

PREGUNTAS Y RESPUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS ZONA CENTRAL

1 ¿Por qué el Catastro limitó el acceso a la información, de modo que la única forma de consultar sus registros, es teniendo que pasar a asesoría al usuario (a veces por más de una hora) y de remate, toda la información es vendida? Sí, yo sólo quiero ubicar un inmueble para ver quién es el propietario o la matrícula, se tiene que pagar y hacer colas. ¡La información CERTIFICADA se vende nada más!

El CNR por disposición legal está obligado a cobrar por los productos y servicios que ofrece, esto basado en el Art. 6 del Decreto que declara al Centro Nacional de Registros como Institución Pública con Autonomía Administrativa y Financiera. Ante esta situación la información relacionada a la ubicación catastral, listado de parcelarios y matrícula, son servicios que se prestan y tienen su arancel correspondiente, lo cual imposibilita que se proporcionen de forma gratuita.

Ante la inquietud de proporcionar esta información como una consulta, el CNR está comprometido a facilitar la información pública que el usuario requiere, en ese sentido se tomará en cuenta la inquietud manifestada, para crear un sistema que permita realizar las consultas de forma más inmediata, utilizando los equipos puestos a disposición de los usuarios en las correspondientes oficinas del CNR.

2 En el área de Catastro ¿Qué medidas están tomando para mejorar el servicio?

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:

- a) Notificaciones de resoluciones vía correo electrónico
- b) Notificaciones de inspección de campo por correo electrónico con anticipación
- d) Pronta respuesta en los trámites, en base a situaciones específicas en los ingresos de las correcciones
- e) Cumplimiento de los tiempos en Revisión de Proyectos, los cuales fueron bajados en un 20% de 33 días a 26 días
- f) Notificar a los colindantes de los servicios o modificaciones que se están realizando en una parcela.

3 ¿Por qué no es posible consultar por internet toda la información que tiene el Registro de forma gratuita, tal y como se puede hacer viniendo personalmente al CNR? Igual si uno necesita un documento certificado por el CNR, se compra. Por ejemplo el Diario Oficial puede consultarse online y tiene un sello de agua que dice: "Valido solo como referencia".

El CNR cuenta con un servicio de consulta desde la comodidad de su hogar, con la información necesaria para que Ud. conozca la situación del trámite que está llevando en la Institución. Si Ud. desea un servicio más personalizado y que le brinde una mayor información, puede contratar el servicio en línea que le ofrece nuestra Institución.

A la fecha, el RPRH tiene habilitada en línea la consulta sobre el estado del trámite de su documento presentado para inscripción o alguna solicitud de certificación. Basta con colocar el número de presentación del documento.

Por otra parte, debido al carácter público de la información, desde que el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca ha adoptado el sistema informático, las personas usuarias pueden acceder a los datos de las inscripciones tanto de la forma tradicional, a través de libros, folios o en las computadoras puestas a su disposición en nuestras oficinas.

En cuanto a los servicios en línea, debemos aclarar que en razón de la prohibición establecida en el art. 50A de la Ley de Tarifas vigente, el CNR no puede prestar servicios de manera gratuita, y la transmisión de datos vía electrónica es un servicio adicional puesto a disposición de la población; existen dos modalidades, con acceso o sin acceso a imágenes, y tiene un valor mensual de \$150.00 y \$300.00 respectivamente.

También estamos considerando poner a disposición otros servicios en línea, que evite que las personas deban apersonarse a nuestras oficinas, pero ello involucra una importante inversión institucional, y por nuestra autonomía administrativa y presupuestaria, no podemos prestarlo gratuitamente.

4 ¿La presentación 201501002826 fue observada en marzo de 2015 esta observación no es válida porque el formulario al que se hace referencia es de uso interno (catastral y no público) El 03 de junio es denegado ¿Qué está ocurriendo?

Efectivamente el formulario es de uso interno institucional, mas el documento se observó por no estar conforme con sus matrículas, se ha presentado escritura de rectificación. Se enviará de nuevo en esta fecha a Catastro, para un nuevo informe en el que se verifique si con la rectificación que han presentado han subsanado las observaciones. Si está de conformidad se procederá a nueva calificación por la Registradora responsable.

5 ¿Qué ocurre con el expediente 5736-14, para conocer porque no se inscribe la presentación N°201207004843 del Departamento Cuscatlán?

En el procedimiento registral correspondiente a esta presentación, se propuso un recurso de apelación que fue remitido a la Dirección de RPRH, para su correspondiente gestión, el cual no se terminó porque el interesado presentó un escrito de desistimiento de su recurso, lo que generó que el instrumento al que se refiere la presentación se devolvió al registro de su procedencia.

6 ¿Por qué no hay uniformidad de criterios registrales?

Se procura uniformizar los criterios catastrales a través de reuniones periódicas entre las jefaturas, cuyas conclusiones son transmitidas a los técnicos de cada oficina. Adicionalmente, si existen esfuerzos conjuntos entre Registro y Catastro para establecer vínculos de comunicación más efectivos, de cara a la atención al usuario, para ello se han incorporado y reactivado, tanto reuniones conjuntas como talleres prácticos registro-catastro, para mejorar los aspectos que el usuario nos demanda.

En Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas, se están haciendo esfuerzos por la homologación de criterios registrales, buscando que en una correcta aplicación de la ley y en respeto a la autonomía del Registrador, se dé certeza jurídica al usuario, de tal manera que cuando presente sus documentos, tenga la seguridad de que si están en apego a la ley y su reglamento, no habrá problemas con la inscripción.

Se han reactivado las Mesas de Registradores y se va a empezar a publicar lineamientos jurídicos emanados de esas mesas y aprobados por el Consejo Directivo del CNR.

7 Para los 5 Directores, ¿Qué están haciendo para mejorar los servicios y evitar tanta queja?

Instituto Geográfico y del Catastro Nacional

Para el caso del área de Catastro se realizan talleres con el personal y se retoman las sugerencias de mejora expresadas por los usuarios a fin de mejorar integralmente los servicios pero, sin dejar de cumplir las disposiciones legales y administrativas que se nos indican por la Administración Superior. Sobre las quejas se atienden una a una, retroalimentando al personal sobre aquellas que se han dado por error en los procedimientos y cada queja es documentada a fin de que la misma sirva como ejemplo a otras instancias del catastro, para no cometer el mismo error si es el caso. Desde la DIGCN y de acuerdo a las estadísticas mostradas en la Rendición de Cuentas, se está buscando que las mismas sean las menos posibles y que el compromiso hacia la excelencia sea el que predomine en la atención al usuario.

Registro de la Propiedad Intelectual

Como mejora en los servicios se ha rediseñado el proceso incluyendo la calificación integral lo cual ha impactado en la reducción de tiempos de respuesta.

Para reducir la generación de quejas se ha continuado con las capacitaciones al personal con temas jurídicos y de atención al usuario, así mismo se brinda apertura a los usuarios a presentar sus observaciones, sugerencias, consultas o quejas; se han instalado las mesas de Registradores, de igual manera se ha establecido un control de calidad previo a la entrega de los servicios que se brindan.

Registro de Garantías Mobiliarias

En razón de su naturaleza electrónica, el Registro de Garantías Mobiliarias ha presentado y propuesto un Protocolo de atención al cliente que incluye el canal presencial, telefónico y virtual, incluyendo la atención de usuarios ante caídas del sistema o la base de datos, la cual estar muy pronto para ser consultada en nuestra página. En atención a lo anterior el Manual de Protocolo de Atención al Usuario, pretende brindar servicios a través de medios virtuales de alta tecnología con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios al Registro de Garantías Mobiliarias. La adopción de esta herramienta permitirá que el personal del Registro de Garantías Mobiliarias conozca el compromiso de la entidad frente a la prestación de los servicios, y genere una comunicación basada en la aplicación de los principios y valores éticos promulgados por la misma.

El Servicio al usuario se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa, pretendiendo incrementar la confianza en la administración pública, mejorar trámites, atención de quejas y acceso a la información para los ciudadanos, poniendo al servicio de la comunidad un mejor Estado. Se ha implementado un mecanismo de mensajería postal a través de un Convenio con Correos a efecto de llevar a domicilio las certificaciones y constancias que emite el Registro de Garantías Mobiliarias que se solicitan en línea. Se está trabajando en la reforma a la Ley de Garantías Mobiliarias y su Reglamento a efecto de realizar modificaciones al Sistema Informático y volverlo más ágil y amigable para los usuarios. El servicio de inscripciones en línea del Registro es de 24 horas los siete días de la semana y la entrega de certificaciones y constancias solicitadas se ha disminuido a 8 horas hábiles. Se presentado un anteproyecto de reforma a los aranceles con el objeto de disminuirlos, a efecto de que el Registro sea más accesible a los usuarios, especialmente aquellos entes financieros que dan mayor acceso al crédito a microempresarios o comerciantes de escasos recursos que dan en garantía bienes muebles para iniciar o constituir un negocio. Se han realizado jornadas de divulgación y capacitación legal y técnica para diversos sectores, entre ellos, Bancos, financieras, despachos Jurídicos, empleados del CNR, Jueces y Secretarios Judiciales y se está preparando una nueva jornada para el tercer trimestre del presente año.

Registro de Comercio

En el primer trimestre de este año se dio inicio al rediseño del proceso, con el objetivo de unificar labores, sistemas, y personal para brindar un mejor servicio a nuestro usuario en atención al flujo de documentos; la remodelación del área de atención al usuario, haciéndola más funcional; se han reducido los tiempos de respuesta de las solicitudes, brindando un servicio más oportuno; se han creado oficinas regionales en San Miguel para la zona oriental (Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión) y en Santa Ana para la zona occidental (Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate) para acercar nuestros servicios al usuario; se brinda servicio de inscripción de sociedades y primera vez de matrícula de comercio en línea a través del portal Miempresa.gob.

Se cuenta con servicio de Ventanilla Exprés, que se presta cuando ante la necesidad de un usuario de agilizar un servicio y con el pago del arancel respectivo más un adicional por la urgencia, se le presta el servicio en 24 horas.

Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas.

Se da respuesta dentro de los plazos establecidos para cada actividad; se ha actualizado el lugar de notificación del usuario para dar información oportuna; se capacita regularmente al personal de atención y asesoría, para que apoyen al usuario en sus gestiones. Cuando existen quejas, se atienden oportunamente para aclarar la inconformidad del usuario y resolvemos las inquietudes para satisfacción mutua.

