



Informe de Rendición de Cuentas

Período junio 20**16**-mayo 20**17**



Agosto de 2017

ÍNDICE	Pág.
PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR EJECUTIVO	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
1. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN	7
2. EL PLAN INSTITUCIONAL (junio de 2016 –mayo de 2017)	8
3. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	9
3.1 Detalle de acciones realizadas según plan	13
3.2 Inversión realizada en infraestructura y equipo	21
3.3 Inversión en talento humano y otros beneficios institucionales	21
3.4 Proyectos no ejecutados y reorientados	24
3.5 Proyectos o programas ejecutados	25
3.6 Servicios prestados a la población	27
3.7 Coordinación interinstitucional	30
3.8 Mecanismos y espacios de participación ciudadana	31
3.9 Planta de personal institucional	33
3.10 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios	35
4. DIFICULTADES ENFRENTADAS	37
5. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	39
6. PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO PERÍODO	42

PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR EJECUTIVO

Con satisfacción y entusiasmo se presenta el Informe de Rendición de Cuentas del Centro Nacional de Registros, correspondiente al período de junio 2016 a mayo 2017, que comprende los resultados de la gestión dentro del actual período de gobierno del Presidente Profesor Salvador Sánchez Cerén y su *Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro*.

El informe se ha preparado de acuerdo a los *Lineamientos para las Rendiciones de Cuentas de las Instituciones del Órgano Ejecutivo y Entidades Autónomas*, (junio-diciembre 2017), brindados por la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción.

La actual administración agradece los esfuerzos armonizados de todas las áreas involucradas que contribuyeron para brindar servicios y productos a la ciudadanía, acorde a la política de la calidad institucional que dice: “Nuestro compromiso es brindar servicios y productos con excelencia”.

Nos complace afirmar que esta administración está comprometida con garantizar los principios de publicidad, legalidad y seguridad jurídica de nuestros usuarios y usuarias, potenciando este compromiso a través de la modernización de sus servicios. Nuestro profundo agradecimiento a la población salvadoreña, por la aceptación y confianza depositada en la presente gestión institucional, la cual está ligada con el cumplimiento de la eficacia, eficiencia, efectividad, excelencia y ética en la prestación de servicios.

RESUMEN EJECUTIVO

El Centro Nacional de Registros a partir del 2014 continuó con la profundización de los cambios institucionales. Esta gestión gira alrededor de transformaciones en tres sistemas fundamentales: Modernización Institucional, Gestión Estratégica y de la Calidad e Información Geográfica.

En esta gestión, a diferencia de años anteriores, el CNR modernizó su proceso de Planeamiento Estratégico y Operativo, con la aplicación de los fundamentos del cuadro de mando integral en perfecto alineamiento con el *Plan Quinquenal de Desarrollo*. Es por ello que durante los últimos tres años se han tenido los siguientes resultados:

1. Reducción significativa de los tiempos de respuesta de los principales servicios que se brindan a la población, con claros impactos de ahorro de tiempo y dinero para los usuarios (as), sin detrimento de la calidad, dado que antes del Gobierno del Cambio(2009), se tenían estándares de tiempos de respuesta más elevados. Reducción por servicios:
 - a. Inscripción de documentos del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas: de un estándar de 10 días hábiles se pasó a 6.1 días promedio.
 - b. Matrículas por primera vez del Registro de Comercio: de 5 días hábiles se pasó a 1.6 días.
 - c. Constancias y Certificaciones del Registro de la Propiedad Intelectual: de 3 días hábiles se pasó a un promedio de 1.6 a 1.1 días hábiles, respectivamente.
 - d. Revisiones de proyectos, verificación e investigación de linderos y vinculación catastral del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional: de un estándar de respuesta de 15 a 30 días hábiles, se pasó a 6.4, 5.5 y 2 días hábiles respectivamente.
 - e. Emisión de constancias de inscripción y certificaciones, del Registro de Garantías Mobiliarias: de 7 horas hábiles se pasó a 1 y 1.3 horas hábiles respectivamente.
2. Creación de tres nuevas unidades institucionales: Unidad de Gestión Documental y Archivos, Unidad de Género e Inclusión Social y la Unidad Ambiental, dando cumplimiento a la normativa legal que se encontraba vigente antes de esta administración
3. Certificación bajo la norma ISO 9001:2015 de los cinco procesos misionales a escala nacional, siendo el CNR la única institución pública certificada con 12 sedes departamentales que brindan más de 300 servicios.
4. Implementación de nuevos servicios para erradicar las prácticas irregulares

que pueden dar lugar a la corrupción, potenciando la simplificación y automatización de los trámites en los principales servicios que brinda el CNR, tales como: servicios en línea (Comercio.gob), pago en línea, ventanilla de atención ágil (Ventanilla *Express*), despacho de documentos mediante la aplicación de la firma biométrica, entre otros.

5. Superación de la desactualización de la información geográfica y catastral que da base a la seguridad jurídica en materia inmobiliaria. Habiendo reducido el desfase de hasta 30 años de la cartografía nacional con personal del CNR y utilizando tecnología de punta; habiendo actualizado a la fecha el 32% de todo el territorio nacional, que abarca la franja marino costera desde el Golfo de Fonseca hasta el Puerto de Acajutla.
6. Presentación de de 91 límites municipales ante la Asamblea Legislativa, de los cuales 88 cuentan ya con su respectivo decreto. Cabe destacar que se ha completado la determinación oficial de límites de 28 municipios, que cubren en su totalidad los departamentos de Ahuachapán y Sonsonate. Esto brinda la oportunidad a las municipalidades de prestar mejores servicios a la comunidad, establecerlos tributos, realizar inversiones, prevenir desastres y desarrollar el municipio de manera general.
7. El CNR ha realizado aportes para la aprobación de la Ley de Firma Electrónica y la Ley de Garantías Mobiliarias. De igual manera, se desarrolló todo el contenido para la aprobación de la Ley Especial Transitoria para la Delimitación de Derecho de Propiedad de Inmuebles en Estado de Proindivisión. Asimismo, se diseñó un dispositivo que permita inmovilizar por un periodo de tiempo las inscripciones que corresponden a los derechos de propiedad inmobiliaria a través de la formulación e impulso del anteproyecto de la “Ley de inmovilización voluntaria de inmuebles registrados” con el propósito de contribuir al combate de la corrupción.
8. Contribución al dinamismo del desempeño económico de la micro, pequeña y mediana empresa, a través de las inscripciones de garantías sobre bienes muebles por un monto de 4 mil 718.6 millones de dólares, en concepto de créditos, en aplicación de la Ley de Garantías Mobiliarias
9. Adquisición de nuevos inmuebles para la construcción de infraestructura propia y moderna, reduciendo significativamente los gastos de arrendamientos, y adquisición de flota vehicular
 - a. Inmueble para la oficina de San Miguel
 - b. Terrenos para las oficinas de La Unión y Chalatenango
 - c. Incremento de la flota de transporte para las inspecciones de campo y misiones oficiales
10. Implementación de proyectos de mejora para potencia el Talento Humano:
 - a. Inauguración y puesta en funcionamiento desde hace dos años de la Escuela de Formación Registral (ESFOR), con más de 3,000 programas

- formativos y de capacitación al personal interno del CNR.
- b. Ajustes salariales, promociones y ascensos, de acuerdo a las capacidades observadas. Todo esto se ha realizado en el marco del presupuesto institucional, tomando en consideración la sostenibilidad financiera.
 - c. Ejecución de la política de “Mi primer empleo”, privilegiando el empleo joven, en el marco de la visión de género e inclusión social.
11. Depuración de la base de datos que contiene registrados los datos de titulares de derechos inscritos en la institución (denominada Base de Datos de Comunes), la cual fortalece la seguridad jurídica de más de un millón de usuarios (as), ahora formando parte del Sistema del Código Único Registral (CUR).
 12. Vinculación y validación del Registro y Catastro, que consiste en la integración de los datos contenidos en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas con los datos del catastro de cada inmueble o parcela; convirtiéndose en toda América Latina en el único sistema registral automatizado con la vinculación registro catastro.
 13. Implementación de la *Política de Ahorro y Austeridad del CNR* con el desarrollo de las siguientes medidas: racionalización de la contratación de nuevo personal; uso de vehículos institucionales exclusivo para fines laborales; uso racional de combustible; ahorro de energía eléctrica, agua potable y telefonía; uso adecuado de papelería y reciclaje, lo cual ha permitido a la institución aprovechar las economías en nuevas inversiones y mantener el equilibrio presupuestario, alcanzado desde 2014 a mayo de 2017 un monto de \$6,156,230.38.

Durante los últimos 3 años, se han proporcionado más de 3 millones de servicios a los usuarios (as) del CNR. Se ha inscrito un total de 6,510 nuevas empresas de personas jurídicas y 1,723 nuevas empresas de personas naturales, generándoles seguridad y estabilidad para la realización de sus actividades comerciales y contribuyendo con ello a la actividad de la economía nacional.

Así mismo, se destaca la inscripción de 20,614 nuevos signos distintivos, 203 nuevas patentes y 2,228 nuevas obras artísticas y literarias, lo cual muestra un creciente esfuerzo innovador que refleja el fortalecimiento de la economía, la cultura nacional y el emprendimiento.

Finalmente se presenta un resumen de:

- Las contrataciones y adquisiciones celebradas por medio de licitaciones, libre gestión o contratación directa, de acuerdo a lo estipulado por la *Ley de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales* (LACAP).
- La gestión financiera y ejecución presupuestaria, mostrándose el detalle de las

cifras concernientes a los presupuestos de ingresos y de egresos, y la comparación entre lo aprobado y lo ejecutado.

- Las proyecciones para el próximo período, considerándose conveniente informar a la ciudadanía sobre los retos pendientes que la institución se compromete a superar en el próximo período de gestión.

1. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

La metodología adoptada para el proceso de Rendición de Cuentas se describe, de manera breve, a través del siguiente detalle:

- a. La Dirección Ejecutiva, con fecha 25 de abril de 2017, emitió acuerdo para la constitución de la Comisión Institucional para la Rendición de Cuentas (CICR), integrada por la Unidad de Acceso al a Información Pública (UAIP), la Gerencia de Comunicaciones (GC), la Gerencia de Planificación (GP), la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA) y un Asesor Institucional con el propósito de iniciar el proceso de planificación y ejecución de la Rendición de Cuentas del período junio de 2016 a mayo de 2017.
- b. El 22 de mayo, la CIRC presentó para aprobación de la Dirección Ejecutiva la hoja de ruta para efectuar las actividades que conllevan la ejecución de este proceso. Posteriormente, se atendieron nuevas disposiciones de la Presidencia de la República, en el sentido de territorializar todo el proceso, por lo que se fijó la realización del evento de rendición de cuentas de la institución para el día 31 de agosto en San Salvador y se acordó que el CNR realizaría rendiciones de cuentas en cada una de las cabeceras departamentales, a fin de cumplir con los *Lineamientos para las Rendiciones de Cuentas de las Instituciones del Órgano Ejecutivo y Entidades Autónoma (junio-diciembre 2017)*.
- c. Por segundo año consecutivo, se realizó la consulta pública previa, con el propósito de recolectar información de las preferencias de los usuarios (as) sobre el tipo de información que quieren conocer acerca del CNR y los mecanismos mediante los cuales desearían obtener la información. Este proceso fue implementado a partir del 18 de mayo al 19 de junio de 2017 y los resultados de la consulta previa fueron procesados, habiendo reflejado que los usuarios desean conocer principalmente información acerca de los servicios y finanzas del CNR, a través de redes sociales de manera interactiva, eventos públicos y de forma impresa.
- d. Previo al evento principal de Rendición de Cuentas, a realizarse en las oficinas

centrales, este informe estará disponible a la población en el sitio web del CNR: www.cnr.gob.sv, para que los interesados conozcan los resultados de las gestiones realizadas por la administración durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2014 al 30 de mayo de 2017.

2. EL PLAN INSTITUCIONAL (junio de 2016–mayo de 2017)

El Centro Nacional de Registros mantiene la ruta del desarrollo institucional, mediante la ejecución de los *Planes Operativos Anuales* construidos sobre la base del *Plan Estratégico Institucional*, diseñado en el primer año del presente quinquenio 2014-2019.

Gráfico No. 1
Cumplimiento institucional promedio del POA
junio-diciembre/2016

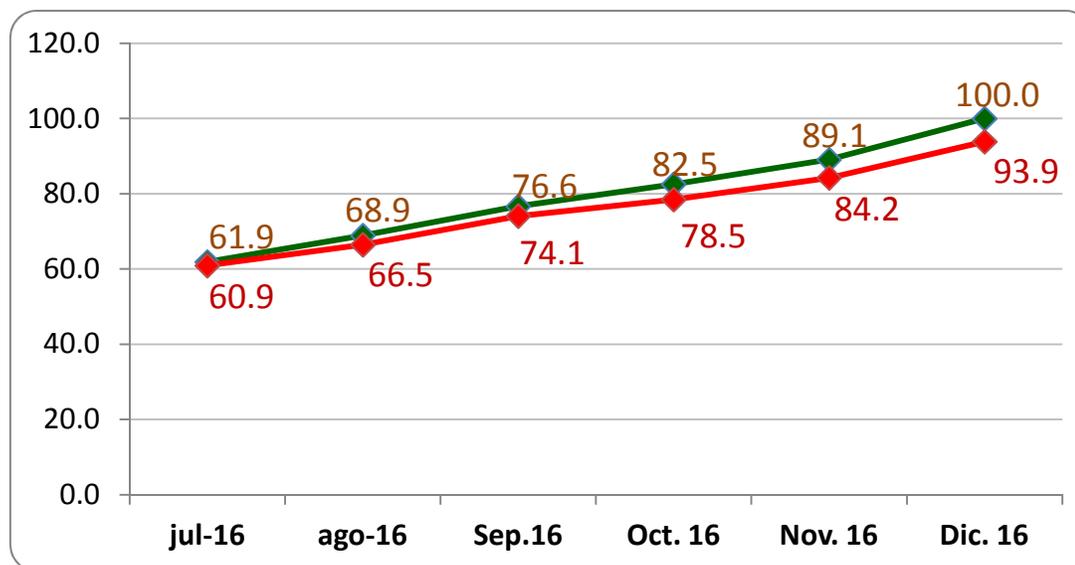
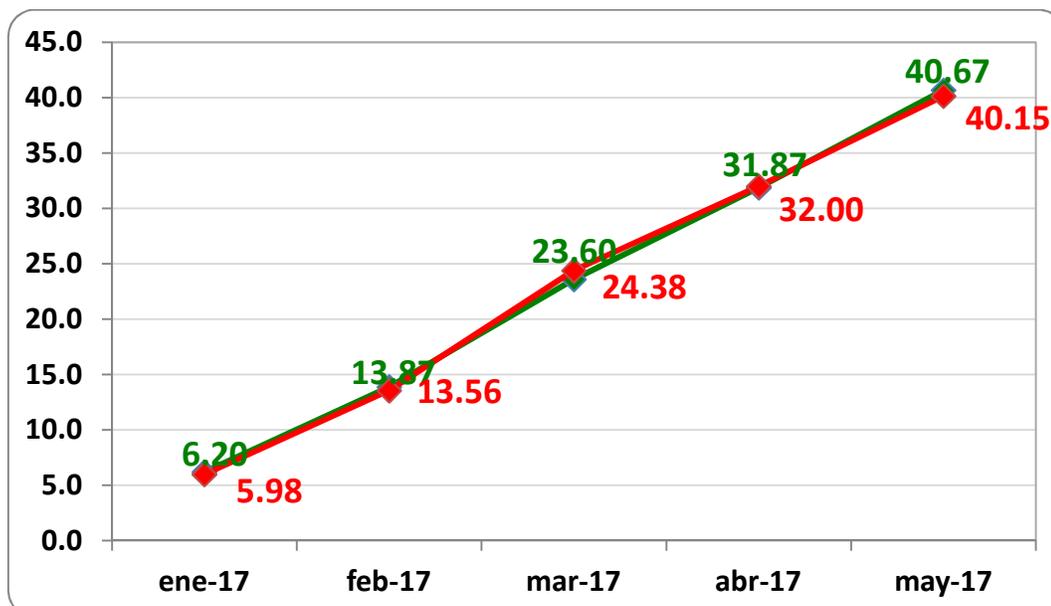


Gráfico No.2
Cumplimiento institucional promedio del POA
enero- mayo/2017



La administración actual ha utilizado el *Plan Operativo Anual* no solo como una herramienta de gestión que impulsa el cumplimiento de los compromisos adquiridos a través del Plan Quinquenal de Desarrollo

3. GESTIÓN ESTRATEGICA INSTITUCIONAL

La actual administración encontró una institución con procesos certificados bajo la norma ISO 9001:2008. En este sentido, se realizaron esfuerzos para que el CNR, como una institución moderna y con enfoque a la mejora continua, en noviembre de 2016, lograra la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, cumpliendo así con los objetivos trazados en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC), siendo la segunda institución del sector público en el país en alcanzar este tipo de actualización en su certificación. Esto constituye una evidencia de que la estructura del SGEC está operando adecuadamente. Dicha estructura está conformada por: Consejo Directivo, Consejo de la Calidad, Comisión de la Calidad, Comités de la Calidad y Equipos de Mejora.

Actualmente se cuenta con 20 procesos modelados e igual número de Comités de Calidad, que de manera periódica se encuentran analizando el cumplimiento de los indicadores, metas, objetivos, etc. para el buen desempeño de la institución.

Además, se han constituido a través de acuerdo ejecutivo tres equipos de mejora que buscan postularse para participar al Premio al Reconocimiento de

Mejores Prácticas, que promueve la oficina administradora del premio ES Calidad de la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado de la Presidencia de la República. También se ha iniciado el proceso de planificación para postular a la institución al Premio Salvadoreño a la Calidad, desafío que esta administración está asumiendo.

