

Contribuye a garantizar la seguridad jurídica en la propiedad y posesión de la tierra, mediante la inscripción de inmuebles, en estricta aplicación de los principios registrales internacionalmente reconocidos.

DEBERES DEL USUARIO

- Mostrar una conducta de respeto y cortesía al personal de la institución.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas, instrucciones y requerimientos establecidos por la institución.
- Velar porque los títulos a presentar en el registro cumplan con los requisitos que señalen las leyes registrales y leyes afines.
- Cancelar los derechos de registro conforme al arancel vigente.
- Abstenerse de manchar, destruir total o parcialmente los libros y expedientes, así como mantenerlos dentro del área establecida para consulta. Asimismo, abstenerse de extraer o retirar documentos, folios, recibos, etc., de los expedientes que le sean prestados.
- Proporcionar información de contacto solicitada para notificaciones.
- Tener consideración para con los demás usuarios en el tiempo de consulta del sistema en computadora, respeto en el orden de llegada para ser atendido, etc.
- No maltratar ni hacer uso indebido de los equipos de cómputo destinados para consulta.

Servicios que brindamos

- › **Inscripción de documentos :** compraventas, hipotecas, reunión de inmuebles, títulos, donación, testamentos, cancelación de hipotecas, remediación de inmuebles, etc.
- › **Informes registrales.**
- › **Asesoría jurídica registral.**
- › **Estudios registrales.**
- › **Convenios.**
- › **Expedición:** certificaciones literales, certificaciones extractadas, carencias de bienes, datos de índice de propietarios y razón por certificación.

DERECHOS DEL USUARIO

- Ser atendido en todas las áreas de forma integral, sin discriminación por razones de tipo social, económico, moral, ideológico o de género.
- Que su solicitud sea atendida en el orden de presentación.
- Recibir toda la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
- Ser respetado y tratado con dignidad.
- Recibir información completa relativa al trámite de sus documentos.
- Conservar integralmente la información registral de los inmuebles, a fin de garantizar su seguridad y preservación.
- Que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos en los servicios brindados.
- Que se realice una calificación integral de los documentos presentados.
- Conocer y utilizar los métodos formales establecidos para presentar reclamos, quejas y sugerencias.
- Conocer el estado de su trámite.
- Tener acceso en la oficina correspondiente a la información relacionada a los requisitos legales o técnicos que requiera la formulación de su solicitud.
- Solicitar el préstamo de libros y expedientes que considere necesarios para consultarlos.
- Interponer recursos que permite la ley, en contra de una resolución registral que en su opinión le resulte desfavorable. Tales recursos son los regulados en la *Ley de Procedimientos Uniformes*.

Servicios especiales

- › **Acceso a solicitar las certificaciones en Oficina Registral distinta a la cual se encuentra inscrito el inmueble.**
- › **Servicio postal.**
Si el usuario lo desea, con un costo adicional, puede solicitar que le sea enviado al lugar que destine, su documento o certificaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD

INSCRIPCIÓN DEL 90% DE:

| Documentos Registrales. | EN TIEMPO NO MAYOR A (días hábiles) |
|--|-------------------------------------|
| Sin vinculación registral y de primera calificación. | 10 |
| Con vinculación registral. | 20 |
| De nueva calificación sin vinculación catastral. | 5 |

| | |
|--------------------------|---|
| Anotaciones preventivas. | 3 |
|--------------------------|---|

ELABORACIÓN DEL 90% DE:

| | |
|------------------------------|---|
| Certificaciones extractadas. | 5 |
| Carencias y datos de índice. | 3 |
| Informes registrales. | 2 |

TIEMPO DE RESPUESTA

| | |
|-------|----|
| RPRH. | 10 |
| IGCN. | 10 |

ATENDER EL 90% DE OFICIOS GUBERNAMENTALES.

| | |
|--|----|
| | 10 |
|--|----|

SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Para seguir mejorando, necesitamos su opinión, háganosla saber a través de los siguientes medios:
- Buzones de quejas y sugerencias, ubicados en todas las oficinas de prestación del servicio.
 - Mediante llamada telefónica al 2593-5278, 2593-5269 y 2593-5276 Unidad de Atención al Usuario.
 - En nuestro sitio web www.cnr.gob.sv
 - E-mail: calidad@cnr.gob.sv
 - Por medio de cartas o escritos dirigidos a la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección de RPRH o ante la Dirección Ejecutiva, según sea el caso.

Todas las oficinas están certificadas bajo la norma **ISO 9001:2008** La ampliación de la carta puede verse en el sitio web de la institución: www.cnr.gob.sv

Contribuyendo a garantizar la seguridad jurídica en la propiedad y posesión de la tierra

DIRECCIONES

| | |
|---------------------|---|
| SAN SALVADOR | 1ª Calle Poniente, entre 43ª y 45ª Ave. Norte, N° 2310, San Salvador. |
| SANTA ANA | Entre 27ª y 33ª Calle Oriente y 5ª Avenida Sur, Urbanización San Miguelito, Santa Ana. |
| AHUACHAPÁN | 3ª Calle Poniente y 2ª Avenida Norte N° 3-1, Frente al parque La Concordia, Ahuachapán. |
| SONSONATE | 2ª Calle Oriente y 6ª Avenida Norte, N° 4-1, Barrio El Ángel, Sonsonate. |
| CHALATENANGO | Centro Comercial Plaza Recreativa San Antonio, km 77 carretera a Chalatenango. |
| CUSCATLÁN | 2ª Calle Poniente y 3ª Avenida Sur N° 13, Barrio San Nicolás, (Frente al Colegio Santa Isabel), Cojutepeque, Cuscatlán. |
| LA LIBERTAD | 8ª Calle Poniente y 2ª Avenida Sur No 4-5 Santa Tecla, La Libertad. |
| LA PAZ | Calle Dr. Nicolás Peña y Avenida Narciso Monterrey N° 1, Barrio El Centro, Zacatecoluca, La Paz. |

| | |
|--------------------|---|
| CABAÑAS | 3ª Calle Oriente y 6ª Avenida Norte, N° 23, Barrio Los Remedios, Sensuntepeque, Cabañas. |
| SAN VICENTE | 1ª Calle Poniente y 1ª Avenida Norte, N° 16, Barrio El Centro, San Vicente. |
| USulután | Final 3ª Calle Poniente N° 25, Ex Administración de Rentas, Barrio Candelaria, Usulután. |
| SAN MIGUEL | 15ª Calle Oriente y 8ª Avenida Sur Centro de Gobierno, San Miguel. |
| MORAZÁN | Final de la 2ª Avenida Norte y pasaje Castillo, Ruta de Paz, Barrio El Calvario, San Francisco Gotera, Morazán. |
| LA UNIÓN | Calle Circunvalación entre 2ª Y 4ª Avenida Sur, Barrio El Centro, La Unión. |

TELÉFONO PBX: 2593-5000

HORARIOS DE ATENCIÓN

De 7:30 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar ventanillas de atención al cliente al mediodía.

Tel. 2593-5278, 2593-5276 y 2593-5269
Correo: calidad@cnr.gob.sv

