

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE**  
**Registro de la Propiedad Raiz e Hipoteca**

| OBJETIVOS E INDICADORES |  |   |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|--|---|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO   | INDICADOR   | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 1                       | Emitir instrucciones de trabajo que garanticen el cumplimiento del marco legal vigente, dando a conocer derogaciones y/o modificaciones a la Ley.  | % de instrucciones emitidas y divulgadas mensualmente | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 2                       | Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento del porcentaje establecido en la percepción de Satisfacción al Cliente ( San Salvador - Ahuachapan)   | % de satisfacción del cliente externo                 | %           | 76                  | 75          | 98.%<br>(dato Oct)                       |
| 3                       | Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento del porcentaje establecido en la percepción de Satisfacción al Cliente ( La Libertad - La Paz)  | % de satisfacción del cliente externo                 | %           | 70                  | 70          | 100%<br>(dato Oct)                       |
| 4                       | Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento del porcentaje establecido en la percepción de Satisfacción al cliente (Santa Ana - Sonsonate)  | % de satisfacción del cliente externo                 | %           | 80                  | 80          | 100%<br>(dato Oct)                       |
| 5                       | Gestionar el cumplimiento de la calificación del 80% de la demanda de documentos, en el tiempo ciclo hasta 10 días hábiles, en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán   | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo                     | %           | 80                  | 80          | 100.0%                                   |
| 6                       | Gestionar el cumplimiento de la calificación del 80% de la demanda de Anotaciones Preventivas, en el tiempo ciclo establecido de hasta 3 días hábiles, en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán                      | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo                     | %           | 80                  | 87.03       | +100%                                    |
| 7                       | Gestionar el Cumplimiento de calificación del 70% de la demanda de Anot. Prev. en tiempo ciclo establecido de hasta 3 días hábiles, en las oficinas de La Libertad, La Paz, Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión.        | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo                     | %           | 70                  | 97.262      | +100%                                    |
| 8                       | Gestionar el cumplimiento de la calificación del 70% de la demanda de documentos subsanados, en el tiempo ciclo establecido de hasta 5 días hábiles, en los registros de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán, La Paz y La Libertad. | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo                     | %           | 70                  | 81.272      | +100%                                    |
| 9                       | Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento de la calificación del 70% de la demanda mensual de documentos registrales, en el tiempo ciclo establecido de hasta 10 días hábiles en las oficinas departamentales de La Libertad y La Paz | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo                     | %           | 70                  | 94.807      | +100%                                    |

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE**  
**Registro de la Propiedad Raiz e Hipoteca**

| OBJETIVOS E INDICADORES |   |                                   |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|---|-----------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO  | INDICADOR                         | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 10                      | Gestionar el cumplimiento del 80% de la demanda de Carencias de Bienes, en el tiempo ciclo establecido de hasta 2 días hábiles en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.  | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | %           | 80                  | 91.655      | +100%                                    |
| 11                      | Gestionar el cumplimiento del 80% de la demanda de Certificaciones y Constancias, en el tiempo ciclo establecido de hasta 3 días hábiles en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.  | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | %           | 80                  | 87.081      | +100%                                    |
| 12                      | Gestionar el cumplimiento del 80% de la demanda de Informes, en el tiempo ciclo establecido de hasta 5 días hábiles en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.   | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | %           | 80                  | 88.926      | +100%                                    |
| 13                      | Gestionar el cumplimiento del 70% de la demanda de Informes, en el tiempo ciclo establecido de hasta 5 días hábiles en las oficinas de La Libertad, La Paz, Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión.                                       | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | %           | 70                  | 92.93       | +100%                                    |
| 14                      | Gestionar el cumplimiento del 70% de la demanda de Carencias de Bienes, en el tiempo ciclo establecido de hasta 2 días hábiles en las oficinas de La Libertad, La Paz, Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión                             | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | %           | 70                  | 90.955      | +100%                                    |
| 15                      | Gestionar el cumplimiento del 70% de la demanda de Certificaciones y Constancias, en el tiempo ciclo establecido de hasta 3 días hábiles en las oficinas de La Libertad, La Paz, Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión                   | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | %           | 70                  | 91.548      | +100%                                    |
| 16                      | Gestionar el cumplimiento de la calificación del 70% de la demanda de documentos, en el tiempo ciclo establecido de hasta 15 días hábiles, para los doc. con antecedente SIRyC, en las oficinas de Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | #           | 70                  | 80.787      | +100%                                    |
| 17                      | Gestionar el cumplimiento de la calificación del 70% de la demanda de doc. Registrales, en el tiempo ciclo establecido de hasta 15 días hábiles, para los doc. Con ant. Regisal, en las ofic. de Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión   | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | #           | 70                  | 70          | 100.0%                                   |
| 18                      | Gestionar el cumplimiento del 70% de la demanda de doc. Registrales, en el tiempo ciclo establecido de hasta 20 días hábiles, para los doc. Con ant. de Folio Personal, en las oficinas de Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión         | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo | #           | 70                  | 80.787      | +100%                                    |

