

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

Contenido

Propósito.....	2
Alcance.....	2
Procedimiento.....	2
Aprobaciones.....	8

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

1.0 Propósito

Describir de manera general, las actividades a realizar por los técnicos que atienden al público a través de las Ventanillas Externas de Catastro

2.0 Alcance

Este instructivo es aplicable en las 14 Oficinas de Mantenimiento Catastral y en las Ventanillas atendidas por el Departamento de Comercialización en San Salvador.

3.0 Procedimiento

Teniendo en cuenta el Instructivo Protocolo de servicio al cliente I1003, se atenderá a los usuarios entregándole un número de turno para pasar a las Ventanillas de Catastro activando dicho número en el Sistema de Toma Turno o Gestor de cola, según la actividad que requiera realizar.

Vender Productos Catastrales

Cuando el usuario identifica el producto que requiere (Ubicación Catastral, Listado de Parcelarios o Mapas Catastrales), presenta el comprobante de pago (CP) en las Oficina de Mantenimiento Catastral (OMC) al interior del país, el cual deberá ser correspondiente al producto que solicita, se ingresa la transacción respectiva mediante el Sistema Administrativo de Control de Transacciones (SACT), completando los datos según el producto, se elabora la factura y se entrega posteriormente el producto.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

Elaborar Ubicación Catastral

Para este producto, se requiere del usuario:

- a) Comprobante de pago cancelado de acuerdo al arancel establecido (Art. 39 Ley de Catastro), en las OMC al interior del país, el cual se verifica en el Sistema de ingreso.
- b) Conozca la ubicación de la parcela de interés y algunos de sus colindantes, actuales o anteriores.
- c) Nombre del propietario (si es posible)
- d) Dirección del inmueble (si es posible)
- e) Número de Matrícula.

De cumplir con todos los ítems anteriores, se procederá a ingresar la transacción en el SACT. En el proceso de preparación de la Ubicación Catastral, se elabora la factura correspondiente a este producto para ser entregada al usuario junto al producto requerido.

Para el caso de solicitar este producto en San Salvador de cualquiera de los 13 departamentos, ya sea en físico o en línea, se guiará el proceso de acuerdo a lo detallado en el Instructivo Comercialización I435.

Atender Consultas catastrales

Se identificará el tipo de consulta que necesita realizar el usuario, ya sea cualquiera de las siguientes:

- a) Calcular el costo del servicio o producto que el usuario requiere. (Art. 39 Ley de Catastro o decretos específicos). El cálculo será realizado en base a lo establecido en el Folleto de Requisitos ES04, por lo que en el Comprobante de pago en el campo denominado "acto o contrato" detallarán el servicio o product que necesita ya sea: producto o Revisión de planos o Certificación Catastral o Informe Catastral para la

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

presentación al interior del país (elaborando factura si es product, Certificación de la Denominación Catastral o Informe Catastral). En el caso de la OMC de San Salvador, si es servicio de Revisión de planos será de igual manera con el comprobante de pago, en caso de ser product o Certificación Catastral o Informe Catastral, será con factura (Colecturía CNR únicamente en San Salvador).

b) Si es presentación de Correcciones:

- Admitir las solicitudes de corrección de servicios notificados con observación relacionados a los aspectos de la medida, linderos o situaciones encontradas en campo, verificando el cumplimiento a la prevención realizada, y el cumplimiento del pago del arancel correspondiente o decretos específicos. (Art. 40 y 44 de la Ley de Catastro).
- Para reponer una Certificación la cual fue extraviada por algún motivo o sufrió deterioro, se le informa al usuario que se entregará como reposición la CDC que haya sido emitida y con pago de arcane. (Art. 45 de la Ley de Catastro).

c) Atender consultas relacionadas a las solicitudes en proceso o ya finalizadas, o brindar la asesoría pertinente para los trámites catastrales que posteriormente faciliten la organización de los datos registrales.

Crear transacción catastral

Se le solicitará al usuario todos los datos necesarios según lo que requiere y que estén de acuerdo a lo establecido en el Folleto de Requisitos ES04, verificando que la información en el plano además de contar con lo requerido, no contenga enmendaduras, tachones, escritura a lero y o a mano, ilegibilidad en los sellos de la entidad competente o falta de requisitos, en esos casos se le explicará al usuario lo que le haga falta y si lo quiere ingresar con esa información incompleta, se consignará lo que le hace falta en el SACT, en el campo de observaciones.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

Si la información Catastral se encuentra desactualizada o con error, el usuario podrá solicitar un Mantenimiento Catastral (Art. 43 de la Ley de Catastro) sujeto a análisis.

Solicitudes de Productos Catastrales en Línea

El usuario podrá acceder a la plataforma del CNR en la ruta <https://www.e.cnr.gob.sv/ServiciosOL/portada/igcn.htm>; para lo cual deberá aceptar los términos y condiciones, completar los datos que le sean solicitados y el pago correspondiente.

Las Ubicaciones Catastrales en las que el usuario conozca la clave catastral, serán servidas automáticamente. De no conocer la clave, la solicitud será asignada al personal del Departamento de Comercialización en días y horas hábiles; así como también las solicitudes de los otros productos.

Solicitudes Presenciales y en Línea de Servicios Catastrales

El usuario podrá presentar solicitudes de Revisión de Planos de manera presencial en cualquiera de las 14 Oficinas de Mantenimiento Catastral o si lo desea, solicitarlas en línea, en la ruta <https://www.e.cnr.gob.sv/ServiciosOL/portada/igcn.htm>; para lo cual deberá aceptar los términos y condiciones, completar los datos que le sean solicitados y el pago correspondiente.