Se están revisando procesos que han mostrado dificultades como la base de comunes y los SISOR, buscando darles solución, que mejorará los servicios.

Se tiene servicio de entrega de documentos a domicilio, a través de un convenio con Correos de El Salvador.

8 En el marco de la política pública de Propiedad Intelectual, ¿Qué participación o cooperación horizontal otorga el CNR con SECULTURA al desarrollo de las empresas creativas innovadoras para generar beneficios a los pueblos originarios?

El Registro de la Propiedad Intelectual es parte del Consejo Nacional y del Comité Técnico de la Política Nacional de Propiedad Intelectual. Brindamos asistencia técnica especializada a todas las instituciones públicas y privadas. A su vez dentro del programa de sensibilización y difusión permanente, apoyamos iniciativas del Viceministerio de Ciencia y Tecnología y al Viceministerio de Economía. Apoyamos a los sectores productivos en los objetivos de dichos sectores para proteger sus productos originarios, a través de marcas colectivas, indicaciones geográficas y denominaciones de origen, y a su vez somos miembros propietarios de la mesa multisectorial de pueblos originarios, que es promovida por SECULTURA. Hemos participado activamente en la redacción de la Política sobre pueblos indígenas.

9 ¿Se implementará servicio exprés en Propiedad Intelectual?

Se cuenta con servicios extraordinarios y expeditos como el depósito de obras, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes y servicio en línea de precalificación de activos intangibles de propiedad intelectual.

Se están evaluando nuevas iniciativas a favor de nuestros usuarios, entre las que está la ventanilla exprés.

10 ¿Cómo se registrarán las artesanías, puesto que no es personal sino colectiva?

Pueden ser protegidas como obras aplicadas a la industria, siempre que sean originales y tengan un valor artístico y pueden distinguirse a través de una marca individual, colectiva o indicación geográfica, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico tales como Ley de Propiedad Intelectual y Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos.

11 Deseo en nombre del Consejo Nacional de la Judicatura, brindar un profundo agradecimiento por nuestra participación en este proceso de Rendición de Cuentas y aprovecho esta oportunidad para consultar en que proceso de implementación se encuentra la aplicación del tratado de Nagoya, para la protección de los conocimientos tradicionales, protección al folklore y explotación de recursos genéticos y que participación tiene el CNR.

Con relación al "Protocolo de Nagoya sobre acceso a los recursos genéticos y participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de su utilización al Convenio sobre la Diversidad Biológica", no es posible implementarse debido a que no ha sido ratificado por El Salvador, y dada sus actualizaciones a través de actas, tales como la de Cartagena, requerirá un análisis jurídico a fin de determinar el manejo de las figuras como consentimiento previo informado, distribución equitativa de beneficios y otros instrumentos de aplicación y protección. Una vez entrado en vigor el Protocolo de Nagoya las entidades competentes para su administración y aplicación serán entre otras el MAG y MARN. Con respecto al folklore no se encuentra regulado en el Protocolo de Nagoya, existiendo una negociación a nivel internacional en la sede de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), a fin de determinar si dicha categoría debe ser protegida a través de una declaración de alto nivel, un tratado internacional u otras formas.

12 ¿Tiene la institución en puerta un proyecto que les ayude a la actividad de actualizar los derechos registrales en todos los Registros?

En efecto, se están revisando todos los aranceles del CNR, estamos iniciando con Registro de Garantías Mobiliarias y Propiedad Intelectual; pero es un proceso de naturaleza integral.

13 ¿Qué hace el CNR (autoridades) ante presentación de difamación de usuarios a empleados, la proyección a empleados?

Cuando las denuncias llegan a la Dirección Ejecutiva, no se puede determinar a priori la naturaleza de las mismas, por tal razón son investigadas con el objetivo de que la institución se pueda acercar lo más posible a la verdad objetiva. De lo que se trata es de ir al fondo de la denuncia de un usuario, investigación que puede traer consigo el que se desvirtúe la denuncia o que se compruebe.

En todo caso, CNR tiene que proteger a su personal, pero también estar atentos a las irregularidades denunciadas, que lamentablemente en muchos casos se han comprobado.

14 A pesar de la calidez que mencionó el Director Ejecutivo, algunos de los empleados no lo aplican. ¿Por qué?

El servicio cálido a las y los usuarios es una cultura; parte de la comprensión de que esas personas merecen toda nuestra consideración, no como un favor sino como nuestra responsabilidad, asumida cuando aceptamos el rol de servidores públicos, que supone dar buena atención, de calidad y calidez.

Se tiene en proceso la construcción o reforzamiento de esta cultura; algunos miembros del personal la viven con mucha naturalidad, pero con otros y otras, con los menos se está construyendo cultura de calidad y calidez.

15 ¿Porqué a pesar de los errores del pasado en el CNR no acceden a realizar correcciones en sus bases de información?

Claro que se está trabajando en hacer correcciones, pero el problema es tan grande y de tan larga data, que no se pueden hacer de manera precipitada, pues la consecuencia sería más grave y más profundo. Se trabaja por ejemplo en resolver la base de datos de comunes y los llamados REGISALES, entre otros.

