

**ACUERDO No. 34-CNR/2015.** El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el **punto número once: Informe del resultado de la evaluación del desempeño y tiempos de respuestas de la Oficina de Mantenimiento Catastral de San Salvador;** de la sesión ordinaria número dos, celebrada a las dieciséis horas y treinta minutos del día cuatro de febrero de dos mil quince; punto expuesto por el señor Jefe de la Unidad de Auditoría Interna –UAI-, licenciado Rabi de Jesús Orellana Herrera; y en uso de sus atribuciones legales,

**ACUERDA:** darse por enterado del INFORME DEL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LA OFICINA DE MANTENIMIENTO CATASTRAL DE SAN SALVADOR. Esa Oficina está conformada por una Jefatura y 45 técnicos distribuidos de la siguiente manera: Ventanilla Externa 11, Ventanilla interna 1, Técnicos de mapeo 8, de Campo 12, de Digitación 4, de Sectorización 5, Archivo 2, Escaneo 1 y Seguimiento a Convenios 1; para atender una demanda mensual promedio de 1,680 transacciones. El objetivo del examen, es expresar una conclusión de la eficacia de la gestión de los tiempos de respuesta a las usuarias y usuarios, para proponer acciones que contribuyan a mejorarlos, y comunicar los resultados a las instancias correspondientes. El alcance del examen, fue el período del 1° de julio al 30 de septiembre de 2014 y las transacciones en proceso al 14/11/2014, que presentaba el sistema a esa fecha. La auditoría se desarrolló de acuerdo a las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Los logros son: 1. Los servicios de Revisión de Proyectos y Certificaciones de un universo de 1367 transacciones, se finalizaron en los siguientes rangos: 684 de 1 a 15 días; 263 de 16 a 20 días; 372 de 21 a 30 días. Todas cumplieron con el tiempo ciclo de 30 días hábiles y 48 fuera de tiempo ciclo. 2. El 95 % de 1715 Ubicaciones Catastrales, se entregaron en un tiempo promedio de 49 minutos, cumpliéndose con el tiempo ciclo establecido de una hora y el resto de más de 1 a 3 horas. 3. El 95% de 909 documentos que ingresaron del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas –RPRH-, se entregaron en tiempo promedio de 6 días, cumpliéndose con el tiempo ciclo de 12 días hábiles. Las conclusiones son: 1. Excepto por las condiciones a mejorar que se detallan a continuación, las transacciones ingresadas desde el 1° de julio al 30 de septiembre de 2014, de la Oficina de Mantenimiento Catastral de San Salvador, cumplieron con los tiempos ciclos de respuesta en un 97% de la demanda. 2. Que la Dirección Ejecutiva solicite a la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional –DIGCN-, ajustar los tiempos ciclos para la entrega de las Ubicaciones Catastrales, Revisión de Planos y Certificaciones, considerando los logros de los tiempos determinados en la auditoría. En el informe se consignan las siguientes situaciones encontradas a mejorar: Condición 1: a) En el proceso de Administración, se determinaron 23 transacciones que se encuentran en mora (rangos de 35 días a 591 días), debido a que han sobrepasado los 30 días de respuesta; sin embargo, a la fecha del informe algunas fueron finalizadas. b) En el proceso de Mapeo, se determinaron 2 transacciones en mora debido a que han sobrepasado los 30 días hábiles (con 160 y 33 días de retraso). Recomendaciones: a) que la Dirección del IGCN, implemente un plan de solución, que defina un plazo para dar respuestas a la Oficina de San Salvador y buscar alternativas para disminuir los tiempos de respuesta a los usuarios. b) Que las Oficinas Catastrales, asignen mediante el Sistema de Transacciones a la Dirección del IGCN las solicitudes, con el objetivo de darle seguimiento a los tiempos de respuesta. Condición 2: en la producción en el área de Digitación por el período de julio a septiembre de 2014, se observó que está por debajo de la meta establecida. Criterio: de acuerdo a la meta establecida por la Gerencia de Mantenimiento Catastral, el rendimiento por técnico es de 12 transacciones diarias. Causa: la demanda de documentos que ingresa es menor para el número de técnicos que se tiene en esta área. Efecto: existe una subutilización de

técnicos para atender la demanda, en esa área. Recomendación: que la Dirección Ejecutiva solicite al Director del IGCN, realice una redistribución de personal, para que todos los departamentos estén equilibrados y fortalecer otras áreas donde la demanda es mayor. Comentarios del Jefe de la Oficina de Mantenimiento Catastral: con la consulta del área de Digitación, no se cumplen con las metas mínimas de producción, pero se atiende el 100% de la demanda; por lo tanto, significa que se produce lo que ingresa. En esta área no se tiene mora y no se acumula generalmente el trabajo. Condición 3: en el área de Ventanilla Interna, se encontraron 172 transacciones, finalizadas entre el 31 de julio y 25 de agosto de 2014, que en el Sistema de Transacciones Catastrales, estaban en estado "Activas". Criterio: una vez finalizado y entregado al usuario el documento respectivo, se debe descargar de dicho Sistema. Causa: los Mantenimientos Catastrales requeridos por la Unidad de Convenios, son entregados por medio de memorando y no se ejecuta el descargo del Sistema. Efecto: el Sistema refleja transacciones pendientes de finalizar, que en muchos casos ya fueron entregadas a los usuarios. Recomendaciones: que la Dirección Ejecutiva solicite al Director del IGCN, lo siguiente: a) girar instrucciones al Jefe de Mantenimiento Catastral, para que realice la depuración de las 24 transacciones pendientes que el sistema refleja como activas al 22 de diciembre de 2014. b) que las transacciones generadas por los diferentes convenios, se entreguen mediante el Sistema de Transacciones Catastrales. Comentarios de la Administración: las 148 transacciones estaban controladas fuera de tiempo ciclo, explicándose que estos son mantenimientos generados a petición de la Unidad de Convenios, y tienen tiempos de respuesta diferentes a los estipulados en el Sistema de Gestión de la Calidad. Comentarios de la Unidad de Auditoría Interna: se verificó la evidencia enviada de las 148 transacciones, y se consultó el Sistema de Transacciones Catastrales, y se observó que solo quedan activas y pendientes de depurar 24. Con relación a esta evaluación, no habían recomendaciones pendientes. San Salvador, cuatro de febrero de dos mil quince. COMUNIQUESE.-

  
Rogelio Antonio Canales Chávez  
Secretario del Consejo Directivo