Figura No. 1
Estructura del Plan Estratégico Institucional

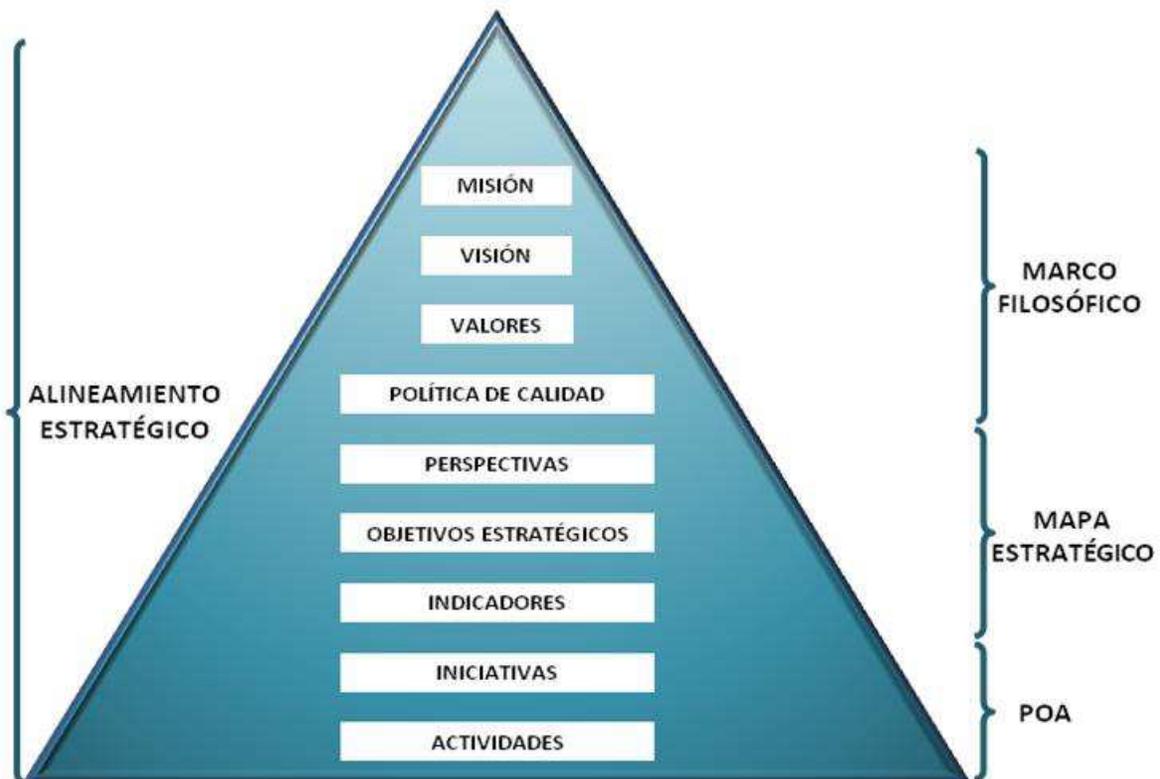
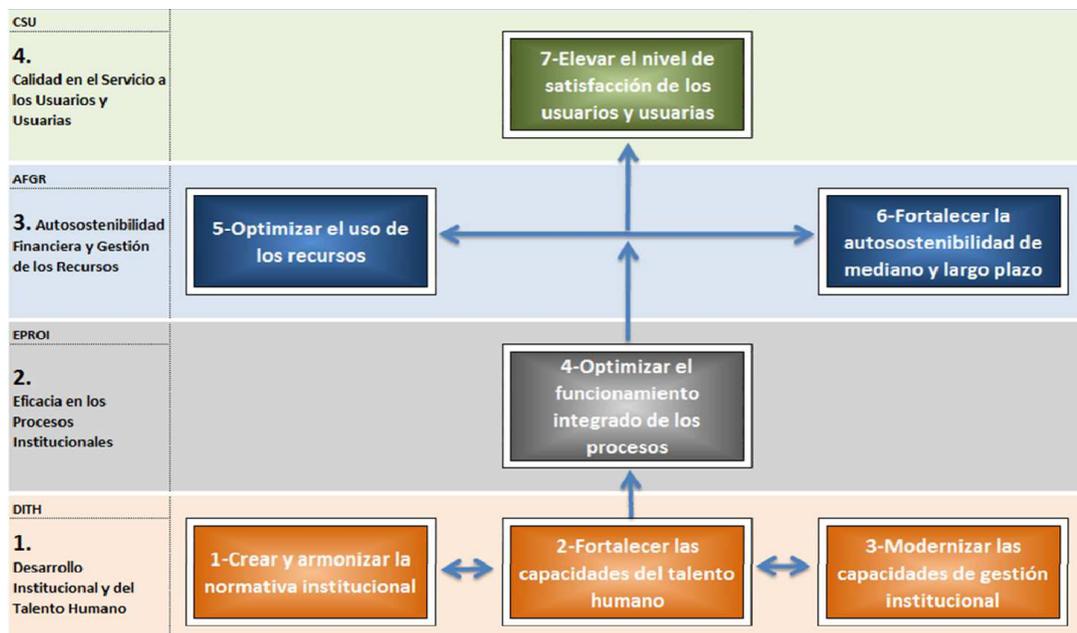


Figura No. 2
Mapa estratégico institucional



El mapa estratégico institucional presenta, por perspectiva, los 7 objetivos estratégicos planteados para el período 2014- 2019, los cuales son medidos a través de indicadores, que a su vez son activados por iniciativas estratégicas. Estas son las que dan la pauta para la formulación del *Plan Operativo Anual*.

A este mapa le corresponde su respectivo cuadro de mando integral (CMI), que se observa a continuación:

Cuadro No. 1
Cuadro de Mando Integral

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Número de Actividades POA por año		
		2015	2016	2017
7.-Eleva el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	27	31	24
	15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	10	6	7
6.-Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo	14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	24	30	18
5.-Optimizar el uso de los recursos	13.-Costo promedio de servicios prestados	3	3	2
4.-Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	29	40	34
	11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	19	6	5
	10.-Índice de automatización de los procesos	18	24	18
3.-Modernizar las capacidades de gestión institucional	9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	7	2	1
	8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	2	2	1
	7.-Índice de hacinamiento	12	10	4
	6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	26	44	72
	5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados	9	6	6
	4.-Índice de instancias nuevas funcionando	3	1	1
2.-Fortalecer las capacidades del talento humano	3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	24	18	16
1.-Crear y armonizar la normativa institucional	2.-% de leyes y normativas armonizadas	16	6	5
	1.-% de leyes y normativas creadas	19	10	6

El *Plan Estratégico Institucional 2014-2019* (PEI) guarda una estrecha relación con el *Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019* (PQD) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tal y como se muestra en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Contenidos del PQD relacionados con CNR			PEI Compromisos CNR
		Objetivo PQD 2014-2019	Estrategias	Líneas de acción	
ODS 8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Objetivo 1: Dinamizar la economía nacional para generar oportunidades y prosperidad a las familias, las empresas y al país.	E.1.2. Desarrollo de las capacidades productivas y competitivas de las medianas, pequeñas y microempresas (MIPYMES) y su articulación a las dinámicas de la economía territorial, nacional e internacional. E.1.10. Desarrollo del turismo sostenible: “El Salvador: un destino encantador”.	L.1.1.5. Facilitar la inversión y los negocios, por medio de elevar la calidad de los trámites y servicios públicos y haciéndolos más eficientes.	Simplificar los trámites para la prestación de servicios, a través de la transformación de los procesos, la estructura organizativa y el marco normativo del CNR. Facilitar y simplificar los trámites para la apertura de nuevos negocios. Desarrollar un Sistema de Información Geográfica a Escala 1:25000.
ODS 9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.			L.1.10.2. Fomentar la inversión turística, como generadora de empleo e ingresos, a través del Programa de Desarrollo Turístico de la Franja Costero-Marina y la viabilización de polos turísticos como el Icacal y el Cerro Verde.	
ODS 12	Garantizar modalidades de consumo y protección sostenibles.				
ODS 14	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.				

Alineamiento entre el PEI, PQD y ODS

3.1 DETALLE DE ACCIONES REALIZADAS SEGÚN PLAN

a. La administración, en función de velar por el cumplimiento de normativas relacionadas con la igualdad e inclusión social, tales como: *La Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres*, la *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres* y la *Ley de Equiparación de Oportunidades*, creó la Unidad de Género e Inclusión Social, mediante acuerdo No. 129-CNR/2015 de Consejo Directivo del CNR. Esta unidad inició sus funciones en agosto de 2016, con el objetivo de incorporar el principio de igualdad y no discriminación en las políticas, planes, programas, proyectos, normativas y acciones institucionales. Esto ha permitido realizar, entre otras cosas, lo siguiente:

- Atención de 21 quejas de violencia por razón de género, acoso laboral y

- quejas por expresiones y acciones de discriminación hacia personas con discapacidad y/o por su edad o género.
- Desarrollo de 14 talleres de sensibilización sobre las normativas de igualdad, investigación, sanción y atención de quejas de violencia de género y derechos humanos.
- b. Desde 1998 la *Ley de Medio Ambiente* exigía que toda institución del Estado deberían de contar con una unidad encargada de brindar apoyo en materia ambiental a todas las dependencias de la institución, así como diseñar planes, políticas, programas y actividades que generen una conciencia ambiental. En vista de ello, el Consejo Directivo creó la Unidad Ambiental, mediante acuerdo No. 130-CNR/2015, por lo que la misma inició sus funciones en noviembre de 2016, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido por la Ley. De esta manera se han realizado, entre otras, las siguientes acciones:
- Difusión y sensibilización ambiental a través de 22 charlas impartidas a un total de 394 personas empleadas del CNR.
 - Elaboración de un Programa de inspección en las oficinas departamentales del CNR para conocer la situación ambiental en las mismas.
- c. En cumplimiento a la *Ley de Acceso a la Información Pública*, vigente desde el año 2011, y los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública en el año 2015, mediante los cuales se instruye crear una unidad administrativa responsable de coordinar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos, el CNR creó la Unidad de Gestión Documental y Archivo por acuerdo 68-CNR/2016 de Consejo Directivo de abril 2016. A través de esta unidad, el CNR normaliza la producción, resguardo, conservación y acceso a los documentos y archivos, permitiendo localizar con prontitud y seguridad los datos que se generen, procesen o reciban: así como facilitar las actividades administrativas y de transparencia de la gestión, propiciando el acceso a la información pública e investigación científica.
- d. A partir de la administración actual se incorpora como indicador del desempeño el “Porcentaje de reducción de los tiempos de respuesta” de los cinco procesos misionales prestadores de servicios, dado que anteriormente solo se medía el “Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta”. Con el cambio se pretende cada año reducir dichos tiempos por cada servicio prestado. El detalle del comportamiento promedio por período para los 5 procesos misionales se presenta a continuación:

Cuadro No. 3
Tiempos de respuesta de los principales servicios del
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

No.	PRINCIPALES SERVICIOS	Tiempo de respuesta por servicios (en días hábiles)		
		Junio/14 Mayo/15	Junio/15 Mayo/16	Junio/16 Mayo/17
1	Inscripción de documentos registrales sin vinculación catastral y de primera calificación	8.3	6.1	6.1
2	Inscripción de documentos registrales con vinculación catastral	17.6	16.5	15.4
3	Elaboración de certificaciones extractadas, literales y razón por certificación	3.7	2.2	1.4

Para estos servicios, en el año 2009, se tenía un estándar de respuesta de 10 días hábiles para el primero, 3 días hábiles para el tercero, mientras que para el segundo no se tenía medición. Las mediciones de los tiempos de respuesta solo eran realizadas en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán, mientras que en el resto de oficinas del país no se monitoreaban dichos tiempos.

Adicionalmente, se consideraba que al menos el 80% de los servicios prestados en San Salvador y Santa Ana cumplieran esos estándares y el 70% de los servicios prestados en Sonsonate y Ahuachapán cumplieran el referido estándar. En la actualidad, los tiempos presentados en el cuadro corresponden a las 12 oficinas departamentales del CNR, los cuales se han visto significativamente mejorados durante los tres períodos recientes y es aplicado al 100% de los servicios prestados.

Cuadro No. 4
Tiempos de respuesta de los principales servicios del
Registro de Comercio

No	PRINCIPALES SERVICIOS	Tiempo de respuesta por servicios		
		(en días hábiles)		
		Junio/14 Mayo/15	Junio/15 Mayo/16	Junio/16 Mayo/17
1	Sociedades, depósito de estatutos, ventas a plazo y otros documentos mercantiles	4.0	3.3	3.5
2	Matrículas por primera vez	1.4	1.6	1.6
3	Renovación de matrículas	8.4	3.8	3.6
4	Balances generales, rectificación y liquidaciones	3.7	5.8	5.1
5	Balances iniciales	3.2	5.4	3.6

Para estos servicios, en el año 2009, se tenía un estándar de respuesta de 5 días hábiles para el primero, 5 días hábiles para el segundo, 30 días hábiles para el tercero, 20 días hábiles para el cuarto y 8 días hábiles para el quinto. Adicionalmente, se consideraba que al menos el 70% de los servicios prestados por el Registro de Comercio cumpliera ese estándar.

