MEMORIA DE LABORES ENERO - DICIEMBRE 2021

GOBIERNO DE EL SALVADOR

Centro Nacional de Registros

ENERO - DICIEMBRE 2021

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

IONAL DE REGISTROS

CONTENIDO

I. Introducción 6

II. Organización 9

2.1 Organigrama institucional 9

III. Plan Institucional 10

3.1 Marco legal 10

3.2 Marco Filosófico Institucional 11

3.3 Política de la Calidad 11

3.4 Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024 13

IV. Logros institucionales 15

4.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios registrales y geográficos – catastrales 15

4.1.1 Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH) 16

4.1.2 Registro de Comercio (RC) 18

4.1.3 Registro de la Propiedad Intelectual (RPI) 20

4.1.4 Registro de Garantías Mobiliarias (RGM) 23

4.1.5 Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN) 24

4.2 Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta en la prestación de servicios 27

4.3 Medición de la percepción ciudadana 29

4.4 Atención al usuario externo 30

4.4.1 Centro de Contacto 30

4.4.2 Comunicación por Redes Sociales 31

4.5 Talento humano 33

4.5.1 Desarrollo humano 33

4.5.2 Desarrollo del talento humano 34

4.5.3 Igualdad de género e inclusión social 35

4.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación 35

4.7 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios 37

4.8 Auditorías internas realizadas 39

4.9 Información Pública y Transparencia 42

4.10 Optimización del uso de los recursos 43

4.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura 43

4.10.2 Fortalecimiento de la seguridad 43

4.10.3 Medio ambiente 43

4.10.4 Gestión documental 44

4.11 Otros logros institucionales 44

V. Ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual 47

VI. Ejecución Presupuestaria 49

6.1 Ingresos presupuestados y reales 2021 49

6.2 Egresos presupuestados y reales 2021 50

I. INTRODUCCIÓN

La Memoria de Labores presenta los resultados obtenidos por el Centro Nacional de Registros durante el año 2021, los cuales no hubieran sido posibles alcanzar, de no seguir contando con el compromiso y profesionalismo del personal ejecutivo, técnico y operativo, identificado con la misión y visión institucional; así como el apoyo brindado por la nueva Alta Dirección y el Consejo Directivo para llevar a cabo las acciones claves para el desarrollo institucional en beneficio de los usuarios, otras partes interesadas y del personal.

Es así que, el CNR al cierre del año 2021 muestra su mejor desempeño históricamente al entregar a los usuarios una cantidad total de 1 237 514 servicios, 4.9% por encima del año 2019 (1 180 077), año en que se registró la mayor entrega de servicios. Reflejándose reducciones significativas en los tiempos de respuesta y un ingreso total por US$58.99 millones, de los cuales el 95.7% (US$56.43) fueron generados por la cantidad de servicios demandados. Lo cual ha sido favorecido por el entorno de crecimiento económico, así como por las acciones realizadas por las actuales autoridades del CNR para el mejoramiento continuo en los procesos, de cara a brindar servicios de calidad a los usuarios de las cinco unidades misionales, apuntando a la reducción en los tiempos de respuesta en más servicios, facilitando además, el acercamiento de los mismos a la población, en cuanto a la mejora continua en las plataformas de acceso digital y disponibilidad de parqueos.

La nueva Administración Superior, como ya se indicó, orientó sus esfuerzos a la mejora continua, por medio de la constante innovación, con la finalidad de entregar a los usuarios los servicios registrales y catastrales con calidad, mejorando significativamente los tiempos de respuesta en la entrega de los servicios más demandados por la población usuaria, así como facilitando por medio electrónico, la solicitud y obtención de más servicios.

En tal sentido, se realizaron, entre otras, las acciones de mejora siguientes:

- Reducción de los tiempos de respuesta a un día hábil, en los siguientes servicios: Renovación de Matrícula de Empresa, Depósito de Balances, Constitución de Sociedades, Compraventas Simples, Anotaciones Preventivas, Cancelación de Hipotecas, Certificaciones Extractadas y Literales, Anualidades de Patentes, Depósitos de Obras, Renovación de Marcas y Calificación de Solicitudes de Signos Distintivos.
- Primera institución pública en entregar servicios en línea con Firma Electrónica, que al cierre del 2021 eran 9, siendo los siguientes: Certificación extractada, certificación literal de inscripción, constancia de situación registral del deudor, certificación de formulario de ejecución inicial de la garantía y certificación de formulario de finalización de ejecución de la garantía del Registro de Garantías Mobiliarias (RGM); Revisión de planos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN); Depósito de obras de derecho de autor del Registro de la Propiedad Intelectual (RPI); Renovación de matrícula de comercio del Registro de Comercio (RC) y Certificación extractada del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH).
- Implementación de Servicio Electrónico de la orden de publicación en Diario Oficial de Carteles por derecho de signos distintivos del Registro de la Propiedad Intelectual.
- Ampliación del catálogo de servicios en línea: Solicitud de Revisión de Planos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.
- Implementación del Servicio de Búsqueda Fonética Automatizada del Registro de la Propiedad Intelectual.
- Nuevo formulario en línea para la Renovación de Matrícula de Empresa.
- Aceptación del pago de los servicios con Bitcoin a través de Chivo WALLET, en la colecturía de la oficina de San Salvador.
- Facilitar el proceso de pago a través del catálogo de servicios, para todas las personas naturales y jurídicas que lo demanden en los diferentes Registros, utilizando el “Canal de Pago NPE”.

