.

Tomaremos en cuenta sus recomendaciones para mejorar cada día más en ruta hacia la excelencia. No obstante, poco a poco, a medida que la demanda lo exige y los recursos lo permiten, los servicios se irán acercando a las distintas cabeceras departamentales.

45 Felicidades por la rendición de cuentas, muy buena idea de hacerla en las zonas del país.

Gracias por sus felicitaciones, esto nos motiva a continuar por el camino de la excelencia.

46 Los esfuerzos por erradicar la corrupción deben ser informados a la población.

Este tema es tomado muy en serio por la Administración; ante denuncias, los casos se investigan y se sancionan, habiendo llegado hasta destituir a algunas personas y remitir informes a FGR. Agradecemos la recomendación.

47¿Por qué no se promueven a nivel nacional los productos cartográficos debidamente actualizados? Esto le generaría más ingresos al CNR

Los productos sí se promueven a Nivel Nacional, si bien es cierto existen todavía productos desactualizados, pero sirven de base para proyectos de inversión de diferentes empresas. Actualmente se trabaja en la actualización de los productos. El área no cuenta con un presupuesto publicitario para realizar campañas en medios masivos, pero sí se promueve a través de los medios electrónicos con los que se cuentan.

48 Magnifica la idea de proporcionar este mecanismo para que los asistentes nos expresemos. Felicidades Esperaremos las respuestas.

Gracias por sus felicitaciones, esto nos motiva a continuar por el camino de la excelencia.

48 Para los 5 Directores, se necesita urgentemente que mejoren la atención al cliente, ya que para este Gobierno el usuario es primero.

Agradecemos sus recomendaciones, las tomaremos en cuenta para mejorar cada día más en ruta hacia la excelencia. En efecto, la prioridad de la Administración es la atención al usuario y se está en un proceso de sensibilización al personal, encaminado a lograr, a nivel nacional, servicios de calidad y con calidez.

50 El apoyo de los procesos internos como áreas de Tecnología de la información, UACI, Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento, es oportuno y efectivo.

En general, se cuenta con buenos servicios, y con oportunidades. Hay excepciones que se busca superar.

51 ¿Cuál es el principal problema que ha tenido en este año de gestión? ¿Cómo lo ha superado? ¿Cuál es su principal logro por cada Director?

Los primeros 5 deben ser los procesos sustantivos: RPRH, RC, RPI, RGM y DIGCN

Dirección de Garantías Mobiliarias:

La adecuación de la Ley y Reglamento de Garantías Mobiliarias al Sistema Informático, habiéndose superado gradualmente y en la medida que se obtuvieron sugerencias por parte de los diferentes sectores en las capacitaciones que se impartieron y en la medida que se fue observando el comportamiento del Sistema para cada caso en concreto.

El principal logro fue superar las expectativas en cuanto el número de inscripciones realizadas en este Registro las cuales en 7 meses de su creación ascienden a la cantidad de 3,833 y continúan en alza a medida en que se capacita y divulga la existencia del Registro.

Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional:

Se considera que han existido diversos problemas relacionados a temas de personal y técnicos, los cuales han ocasionado dificultades, a las cuales aún se les busca solución; algunas de las que se han superado poco a poco basados en la respuesta transparente y la voluntad de aceptar errores para corregir situaciones que demandan siempre buscar una respuesta confiable de cara a nuestros usuarios y destacar los aciertos de nuestro personal, en el campo jurídico tenemos dificultades para solventar con profundidad la temática que el catastro demanda, sin embargo se va caminando en las soluciones a este tema. Con voluntad, involucramiento, dedicación y vocación de servicio se van superando las dificultades.

Entre los principales logros se puede destacar el involucramiento de las áreas de la DIGCN para tomar como propios los compromisos del POA en concordancia con el Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD), la percepción de la ciudadanía en cuanto a la atención que se le brinda y el mejoramiento de los tiempos de respuesta de nuestros servicios.

Dirección de Propiedad Intelectual:

No se ha encontrado problema insuperable, en virtud que se cuenta con el apoyo técnico y financiero por parte de la Dirección Ejecutiva, así como con la colaboración de las Gerencias y Unidades sustantivas pertinentes.

