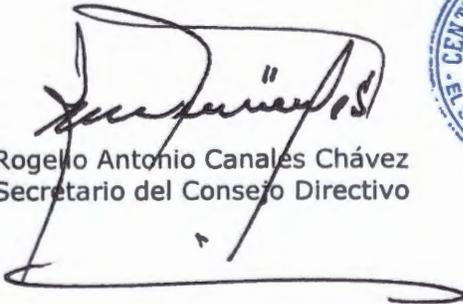


ACUERDO No.46-BIS-CNR/2017. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el **punto número diez de la agenda aprobada, denominado: Solicitud de aprobación de la Política Institucional de Participación Ciudadana;** de la sesión ordinaria número seis, celebrada a las dieciséis horas y treinta minutos, del día veintiséis de abril de dos mil diecisiete; punto expuesto por la Comisión integrada al efecto, en uso de sus atribuciones legales, otorgadas por los artículos 4 letras c) y d) del Decreto Ejecutivo No. 62 del 5 de diciembre de 1994, de Creación del Centro Nacional de Registros y su Régimen Administrativo; y artículo 2 inciso 1° del Decreto Legislativo No. 462 que declara al Centro Nacional de Registros como Institución Pública con Autonomía Administrativa y Financiera, del 5 de octubre de 1995, publicado en el Diario Oficial No. 187, Tomo 329 del 10 de octubre también de ese año; al Apartado 4 de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo;

ACUERDA: I) aprobar y emitir la Política de Participación Ciudadana del Centro Nacional de Registros, presentado a este Consejo, por la Comisión creada al efecto; la cual se podrá seguir aplicando mientras no se emita una nueva. **II)** instruir al Director Ejecutivo: a) notifique este acuerdo de aprobación de la Política de Participación Ciudadana, a la Secretaria de Participación, Transparencia y Anticorrupción, de la Presidencia de la República; y b) aplique el contenido de esta política en el Centro Nacional de Registros. **III)** COMUNÍQUESE. San Salvador, veintiséis de abril de dos mil diecisiete.


Rogelio Antonio Canales Chávez
Secretario del Consejo Directivo



CNR
Centro Nacional de Registros

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2017**

San Salvador, Abril de 2017.

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

CONSIDERANDO:

- I. Que el 5 de julio del año pasado, el señor Presidente de la República de El Salvador Profesor Salvador Sánchez Cerén, en cumplimiento a su compromiso de gobernar directamente con la ciudadanía, realizó el lanzamiento de la Política de Participación Ciudadana, la cual contiene los principales lineamientos en materia de participación ciudadana y compromete a las instituciones del Órgano Ejecutivo a implementar espacios y mecanismos en concordancia con las prioridades programáticas del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 (PQD).
- II. Que de conformidad al ámbito de aplicación de la Política de Participación Ciudadana, citada en el romano anterior, ésta es de obligatorio cumplimiento para todas las instituciones del Órgano Ejecutivo y para el caso de las Instituciones Oficiales Autónomas, sus titulares promoverán la aprobación de la Política de Participación Ciudadana ante los órganos de dirección respectivos y procurarán la promulgación y aplicación de los principios y lineamientos contenidos en ésta.
- III. Que el Centro Nacional de Registros, que también puede denominarse CNR, creado por el Decreto Ejecutivo No. 62 del 5 de diciembre de 1994, publicado en el Diario Oficial No. 227, Tomo 325 del 7 de ese mismo mes y año; y de conformidad al artículo 1 del Decreto legislativo No. 462 del 5 de octubre de 1995, publicado en el Diario Oficial No. 187, Tomo 329 de fecha 10 de octubre de 1995, es una institución pública, con autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio.
- IV. Que de conformidad al artículo 4 letras c) y d) del Decreto Ejecutivo No. 62, del 5 de diciembre de 1994, publicado en el Diario Oficial No. 227, tomo 325 del 7 del mismo mes y año, el Centro Nacional de Registros para realizar eficazmente su objeto, tiene las atribuciones de: c) Facilitar los trámites a los usuarios, estableciendo políticas claras de servicios, basadas en criterios; d) Dictar las normas de administración que sean necesarias para el buen funcionamiento de la institución.
- V. Que el CNR debe dar un estricto cumplimiento de los mandatos de su ley de creación y demás normas que regulan su vida institucional; especialmente dará cumplimiento a lo establecido en sus planes estratégicos y operativos, con el propósito de responder a lo dicho en el romano anterior.
- VI. Que la transparencia es uno de los valores establecidos en el Plan Estratégico Institucional, valor que conlleva una participación activa de la población, a quienes se debe rendir cuentas de toda la labor que realiza.
- VII. Que uno de los objetivos estratégicos institucionales es elevar la satisfacción de las usuarias y usuarios, por lo que se vuelve necesaria la implementación de una Política de Participación Ciudadana, con la finalidad de que el CNR interactúe con la población para conocer y solventar de manera oportuna sus necesidades.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, aprueba y emite la siguiente:

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS.

Presentación

Dentro de las responsabilidades que el Centro Nacional de Registros tiene, se encuentra la facultad de administrar, dirigir y decidir sobre las políticas internas institucionales que faciliten los trámites a los usuarios y usuarias, basadas en criterios de una administración ágil, así mismo tiene la función de establecer normas de administración que sean necesarias para el buen funcionamiento de la Institución, en razón de ello emite la presente Política de Participación Ciudadana.

La política establece los principales lineamientos en materia de participación ciudadana del Centro Nacional de Registros, que comprometido en realizar una gestión participativa y transparente, considera al personal de la institución, usuarias y usuarios externos de los servicios que brinda, como partes fundamentales en su gestión.

Las usuarias y usuarios de nuestros servicios y el personal del CNR, son el eje principal del funcionamiento institucional, por lo que es preciso potenciar y fomentar nuevos mecanismos y espacios de participación ciudadana que permitan el acercamiento con ellos, para la construcción de manera conjunta de soluciones a sus necesidades, enfocados en una cultura de brindar servicios con excelencia.

El CNR considera que uno de los elementos importantes dentro de la Política de Participación Ciudadana es contribuir a la construcción de bases sólidas que permitan que su personal se desarrolle en un ambiente de paz, convivencia social y libre de cualquier tipo o expresión de violencia, por lo que uno de los propósitos de la presente política es socializar de forma interna el “Plan El Salvador Seguro, construcción de una cultura de paz y convivencia social”, así como dar fiel cumplimiento al Decreto Legislativo número 586 emitido el día 12 de enero del corriente año, que declara el año 2017 como “Año de la Promoción de la Cultura de Paz”, esto permitirá que todas y todos los que conforman el CNR, sean agentes multiplicadores de la cultura de paz y convivencia social.

La implementación de la Política de Participación Ciudadana Institucional, estará bajo la coordinación de una comisión especial nombrada por la Dirección Ejecutiva del Centro Nacional de Registros.

1. Antecedentes

En el año 2009, el Órgano Ejecutivo asumió el compromiso de abrir espacios a la participación de la población, fue así como se promulgó la primera Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, basadas en los fundamentos, principios y lineamientos establecidos en la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

En acto público del 5 de julio del año 2016, el Presidente de la República Salvador Sánchez Cerén en cumplimiento a su compromiso por gobernar con la gente e impulsar una gestión pública cercana a la población, aprobó la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo.

En el apartado cuatro de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, se indica que las entidades oficiales autónomas procurarán la promulgación y aplicación de los principios y lineamientos contenidos en ella, por lo que el Centro Nacional de Registros, se suma al compromiso de una nueva forma de gobernar, directamente con participación de la ciudadanía, la cual hace efectiva mediante la aprobación de la “Política de Participación Ciudadana del Centro Nacional de Registros”, ésta desarrolla los lineamientos que deben asumirse, en cuanto al involucramiento en la gestión, del personal que conforman las distintas unidades organizativas, usuarias y usuarios externos de los servicios que brinda la institución, en concordancia con lo establecido en el PQD.