También, para el año 2021 se continuó la presentación de solicitudes en línea del servicio de renovación de matrícula de empresas, facilitándole a los usuarios efectuar dicho trámite.

Es importante mencionar, la aplicación del Decreto Legislativo No. 62 Disposiciones Transitorias para la Renovación de Matrícula de Empresa y Registro de Locales para el Año 2021, ante los Efectos Económicos causados por la Pandemia COVID-19, publicado en el Diario Oficial Tomo No.431, No. 117 de fecha 21 de junio de 2021, con vigencia hasta el 31 de agosto de 2021. Con dicho decreto se benefició a 3 686 empresas, en el sentido que han obtenido o renovado su matrícula sin pagar multas o recargos por la renovación de años anteriores.

En la apuesta por la modernización y digitalización de servicios y de la contribución a la seguridad jurídica de forma ágil, eficiente y transparente, el CNR finalizó la primera de dos fases del proyecto Traslado de Información del Registro Inmobiliario al Sistema de Información Registro y Catastro SIRYC.

Por otra parte, se finalizó la Etapa I del Proyecto de Vinculación de la Información Registro Catastro, correspondiente a los municipios de Ciudad Delgado, Panchimalco, Apopa, San Salvador y San Marcos, que facilita y agiliza los tiempos de servicios catastrales y registrales para parcelas en estos municipios.

De igual manera, se contribuyó al ordenamiento y desarrollo local, con el establecimiento de 9 límites municipales, aprobados por la Asamblea Legislativa, que involucraron a 21 municipios de 6 departamentos del país.

Mediante la cooperación y coordinación interinstitucional se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se extendieron 1 421 carencias de bienes al Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP) y al Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), habiéndose beneficiado a igual número de usuarios y usuarias.
- Se realizaron 13 899 inscripciones al Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), favoreciendo a igual número de adjudicatarios.
- Se atendieron 330 solicitudes de informes de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.
- Se atendieron 66 353 solicitudes de la Fiscalía General de la República (FGR), contribuyendo con ello al combate de la corrupción y la delincuencia del país.

En relación a la Gestión Estratégica y de la Calidad, siguió enfocada en el rediseño de los procesos adoptando nomenclatura BPMN, con esta actividad se ha logrado un paso importante y fundamental para la optimización y automatización de los procesos, logrando así la reducción de los tiempos de respuesta. Adicionalmente se trabajó en la entrega de servicios con calidez, midiendo la percepción de los usuarios; en el desarrollo del talento humano, capacitándolos en formaciones específicas; al fortalecimiento de las relaciones de cooperación interinstitucional; a la eficiencia en el uso de los recursos y a la gestión sostenible.