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE

### Registro de la Propiedad Raiz e Hipoteca

| OBJETIVOS E INDICADORES |   |  |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|---|--|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO  | INDICADOR  | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 19                      | Gestionar el cumplimiento del 70% de la demanda de doc. Registrales, en el tiempo ciclo establecido de hasta 20 días hábiles, para los doc. con ant. Folio Real Manual, en las oficinas de Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión | % de Cumplimiento de Tiempo ciclo  | #           | 70                  | 70          | 100.0%                                   |
| 20                      | Verificar el cumplimiento del Proceso de Inscripción en todas las oficinas registrales  | Informes mensuales de control del Proceso  | #           | 132                 | 132         | 100.0%                                   |
| 21                      | Gestionar y promover la estandarización del servicio que se presta en las áreas de atención al cliente  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo (acciones implementadas en el área de atención al cliente) | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 22                      | Proyectar y Gestionar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad   | Número de oficinas registrales con Sistema de Calidad implantado                                 | #           | 8                   | 8           | 100.0%                                   |
| 23                      | Gestionar y promover el seguimiento a las quejas recibidas a escala nacional  | % mensual de quejas atendidas  | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 24                      | Gestionar el oportuno apoyo Administrativo a las Oficinas Registrales a nivel nacional  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo  | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 25                      | Supervisar la calidad del servicio registral prestado a traves de Convenios   | Número de reportes   | %           | 24                  | 24          | 100.0%                                   |
| 26                      | Atender la demanda de los servicios registrales en las oficinas de la Dirección de Registros  | % de Cobertura   | %           | 70                  | 70          | 100.0%                                   |
| 27                      | Atender la demanda de los servicios registrales en las oficinas de la Dirección de Registros.   | % de Cobertura   | %           | 80                  | 80          | 100.0%                                   |

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE

### Dirección Instituto Geográfico y Catastro

| OBJETIVOS E INDICADORES |  |                                   |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO   | INDICADOR                         | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 1                       | Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Catastrales                        | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 100.58      | +100%                                    |
| 2                       | Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Cartográficos.                     | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 3                       | Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Geodésicos.                        | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 4                       | Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Fotogramétricos.                   | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 5                       | Estandarizar los procesos y funciones organizacionales en todas las oficinas del IGCN                | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 6                       | Atender oportunamente la demanda de servicios  | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 118.12      | +100%                                    |
| 7                       | Desarrollar proyectos de digitalización de documentos del IGCN                                       | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 8                       | Establecer nuevos convenios y alianzas con entidades públicas y privadas                             | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 106.38      | +100%                                    |
| 9                       | Mejorar los niveles de eficiencia en la producción y actualización de productos y servicios del IGCN | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 98.969      | 99.0%                                    |
| 10                      | Mejorar la Comercialización de productos Cartográficos   | % Cumplimiento de Plan de trabajo | %           | 100                 | 96.259      | 96.3%                                    |

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE**  
**Registro de Comercio**

| OBJETIVOS E INDICADORES |   |   |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|---|---|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO  | INDICADOR   | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 1                       | Atender la demanda de servicios registrales en materia de Registro de Comercio buscando agilidad, eficiencia y eficacia.                    | % de cobertura de la demanda  | %           | 80                  | 88.64       | +100%                                    |
| 2                       | (*) Cumplir con el tiempo de respuesta establecido de los servicios registrales en el Registro de Comercio                                  | % de cumplimiento de tiempo de respuesta  | %           | 70                  | 88.83       | +100%                                    |
| 3                       | Reducir el número de empresas en mora   | Número de empresas analizadas   | #           | 0                   | 0           | 100.0%                                   |
| 4                       | (*) Cumplir el % establecido para el Registro de Comercio en la percepción de satisfacción del cliente                                      | % promedio de satisfacción de cliente externo de la Dirección de Registro de Comercio | %           | 85                  | 77.7        | 91.4%<br>(dato Nov)                      |
| 5                       | Reducir la mora en el Registro de Comercio  | % de reducción de mora registral  | %           | 12.5                | 12.5        | 100.0%                                   |
| 6                       | Publicar El Órgano Oficial del Registro de Comercio   | Número de Publicaciones del Órgano Oficial  | #           | 6                   | 6           | 100.0%                                   |
| 7                       | Asegurar la formación y empaste de los libros del Registro de Comercio  | Número de libros formados y empastados  | #           | 660                 | 786         | +100%                                    |
| 8                       | Velar por que se administre en forma eficiente y oportuna los requerimientos de materiales y suministros                                    | % de requerimientos atendidos en tiempo   | %           | 90                  | 100         | +100%                                    |
| 9                       | Velar por el buen funcionamiento de los archivos del Registro de Comercio   | % de cumplimiento de tiempo por actividad   | %           | 95                  | 95          | 100.0%                                   |
| 10                      | Atender oportunamente la demanda de solicitudes de legalización de libros sociales  | % de respuesta oportuna a la demanda de legalización de libros                        | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 11                      | Darle publicidad a la labor del Registro de Comercio a través de los medios sociales (social media) de la Web 2.0 (Facebook, Twitter, Log). | % de cumplimiento de acuerdo al Plan de Trabajo                                       | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE**  
**Registro de la Propiedad Intelectual**