Entre los muchos logros, se destaca el lanzamiento al más alto nivel de la "Política Nacional de la Propiedad Intelectual", que brindará la orientación necesaria para el cumplimiento de metas y objetivos en las áreas de satisfacción de los servicios que el CNR ofrece, con el fin de brindar seguridad jurídica a nuestros clientes. Esto aunado al compromiso de fortalecer las capacidades intelectuales del recurso humano, a través de la cooperación y asistencia técnica de organismos internacionales y otros entes gubernamentales, lo cual ha favorecido los resultados estadísticos, que reflejan que los procesos han alcanzado el 86.5 de satisfacción, lo que nos conduce a la excelencia en la gestión de la calidad.

Dirección de Desarrollo Humano y Administración:

Ha sido importante manejar el clima de incertidumbre que se generó con el cambio de Administración. Se ha superado manteniendo una comunicación abierta con todo el personal y brindando la información correcta emanada de la administración superior.

Así como, haber sacado adelante todos los nuevos proyectos solicitados por la administración superior.

Dirección del Registro de Comercio:

Se han afrontado deficiencias en la atención al público y conatos de malas relaciones entre algunos miembros del personal.

No obstante, por la organización de la oficina de comercio y eficiencia del personal no existen problemas trascendentes de fondo, pero si diariamente surgen situaciones propias de la naturaleza de las peticiones, que son superadas con la celeridad debida. Contar con un personal capacitado de forma continua y eficiente, comprometido con la labor institucional, lo

que ha posibilitado el rediseño del funcionamiento del Registro de Comercio en beneficio de nuestros usuarios y del país.

El principal logro es contar con un personal capacitado de forma continua y eficiente, en su mayoría, comprometido con la labor institucional, lo que ha posibilitado el rediseño del funcionamiento del Registro de Comercio en beneficio de nuestros usuarios y del país.

Dirección del Registro de la Propiedad, Raíz e Hipoteca:

Se afrontaron deficiencias en la atención a los usuarios y usuarias, ya sea en razón de tiempo de respuesta o en la calidez de la atención. Para superarlo se ha coordinado con la Gerencia de Planificación el trabajo conjunto para la revisión del proceso, a fin de identificar pasos innecesarios en la tramitación que afecte los tiempos.

Uno de los principales logros en el año de gestión, en la zona occidental, ha sido la inauguración del nuevo edificio que alberga las oficinas del CNR en Ahuachapán.

52 Consultorías contratadas en el periodo, conteniendo la Información: Empresa contratada, tipo de servicio y Monto.

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL
REPORTE DE COMPRAS**

Período : Junio 2014 / Mayo 2015

Rubro : 54 ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS

Cuenta : 545 CONSULTORIAS, ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

Específico : 54599 CONSULTORIAS, ESTUDIOS E INVESTIGACIONES DIVERSAS

Producto: 0000001813 CONSULTORIA TECNICO JURIDICO DE OFICINA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio Unitario	Total
35346	11/12/2014	JOSE ROBERTO CORTEZ CHEVEZ	1	\$ 700.00	\$ 700.00
35345	11/12/2014	MARTA LUZ VELADO MARTINEZ	1	\$ 750.00	\$ 750.00

Producto: 0000003310 SERVICIOS PROFESIONALES JURIDICOS

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio Unitario	Total
35115	09/10/2014	LUISA IVANIA HERNANDEZ MARTINEZ	1	\$ 3,774.19	\$ 3,774.19
35342	10/12/2014	CLAUDIA GUADALUPE DEL CARMEN HERNANDEZ LUNA	1	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00
35114	09/10/2014	ARLEN JOHANNA IRAHETA DE GONZALEZ	1	\$ 3,774.19	\$ 3,774.19
35382	22/12/2014	ARLEN JOHANNA IRAHETA DE GONZALEZ	1	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
35393	30/01/2015	CAROLINA GERTRUDIS MORAN	1	\$ 8,100.00	\$ 8,100.00