2. Marco filosófico y principales definiciones.

El marco filosófico del Centro Nacional de Registros¹, nos permite desarrollar la Política de Participación Ciudadana institucional, el cual comprenden:

Misión: Garantizar los principios de publicidad, legalidad y seguridad jurídica de los registros de propiedad raíz e hipotecas, de comercio, propiedad intelectual, garantías mobiliarias, cartográficas y catastrales, mediante una gestión moderna, transparente, autosostenible, con calidad y comprometida con el desarrollo económico y social del país.

Visión: Ser líder en la prestación de servicios públicos.

Política de la Calidad: Nuestro compromiso es brindar servicios y productos con excelencia.

Valores institucionales:

Excelencia: Conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión institucional orientadas a superar constantemente los resultados de desempeño.

Compromiso: Asumir responsabilidades voluntariamente para el cumplimiento de los objetivos del CNR.

Solidaridad: Garantizar el acceso efectivo de los servicios institucionales a los más desfavorecidos.

Transparencia: Actuaciones apegadas a la ley, eficacia, eficiencia y responsabilidad.

Probidad: Actuar con integridad, rectitud y honradez.

Legalidad: Actuar con apego a la Constitución y a las leyes que nos rigen.

Lealtad: Actuar con fidelidad a los fines del Estado y a los de la institución.

Equidad: Imparcialidad en el trato con los usuarios y usuarias externos e internos.

Entre las principales definiciones del presente instrumento se encuentran:

Participación ciudadana: Proceso mediante el cual las personas o sus organizaciones se relacionan con las instituciones del Estado, en los ámbitos local, nacional y en el exterior, incidiendo e involucrándose corresponsablemente en todo el ciclo de las políticas públicas.

Participación social: Proceso por el cual las personas colaboran entre sí a partir de objetivos comunes, generando vínculos de reciprocidad que fortalezcan el tejido social, la convivencia democrática y los valores cívicos.

Espacios de participación: Ámbitos de interacción que el CNR abre para la población usuaria de los servicios registrales.

Mecanismos de participación: Son herramientas metodológicas que facilitan y contribuyen al carácter participativo de los procesos que impulsa el CNR.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.²

¹ Aprobado en Acuerdo N° 261-2014, el día 26 de noviembre de 2014

3. Objetivos

General

Fomentar la Participación Ciudadana, el involucramiento y protagonismo del personal del CNR, usuarias y usuarios de los servicios, en el análisis y construcción de propuestas que facilite la toma de decisiones a la administración, lo cual contribuirá al proyecto de país, desde el enfoque de la excelencia en la prestación de los servicios registrales.

Específicos

1. Promulgar los lineamientos que el Centro Nacional de Registros debe seguir para promover el involucramiento protagónico de las partes interesadas en la gestión institucional.
2. Potenciar y promover espacios y mecanismos de participación ciudadana, que permitan una real incidencia de las partes interesadas, en la construcción, implementación y evaluación, así como el apoyo y empoderamiento de las políticas del CNR.
3. Fomentar una cultura enfocada al servicio de calidad y excelencia para las usuarias y usuarios.
4. Promover y fomentar procedimientos claros para el seguimiento de quejas, peticiones y denuncias de las partes interesadas.

4. Ámbito y alcance de aplicación.

La presente política contiene lineamientos que deberán aplicarse por todas las personas que laboran en el Centro Nacional de Registros y su alcance es la población usuaria de los servicios que presta la institución a nivel nacional, siendo estas dos las partes interesadas de la Política de Participación Ciudadana del CNR.

5. Marco jurídico.

El Estado salvadoreño ha reconocido el derecho a la participación ciudadana y social en su sistema normativo, a través de diversas normas jurídicas que lo garantizan y promueven.

La Constitución de la República, como norma primaria, establece los principios fundamentales de la participación, al incorporar los siguientes postulados en su articulado:

La persona humana como origen y fin de las actividades del Estado, Art. 1.

La soberanía reside en el pueblo, Art. 83.