| OBJETIVOS E INDICADORES |  |  |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|--|--|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO   | INDICADOR                                  | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 1                       | Proporcionar los productos y servicios en los Tiempos de Respuesta establecidos  | % de cumplimiento de Tiempos de Respuesta  | %           | 85                  | 98.89       | +100%                                    |
| 2                       | Atender de manera eficiente a los clientes externos  | % de satisfacción del cliente externo      | %           | 85                  | 85.925      | 101.1%<br>(dato Nov)                     |
| 3                       | Asegurar el buen desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en Propiedad Intelectual   | % de cumplimiento de los planes de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 4                       | Mantener actualizados y depurados los documentos resguardados en el Archivo de Propiedad Intelectual   | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 5                       | Mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio   | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 99.977      | 100.0%                                   |
| 6                       | Realizar concursos que fomenten y estimulen la actividad inventiva y la creatividad  | % de cumplimiento del plan de trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 7                       | Realizar distintas actividades de sensibilización y formación sobre la Propiedad Intelectual   | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 8                       | Realizar actividades que ayuden y estimulen a las PYMES a proteger y utilizar sus activos de propiedad intelectual, en cooperación con otras instituciones públicas y privadas   | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 9                       | Fomentar la cooperación entre las instituciones públicas y privadas vinculadas a la innovación y la propiedad intelectual, así como el fortalecimiento de las mismas a través de capacitaciones y sistematización de la comunicación | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 10                      | Descentralizar los productos y servicios a nivel nacional  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 11                      | Realizar actividades de difusión y apoyo de sistemas de protección de la propiedad intelectual, para instituciones educativas  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 12                      | Realización de cursos internos de nivel formativo para los empleados del CNR   | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 95          | 95.0%                                    |
| 13                      | Actividades en fomento del registro de las Indicaciones Geográficas y Denominaciones de Origen nacionales, en cooperación con otras instituciones  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo      | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 14                      | Asegurar el buen desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en Propiedad Intelectual   | % de cumplimiento de los planes de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 15                      | Proporcionar los productos y servicios en los Tiempos de Respuesta establecidos.   | % de cumplimiento de Tiempos de Respuesta  | %           | 90                  | 97.307      | +100%                                    |

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE**  
**DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION**

| OBJETIVOS E INDICADORES |   |                                     |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|---|-------------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO  | INDICADOR                           | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 1                       | Cumplir con el programa de mantenimiento informático, a nivel de hardware y software, a todas las unidades del CNR.                   | % de ejecución de Planes de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 2                       | Mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio  | % de ejecución de Planes de trabajo | %           | 100                 | 100.15      | +100%                                    |
| 3                       | Ejecutar el mantenimiento de sistemas de información, registrales, geográficos, cartográficos, catastrales y administrativos del CNR. | % de ejecución de Planes de trabajo | %           | 100                 | 102.26      | +100%                                    |
| 4                       | Mantener y dar soporte informático , a redes LAN, WAN y WEB.  | % de ejecución de Planes de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 5                       | Gestionar el almacenamiento de datos institucionales, así como su respectivo resguardo y recuperación.                                | % de ejecución de Planes de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**  
**PLAN OPERATIVO 2013 - INFORME DE AVANCE 4° TRIMESTRE**  
**Dirección de Desarrollo Humano y Administración**

| OBJETIVOS E INDICADORES |   |                                       |             | ENERO ==> DICIEMBRE |             |  |
|-------------------------|---|---------------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--|
| #                       | OBJETIVO DE EQUIPO  | INDICADOR                             | UNIDAD IND. | Programa            | Avance Real | (%)<br>Cumplimiento del programa Mensual |
| 1                       | Administrar el sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos  | % de cumplimiento del Plan de trabajo | %           | 100                 | 102.42      | +100%                                    |
| 2                       | Coordinar la actualización de las normas y políticas para la gestión del personal   | % de cumplimiento del Plan de trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 3                       | Administrar las prestaciones, beneficios y servicios que se brindan al personal   | % de cumplimiento del Plan de trabajo | %           | 100                 | 104.39      | +100%                                    |
| 4                       | Administrar el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal.   | % de cumplimiento del Plan de Trabajo | %           | 100                 | 108.67      | +100%                                    |
| 5                       | Administrar los Bienes de Activo fijo del CNR.  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 6                       | Administrar los servicios básicos y los contratados con terceros, a fin de que se brinden de manera eficiente.                  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo | %           | 100                 | 100         | 100.0%                                   |
| 7                       | Administrar y coordinar el servicio de transporte y combustible de la Institución.  | % de cumplimiento del Plan de Trabajo | %           | 100                 | 101.87      | +100%                                    |
| 8                       | Administrar el suministro de productos y bienes a las unidades del CNR  | % de cumplimiento del Plan de trabajo | %           | 100                 | 101.64      | +100%                                    |
| 9                       | (*) Cumplir con el % de satisfacción de los proveedores de Obras, Bienes y Servicios adquiridos por Licitación y Libre Gestión. | % de Satisfacción                     | %           | 80                  | 90.69       | +100%                                    |