

Centro Nacional de Registros



PLAN ANUAL OPERATIVO 2014



Centro Nacional de Registros



Introducción

“ El presente plan de trabajo refleja el quehacer institucional de las 6 Direcciones más representativas del giro de trabajo del CNR ; la gestión es más extensa que lo que se evidencia en ellas, pero por razones de espacio se sintetiza toda esa labor en las líneas directivas plasmadas en este documento.

El plan de trabajo de la Institución comprende la planificación para atender la demanda de los usuarios o publico en general, así como la labor que realizan otras unidades que apoyan la gestión para que esta sea llevada en tiempo , calidad y según el ordenamiento jurídico vigente ”.



Centro Nacional de Registros



Misión

“Contribuir a garantizar la seguridad jurídica y equidad en la prestación de servicios de registro de comercio, inmobiliario y propiedad intelectual; así como proveer información geográfica, cartográfica y catastral de El Salvador, en forma oportuna, confiable y de calidad; mediante una gestión transparente, solidaria y comprometida con el desarrollo económico y social del país”.

Visión

“Institución moderna, eficiente y solidaria, líder regional en la prestación de servicios de registro de comercio, inmobiliario y propiedad intelectual, así como en el suministro de información y productos geográficos, cartográficos y catastrales, bajo principios de transparencia, equidad y calidad”.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
PROGRAMA ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013
Dir. Propiedad Raíz e Hipoteca



OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
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
2	Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento del porcentaje establecido en la percepción de Satisfacción al Cliente en San Salvador	% de satisfacción del cliente externo	%	76
3	Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento del porcentaje establecido en la percepción de Satisfacción al Cliente en La Libertad, La Paz, Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión	% de satisfacción del cliente externo	%	70
4	Realizar gestiones que contribuyan al Cumplimiento del porcentaje establecido en la percepción de Satisfacción al cliente en Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán	% de satisfacción del cliente externo	%	80
5	Gestionar el cumplimiento de calificación del 80%, demanda de doc. en tiempo ciclo hasta 10 días hábiles, en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán	% de Cumplimiento de Tiempo ciclo	%	80
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
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
8	Gestionar cumplimiento de calif. del 70% de la demanda de doc. subsanados, tiempo ciclo establecido hasta 5 días hábiles, en los registros de S.S. Sta. Ana, Sonsonate, Ahuachapán, L.L. La Paz, Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión.	% de Cumplimiento de Tiempo ciclo	%	70
9	Gestionar el Cumplimiento de calificación del 70% de la demanda mensual de doc. registrales, en tiempo ciclo establecido de hasta 10 días hábiles en las ofic. deptales de La Libertad, La Paz, Chalatenango, San Vicente.	% de Cumplimiento de Tiempo ciclo	%	70

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
PROGRAMA ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013
Dir. Propiedad Raíz e Hipoteca

OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
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
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
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
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
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
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
16	Gestionar el cumplimiento de la calificación del 70% de la demanda de documentos, en el tiempo ciclo establecido de hasta 15 días hábiles, en las oficinas de Usulután, San Miguel y La Unión	% de Cumplimiento de Tiempo ciclo	#	70
17	Atender la demanda de los servicios registrales en las oficinas de la Dirección de Registros.	% de Cobertura	%	80
18	Atender la demanda de los servicios registrales en las oficinas de la Dirección de Registros	% de Cobertura	%	70
19	Supervisar la calidad del servicio registral prestado a través de Convenios	Número de reportes	%	24
20	Verificar el cumplimiento del Proceso de Inscripción en todas las oficinas registrales	Informes mensuales de control del Proceso	#	132
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
22	Gestionar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	Número de oficinas registrales con Sistema de Calidad implantado	#	11
23	Gestionar y promover el seguimiento a las quejas recibidas a escala nacional	% mensual de quejas atendidas	%	100
24	Gestionar el oportuno apoyo Administrativo a las Oficinas Registrales a nivel nacional	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

INFORME DE AVANCE ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013

Dir. Instituto Geográfico y Catastro

OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
1	Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Catastrales	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
2	Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Cartográficos.	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
3	Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Geodésicos.	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
4	Mejorar la eficacia en la producción y actualización de productos Fotogramétricos.	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
5	Estandarizar los procesos y funciones organizacionales en todas las oficinas del IGCN	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
6	Atender oportunamente la demanda de servicios	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
7	Desarrollar proyectos de digitalización de documentos del IGCN	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
8	Establecer nuevos convenios y alianzas con entidades públicas y privadas	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
9	Mejorar los niveles de eficiencia en la producción y actualización de productos y servicios del IGCN	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100
10	Mejorar la Comercialización de productos Cartográficos	% Cumplimiento de Plan de trabajo	%	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