El poder público emana del pueblo y los funcionarios públicos son sus delegados, Art. 86.

La libertad de expresión, Art. 6.

El derecho de asociación, Art. 7.

El derecho de petición, Art. 18.

² Fuente: Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (Pág. 14).

La igualdad de todas las personas ante la ley sin distinción de raza, sexo, nacionalidad y religión, Art. 3.

Así también existen instrumentos internacionales, relacionados con el fortalecimiento de la democracia y la promoción de la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas, entre los que se pueden mencionar:

Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
Carta Democrática Interamericana de la Organización de Estados Americanos.
Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Dentro de la legislación nacional que se sustentan en los principios constitucionales enunciados y que concuerdan con el espíritu de los compromisos internacionales referidos, que buscan garantizar y regular el derecho de la participación en la gestión de políticas públicas, se destacan las siguientes:

Ley de Acceso a la Información Pública.
Ley de Ética Gubernamental.
Ley de Ordenamiento y Desarrollo Territorial.
Código Municipal.
Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
Ley General de Juventud.
Decreto Legislativo número 586 emitido el día 12 de enero del corriente año que declara el año 2017 como “Año de la Promoción de la Cultura de Paz”.

Además, hay diversas leyes, reglamentos y políticas de carácter sectorial que promueven el derecho a la participación, desarrollando valores fundamentales para esta y creando espacios o mecanismos específicos para su ejercicio.

6. Principios de la política.

Los principios que se presentan a continuación deberán respetarse en su aplicación para la presente política:

- a) Igualdad: Establecer las garantías necesarias para que el ejercicio de la participación sea en igualdad de condiciones para todas las partes interesadas.
- b) Inclusión: Incorporar a todos los usuarios, usuarias, instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales que tienen relación con la prestación de los servicios del CNR, respetando y reconociendo sus particularidades, necesidades y expectativas.
- c) Concertación: Abrir la discusión y la consecución de acuerdos sobre asuntos de interés nacional e institucional.
- d) Autonomía: Garantizar que la participación por parte de las partes interesadas sea ejercida sin presiones y con total independencia. Se reconocen todas las formas de organización social con fines lícitos.
- e) Corresponsabilidad: La participación es responsabilidad del Centro Nacional de Registros, su personal, las usuarias y usuarios de sus servicios, quienes deben asumir compromisos por el desarrollo institucional, aportando de acuerdo a sus capacidades y recursos.

- f) Transparencia: Facilitar el acceso a la información, así como rendir cuentas y someterse al control social.
- g) Representatividad: Procurar que los diversos espacios y mecanismos de participación ciudadana que se impulsen, tengan representación territorial.

7. Lineamientos para la implementación de la política.

A efecto de promocionar e implementar la participación ciudadana en función del desarrollo institucional, de acuerdo a las atribuciones legales del CNR, se observarán los siguientes lineamientos:

7.1 Para la Participación Ciudadana

- a. Incluir de manera transversal en planes y marcos normativos institucionales, las directrices del Consejo Directivo en la presente política, estableciendo un plan de implementación con acciones, indicadores de cumplimiento, medios de verificación y recursos necesarios.
- b. Establecer la instancia responsable de coordinar la implementación de esta política en la institución, definiendo sus competencias y garantizando sus recursos; asimismo, garantizar que las oficinas departamentales atiendan y apliquen estos lineamientos.
- c. Formar y sensibilizar al personal sobre cultura de servicio público, cultura de paz y participación ciudadana.
- d. Implementar, de acuerdo a las competencias y disponibilidad presupuestaria, espacios y mecanismos de participación ciudadana en las oficinas departamentales, generando los respectivos informes de resultados.
- e. Coordinar con las unidades organizativas del CNR, esfuerzos y recursos para impulsar acciones efectivas en materia de fortalecimiento de valores cívicos, construcción de una cultura de paz, convivencia social y prevención de la violencia.
- f. Establecer las condiciones necesarias para activar procedimientos de gestión y resolución de peticiones y demandas ciudadanas a nivel nacional.
- g. Dialogar y buscar entendimientos con las partes interesadas, que permitan un abordaje preventivo y oportuno de situaciones potencialmente conflictivas relacionadas a decisiones, proyectos y programas institucionales.
- h. Utilizar tecnologías de la información y comunicación para facilitar los espacios de consulta e interacción con la población.
- i. Proveer la información de utilidad para una participación efectiva de las partes interesadas del CNR, en los espacios y mecanismos que se impulsen; así como aquella que fortalezca la organización.
- j. Implementar mecanismos para informar los avances en las obras e inversiones relacionadas con políticas y programas institucionales en el territorio.
- k. Habilitar en las fases de diseño, ejecución y evaluación de las políticas institucionales, espacios para la participación de las partes interesadas con enfoque de género, protección al medio ambiente y grupos vulnerables.
- l. Coordinar y articular esfuerzos a nivel interinstitucional con los Gabinetes de Gestión Departamental para la implementación de los mecanismos y espacios de participación ciudadana, de tal manera que, se maximicen los esfuerzos y se potencien las expresiones organizativas existentes.