16 ¿Como miembros del IGCN, nos parece que merecemos una explicación sobre la forma en que se eligió al nuevo Gerente ubicado en la Casona, nos parece que no hubo transparencia y se eligió sin haber concurso, no se convocó para aplicar a dicha plaza? Por favor merecemos una explicación.

En la elección del nuevo Gerente y el Coordinador de la Gerencia de Información Territorial, hubo la mayor transparencia, ya que el punto de partida estuvo en la realización de un trabajo conjunto con la Dirección Ejecutiva, quien planteó un problema y encontró en las personas nombradas, la propuesta de solución, muy técnica y muy profesional, es decir, las plazas no se adjudicaron de manera antojadiza, las personas nombradas, se las ganaron demostrando capacidad y compromiso. Situación que en su

momento se le planteó al señor Director de IGCN, quien puede ampliarles esta respuesta.

17 En el CNR, uno de sus problemas en San Salvador, es la falta de parqueos. ¿Existe algún proyecto para resolverlo? ¿Habrá más parqueo para los usuarios?

Encontrar solución a este problema es una misión permanente de la Administración; poco a poco se van buscando respuestas pequeñas. A partir del 15 de julio 2015 se contará con 12 parqueos exclusivos para usuarios, los que sumados a los 44 con los que ya se cuenta, aporta a la solución.

También se está buscando una solución estructural al problema, que es la construcción de un parqueo, pero es un proyecto a mediano plazo.

19 ¿Se está combatiendo la corrupción en las departamentales y oficinas centrales del CNR?

Toda denuncia que se recibe se está atendiendo y sometida a una profunda investigación; el combate a la corrupción, que consideramos que es de una minoría que hace mucho daño a la Institución, es una de las tareas prioritarias de esta Administración; se está dando seguimiento a varios casos, los que de comprobarse van a ser sancionados hasta con terminación de contratos, además se van a seguir haciendo denuncias a la Fiscalía General de la República en los casos en los que amerite.

20 Si se habla de austeridad, que explique el Director de IGCN ¿Porque tiene un grupo especial de Asesores y de sus viajes, que son costeados por la institución, cuanto se estaría ahorrando la institución?

En relación a que se cuenta con un equipo especial de Asesores, se aclara que la DIGCN cuenta con personal de apoyo, que brinda asesorías en términos jurídicos y técnicos a usuarios externos e internos, el personal de apoyo no son Asesores del Director del IGCN, es personal que contribuye a la resolución de casos, investigaciones técnicas y jurídicas solicitadas por las Oficinas de Mantenimiento Catastral a nivel nacional, la Dirección y Sub Dirección Ejecutiva, Inspectoría, UAIP y otros, en ese sentido es un equipo técnico-jurídico colaborador al servicio del CNR y de sus usuarios externos. Es de hacer notar que la DIGCN no cuenta para atender temas jurídicos, con personal en las delegaciones, por lo que se canalizan esos temas hacia el área jurídica de esta Dirección. Así mismo, este personal analiza y emite opinión sobre diferentes casos que requieren que sean analizados por un equipo de trabajo diferente a las Oficinas de Mantenimiento Catastral, a solicitud de diferentes instancias.

En relación a este tema, como lo externo el señor Director Ejecutivo el día del evento, la participación del Director del IGCN en el exterior, son financiados completamente por el organismo que los organiza, en ese sentido el CNR no incurre en gastos relacionados a

viáticos, pasajes aéreos y hospedaje, todo es cubierto de forma externa al CNR. Es de señalar que el Director del IGCN actualmente tiene a su cargo cuatro responsabilidades relacionadas al que hacer del CNR, Presidencia del Instituto Panamericano de Geografía e Historia (IPGH-OEA), Vocal para Centro América del Comité de Expertos de Información Geoespacial de las Naciones Unidas (GGIM A-ONU), Comisionado Internacional de Límites y Aguas de El Salvador (CILA) y miembro de la Comisión de Especial de Demarcación El Salvador-Honduras (CED), lo cual demanda tiempo y presencia en diferentes momentos y lugares para atender dichas responsabilidades. La DIGCN recibe normalmente al año entre 15 y 20 invitaciones para participar en foros, convenciones, talleres, cursos, simposio, reuniones, etc., las cuales se canalizan hacia las autoridades, siempre y cuando las mismas ofrezcan el financiamiento y así se indique la persona que asistirá si fuera el caso.

21 ¿Por qué el gasto excesivo en la remodelación de la UACI?, pudiendo utilizarse ese recurso para mejorar las áreas de atención al usuario.

La UACI es una unidad que se vincula con muchos usuarios externos, quienes tienen el derecho de ser atendidos en un lugar adecuado y con una buena presentación; de igual forma el personal que en ella labora requiere de un espacio con condiciones adecuadas que les permita desarrollar su trabajo; eso obviamente requiere de una buena inversión, sobre todo que se ha buscado hacer la adecuación del espacio con materiales que en un momento determinado puedan desmontarse y reutilizarse y que al hacerlo no provoque daños al inmueble, esto en cumplimiento y de conformidad a la Ley de Inquilinato y al contrato de arrendamiento del inmueble, para que en caso de devolverse al propietario, se entregue como se recibió.