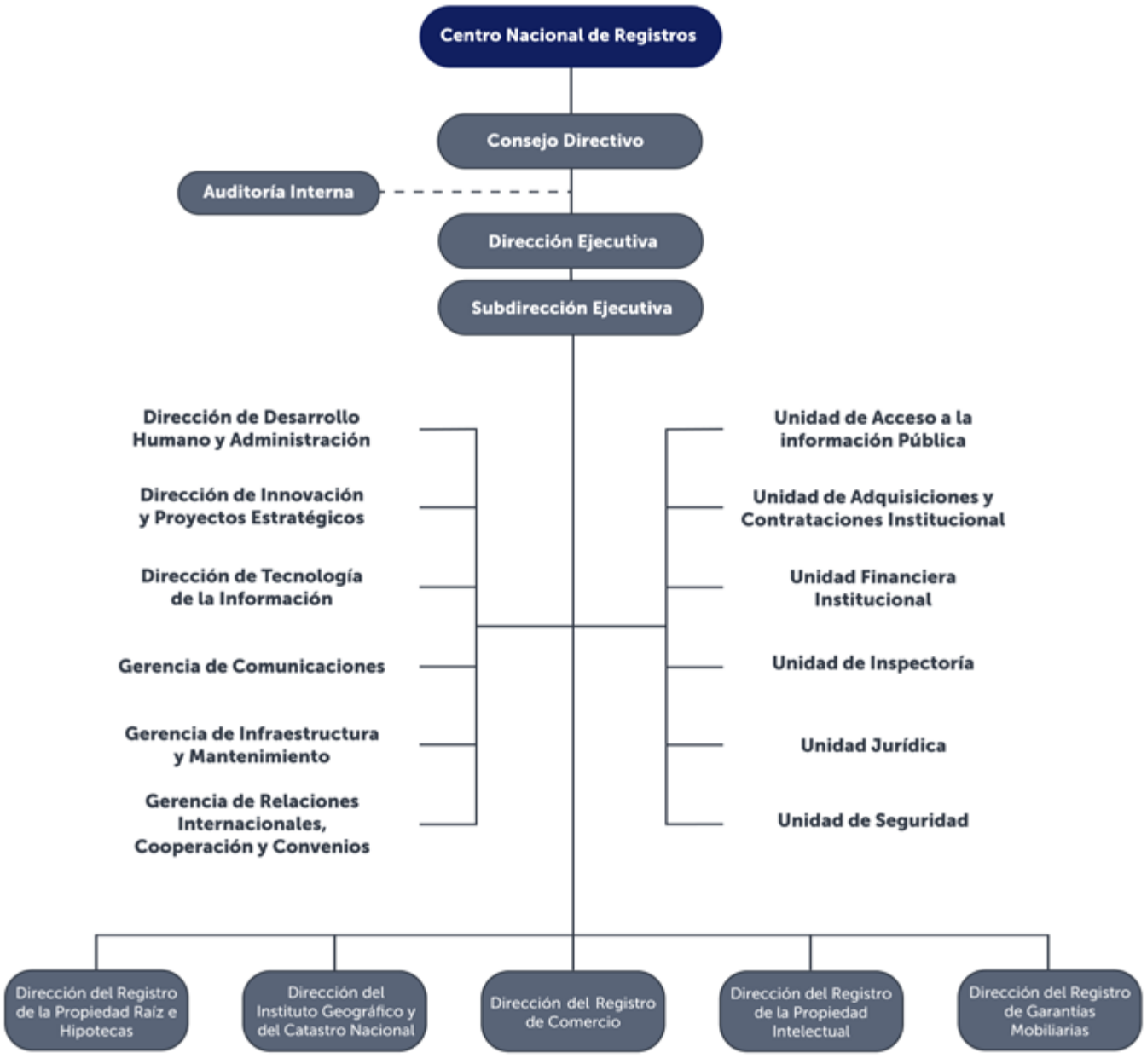
Es importante destacar que el CNR mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, buscando alcanzar la excelencia, y de esta forma seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de El Salvador.

Por último, como resultado de todos estos esfuerzos, la revista Derecho y Negocios otorgó al CNR el reconocimiento de la "Institución Pública más destacada del año 2021", por su labor en la búsqueda de la modernización de los servicios registrales y catastrales.

CNR
Centro Nacion
de Registros

II. ORGANIZACIÓN

2.1 Organigrama institucional



Acuerdo de Consejo Directivo No. 226-CNR/2021 de fecha 10 de noviembre del 2021, mediante el cual se aprobaron cambios en la estructura del CNR, a partir del 01 de diciembre del 2021,
Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos

III. PLAN INSTITUCIONAL

3.1 Marco legal

El Centro Nacional de Registros se creó como una institución pública con autonomía administrativa y financiera, mediante el Decreto Ejecutivo No. 62, del 5 de diciembre de 1994, publicado en el Diario Oficial No. 227, tomo 325, del 7 de diciembre de 1994. Este decreto hacía del CNR una unidad descentralizada adscrita al Ministerio de Justicia, fusionando la Dirección General de Registros, que incluía al Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, al Registro Social de Inmuebles, al Instituto Geográfico Nacional y al Registro de Comercio.

En junio de 1999, por Decreto Ejecutivo No. 6, el CNR pasa a ser una unidad adscrita al Ministerio de Economía, ubicado en el organigrama del Ejecutivo, lo que le permite fortalecer las funciones registrales consolidándolas en una sola institución, a fin de contribuir con la obligación del Estado de garantizar la seguridad jurídica sobre los derechos de propiedad, a través de servicios eficientes y mediante la adopción de nuevas tecnologías.

Actualmente el CNR está conformado por 5 Unidades Misionales, siendo estas: El Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el Registro de Comercio, el Registro de la Propiedad Intelectual, el Registro de Garantías Mobiliarias y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional. Dicha operatividad es apoyada por las Direcciones de Tecnología de la Información, por la de Desarrollo Humano y Administración y por la de Innovación y Proyectos Estratégicos, así como 10 Unidades de apoyo, para el buen desempeño institucional.