- m. Divulgar los mecanismos y espacios de participación y las formas de acceder a ellos, así como mantener actualizado un directorio de organizaciones existentes en los territorios que atienden.

7.2 Para la Participación Social

- a. Fomentar la organización y la asociatividad respetando su autonomía y facilitando condiciones para su desarrollo.
- b. Promover la constitución de redes por parte de las organizaciones sociales con el objetivo de facilitar la implementación de iniciativas de desarrollo comunitario y establecer vínculos de aprendizaje, intercambio y solidaridad.
- c. Apoyar, en la medida de las posibilidades institucionales, iniciativas sociales que aporten a las tres áreas prioritarias: seguridad jurídica, empleo y educación. En el tema de seguridad jurídica, especialmente las referidas a la propiedad de los ciudadanos, la construcción de una cultura de paz, la convivencia social y la prevención de la violencia.
- d. Propiciar la participación de las diferentes organizaciones sociales, vinculadas con la misión del CNR.
- e. Promover programas de capacitación a las organizaciones sociales vinculadas al CNR que posibiliten el fortalecimiento de la organización social mediante el ejercicio representativo de liderazgos en relación con la democracia interna, la alternancia de los dirigentes y el respeto de los derechos establecidos en la Constitución, así como la práctica de valores ciudadanos, tales como la solidaridad, equidad social, igualdad de género, respeto a la diversidad, corresponsabilidad, y transparencia.
- f. Fomentar el voluntariado abierto y participativo, especialmente de las y los jóvenes, como un mecanismo de fortalecimiento para propiciar su primer empleo.

8. Espacios y mecanismos para la participación ciudadana.

El Centro Nacional de Registros, impulsará espacios y mecanismos que fomenten la participación, tales como:

8.1 Espacios para la Participación Ciudadana

- a. Audiencias Públicas: La Administración Superior y las Direcciones Misionales deberán programar y desarrollar, de manera regular y abierta, sesiones públicas a nivel territorial para dialogar con las partes interesadas sobre temas de su interés. De cada sesión se llevará un registro que plasme los acuerdos alcanzados y los compromisos asumidos para darles el seguimiento correspondiente.
- b. Despachos Abiertos: La Administración Superior y las Direcciones Misionales abrirán espacios de diálogo directo con las partes interesadas que lo soliciten, para tratar temas de su interés relacionados con la gestión y competencia institucional, el cual será habilitado con base en un protocolo de atención.
- c. Consejos Temáticos o Sectoriales: En el CNR se podrán integrar o crear consejos, junto con diversos sectores de la sociedad con el propósito de dialogar, construir, impulsar y dar seguimiento a políticas y planes institucionales.
- d. Ferias y Festivales: Se podrá realizar o participar en ferias y festivales para acercarse e interactuar con las partes interesadas.

- e. Cualquier otro que la institución considere pertinente, sin distinción de su denominación, siempre y cuando su finalidad sea la promoción de la participación ciudadana.