En UACI no se ha invertido más que en otras áreas, en las que se está buscando adecuadas condiciones de trabajo; la inversión va a continuar en todas las unidades e instalaciones CNR a nivel nacional, de acuerdo a los recursos disponibles.

22 ¿Por qué la Gerencia de Planificación quiere un registro integral? ¿Adónde queda la especialidad de cada Registro, no somos maquila! ¿Las unidades sustantivas son las dueñas del proceso, o no?

La Gerencia de Planificación no sugiere la existencia de un registro integral por sí mismo, sino más bien como resultado de procurar una respuesta efectiva a las demandas de los usuarios y a las exigencias de los tiempos, sin perder de vista la necesidad, conveniencia y viabilidad de atenderlas, considerando puntualmente lo siguiente:

En primer lugar, existe evidencia registrada en las encuestas de satisfacción y en el análisis sobre la gestión de quejas, que para muchos usuarios la prestación de servicios se realiza con procesos que funcionan como entidades aisladas siendo parte del CNR. Lo anterior producto de la frecuencia con que se les requiere gestionar por su cuenta,

pasos o procedimientos o conseguir insumos para su servicio dentro de la misma institución, en una oficina distinta a aquella en la que lo solicitaron, en lugar de que esto se resuelva mediante el funcionamiento de procesos debidamente relacionados e integrados al interior del CNR.

De igual forma, la exigencia de los tiempos relativa a ubicar al país en condición de proveer servicios registrales con estándares internacionales, que posibiliten un ambiente para realizar negocios que contribuya a atraer inversiones, lleva de inmediato a la necesidad de conseguir mayores niveles de eficiencia y eficacia y por consiguiente a buscar en forma decidida la simplificación de los procesos, un propósito igualmente vigente y comprometido como contribución al plan de gobierno, con el fin de proveer a los usuarios, las condiciones que faciliten la inversión nacional, como base para la reactivación económica y la generación de empleo.

Sobre la viabilidad de una potencial unificación de procesos, el planteamiento es que una vez realizada la simplificación de los procesos de los registros y sin pasar por alto la especialización de cada uno y su particular marco legal y normativo, en lo esencial el proceso registral básico tiene una marcada similitud en cada uno de ellos, lo que posibilita plantear la aspiración razonable de pensar como técnica y funcionalmente viable, la posibilidad y conveniencia de un proceso de prestación de servicio registral integrado.

En lo concerniente al funcionamiento de un proceso unificado, como limitante para conservar y salvaguardar la autonomía e independencia registral requerida en todos los casos, es conveniente aclarar que tanto la simplificación como una potencial unificación solo es posible, por medio de una integración y armonización de actividades que se complementen en un solo proceso, teniendo como base el cumplimiento de lo dispuesto por la ley y el marco normativo correspondiente.

Los cambios en el CNR hacia la excelencia están en marcha, esto ha supuesto modificaciones importantes en la forma, contenidos y procedimientos establecidos, algunos de los cuales no han sido adecuadamente asumidos por algunas personas que tenían tiempos laxos y resultados medios.

23 ¿Dónde está la Rendición de Cuentas de la Dirección, Sub Dirección, Recursos Humanos, Auditoría, Mantenimiento que se llevan gran parte del presupuesto, aún los administrativos?

Tanto en el informe como en la presentación hecha por el Sr. Director Ejecutivo, solo se cubren algunos del total de apartados de los resultados de gestión, es decir áreas de gestión específicas y en ningún momento resultados por dependencias, lo cual sucede porque los lineamientos dispuestos por la Secretaría de Participación Ciudadana y Anti Corrupción para la estructuración del informe, así lo establecen, es decir, el informe que

se debe presentar atendiendo lo dispuesto es de nivel institucional y no por áreas organizativas.

Sobre ese criterio en particular, la explicación proporcionada por dicha entidad es que la rendición de cuentas debe hacerse sobre temas específicos priorizados por la citada Secretaria, con el fin de conseguir eventos en los que el tiempo dedicado a explicar los resultados de la gestión, sea razonablemente menor al asignado a promover la participación de los ciudadanos y escuchar sus recomendaciones. El tiempo recomendado para todo el evento es de un máximo de dos horas, de las cuales el asignado a la exposición de resultados es de tan solo media hora, siendo esta la razón primordial para cubrir únicamente las áreas de gestión sugeridas, ya que con ese fin el alcance de contenidos cubiertos en el informe, están preestablecidos con formatos recomendados que no son muy detallados.

En vista de lo anterior, el informe es institucional y de esa manera válido para representar los resultados de todas las áreas y dependencias del CNR y en el caso particular de la Dirección y Subdirección Ejecutiva, siendo estas las instancias responsables de la conducción del quehacer institucional y habiendo sido el expositor principal del informe el Director Ejecutivo, presentándolo en todas sus partes en condición de cosa propia; el mismo es por tanto resultado y fiel reflejo de la gestión realizada por tales instancias en todas las áreas de su responsabilidad y competencia.

24 ¿Qué mecanismos están realizando para minimizar las estadísticas de quejas?