En la actualidad, los tiempos presentados en el cuadro para estos servicios se han visto significativamente mejorados durante los tres periodos recientes y es aplicado al 100% de los servicios prestados.

Cuadro No. 5
Tiempos de respuesta de los principales servicios del
Registro de la Propiedad Intelectual

No.	PRINCIPALES SERVICIOS	Tiempo de respuesta por servicios		
		Junio/14 Mayo/15	Junio/15 Mayo/16	Junio/16 Mayo/17
		1	Emisión de constancias de marcas (en días hábiles)	7.9
2	Emisión de certificaciones de marcas (en días hábiles)	2.5	1.8	1.1
3	Depósito de obras (en horas)	4.4	5.2	4.7
4	Inscripción de actos y contratos derechos de autor (en horas)	4.3	4.0	4.3

Para estos servicios, en el año 2009, se tenía un estándar de respuesta de 3 días hábiles para el primero, 3 días hábiles para el segundo, 8 horas hábiles para el tercero y 8 horas hábiles para el cuarto. En la actualidad, los tiempos

presentados en el cuadro para estos servicios se han visto significativamente mejorados durante los tres periodos recientes.

Cuadro No. 6
Tiempos de respuesta de los principales servicios del
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
(Mantenimiento Catastral)

No.	PRINCIPALES SERVICIOS	Tiempo de respuesta por servicios (en días hábiles)		
		Junio/14 Mayo/15	Junio/15 Mayo/16	Junio/16 Mayo/17
1	Revisión de proyectos	9.5	7.4	6.4
2	Verificación e investigación de linderos	11.7	8.8	5.5
3	Vinculación catastral	4.2	2.7	2.0

Para estos servicios, en el año 2009, se tenía un estándar de respuesta de 15 a 30 días hábiles para el primero, de 15 a 30 días hábiles para el segundo y de 5 a 12 días hábiles para el tercero. Las mediciones de los tiempos de respuesta solo eran realizadas en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán, mientras que en el resto de oficinas del país no se monitoreaban dichos tiempos. Adicionalmente, se consideraba que al menos el 80% de los servicios prestados cumplieran ese estándar.

En la actualidad, los tiempos presentados en el cuadro corresponden a las 12 oficinas departamentales del CNR, los cuales se han visto significativamente mejorados durante los tres periodos recientes y es aplicado al 100% de los servicios prestados.

Cuadro No. 7
Tiempos de respuesta de los principales servicios del
Registro de Garantías Mobiliarias

No.	PRINCIPALES SERVICIOS	Tiempo de respuesta por servicios (en horas hábiles)		
		Enero/14 - Mayo/15	Junio/15 - Mayo/16	Junio/16 - Mayo/17
1	Emisión de constancias de inscripción	7.0	2.3	1.0
2	Emisión de certificaciones	7.0	3.1	1.3

La actual administración creó el 14 de octubre de 2014 el Registro de Garantías Mobiliarias, en aplicación de *Ley de Garantías Mobiliarias*, el cual coadyuva de forma sustancial a dinamizar la economía nacional, brindar seguridad jurídica de los derechos que un acreedor tiene sobre las garantías mobiliarias que una persona puede ofrecer para asegurar un crédito y potenciar el acceso al mismo, principalmente a la micro, pequeña y mediana empresa.

La inscripción de documentos que se enmarcan como garantías mobiliarias, tal es el caso de las prendas sin desplazamiento, ventas a plazo, arrendamientos financieros, etc., era atendida por el Registro de Comercio hasta octubre de 2014, con un tiempo de respuesta de 5 días hábiles. Con la creación del Registro de Garantías Mobiliarias este tiempo se redujo de días a horas hábiles. Esto es posible a partir de la presentación e inscripción de garantías en línea, dada la visión estratégica de modernización de los servicios, que trae como beneficios la economía de tiempo de los usuarios, la reducción de la contaminación ambiental por el menor uso de medios de transporte y la comodidad y bienestar en general de la población usuaria de los servicios.

- e. En junio de 2015, se implementó una modalidad de prestación de servicio ágil denominada *Ventanilla Express*, con el propósito de cubrir las expectativas de los usuarios (as) en cuanto a una mayor rapidez en la atención, de una manera transparente y con la finalidad prevenir actos de corrupción. Se inició con el Registro de Comercio, posteriormente se habilitó en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas. Mediante esta modalidad se realizan trámites en un plazo máximo de 24 horas hábiles. La población usuaria de este servicios se beneficia por la economía de tiempo que se logra. Actualmente la *Ventanilla Express* está abierta en 9 de las 12 oficinas departamentales del CNR, siendo estas: San Salvador, La Libertad, San Miguel, Santa Ana, Sonsonate, Usulután, San Vicente, La Paz y Ahuachapán.
- f. En agosto de 2015, se implementó en el Registro de Comercio de San Salvador el sistema administrador de turnos de espera en el área de atención al usuario, dispositivo que permite la atención pronta y ordenada, evitando el preferencialismo en la atención. Posteriormente, se implementó en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas de San Salvador, La Libertad, Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután. Se proyecta su implementación en el resto de oficinas del CNR.
- g. En enero de 2016, se implementó el proyecto “Comercio.Gob”, que facilita solicitar en línea los servicios del Registro de Comercio, beneficiando con economías de tiempo a los usuarios (as). Este beneficio se potencia aún más cuando se realiza el pago de servicios CNR de forma electrónica.

- h. En enero de 2015 se implementó en los Registros de Propiedad Raíz e Hipotecas y de Comercio, la firma biométrica para el despacho de documentos, con el propósito de agilizar y asegurar la entrega de los mismos, reduciendo el costo en el uso de papelería y contribuyendo al medio ambiente.
- i. De junio 2016 a mayo 2017, se ha contribuido en la labor de investigación de casos contra la corrupción y delincuencia, atendiendo 28,920 solicitudes de carencias de bienes, a solicitud de la Fiscalía General de la República. También se han inmovilizado 201 matrículas registrales; asimismo, se han atendido 61 requerimientos de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.
- j. En agosto de 2016, se lanzó el proyecto “Crecemos tu Empresa”, en coordinación con el Ministerio de Economía. Consiste en la puesta en operación de una oficina especial que brinda una asesoría integral y personalizada a comerciantes sociales e individuales para la creación y formación de empresas.
- k. Se han realizado eventos sobre la Garantía Mobiliaria y su Ejecución, orientados a diferentes instituciones, financieras, juzgados, despachos jurídicos, magistrados, usuarios (as) y personal interno del CNR. Mediante este tipo de eventos se pretende que en los distintos sectores se tenga claridad en la aplicación de la ley, los servicios que presta el Registro de Garantías Mobiliarias y sus beneficios.
- l. En cumplimiento al decreto 960, de la *Ley Especial Transitoria para la Legalización de Inmuebles del Ministerio de Educación*, se han realizado 586 estudios catastrales de igual número de centros escolares. Esto ha permitido legalizar los derechos de propiedad sobre los inmuebles correspondientes, condición indispensable para desarrollar inversiones de mejoramiento de la infraestructura educativa.
- m. A través del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, el CNR realiza en forma permanente el mantenimiento de los límites fronterizos entre El Salvador - Guatemala y El Salvador - Honduras, mediante las actividades de identificación, restauración y colocación de puntos que forman la línea de frontera. Con todo ello, el CNR da cumplimiento al mandato constitucional de preservación de la integridad del territorio nacional.
- n. Durante los últimos tres años, se han determinado 91 límites municipales, que han sido presentados a la Asamblea Legislativa para ser decretados. De estos, 88 cuentan con su respectivo decreto y corresponden a 83 municipios de nueve

departamentos del país. Bajo la actual administración, se tienen 28 municipios con límites decretados, que corresponden en su totalidad a los departamentos de Ahuachapán y Sonsonate. Todo ello implica la seguridad en la delimitación territorial para una mejor administración municipal en cuanto a brindar la prestación de servicios; el establecimiento de tributos; la realización de inversiones de toda índole, la prevención de desastres; el desarrollo y el asocio con otros municipios, entre otros. Además, se fortalece la identidad cultural y social de los habitantes de esos territorios municipales.

- o. Al inicio de esta administración, se tenía una desactualización de 30 años de la cartografía básica del territorio nacional. Con el propósito de contribuir al compromiso presidencial plasmado en el *Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019*, se ha actualizado a la fecha el 32% de todo el territorio nacional que abarca la franja marino costera desde el Golfo de Fonseca hasta el Puerto de Acajutla. Todo ello posibilita contar con información cartográfica actualizada necesaria para la formulación y ejecución de planes de desarrollo productivo, turístico y el establecimiento y seguimiento de políticas públicas económicas y sociales.
- p. Luego de 12 años de atraso en la producción de monografías geográficas departamentales, esta administración ha desarrollado 14 monografías en formato digital. De esta manera la población, la comunidad académica y el resto de sectores del país cuentan con información actualizada relativa al territorio, que les permite fundamentar la ejecución de proyectos de desarrollo y la formulación y monitoreo de políticas públicas.
- q. Se proporciona información fundamental a través del *Almanaque de Mareas de 2017*, el cual contiene los pronósticos acerca del comportamiento de las mareas durante los días del año, en relación a la posición y a los movimientos de la luna. Esta información es de utilidad para la planificación de actividades en el sector pesquero, agrícola y navegación marítima.
- r. Se han producido 146,000 mapas turísticos que detallan los principales puntos de atracción recreativa y de descanso en el país, constituyéndose en una guía importante para el visitante nacional e internacional. Con estos mapas, la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) realiza la distribución masiva y gratuita en ferias turísticas locales y extranjeras.