Las solicitudes de Revisión de Planos y sus respectivas correcciones (si fueren solicitadas), podrán ser presentadas indistintamente de manera presencial o en la modalidad en línea, en cualquiera de los casos, deberán cumplir los requisitos establecidos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

Preparar Expediente y Distribuir

En esta actividad se preparan los expedientes según los servicios solicitados de Revisiones de Perímetros, Fraccionamientos, Certificaciones e Informes Catastrales, Impugnaciones y Mantenimiento Catastral que servirá para pasarlos a su procesamiento hacia las áreas respectivas.

Para el caso de las solicitudes en línea, se conformará una carpeta digital por cada solicitud que se reciba y en el caso, se genere documentación física adicional en el desarrollo del trámite, se conformará el expediente que se resguardará en el Archivo Catastral, de lo contrario, el expediente será el que se conforme con la información colocada en la carpeta por transacción.

Recibir Resoluciones de Servicios

Recibir las resoluciones preparadas para ser entregadas a los solicitantes, propietarios o interesados; las cuales deberán estar firmadas y selladas por los responsables según el servicio solicitado, comprobando que no tenga errores u omisiones que impidan que sea entregado a entera satisfacción del usuario.

Únicamente las resoluciones de servicios catastrales para Revisión de Proyectos, podrán ser enviadas por correos electrónicos o entregadas en formato impreso según lo requiera el usuario, por lo que el técnico de Ventanilla recibirá lo siguiente:

- a) Para el caso en que el usuario no haya dejado correo electrónico, recibirá 2 impresiones de cada resolución emitida, firmadas por los responsables según el servicio requerido.
- b) Si el usuario proporcionó correo electrónico, no recibirá ninguna resolución, ya que la resolución con firma electrónica certificada le fue remitida por ese medio.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

Archivar las resoluciones recibidas en literal a), por número correlativo de transacción y por año, considerando el año vigente y el inmediato anterior, en espera que el usuario se presente a retirarlas, según los resultados en que éstas hayan sido resueltas:

- Transacciones observadas como Pendiente de correcciones
- Transacciones concluidas como Finales.

Así mismo, recibirá las Certificaciones e Informes Catastrales que hayan sido emitidas clasificándolas entre las Finalizadas así como las que resulten con el estado "Se requiere más información del cliente" (original y copia, incluyendo en éstas las impugnaciones de CDC e Informes) listas para ser entregadas al usuario, ordenándolas por número correlativo de transacción y por año, considerando el año vigente y el inmediato anterior.

Entregar Resoluciones de Servicios

Buscar la resolución del servicio solicitado que requiere el usuario y verificar si en el SACT, el técnico que la revisó consignó alguna nota en el historial de la misma en relación al Comprobante de pago. Si dejó consignado que dicho CP no pudo ser verificado, se realizará por parte del técnico de Ventanilla Externa la verificación del mismo en el Sistema de Ingresos, a fin de que antes de entregar la resolución, ya se cuente con el respectivo pago como respaldo del servicio realizado.

Entregar resolución, Informe o Certificación (original) al usuario (el cual deberá estar consignado en el SACT o presentar la boleta original), colocando en la copia, el sello para que la persona que recibe pueda anotar el nombre, número de documento de identidad y fecha de entrega, además de pedir firma o Huella de recibido en la misma.

Así mismo,

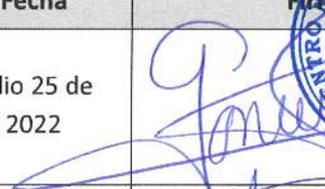
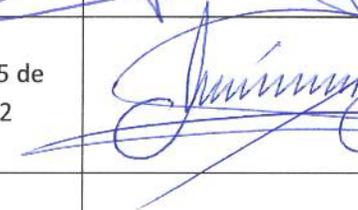
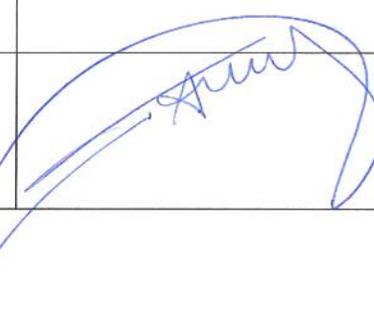
consignar en el SACT, los datos del usuario a quien se le entrega la resolución, nombre, tipo y número de Documento de Identidad que le corresponde. En la boleta original, se colocará "Entregado" ya sea con sello o a mano según disponibilidad y se le devolverá al usuario que la retira.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

Cuando se remitan resoluciones a la Unidad Administradora de Convenios, se esperará a que las resoluciones sean devueltas ya firmadas por el usuario respectivo, la Jefatura se la entregará al técnico de Ventanilla Externa para que se complete el proceso en el SACT. Ya firmada la resolución de recibido por los usuarios, entregar copia de Resolución o Certificación al responsable del Archivo Catastral, para que ésta sea anexada al expediente correspondiente y archivada. (Art. 9 Ley de Catastro).

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: I 402	Versión: 18	Edición: Julio de 2022
Nombre del documento:	Instructivo Procedimiento Recepción, Ubicación y Ventas		

4.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Homero Armando Sánchez, Coordinador control de la Gestión	Julio 25 de 2022	
Revisó:	Cristina Chávez, Gerente de Catastro	Julio 25 de 2022	
Revisó:	Douglas Omar Molina, Subgerente de la Calidad	Julio 25 de 2022	
Aprobó:	Julio Amílcar Palacios, Director Ad Honorem IGCN	Julio 25 de 2022	