En vista que la atención de las quejas y sugerencias de puede requerir de consideraciones particulares, en función de las características propias de cada servicio, las respuestas específicas para cada registro o proceso prestador de servicios son las siguientes:

Registro de Garantías Mobiliarias

1) En razón de su naturaleza electrónica, el Registro de Garantías Mobiliarias ha presentado y propuesto un Protocolo de atención al cliente que incluye el canal presencial, telefónico y virtual, incluyendo la atención de usuarios ante caídas del sistema y base de datos, la cual estará muy pronto para ser consultada en nuestra página.

La adopción de esta herramienta permitirá que el personal del Registro de Garantías Mobiliarias conozca el compromiso de la entidad frente a la prestación de los servicios, y genere una comunicación basada en la aplicación de los principios y valores éticos promulgados por la misma.

2) La atención al usuario de manera presencial se realiza durante toda la jornada laboral (7:30 a.m. a 16:00 p.m.) sin cerrar al mediodía.

- 3) Se ha implementado un mecanismo de mensajería postal a través de un Convenio con Correos a efecto de incluir al RGM en el esfuerzo de llevar a domicilio las certificaciones y constancias que emite el Registro de Garantías Mobiliarias que se solicitan en línea.
- 4) Se está trabajando en la reforma a la Ley de Garantías Mobiliarias y su Reglamento a efecto de realizar modificaciones al Sistema Informático y volverlo más ágil y amigable para los usuarios.
- 5) El servicio de inscripciones en línea del Registro es de 24 horas los siete días de la semana y la entrega de certificaciones y constancias solicitadas se ha disminuido a 8 horas hábiles.
- 6) Se ha presentado un anteproyecto de reforma a los aranceles con el objeto de disminuirlos, a efecto de que el Registro sea más accesible a los usuarios, especialmente aquellos entes financieros que dan mayor acceso al crédito a microempresarios o comerciantes de escasos recursos que dan en garantía bienes muebles para iniciar o constituir un negocio.
- 7) Hemos realizado jornadas de divulgación y capacitación legal y técnica para diversos sectores, entre ellos, Bancos, financieras, despachos Jurídicos, empleados del CNR, Jueces y Secretarios Judiciales y se está preparando una nueva jornada para el tercer trimestre del presente año.

Registro de Comercio

Pretendemos ser más eficientes en nuestro trabajo, proporcionando respuesta dentro del plazo establecido para cada actividad, actualizamos el lugar de notificación del usuario para informarle oportunamente; capacitamos regularmente al personal de atención y asesoría, para que ayuden al usuario en sus gestiones. Cuando existen quejas, las atendemos oportunamente para aclarar la inconformidad del usuario y resolvemos las inquietudes para satisfacción mutua.

Instituto Geográfico y del Catastro Nacional

Como parte del proceso de mejora continua establecido y soportado por el Sistema de Gestión de Calidad implementado, permanentemente se están tomando medidas para mejorar el servicio prestado y por ende, reducir el número de quejas. Entre estas acciones como las más importantes se tienen las siguientes:

- 1) Presentación de propuesta de rediseño de procesos en los diferentes servicios y áreas del IGCN.
- 2) Reducción de las metas de tiempo ciclo en un 20%.

- 3) Acciones para reducir el tiempo promedio de respuesta, también en un 20%.
- 4) Fusión de las áreas de ventanilla de catastro y de atención al cliente y comercialización.
- 5) Implementación de un sistema de notificaciones vía correo electrónico, para reducir las visitas de los clientes a las oficinas.
- 6) Creación y monitoreo mensual del indicador de mora de los servicios
- 7) Incremento de la meta de cumplimiento de tiempo ciclo de un 80% a 90%
- 8) Incremento de la meta de satisfacción al cliente de un 75% a 85%

Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas

Ante la queja recibida se analiza la situación con las personas involucradas para determinar la causa raíz del problema, de tal forma de identificar los aspectos a mejorar o para identificar causas asignables. Algunas quejas pueden tener a la base el desconocimiento de la labor registral, lo cual nos lleva también a trabajar en propuestas para coadyuvar a una mejor cultura registral. En tanto, de forma operativa se está realizando lo siguiente:

- 1) Se ha implementado proyectos de rotación del personal de ventanillas para reducir fatiga y minimizar errores.
- 2) Se está aplicando mecanismo de horarios diferenciados con personal que cubre las ventanillas cuando hay ausencia, con el objetivo de brindar un buen servicio.
- 3) Se está capacitando al personal de ventanilla en el área de atención personalizada al Usuario, para mejorar atención y cortesía.
- 4) Se han implementado mejoras en algunos sistemas para mayor agilización en los procesos.

Registro de la Propiedad Intelectual

En el caso de este registro las medidas tomadas para reducir las quejas son las siguientes:

- 1) Como mejora en los servicios se ha rediseñado el proceso incluyendo la calificación integral lo cual ha impactado en la reducción de tiempos de respuesta.
- 2) Para reducir la generación de quejas se ha continuado con las capacitaciones al personal con temas jurídicos y de atención al usuario, así mismo se brinda apertura a

los usuarios a presentar sus observaciones, sugerencias, consultas o quejas; se han instalado las mesas de Registradores, de igual manera se ha establecido un control de calidad previo a la entrega de los servicios que se brindan.

25 ¿Qué acciones se están realizando para corregir los errores en la desnivelación salarial que dejaron las administraciones anteriores?