3.2 INVERSIÓN REALIZADA EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

Con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo estratégico de “Modernizar las capacidades de gestión institucional”, se han realizado las siguientes inversiones:

- a. Compra del inmueble para la oficina del CNR en San Miguel, con una inversión de \$571,962.48.
- b. Compra de los terrenos para la construcción de las oficinas del CNR en La Unión y Chalatenango, dado que en la actualidad están ubicadas en inmuebles arrendados. Esta inversión fue de \$245,000.00.
- c. Adecuación, optimización y mantenimiento de espacios físicos para oficinas, con el fin de mejorar la atención a los usuarios (as). Esta inversión significó un monto de \$865,356.85 a nivel nacional.
- d. Compra de equipo de transporte por un monto de \$1,075,510.02 que comprende una flota vehicular de 35 pick ups y 9 microbuses, destinados para inspecciones de campo y de otras misiones oficiales.
- e. Adquisición de equipo de cómputo por un monto de \$1,062,872.10. Esta renovación tecnológica está orientada hacia una mejora en la prestación de los servicios y la seguridad jurídica y tecnológica de la información.

3.3 INVERSIÓN EN TALENTO HUMANO Y OTROS BENEFICIOS INSTITUCIONALES

- a. Aumento en los bonos pagados en los meses de junio y diciembre de 2016 para los empleados y empleadas del CNR que devengaran un salario hasta de \$1,000.99. Esto representó una erogación de \$325,299.24.
- b. Se ha realizado ajuste salarial para aproximadamente 800 empleados y empleadas, el cual fue efectivo a partir del mes de abril, significando una inversión de \$415,600.00 en 2016.
- c. Pago de \$1,580,010.08 en concepto de aguinaldo de todo el personal del CNR en 2016.

- d. Respuesta favorable a las peticiones de aceptación de renunciaciones y/o retiros voluntarios por mutuo consentimiento de los empleados y empleadas, cancelando un monto de \$2,432,436.60 en concepto de compensación económica, regulada por el artículo 30 del *Reglamento Interno de Trabajo del CNR*.
- e. La ESFOR ha realizado 359 eventos de formación en los que participaron 4,405 personas, durante el período que se informa.

Cuadro No. 8

Detalle de programas de formación realizados

Junio 2016 - Mayo 2017		Eventos	Participaciones
Programas de Formación	Formación impartida por la Escuela de Formación Registral (ESFOR)		
	Especializada	48	909
	Complementaria	18	160
	Transversal	29	420
	En valores	62	611
	Total programas de formación	157	2,100
Modalidad de la ejecución de la formación	Facilitadores internos	100	1,201
	Apoyo interinstitucional	43	586
	A través de libre gestión	59	518
	Total de ejecución de la formación	202	2,305
	TOTAL GLOBAL	359	4,405

- f. De junio de 2014 a mayo de 2017, el ahorro estimado para el CNR en materia de formación fue de \$553,951.50, economía que fue efectiva gracias al apoyo de profesionales ad honorem y facilitadores internos.
- g. La Escuela de Formación Registral realizó una serie de eventos en 2016, entre los que se destacan los siguientes:

Cuadro No. 9
Principales eventos coordinados por la ESFOR

No.	Evento	Asistentes
1	Recursos en materia inmobiliaria	90
2	Contratos comerciales modernos (parte I)	100
3	La actualización de la cartografía, topografía y temática de la República de El Salvador	70
4	Programa de formación de formadores. Metodologías de enseñanza. Módulo I	46
5	Programa de formación de formadores. Metodologías de la enseñanza avanzada, Módulo II	22
6	Diplomado derecho sucesorio y su relación con el proceso registral inmobiliario	80

- h. La ESFOR brindó asistencia técnica-metodológica a la Asociación Geográfica de El Salvador (ASOGES), en la realización del I Congreso de Geografía de El Salvador. Así mismo, planificó y ejecutó talleres de detección de necesidades de formación en materia de Propiedad Intelectual para los sectores académico, bancario, asociaciones, gremiales, medios de comunicación, Asociación de Propiedad Intelectual (ASPI) y Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), en el año 2017.
- i. A continuación, se presentan los datos concernientes a eventos de capacitaciones y número de participantes en procesos de formación.

Gráfico No. 3
Eventos de capacitaciones realizados

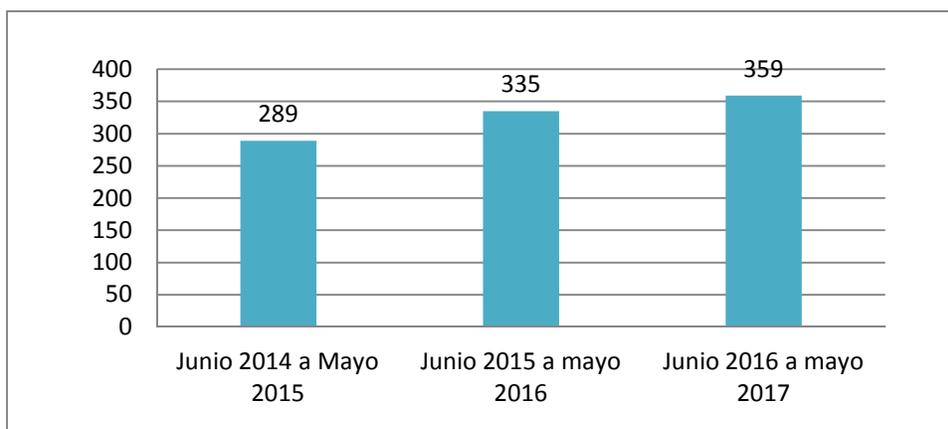
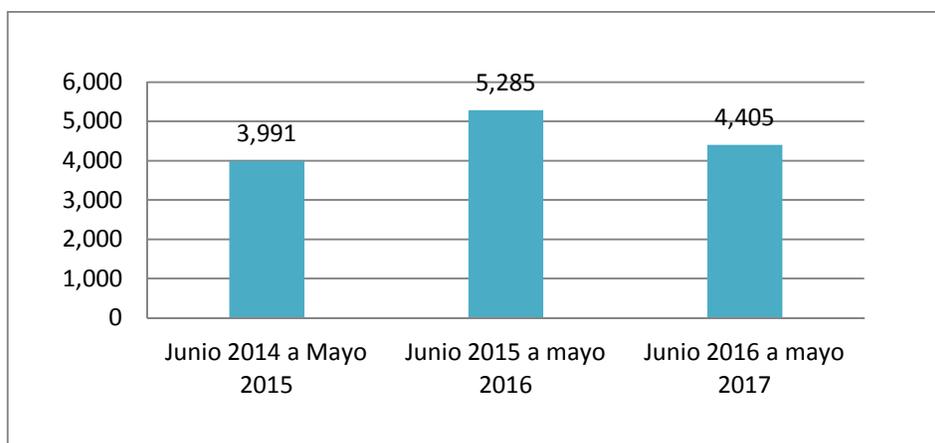


Gráfico No. 4
Número de participantes en eventos de formación y capacitación



3.4 PROYECTOS NO EJECUTADOS Y REORIENTADOS

- a. En noviembre de 2015, el Consejo Directivo del CNR declaró desierto en segunda convocatoria el proceso de "Contratación para los Servicios de Verificación de Derechos y Delimitación de Inmuebles del Departamento de Morazán". Luego de realizar estos esfuerzos, el CNR ejecutará de forma directa y con recursos propios las obras de barrido catastral.
- b. Con relación al proyecto de la firma electrónica, se dio inicio al estudio y análisis de su aplicación en otros países, El CNR está a la espera de la implementación de la misma por parte del Gobierno Central.

- c. En el proyecto de apertura de ventanilla del CNR en el exterior, se realizaron los análisis correspondientes, determinando que no se disponía de los recursos financieros necesarios para la ejecución.
- d. Para el proyecto de suministro e instalación de sistema generador de energía fotovoltaica en las oficinas centrales del CNR, no se dispusieron de los recursos necesarios para su implementación.

3.5 PROYECTOS O PROGRAMAS EJECUTADOS

- a. La Unidad de Coordinación del Proyecto de Modernización del Registro Inmobiliario y del Catastro realizó la vinculación jurídica y catastral de los departamentos de Chalatenango, San Vicente y Usulután. Esta vinculación consiste en la integración de los datos contenidos en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas con los datos del catastro de cada inmueble o parcela. Cada matrícula es vinculada y validada con su respectivo número de mapa parcela. Después de 20 años, por primera vez, se logró integrar sistemáticamente el registro y el catastro a través de la vinculación y validación, convirtiéndose en toda América Latina en el único sistema registral automatizado con la vinculación registro-catastro. El país cuenta con mejor información geográfica nacional, lo que coadyuva a la toma de decisiones para el desarrollo económico y turístico.

El desempeño financiero con respecto a esta vinculación se muestra a continuación:

Cuadro No. 10
Desempeño financiero vinculación registro-catastro y fortalecimiento institucional

POBLACIÓN BENEFICIADA	MONTO TOTAL (\$)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (\$)		% DE AVANCE DEL PERÍODO	AVANCE ACUMULADO (%)	FECHA DE FINALIZACIÓN
		BCIE	CNR			
Propietarios de las 56,722 parcelas de los departamentos de Chalatenango, San Vicente y Usulután. Usuarios (as) y empleados (as) del CNR.	52,506,300	39,482,000	13,024,300	Jun. 14 – May.15: 5.58%	65.94	Diciembre 2018
				Jun. 15 – May.16: 11.19%		
				Jun. 16 – May.17: 8.00%		

- b. Durante los últimos tres, años se ha realizado la verificación de derechos y delimitación de inmuebles en 868.68 km², para actualizar la información jurídica y catastral de los departamentos de San Vicente y Usulután, beneficiando a 76,851 propietarios (as) de parcelas. Además, se realizó la vinculación de información jurídica y catastral para 60,095 matrículas registrales con su correspondiente mapa de parcela, con lo que se logra tener asociada la realidad territorial con la expresada en los registros de los derechos de propiedad.

Se implementó el módulo de la vinculación registro-catastro dentro del Sistema de Información Registro y Catastro (SIRyC), con el propósito de que cada matrícula sea vinculada y validada con su respectivo número de mapa parcela de manera automática. Este nuevo módulo se aplicó inicialmente como plan piloto en el municipio de Turín, del departamento de Ahuachapán, con el propósito de aplicar la vinculación jurídica y catastral a nivel nacional, lo que respaldará la información de la propiedad con un servicio más eficiente a los usuarios (as). Posteriormente, se aplicó en las oficinas registrales de los departamentos de San Vicente (julio 2016); Usulután (septiembre 2016); Ahuachapán (diciembre de 2016); y La Paz (marzo de 2017).