Producto : 0000002503 CAPACITACIONES RPRH

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio Unitario	Total
35620	20/05/2015	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 2,034.00	\$ 2,034.00

Producto: 0000002504 CAPACITACIONES DIGCN

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35140	22/10/2014	IVAN DARIO GOMEZ GUZMAN	1	\$ 57,190.00	\$ 57,190.00
35207	13/11/2014	CENTRO NACIONAL DE INFORMACION GEOGRAFICA	15	\$ 406.67	\$ 6,100.00
35237	21/11/2014	MARINA ESTELA CUBIAS ALEMAN	1	\$ 18,500.00	\$ 18,500.00

Producto: 0000002505 CAPACITACIONES DHA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
34926	04/07/2014	EVENTOS,PRODUCCIONES,CONSULTORIAS Y ASESORIAS S.A DE C.V	1	\$ 3,390.00	\$ 3,390.00
35367	15/12/2014	STB COMPUTER, S.A. DE C.V.	1	\$ 600.00	\$ 600.00
35300	03/12/2014	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 700.00	\$ 700.00
35119	13/10/2014	UNIVERSIDAD CATOLICA DE EL SALVADOR	1	\$ 1,084.80	\$ 1,084.80
35183	06/11/2014	FUNDACION ITEXSAL	1	\$ 1,400.00	\$ 680.00
35218	14/11/2014	V & M QUALITY, S.A. DE C.V.	1	\$ 600.00	\$ 600.00
35158	28/10/2014	SISTEMAS C & C, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,356.00	\$ 1,356.00
35238	21/11/2014	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 904.00	\$ 904.00
35035	09/09/2014	ASOCIACION SALVADOREÑA DE INGENIEROS Y ARQUITECTOS	1	\$ 220.00	\$ 220.00
35078	29/09/2014	PAUL DONALDO VELA RODRIGUEZ	1	\$ 406.80	\$ 406.80

35116	10/10/2014	PAUL DONALDO VELA RODRIGUEZ	1	\$ 450.00	\$ 450.00
35257	26/11/2014	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 3,135.75	\$ 3,135.75
35120	13/10/2014	FUNDACION ITEXSAL	1	\$ 1,024.00	\$ 1,024.00
34915	30/06/2014	ESCUELA ESPECIALIZADA EN INGENIERIA ITCA-FEPADE	1	\$ 1,547.00	\$ 1,547.00
34934	11/07/2014	UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA JOSE SIMEON CAÑAS	1	\$ 525.00	\$ 525.00
35239	21/11/2014	STB COMPUTER, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,356.00	\$ 1,356.00
35528	23/04/2015	CORPORACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,568.00	\$ 1,568.00
35638	28/05/2015	DESARROLLO PROFESIONAL S.A. DE C.V.	1	\$ 450.00	\$ 450.00

Producto: 000002506 CAPACITACIONES DIRECCION Y SUBDIRECCION EJECUTIVA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35607	19/05/2015	CAROLINA GERTRUDIS MORAN		\$ 186.45	\$ 186.45

Producto: 000002507 CAPACITACIONES UFI

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35621	20/05/2015	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,017.00	\$ 1,017.00
35635	28/05/2015	AVANCE Y DESEMPEÑO, S.A. DE C.V.	1	\$ 960.00	\$ 960.00

Producto: 000002511 CAPACITACIONES PLANIFICACION

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35129	15/10/2014	CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR	1	\$ 360.00	\$ 360.00
35131	15/10/2014	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 813.60	\$ 813.60
35258	26/11/2014	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 5,085.00	\$ 5,085.00
35617	19/05/2015	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 2,034.00	\$ 2,034.00
35624	20/05/2015	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 2,034.00	\$ 2,034.00
35619	20/05/2015	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 5,085.00	\$ 5,085.00

Producto: 000003573 SERVICIOS PROFESIONALES DE TECNICO DE ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35014	27/08/2014	PAUL ENRIQUE RAMIREZ GUEVARA	1	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00
35005	18/08/2014	JOSE ERNESTO MORALES LOPEZ	1	\$ 880.00	\$ 880.00