Se realizan acercamientos al tabulador salarial, a fin de nivelar al personal con similares responsabilidades.

26 ¿Cuál es el porcentaje del personal que labora en el CNR que esta jubilada, pero que sigue trabajando acá sin darle chance a la gente joven?

72 hombres y 55 mujeres; el retiro por razones de edad es voluntario.

27 ¿Cómo está contribuyendo el CNR en la generación de empleos a los jóvenes de El Salvador? ¿Cuáles son las gestiones que el CNR ha realizado para contribuir en la generación de empleos a los jóvenes y contribuir así al desarrollo del país?

Un promedio de un 90% de las personas contratadas son jóvenes, cuyas edades oscilan entre los 20 a los 35 años, asimismo muchos de los y las jóvenes que han realizado su servicio social y/o prácticas en el CNR, como parte de su formación superior, han sido contratados en la institución, ya sea mediante concurso o selección directa por el buen desempeño de sus actividades.

28 ¿Por qué si los mayores ingresos se encuentran generados por RPRH los salarios de los trabajadores de ese registro son más bajos en comparación de los otros registros?

Porque la Institución se originó de la fusión de dos instituciones gubernamentales y cuyos empleados fueron absorbidos con sus respectivas plazas y salarios, por lo que, se infiere que el personal que vino del IGN de manera general traía mejor remuneración que el del Ministerio de Justicia; no obstante, se tiene mucha conciencia de esta realidad y la Institución paulatinamente está realizando acercamiento al tabulador salarial existente con el propósito de nivelarlos. Pero además, se están buscando otros mecanismos para superar la injusticia salarial evidente en la institución.

29 Ponencia muy buena, solo una observación y es en relación a ¿por qué las altas autoridades están beneficiando a un solo grupo de trabajadores y no a todos en cuanto a beneficios salariales?

Se realizan acercamientos al tabulador salarial, a fin de nivelar al personal con similares responsabilidades.

30 Si el CNR está en austeridad por qué se continúa 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.

No se está contratando personal en plazas que no son necesarias.

31 ¿Por qué las brechas salariales son tan grandes en el RPRH que es el área institucional que genera más ingresos?

Porque la Institución se originó de la fusión de dos instituciones gubernamentales y cuyos empleados fueron absorbidos con sus respectivas plazas y salarios, por lo que, se infiere que el personal que vino del IGN de manera general traía mejor remuneración que el del Ministerio de Justicia; no obstante la Institución paulatinamente está realizando acercamiento al tabulador salarial existente con el propósito de nivelarlos.

33¿Por qué informática es una Dirección en el CNR si no es un negocio? y según su página de información pública son como 100 empleados, ¿qué es lo que tanto hacen? ni los call centers tienen tantos.

La Dirección de Tecnología de la Información (DTI) es la encargada de coordinar y supervisar el eficiente funcionamiento de los sistemas y equipos computacionales en producción, así como las actividades y operaciones de tecnología de la información y telecomunicaciones, que garanticen la operatividad diaria del CNR a nivel nacional. Así mismo, brinda directrices para el correcto uso de equipos, sistemas y aplicaciones informáticas utilizados en el CNR. Actualmente, cuenta un total de 91 personas, de las cuales 2 de ellas desempeñan funciones de ordenanza y dos más de motorista.

Brinda soporte técnico primario con un total de 26 compañeros, a los más de 1500 empleados que utilizan equipos informáticos, distribuidos en las 11 oficinas departamentales que conforman el CNR.

El personal de la DTI administra y supervisa un aproximado de 100 servidores y todo el equipo de telecomunicaciones necesario e indispensable para la transmisión de la información, los cuales permiten la operatividad y producción diaria de los servicios informáticos, proporcionados por el CNR a todos sus usuarios; así mismo, dicho personal brinda mantenimiento preventivo y correctivo a los mismos.

El CNR tiene entre su misión el garantizar la seguridad jurídica de los Registros de Propiedad Raíz e Hipotecas, de Comercio, Propiedad Intelectual, Garantías Mobiliarias y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional; además, todos los procesos que se

realizan en dichos registros y en las áreas administrativas y financieras están automatizados; por ello, la DTI cuenta con personal especializado en la administración y uso de una base de datos solida y confiable (ORACLE).

El desarrollo y mantenimiento de más de 60 Sistemas basados en leyes particulares de cada uno de los Registros de Propiedad Raíz e Hipotecas, de Comercio, Propiedad Intelectual, Garantías Mobiliarias y del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, es realizado por profesionales de la informática conocedores de dichas leyes. Las actividades que se dan en un Call Center no pueden ser comparadas ni en número ni con la complejidad, responsabilidad y seguridad con las que brinda la DTI dentro del CNR.

34 ¿Qué resultado genera la Hipoteca Centroamericana?

El Proyecto de Hipoteca Centroamericana es un proyecto impulsado por el Consejo Registral Inmobiliario de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CRICAP), que a la fecha se encuentra en la fase de ratificación del “Tratado de Creación e implementación de la Hipoteca Centroamericana”, suscrito por los 7 países miembros del CRICAP. La implementación de este Proyecto genera beneficios para la región, entre los que cabe mencionar: mayor seguridad jurídica en las transacciones inmobiliarias, mayor acceso al crédito, promueve la integración social y económica de la región y sienta las bases para un sistema hipotecario regional. El Tratado regula de forma especial la formalización, el proceso registral y la ejecución de la Hipoteca Centroamericana. Es una normativa de carácter supranacional, que tiene prioridad sobre la ley nacional.