- c. La actual administración encontró una base de datos de usuarios (as) de los servicios del CNR que presentaba una serie de inconsistencias, con una cantidad de titulares al año 2014 de 2,905,930 códigos generados a personas naturales y jurídicas, tales como: una misma persona con varios códigos creados; registros de personas que no poseen un número de identidad o el número es incorrecto; tipo de identificación único que no existe y el cual contiene números de identidad que sí existen, pero que corresponden a otra persona, entre otros. Ante esta situación, la actual administración consideró necesario depurar esta base, con el propósito de fortalecer la garantía de la seguridad jurídica de todo titular de derecho. Es así como, buscando alternativas de solución a este problema, se están ejecutando tres fases: a) Implementación de medidas técnicas y jurídicas para el registro de los datos de las personas naturales con la validación de datos de la base del Registro de Personas Naturales; b) Implementación de medidas técnicas y jurídicas para el registro de los datos de las personas jurídicas, y c) Depuración de ambos tipos de datos.
- d. El CNR impulsó la iniciativa y realizó aportes para la aprobación de las dos reformas a la *Ley de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional*. En el mes de mayo 2017, se capacitaron a lotificadores y parceladores de la zona oriental del país sobre los procesos establecidos en dicha Ley. Con esto, se ha contribuido a brindar solución a miles de salvadoreños (as) que por diferentes causas no han podido legalizar su lote o parcela.

- e. Asimismo, el CNR ha realizado aportes para las iniciativas de la *Ley de Firma Electrónica* y la *Ley de Garantías Mobiliarias*. De igual manera, se desarrolló todo el contenido para la aprobación de la *Ley Especial Transitoria para la Delimitación de Derecho de Propiedad de Inmuebles en Estado de Proindivisión*. Al respecto, en los meses de febrero y abril de 2017, se realizaron foros sobre esta Ley en los departamentos de San Miguel y Morazán, en coordinación con los representantes del Programa de Atención Ciudadana de la Asamblea Legislativa. Ahora la población salvadoreña puede ejercer su derecho de forma expedita a delimitar una propiedad cuando existen a la vez varios propietarios de un mismo bien.
- f. La actual administración se distingue por erradicar de forma frontal la corrupción, a través de la adopción de medidas tales como:
- El funcionamiento de un equipo de abogados en apoyo a la solución de problemas legales generados por malas prácticas históricas.
 - Depuración de listado de notarios inhabilitados y suspendidos por la Corte Suprema de Justicia.
 - Atención de avisos, denuncias y seguimiento de procesos administrativos sancionatorios y como consecuencia destitución de personal involucrado en actos de corrupción.
 - Contacto directo de la administración actual con los diferentes actores de las oficinas departamentales que permite recibir los avisos y denuncias de malas prácticas para su debido tratamiento.
 - Diseño un dispositivo que permita inmovilizar, por un periodo de tiempo, las inscripciones que corresponden a los derechos de propiedad inmobiliaria, a través de la formulación e impulso del anteproyecto de la *Ley de Inmovilización Voluntaria de Inmuebles Registrados*.

3.6 SERVICIOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN

El CNR cubre necesidades de servicio de registros de derechos de propiedad de la población salvadoreña a nivel nacional. Tiene 12 oficinas departamentales para el registro inmobiliario y servicios catastrales, proyectando la presente administración acercar los servicios a todo el territorio nacional.

Los servicios brindados durante los primeros tres años de la gestión actual se detallan en el cuadro No. 11, observándose que el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas es el que cuenta con mayor demanda de servicios por parte de la población y, por ende, es el que genera mayores ingresos a la institución, siendo respaldado su accionar por los servicios catastrales.

Cuadro No. 11
Cantidad de servicios brindados por las unidades misionales

Unidades misionales	Servicios		
	junio 2014/mayo 2015	junio 2015/mayo 2016	junio 2016/mayo 2017
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	521,863	544,394	560,076
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	103,114	109,842	117,714
Registro de Comercio	97,340	114,996	122,211
Registro de la Propiedad Intelectual	52,189	52,521	52,817
Registro de Garantías Mobiliarias	3,821	8,674	20,015
Total	778,327	830,427	872,833

Este trabajo se desarrolla territorialmente en las oficinas departamentales según consta en el cuadro No. 12, donde se muestran los servicios brindados por departamento durante el último período.

Cuadro No. 12
Servicios ofrecidos por las oficinas departamentales del CNR, durante el período de junio 2016 a mayo 2017

Oficinas del CNR	Servicios	
	Registro inmobiliario	Catastrales
San Salvador	143,414	15,230
San Vicente	23,268	5,636
La Paz	27,476	7,887
La Libertad	83,016	10,173
Chalatenango	26,605	5,735
Cuscatlán	21,114	9,191
Santa Ana	46,440	12,293
Ahuachapán	23,440	8,165
Sonsonate	33,268	9,256
San Miguel	74,761	18,084
Usulután	40,852	7,746
La Unión	16,422	8,318
Totales	560,076	117,714

La dinámica creciente de los servicios que presta el Registro de Comercio y de Garantías Mobiliarias es indicativo del dinamismo experimentado por la economía nacional. Durante los últimos tres años, se ha inscrito un total de 6,510 nuevas empresas de personas jurídicas y 1,723 nuevas empresas de personas naturales, generándoles seguridad y estabilidad para la realización de sus actividades comerciales y contribuyendo con ello a la actividad de la economía nacional.

Esta administración amplió la prestación de servicios mediante la descentralización del Registro de Comercio a nivel regional. En el cuadro No. 13 se detalla el total de trámites realizados en las oficinas regionales, siendo la de San Salvador la que presenta una mayor producción.

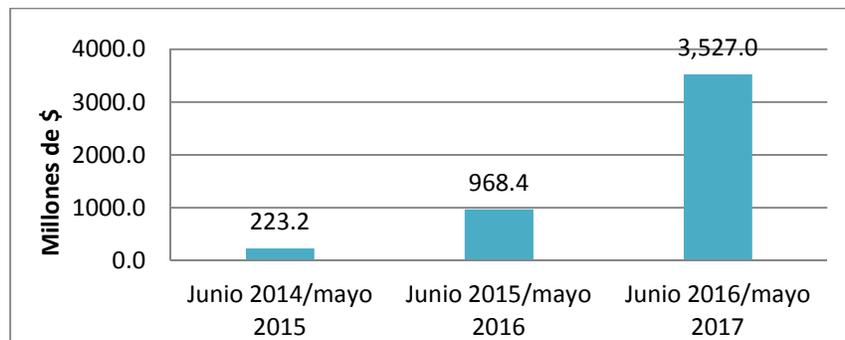
Cuadro No. 13
Servicios ofrecidos por oficinas regionales
del Registro de Comercio

Por oficina	junio 2016 a mayo 2017
San Salvador	108,612
San Miguel	8,364
Santa Ana	5,235
Total	122,211

En el Registro de la Propiedad Intelectual, se destaca la inscripción de 20,614 nuevos signos distintivos, 203 nuevas patentes y 2,228 nuevas obras artísticas y literarias, registradas en los últimos tres años, lo cual muestra un creciente esfuerzo innovador que refleja el fortalecimiento de la economía, la cultura nacional y el emprendimiento.

En el período más reciente, el Registro de Garantías Mobiliarias produjo un total de 20,015 servicios a diversos usuarios, dentro de los cuales 10,472 corresponden a inscripciones iniciales de garantías. Como resultado de dichas inscripciones realizadas en este Registro, el sistema financiero bancario y no bancario ha garantizado créditos hasta por un monto de \$3,527,014,914.30.

Gráfico No. 5
Créditos otorgados con respaldo de garantía mobiliaria
2014-2017



Lo anterior es indicativo del crecimiento exponencial que ha experimentado este registro en tan solo tres años de operación, lo que a su vez refleja el gran apoyo otorgado a la micro y pequeña empresa salvadoreña, favoreciendo el incremento del financiamiento a las actividades productivas por el sector financiero del país, a través de la inscripción de contratos en el Registro de Garantías Mobiliarias, lo que representa aproximadamente el 13.5% del PIB.

3.7 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

El CNR mantiene una coordinación interinstitucional con diferentes actores públicos, privados, nacionales e internacionales que tienen como finalidad la interlocución e intercambio de información catastral, de interés para el desarrollo económico y social del país. Se han suscrito en los últimos tres años un total de 74 convenios.

La institución gestionó 14 cursos internacionales, los cuales se tramitaron con diferentes cooperantes. El gobierno de la India acogió el 21% del total de cursos y un 79% por la Organización de Estados Americanos (OEA) y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

Cuadro No. 14
Número de convenios suscritos durante los
últimos tres períodos de gestión

Partes interesadas	Junio 2014/mayo 2015	Junio 2015/mayo 2016	Junio 2016/mayo 2017	Total
Alcaldías	7	6		13
Instituciones autónomas	1	1	1	3
Gobierno Central	9	11	2	22
Sector privado	13	4	1	18
Sector internacional		6	12	18
Total	30	28	16	74

3.8 MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- a. En apoyo a la Presidencia de la República, el CNR ha utilizado como mecanismo de participación ciudadana los eventos que se detallan en el cuadro No. 15.

Cuadro No. 15
Eventos de participación ciudadana en apoyo
a la Presidencia de la República

Eventos	Junio/14- mayo/15	Junio/15 - mayo16	Junio/16 - mayo /17	Total
Participación en “Festival del buen vivir”	12	20	19	51
Programa “Gobernando con la gente”	12	20	19	51
Gabinetes móviles en San Salvador			5	5
Total	24	40	43	107

Mediante estos eventos el CNR realiza la difusión de los servicios que brinda a la ciudadanía, así como atiende consultas formuladas por los ciudadanos en orden a aclarar dudas y solucionar problemas.

- b. La institución ha promovido espacios de participación ciudadana, a través de la realización de 18 audiencias públicas, con la finalidad de acercarse a las partes interesadas en el quehacer del CNR. Es oportuno mencionar que estos espacios

se han abierto a la población a partir de la administración actual.