Producto: 000001317 SERVICIO DE CONSULTORIA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35206	12/11/2014	ASESORES PARA EL DESARROLLO LOCAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 11,900.00	\$ 11,900.00
35263	27/11/2014	CESAR AUGUSTO MEZA ARCHILA	1	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00
35283	28/11/2014	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR	1	\$ 29,380.00	\$ 29,380.00

Producto: 000001404 EXAMEN DE FONDO DE PATENTE DE INVENCION

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
34970	28/07/2014	SARA CRISTINA GALÁN DE GUZMAN	1	\$ 124.00	\$ 124.00
34954	21/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 120.00	\$ 120.00
34957	21/07/2014	SARA CRISTINA GALÁN DE GUZMAN	1	\$ 100.00	\$ 100.00
34944	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 248.00	\$ 248.00
34943	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 192.00	\$ 192.00
34972	28/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 144.00	\$ 144.00
34946	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 116.00	\$ 116.00
34979	29/07/2014	SONIA CRISTINA ALVARADO GRANADOS	1	\$ 264.00	\$ 264.00
34945	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 408.00	\$ 408.00
34969	28/07/2014	SARA CRISTINA GALÁN DE GUZMAN	1	\$ 176.00	\$ 176.00

34955	21/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 124.00	\$ 124.00
34950	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 108.00	\$ 108.00
34947	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 136.00	\$ 136.00
34951	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 256.00	\$ 256.00
34973	28/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 144.00	\$ 144.00
34948	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 116.00	\$ 116.00
34953	21/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 140.00	\$ 140.00
34949	18/07/2014	IRIS ANA LEONOR RIVERA DE MIRANDA	1	\$ 116.00	\$ 116.00

Producto: 000002673 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35564	08/05/2015	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,600.00	\$ 1,600.00
35532	27/04/2015	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,600.00	\$ 1,600.00
35565	08/05/2015	SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	1	\$ 2,858.68	\$ 2,858.68
35532	27/04/2015	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 800.00	\$ 800.00
35563	08/05/2015	DATUM, S.A. DE C.V.	1	\$ 7,486.25	\$ 7,486.25
35531	27/04/2015	DATUM, S.A. DE C.V.	1	\$ 7,486.25	\$ 7,486.25
35532	27/04/2015	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 800.00	\$ 800.00
35564	08/05/2015	CORPORACION ORBITAL, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,600.00	\$ 1,600.00
35533	27/04/2015	SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	1	\$ 2,858.90	\$ 2,858.90

Producto: 000003561 SERVICIOS PROFESIONALES EN ARQUITECTURA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35023	03/09/2014	FILADELFO ANTONIO LOPEZ RAMIREZ	1	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00

Producto : 000003562 SERVICIOS PROFESIONALES EN INGENIERIA CIVIL

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35024	03/09/2014	LEONIDAS GUILLERMO DELGADO SEGOVIA	1	\$ 1,925.00	\$ 1,925.00
35026	03/09/2014	RENE MAURICIO CARTAGENA ALVAREZ	1	\$ 1,995.00	\$ 1,995.00

Producto : 000003563 SERVICIOS PROFESIONALES EN INGENIERIA ELECTRICA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35025	03/09/2014	JOSE JOAQUIN VILLEDA LEONOR	1	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00

Producto: 000003580 AUDITORIA EXTERNA DE SEGUIMIENTO A LA CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL CNR

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35050	16/09/2014	ICONTEC DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	1	\$ 4,294.00	\$ 4,294.00

Producto: 000003612 ESTUDIO DE VUNERABILIDAD EXTERNA DE SEGURIDAD INFORMATICA

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35188	12/11/2014	DEVEL SECURITY, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE	1	\$ 7,910.00	\$ 7,910.00

Producto : 000003851 ELABORACION DE ESTUDIO DE SUELO

Orden	Fecha	Proveedor	Cant.	Precio	Total
35626	21/05/2015	F-C, S.A. DE C.V.	1	\$ 1,159.38	\$ 1,159.38

TOTAL

\$233,642.54