Dentro del tema registral, se regula la creación de un registro centroamericano de hipotecas con oficinas en cada país, la figura del registrador centroamericano, plazos y aranceles estandarizados, entre otros. La Hipoteca Centroamericana permitirá un verdadero proceso de integración regional con un alto impacto en el mercado regional.

35 ¿El costo del servicio de ventanilla exprés, es más elevado que el servicio ordinario? ¿Cuánto?

El objetivo es atender la demanda de documentos que los clientes requieren con “carácter urgente”. El servicio se está implementando en forma progresiva a nivel nacional. A la fecha se brinda en la oficina del Registro de Comercio de San Salvador y luego se prestará en RPRH en San Salvador. El costo del servicio de ventanilla exprés adicional al pago del arancel correspondiente por el servicio registral requerido y es opcional para el cliente, quien tiene que solicitarlo a través de la ventanilla especial. El costo del mismo en Comercio es de \$40.00 + IVA para todos los servicios registrales; con excepción del servicio de inscripción de Constitución de Sociedad, cuyo valor es de \$50.00 + IVA.

36 ¿Hasta qué punto se ha aplicado la Política de Austeridad y cuáles han sido los parámetros para no entorpecer el trabajo institucional o el servicio a los usuarios?

El CNR a través de su Consejo Directivo aprobó y emitió su Política de Ahorro y de Austeridad con el Acuerdo 205-CNR/2014 del 1 de octubre de 2014, iniciando su aplicación a partir del mes de octubre de 2014. En este documento se detallan una serie de medidas que implican acciones concretas que se constituyen en los parámetros, para obtener un impacto en la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos en las diferentes actividades que se desarrollan en el CNR, sin perjudicar la demanda de la población, sino que por el contrario se ha asumido el compromiso de proporcionar un servicio más ágil. La Política de Ahorro y Austeridad del CNR, contiene los parámetros que coadyuvan al logro del objetivo principal que consiste en: “Propiciar un óptimo desarrollo institucional, modernizar sus procesos de gestión, impulsar la desconcentración y acercamiento del servicio a la población usuaria, que permita garantizar la seguridad jurídica, impulsando una administración honesta, eficiente y transparente del gasto, promoviendo que éste se ejecute con criterios de austeridad y racionalidad, para garantizar su uso óptimo y eficiente, ejecutando así los proyectos de inversión”.

La aplicabilidad de las medidas adoptadas es obligatoria. Sobre estas disposiciones se da un seguimiento y evaluación constante por parte de la Unidad de Auditoría Interna del CNR y por la Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción. Producto de las evaluaciones, se tienen que los resultados obtenidos en el período de octubre a diciembre de 2014, el CNR cumplió con todos los aspectos de control interno y de aplicación de la Política de Austeridad.

37 ¿Por qué no se dijo nada sobre la ejecución del Proyecto Midiendo El Salvador, el pueblo debe conocer cómo va ese proyecto?

Ya se encuentra disponible en el sitio de gobierno abierto, la Memoria de Labores del proyecto 2014, (<http://api.gobiernoabierto.gob.sv/documents/98128/download>) así como el Informe de avance del Proyecto Midiendo El Salvador a 31 de mayo de 2015 (<http://api.gobiernoabierto.gob.sv/documents/98152/download>). En dichos informes se encuentra de manera detalla los avances por cada uno de sus componentes

38¿Cuál es el presupuesto para el área de comunicaciones y publicidad?

La asignación presupuestaria para gastos de comunicación y publicidad en el presupuesto 2015 es por la cantidad de \$210,855.56; aclarándose que en dicho monto, \$189,245.00 corresponde a recursos destinados a la comunicación relacionada con el proyecto de Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro, y solo \$21,610.56 a comunicación y publicidad institucional del CNR.

LISTADO DE RECOMENDACIONES

1 Que se unifiquen criterios tanto en Registro de la Propiedad y Catastro, para darle un mejor servicio al usuario.

2 Sería bueno que tanto el Director como la Subdirectora, se acerquen para conocer de primera mano, las áreas de trabajo tanto en lo físico como el proceso, porque en ocasiones no autorizan recursos porque desconocen la realidad y solo conocen lo que sus asesores o asistentes les dicen.

3 Apoyo a las unidades de atención al cliente ejemplo: Con personal, capacitaciones, herramientas para el desarrollo de nuestro trabajo y rotación de personal

4 Excelente mensaje al personal. Cuando dice que la actuación debe ser con ética, haciendo lo correcto con honestidad y responsabilidad. Se debe asegurar ese objetivo.

Agradecemos todas las recomendaciones de la ciudadanía, 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 calidez.

LISTADO DE FELICITACIONES

1 Felicitar a las autoridades por agilizar la emisión de documentos mercantiles; ya que años atrás se pagaba adicional para obtenerlos.

2 Excelente gestión en este año, mis felicitaciones sigan adelante, y estoy satisfecho con ser parte de esta institución. Que Dios los Bendiga y los ilumine para las próximas gestiones.

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