INFORME DE AVANCE ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013

Dir. de Registro de Comercio

OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
1	Atender la demanda de servicios registrales en materia de Registro de Comercio buscando agilidad, eficiencia y eficacia.	% de cobertura de la demanda	%	80
2	(*) Cumplir con el tiempo de respuesta establecido de los servicios registrales en el Registro de Comercio	% de cumplimiento de tiempo de respuesta	%	70
3	Reducir el número de empresas en mora	Número de empresas analizadas	#	27660
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	%	NM
5	Reducir la mora en el Registro de Comercio	% de reducción de mora registral	%	11.5
6	Publicar El Órgano Oficial del Registro de Comercio	Número de Publicaciones del Órgano Oficial	#	6
7	Asegurar la formación y empaste de los libros del Registro de Comercio	Número de libros formados y empastados	#	720
8	Velar por que se administre en forma eficiente y oportuna los requerimientos de materiales y suministros	% de requerimientos atendidos en tiempo	%	95
9	Velar por el buen funcionamiento de los archivos del Registro de Comercio	% de cumplimiento de tiempo por actividad	%	95
10	Atender oportunamente la demanda de solicitudes de legalización de libros sociales	% de respuesta oportuna a la demanda de legalización de libros	%	100
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

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
INFORME DE AVANCE ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013
Dirección Propiedad Intelectual



OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
1	Proporcionar los productos y servicios en los Tiempos de Respuesta establecidos	% de cumplimiento de Tiempos de Respuesta	%	85
2	Atender de manera eficiente a los clientes externos	% de satisfacción del cliente externo	%	NM
3	Asegurar el buen desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en Propiedad Intelectual	% de cumplimiento de los planes de trabajo	%	100
4	Mantener actualizados y depurados los documentos resguardados en el Archivo de Propiedad Intelectual	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
5	Mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
6	Realizar concursos que fomenten y estimulen la actividad inventiva y la creatividad	% de cumplimiento del plan de trabajo	%	100
7	Realizar distintas actividades de sensibilización y formación sobre la Propiedad Intelectual	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
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
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
10	Descentralizar los productos y servicios a nivel nacional	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
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
12	Realización de cursos internos de nivel formativo para los empleados del CNR	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
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
14	Asegurar el buen desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en Propiedad Intelectual	% de cumplimiento de los planes de trabajo	%	100
15	Proporcionar los productos y servicios en los Tiempos de Respuesta establecidos.	% de cumplimiento de Tiempos de Respuesta	%	90

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

INFORME DE AVANCE ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013

DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
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
2	Mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio	% de ejecución de Planes de trabajo	%	100
3	Ejecutar el mantenimiento de sistemas de información, registrales, geográficos, cartográficos, catastrales y administrativos del CNR.	% de ejecución de Planes de trabajo	%	100
4	Mantener y dar soporte informático , a redes LAN, WAN y WEB.	% de ejecución de Planes de trabajo	%	100
5	Gestionar el almacenamiento de datos institucionales, así como su respectivo resguardo y recuperación.	% de ejecución de Planes de trabajo	%	100

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

INFORME DE AVANCE ENERO ==> DICIEMBRE PLAN OPERATIVO 2013

Desarrollo Humano y Admón.

OBJETIVOS E INDICADORES				ENERO ==> DICIEMBRE
#	OBJETIVO DE EQUIPO	INDICADOR	UNIDAD IND.	Programa
1	Administrar el sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos	% de cumplimiento del Plan de trabajo	%	100
2	Coordinar la actualización de las normas y políticas para la gestión del personal	% de cumplimiento del Plan de trabajo	%	100
3	Administrar las prestaciones, beneficios y servicios que se brindan al personal	% de cumplimiento del Plan de trabajo	%	100
4	Administrar el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal.	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
5	Administrar los Bienes de Activo fijo del CNR.	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
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
7	Administrar y coordinar el servicio de transporte y combustible de la Institución.	% de cumplimiento del Plan de Trabajo	%	100
8	Administrar el suministro de productos y bienes a las unidades del CNR	% de cumplimiento del Plan de trabajo	%	100
9	(*) Cumplir con el % de satisfacción de los proveedores de Obras, Bienes y Servicios adquiridos por Licitación y Libre Gestión.	% de Satisfacción de los proveedores	%	80
10	Administrar las funciones del Archivo General	% de cumplimiento del Plan de trabajo	%	100