- c. En los últimos tres años de gestión actual, se han realizado diez eventos de rendición de cuentas a nivel territorial; así mismo se han realizado en el tercer año de gestión cinco eventos de consultas ciudadana en los departamentos de Cuscatlán, Chalatenango, Usulután, Sonsonate y La libertad.
- d. El CNR se mantuvo, por segundo año consecutivo, en el primer lugar del ranking de la Secretaria de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA), por el 100% de cumplimiento en la publicación de información oficiosa del CNR.
- e. Se gestionó el 100% de las solicitudes que fueron presentadas formalmente en la Unidad de Acceso a la Información Pública . El total de solicitudes de información recibidas durante los últimos tres años es el siguiente:

Cuadro No. 16
Tipos de solicitudes requeridas por período

Tipos de solicitudes requeridas	Junio/14 - mayo/15	Junio/15 - mayo/16	Junio/16 - mayo/17
Pública	377	367	385
Inexistente	65	23	53
Oficiosa	24	31	10
No se dio el trámite	13	76	36
Redireccionada	9	16	58
Confidencial	7	115	6
Reservada	0	0	0
Desestimada	0	0	1
Total	495	628	549

- f. En el cuadro No. 17, se reflejan las quejas gestionadas por período, observando un descenso de aquellas que son ingresadas en el sistema de registros obligatorios, las cuales son un mayor número con respecto a aquellas ingresadas a través del portal de transparencia.

Cuadro No. 17
Gestión oportuna de quejas y sugerencia

Gestión de quejas	Período			Total
	Junio/14 - mayo/15	Junio/15 - mayo/16	Junio/16 - mayo/17	
Quejas ingresadas en el sistema de registros obligatorios, gestionadas por Gerencia de Planificación.	1,109	563	324	1,996
Quejas Ingresadas por el portal de transparencia, gestionadas por UAIP.	5	15	20	40
Sugerencias ingresadas en el sistema de registros obligatorios, gestionadas por la Gerencia de Planificación.	195	168	98	461
Total	1,309	746	442	2,497

g. La actual administración, desde sus inicios, ha demostrado apertura, generando espacios para atender las necesidades del personal de la institución. Además, se han abierto espacios para mantener un diálogo permanente con diferentes organizaciones de trabajadores como el Sindicato de Trabajadores del Centro Nacional de Registros (STCNR), Asociación de Registradores y Abogados del Centro Nacional de Registros (ASODRA) y Asociación Geográfica de El Salvador (ASOGES). A estas organizaciones se les ha brindado la oportunidad de participar activamente, exponiendo sus problemas y aportando ideas para buscar conjuntamente con la administración soluciones a los mismos, contribuyendo con ello al buen funcionamiento de la institución.

3.9 PLANTA DE PERSONAL INSTITUCIONAL

Como resultado de la gestión institucional, el movimiento registrado en la planta del personal, durante el período junio 2016-mayo 2017, es el que se muestra en el cuadro siguiente:.

Cuadro No. 18
Planta de personal

Personal	Hombres	Mujeres	total
Personal activo	883	798	1681
Renuncias	45	25	70
Personal destituido	8	1	9

En el cuadro se observa que se destituyeron 9 personas. Para cada caso se realizó un procedimiento administrativo sancionatorio, en respeto a las garantías del debido proceso, resultado de faltas graves cometidas en el ejercicio del cargo.

- a. En el cuadro siguiente se detallan las prestaciones y beneficios brindados a los empleados, según tipo de prestación y sexo.

Cuadro No. 19
Detalle de prestaciones y beneficios brindados a los empleados

Prestaciones y beneficios ofrecidos a los empleados del CNR	Período								
	Junio/2014 - mayo/2015			Junio/2015 - mayo/2016			Junio/2016 - mayo/2017		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Uniformes para personal	754	473	1,227	762	458	1,220	775	451	1,226
Servicios odontológicos	379	389	768	410	464	874	528	485	1,013
Servicios pediátricos	408	242	650	382	267	649	349	250	599
Adquisición de anteojos	349	334	683	390	344	734	380	353	733
Otras actividades de salud preventiva y ocupacional	1,333	890	2,223	608	464	1,072	973	1,007	1,980
Seguro de vida hospitalario	354	424	778	373	473	846	361	471	832
Centro Ternura y actividades recreativas	85	51	136	62	43	105	61	54	115
Actividades deportivas	77	9	86	76	7	83	93	9	102
Total	3,739	2,812	6,551	3,063	2,520	5,583	3,520	3,080	6,600

- b. La actual administración ha promovido internamente la libre movilidad del personal para optar a mejores puestos de trabajo, beneficiando en los últimos tres años a 1,406 empleados (as), sin que ello represente algún impacto sobre el presupuesto institucional. Asimismo, en orden a contribuir con los programas presidenciales tales como “Mi primer empleo” y “Empleo joven”, esta administración ha beneficiado a 89 jóvenes, los cuales han sido incorporados a la planta de personal institucional para cubrir plazas vacantes que se han considerado necesarias para el funcionamiento y operatividad del CNR. Esto constituye una responsabilidad social que la institución emprende con el fin de minimizar la tasa de desempleo del país.

3.10 CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS

Las contrataciones realizadas que apoyan la gestión institucional en bienes y servicios para el periodo que se informa suman un total de \$5,754,253.66, con recursos financieros institucionales.

Cuadro No. 20
Detalle de adquisiciones realizadas

Tipo de adquisición	Junio /2016 – mayo 2017	
	Número	Monto
Libre gestión a través de orden de compra	572	\$1,332,959.91
Libre gestión a través de contrato	62	\$ 789,114.94
Compras a través de BOLPROS	19	\$ 266,667.06
Licitación o concurso público	19	\$2,856,719.91
Contratación directa	4	\$ 508,791.84
Total	676	\$5,754,253.66

Cuadro No. 21
Contrataciones realizadas con fondos propios
durante el periodo 2014-2017

Tipo de adquisición	Periodo						Total	
	Junio /2014 – mayo 2015		Junio /2015 – mayo 2016		Junio /2016 – mayo 2017		Junio /2014– mayo 2017	
	numero	Monto	numero	Monto	Numero	Monto	Numero	Monto
Libre gestión a través de orden de compra	707	\$ 1493,719.83	717	\$ 1336,857.54	572	\$ 1332,959.91	1996	\$ 4163,537.28
Libre gestión a través de contrato	36	\$ 420,454.63	42	\$ 519,074.74	62	\$ 789,114.94	140	\$ 1728,644.31
Compras a través de BOLPROS					19	\$ 266,667.06	19	\$ 266,667.06
Licitación o concurso público	33	\$ 3379,840.90	36	\$ 4135,425.64	19	\$ 2856,719.91	88	\$ 10371,986.45
Contratación directa	4	\$ 673,396.89	6	\$ 1009,121.47	4	\$ 508,791.84	14	\$ 2191,310.20
Total junio 2014-mayo 2017	780	\$ 5967,412.25	801	\$ 7000,479.39	676	\$ 5754,253.66	2257	\$ 18722,145.30

A continuación se presentan las contrataciones realizadas con fondos externos para el período que se informa, las cuales suman un total de \$1.472,499.02.

Cuadro No. 22
Contrataciones con fondos externos

Tipo de adquisición	Junio /2016 – mayo 2017	
	Número	Monto
Libre gestión a través de orden de compra	19	\$ 40,983.04
Libre gestión a través de contrato	22	\$ 71,569.75
Contratación de consultores	116	\$ 1,117,375.50
Licitación o concurso público	9	\$ 185,893.60
Contratación a través de BOLPROS	2	\$ 52,677.13
Contratación directa	1	\$ 4,000.00
Total	169	\$ 1,472,499.02

Cuadro No. 23
Contrataciones realizadas con fondos externos
durante el periodo 2014-2017

Tipo de adquisición	Periodo						TOTAL	
	Junio /2014 – mayo 2015		Junio /2015 – mayo 2016		Junio /2016 – mayo 2017		Junio /2016 – mayo 2017	
	numero	Monto	numero	Monto	Numero	Monto	Numero	Monto
Libre gestión a través de orden de compra	27	\$ 200,195.71	39	\$ 189,210.68	19	\$ 40,983.04	85	\$ 430,389.43
Libre gestión a través de contrato	10	\$ 180,695.15	14	\$ 108,195.83	22	\$ 71,569.75	46	\$ 360,460.73
Contratación de consultores	104	\$ 915,473.00	139	\$ 1,034,496.00	116	\$ 1,117,375.50	359	\$ 3,067,344.50
Licitación o concurso público	19	\$ 341,015.64	20	\$ 2,379,480.20	9	\$ 185,893.60	48	\$ 2,906,389.44
Contratación a travez de BOLPROS					2	\$ 52,677.13	2	\$ 52,677.13
Contratación directa	3	\$ 133,461.45	1	\$ 156,756.51	1	\$ 4,000.00	5	\$ 294,217.96
Total	163	\$ 1,770,840.95	213	\$ 3,868,139.22	169	\$ 1,472,499.02	545	\$ 7,111,479.19

4. DIFICULTADES ENFRENTADAS

En el cuadro No. 24, se detallan las principales dificultades enfrentadas en esta administración durante los primeros tres años de gestión.

Cuadro No. 24
Detalle de dificultades y acciones realizadas

Área	Dificultades	Acciones tomadas
Talento humano	Brechas entre las competencias requeridas y las capacidades de algunos miembros del personal. Así como, personal con experiencia pero sin acreditación académica, y en algunos otros casos la necesidad de fortalecer la especialización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de formación y capacitación impartidas de forma constante por la Escuela de Formación Registral. ✓ Gestión de convenios académicos para la acreditación del personal empírico. ✓ Procesos académicos a través de INSAFOR para la especialización del personal.
Recursos Humanos	Inadecuadas prácticas laborales por un reducido grupo de miembros del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecimiento de la Gerencia de Desarrollo Humano, a la exigencia del cumplimiento de la normativa institucional, aplicación de sanciones a los infractores. ✓ Creación de un departamento que se encarga de gestionar los procesos administrativos sancionatorios en respecto al debido proceso. ✓ Fortalecimiento a la función que realiza la comisión de Ética, en apoyo de campañas de práctica de valores.
Gestión financiera	Ingresos insuficientes para asumir la autosostenibilidad financiera.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de austeridad y racionalización del gasto. ✓ Desarrollo de nuevos productos y servicios a través de proyectos que surgen en el marco de la planeación estratégica y operativa. ✓ Implementación progresiva de la Ventanilla Express en las oficinas departamentales.
Procesos	<p>Insuficiente integración de los sistemas informáticos en los procesos sustantivos para la agilidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Una base de datos que contiene más de un código por usuario (persona natural o jurídica).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de ajuste para la integración de los sistemas. ✓ Funcionamiento de una Comisión e implementación de medidas técnica y jurídica para el uso y manejo de la base de datos de Comunes.
Atención al usuario	Presentación de quejas por parte de las usuarias y usuarios y disminución de satisfacción en los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecimiento de las capacidades y de la mística del servicio al público. ✓ Gestión de espera por turnos, en proceso de ampliación en todas las oficinas del país ✓ Inicio del proyecto de Ventanilla Integral. ✓ Tratamiento y seguimiento sistematizado de las quejas a fin de dar una respuesta oportuna y satisfactoria a los usuarios (as). ✓ Diplomado al personal de las diferentes áreas de atención al usuarios (as).
Imagen institucional	Población no se encuentra debidamente informada de la actividad institucional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de medios para promover la imagen, los servicios y nuevos productos de atención a las partes interesadas. ✓ Ampliación de la apertura del CNR a las partes interesadas, a través de foros, mesas redondas, conferencias, entrevistas, talleres, entre otros.

5. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Los resultados de la gestión financiera y la respectiva ejecución presupuestaria se detallan en los siguientes cuadros:

Cuadro No. 25
Detalle del presupuesto de ingresos por rubro

Concepto	Junio 2016 - mayo 2017		
	Presupuestado	Ejecutado	% de ejecución
Tasas y derechos	43,711,415.00	40,409,970.31	92.45
Venta de bienes y servicios	896,980.00	1,300,376.65	144.97
Ingresos financieros y otros	1,130,535.00	908,710.58	80.38
Venta de activos fijos		779.25	
Subtotal fondos propios	45,738,930.00	42,619,836.79	93.18
Fondos préstamos externos			
Endeudamiento público - préstamo 1888 - BCIE	8,245,380.00	3,000,000.00	36.38
Subtotal préstamos externos	8,245,380.00	3,000,000.00	36.38
TOTAL GENERAL	53,984,310.00	45,619,836.79	84.51

Definiciones:

- **Tasas y derechos:** Comprende los ingresos percibidos por los servicios prestados por el CNR en las diferentes unidades sustantivas y que están arancelados en las leyes respectivas.
- **Venta de bienes y servicios:** Comprende los ingresos provenientes de la venta de productos (mapas, monografías etc.) y servicios (Ventanillas Express, envío postal, etc.).
- **Ingresos financieros y otros:** Ingresos que recibe el CNR en concepto de intereses ganados en cuentas bancarias, en depósitos a plazos, cobro de intereses y multas por moras (regulados por las leyes correspondientes).
- **Ventas de activos fijos:** Ingresos percibidos de manera excepcional, cuando se vende bienes (equipos, mobiliario, vehículos) que han estado disponibles para el uso institucional, pero que ya no se seguirán utilizando o porque han cumplido su vida útil y se quiere recuperar su valor de desecho.
- **Endeudamiento público:** Fondos que llegan al CNR por desembolsos efectuados por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), en el marco del préstamo firmado con dicho banco para el financiamiento del proyecto de Modernización, Fase II.

Respecto, al presupuesto de los egresos por rubro, se considera importante presentar la siguiente información:

Cuadro No. 26
Detalle del presupuesto de egresos por rubro

Rubro	junio 2016 - mayo 2017		
	Presupuestado	Ejecutado	% Ejecución
Recursos propios			
Remuneraciones	29,792,165.00	29,080,347.32	97.61%
Adquisición de bienes y servicios	7,034,790.00	6,046,243.50	85.95%
Gastos financieros y otros	3,609,775.00	3,207,069.97	88.84%
Transferencias corrientes	22,825.00	9,517.57	41.70%
Inversiones en activos fijos	91,450.00	820,476.82	897.19%
Amortización de endeudamiento público	3,482,355.00	2,896,549.10	83.18%
Subtotal fondos propios	44,033,360.00	42,060,204.28	95.52%
Fondos préstamos externos			
Adquisición de bienes y servicios	9,457,885.00	3,168,719.59	33.50%
Inversiones en activos fijos	7,125.00	46,385.00	651.02%
Subtotal préstamos externos	9,465,010.00	3,215,104.59	33.97%
Total general	53,498,370.00	45,275,308.87	84.63%

Definiciones:

- **Remuneraciones:** Rubro de gastos que comprende el pago de salarios, aportaciones patronales al ISSS, AFP, IPFA e INPEP; también lo correspondiente al pago de prestaciones como vacación, aguinaldo, lentes y bonos.
- **Adquisición de bienes y servicios:** Rubro de gastos que registra la compra de productos y servicios necesarios para el funcionamiento institucional, tales como agua envasada, café, papelería, materiales para mantenimiento, servicios básicos (agua potable, energía eléctrica y comunicaciones), combustible, etc.
- **Gastos financieros:** Comprende el pago de intereses y comisiones bancarias, se incluye también en este rubro el gasto por la contratación de seguros.
- **Transferencias corrientes:** Comprende las erogaciones realizadas por el CNR, cuando trasfiere recursos para el funcionamiento de la Misión ante la OMPI u otra representación que se pueda tener en el extranjero.
- **Inversiones en activos fijos:** Incluye las erogaciones realizadas para la adquisición de mobiliario, equipos de computación, licencias, vehículos, terrenos y edificaciones para las oficinas del CNR, entre otros.
- **Amortización de endeudamiento público:** Salidas de fondos destinados al pago de préstamos contratados para la ejecución de proyectos, caso particular el proyecto de Modernización Fase II, que actualmente se tiene con el BCIE.

El desempeño financiero del CNR, en los tres años de gestión de la actual administración, ha tenido un comportamiento positivo, por un lado sus ingresos han tenido una tendencia al crecimiento con un promedio del 4.77%, de un periodo de un año a otro; así también los niveles de ejecución presupuestaria han sido muy favorables, tal es el caso que por la parte de los ingresos se ha mantenido una ejecución promedio del **96.77%**, esto con relación a los recursos propios; y en cuanto al presupuesto de egresos siempre respecto a los recursos propios, la ejecución promedio durante los tres años ha sido del **96.65%**

En términos absolutos y con respecto a los recursos propios, del primero al segundo año de la presente gestión, el CNR aumentó sus ingresos en \$2,533,388.28 equivalente al 6.52% y del segundo al tercer periodo en \$1,249,863.86 equivalente al 3.02%.

El CNR, con el fin de mantener su buena imagen ante proveedores, acreedores e incluso ante su mismo personal, en lo relativo a remuneraciones, ha cumplido con sus obligaciones financieras en un 100%, pagándose en el menor tiempo posible, tal es así que en el caso de remuneraciones al personal, los pagos se realizan en las fechas establecidas, y para los demás proveedores de bienes y servicios, incluyendo los financieros, se han efectuado en un tiempo promedio de nueve días.

Todo el desempeño descrito anteriormente atiende a la *Política de Ahorro y Austeridad del CNR*, a través de la implementación de diferentes medidas tales como: la no contratación de plazas innecesarias; el uso de vehículos institucionales exclusivo para fines laborales; el uso racional de combustible; ahorro de energía eléctrica, agua potable y telefonía; uso adecuado de papelería, reciclaje y reutilización. Estas medidas han permitido que la institución haya logrado ahorros por año, según se detalla a continuación:

Cuadro No. 27
Detalle del ahorro presupuestario por año

Año	Ahorro (US \$)
2014	1,682,169.20
2015	1,970,236.18
2016	1,981,515.90
2017(*)	522,309.10
Total	6,156,230.38

(*) A mayo de 2017

El decidido empeño de apoyar la *Política de Austeridad del Gobierno de la República* se ha visto reflejado en los niveles de ahorro anuales alcanzado, totalizando desde 2014 a mayo 2017 un monto de \$6,156,230.38.

6. PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO PERÍODO

Sistemas	Descripción	Proyectos a desarrollar dentro del sistema
Sistema de Modernización Institucional	Tiene a la base una visión estratégica de crecimiento y desarrollo para el fortalecimiento físico, tecnológico y de información del CNR.	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la oficina departamental de Registro y Catastro en los departamentos de Morazán y Cabañas. • Modernización y fortalecimiento de la infraestructura física y tecnológica e implementación del centro de datos alterno del Centro Nacional de Registros. • Verificación de derechos y delimitación de inmuebles de Chalatenango, San Miguel y La Unión. • Implementación del control de acceso a sistema y registro de modificación de datos haciendo uso de lectores de huella dactilar.
Sistema de Gestión Estratégica de la Calidad hacia la Excelencia	<p>Está orientado a fortalecer la gestión institucional con eficacia, eficiencia, efectividad y ética para alcanzar la excelencia. Conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La estructura estratégica que comprende el Consejo Directivo, el Consejo de la Calidad, la Comisión de la Calidad, los Comités de la Calidad y los equipo de mejora. - Los procesos institucionales estratégicos, operativos y de apoyo. - Las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 9004, manuales de procesos y procedimientos, guía para el funcionamiento de los equipos de mejora, <i>Manual de Planificación Participativa, Guía para la Formulación del Plan Operativo.</i> - Sistema de registros obligatorios, Sistema de Medición de la Satisfacción a los Usuarios (as) Internos y Externos, Sistema de Planificación Operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de seguimiento del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad. • Postulación al premio. "Reconocimiento a las Mejores Prácticas". • Postulación al Premio Salvadoreño de la Calidad. • Formación en el Sistema de Gestión de la Calidad. • Acreditación para profesionales técnicos catastrales.
Sistema de Información Geográfica	Está conformado por datos geodésicos, fotogramétricos, cartográficos y catastrales, con de propósito fortalecer la seguridad jurídica de los derechos de la propiedad de los ciudadanos (as) y del territorio nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de una Red de Estaciones Receptoras de observación permanente de GPS (CORS), a nivel nacional. • Actualización de las Cartas Náuticas de la costa salvadoreña. • Producción y mantenimiento fotogramétrico. • Cartoteca. • Creación de la Fototeca Virtual del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

		<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Información Geográfico.• Desarrollo de la Cartografía Nacional para el National Geospatial Intelligence AG.• Elaboración de Monografías de El Salvador.• Desarrollo de un Sistema Integrado de Catastro.
--	--	--

CNR
Centro Nacional de Registros

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

**Rendición
de Cuentas** 
junio 2016-mayo 2017