8.2 Mecanismos para la Participación Ciudadana

- a. Consultas Ciudadanas: En aquellos asuntos públicos o materias que lo permitan, el CNR procurará abrir espacios de intercambio y recopilación de propuestas ciudadanas para la formulación, planificación y evaluación de las políticas, programas, presupuestos y proyectos de gestión pública y deberán socializar la relación de los aportes recibidos con la decisión adoptada.
- b. Planificación Participativa: En coherencia con los lineamientos del Sistema Nacional de Planificación, los procesos de planificación del CNR, serán participativos de todas las unidades organizativas, especialmente en la definición y priorización de estrategias con enfoque de corresponsabilidad.
- c. Rendición de Cuentas: La Administración Superior, las Direcciones Misionales, las Gerencias y Jefaturas de primer nivel, deberán rendir cuentas a la población para informar y justificar su gestión en lo técnico, administrativo, jurídico, financiero y transferencias a particulares. Estos ejercicios deberán realizarse al menos una vez al año, cuando sea requerido por temas o proyectos priorizados, ante eventos extraordinarios de cualquier naturaleza o a solicitud, propiciando el diálogo abierto y la evaluación de los resultados de la gestión por parte de la población.
- d. Contraloría Ciudadana: El CNR permitirá que la población verifique y evalúe la implementación y resultados de las políticas, programas, proyectos, gestión e inversión pública institucional; facilitando la información y documentación útil y pertinente que sus contrapartes ciudadanas requieran para realizar procesos de contraloría, atendiendo a las recomendaciones que se emitan.

9. Coordinación de la política.

El Director Ejecutivo del CNR nombrará una Comisión especial, a la que en lo sucesivo se le denominará simplemente “La Comisión”, que velará por el cumplimiento de la presente política, para lo que brindará asesoría, acompañamiento y la colaboración técnica necesaria a las unidades organizativas que conforman la institución. Asimismo, realizará monitoreo periódico y evaluará las acciones adoptadas, pudiendo emitir las recomendaciones que considere pertinentes.

La Comisión tendrá bajo su responsabilidad la elaboración del plan que facilite la implementación y aplicación de la presente política.

Para la implementación de la presente política, la Comisión podrá apoyarse en la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción.

10. Implementación, monitoreo y evaluación.

Para lograr los objetivos trazados en la política, se hace necesario que el Centro Nacional de Registros, aplique de forma inmediata los lineamientos y de acuerdo a sus competencias legales, impulse los espacios y mecanismos que garanticen la participación de las partes interesadas.

La Comisión especial nombrada por el Director Ejecutivo realizará un seguimiento y evaluación sistemática del plan de implementación de la Política de Participación Ciudadana, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos, tanto en lo cuantitativo como cualitativo y en la formulación de nuevas propuestas o ajustes surgidos del proceso participativo.

Para garantizar la implementación de la política, se podrán realizar las siguientes acciones:

- a. Crear y coordinar una Comisión para la implementación, seguimiento y evaluación de la política.
- b. Integrarse a una red de referentes institucionales de participación, para facilitar la articulación y complementariedad.
- c. Elaborar instrumentos para la implementación de los lineamientos, mecanismos y espacios de participación ciudadana establecidos en la política.
- d. Impulsar procesos de formación que permitan intercambio de metodologías, tecnologías, experiencias y prácticas exitosas.
- e. Promover cambios en el marco normativo que aseguren la participación de las partes interesadas en el ciclo de políticas institucionales.
- f. Implementar planes de divulgación y socialización de la política en la institución y las partes interesadas.

El proceso de monitoreo y evaluación se realizará de la siguiente manera:

La Comisión nombrada formulará el plan de implementación de ésta política, la cual será monitoreada y evaluada, con base a una serie de indicadores claves de la gestión que deberán estar en concordancia a los indicadores establecidos por la Secretaria de Participación, Transparencia y Anticorrupción.

Los procesos de monitoreo y evaluación retomarán información generada por la gestión anual de la implementación de la política.