El CNR, actualmente se consolida como una institución que acerca sus servicios a la ciudadanía, con presencia en los 14 departamentos del país y ocho células registrales, las cuales funcionan a partir de convenios entre el CNR y otras instituciones como el Fondo Social para la Vivienda (FSV), el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), para atender en exclusividad la demanda de la población usuaria de estas instituciones.

3.2 Marco Filosófico Institucional

Misión

Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador.

Visión

Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales.

Valores

Excelencia	Dar lo mejor de nosotros, buscando superar constantemente nuestras capacidades y rendimiento.
Equidad	Imparcialidad en el servicio al cliente, tratando a todas las personas por igual.
Excelencia	Actitud y actuación pública que muestra, sin ocultar o silenciar, la realidad de los hechos.
Innovación	Actitud que busca crear o transformar nuestros productos y servicios para agregar valor y aportar a la sociedad.

3.3 Política de la Calidad

El Centro Nacional de Registros dispone de un Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC), el cual está certificado desde el año 2004 bajo la norma internacional de calidad ISO 9001.

Dicha norma requiere, entre otros requisitos, que la Dirección Ejecutiva haga una declaración de intenciones sobre la mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece a la población usuaria y otras partes interesadas y que ésta sea retomada y hecha propia por los miembros de la institución.

En razón de lo antes expuesto, el CNR ha enunciado su Política de la Calidad de la siguiente manera: "Brindar servicios registrales con innovación, eficiencia y calidad".

Siguiendo la ruta hacia la excelencia en la prestación de los servicios a los salvadoreños, en el mes de septiembre de 2021, esta administración sometió a los cinco procesos misionales que prestan servicios con alcance nacional y a 5 procesos de apoyo a una auditoría de la calidad internacional realizada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), y como resultado se logró el mantenimiento de la certificación bajo la norma 9001:2015 del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad del CNR (SGEC). Este sistema fortalece la capacidad institucional para mantener y mejorar la satisfacción de la población usuaria de los servicios institucionales.

3.4 Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024

Con fecha 10 de enero del 2020, el Consejo Directivo del CNR aprobó el "Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024" de la siguiente manera:

Mapa Estratégico

Usuarios	Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.
Finanzas	Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.
Procesos	Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.
Talento humano	Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.

Objetivos e Indicadores Estratégicos

De acuerdo al mapa estratégico, se establecieron objetivos y los indicadores para el monitoreo del cumplimiento de éstos, los cuales se describen a continuación en el cuadro No. 1.

Cuadro Nº 1
Centro Nacional de Registros
Plan Estratégico Institucional 2019-2024

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Línea base 2019	Meta anual				
				2020	2021	2022	2023	2024
Usuarios	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	Índice de satisfacción de usuarios externos.	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		Número de quejas de los usuarios externos.	450	400	350	300	275	250
Finanzas	2. Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	Nivel de ejecución de la inversión.	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		Utilidad de operación.	9.0%	9.5%	10.0%	10.5%	11%	11.5%
Procesos	3. Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	86%	87%	88%	89%	90%
		Número de productos y servicios y ofrecidos en línea.	0	5	10	12	14	15
		Índice de satisfacción del cliente interno.	80%	86%	87%	88%	89%	90%
		Índice de actualización cartográfica.	69%	70%	71%	72%	73%	74%
Talento humano	4. Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	Índice de clima organizacional.	50%	56%	62%	68%	74%	75%
		Índice de formación del talento humano.	70%	71%	72%	73%	74%	75%
		Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90%	90.5%	91%	91.5%	92.0%	92.5%

Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2021).

La operatividad del modelo es realizada por medio de la estructura de la institución y sus procesos, certificados bajo la norma ISO 9001:2015, en los cuales se formulan los objetivos y planes operativos específicos anuales con la finalidad de coadyuvar los objetivos estratégicos definidos para cada perspectiva.

IV. LOGROS INSTITUCIONALES

En este apartado se exponen los resultados más relevantes alcanzados por el CNR durante el año 2021. Se destaca el determinado compromiso para garantizar el principio de seguridad jurídica de los derechos de propiedad, los esfuerzos por facilitar y agilizar el otorgamiento de los servicios a la población y la mejora en la calidad de los mismos, reflejada en la medición de la satisfacción del cliente externo.

El giro fundamental del CNR es el registro de derechos en los siguientes ámbitos: actividades mercantiles e industriales, creaciones intelectuales, así como el registro de todos los gravámenes y afectaciones que recaigan sobre inmuebles.

Se informa, además, sobre los resultados en el área de fortalecimiento institucional expresados en el desarrollo del talento humano, el uso intensivo de las tecnologías de información para salvaguardar la integridad de la información registral, asegurar la disponibilidad de los servicios y en la mejora continua en los tiempos de respuesta en la entrega de los mismos, así como en la optimización en el uso de los recursos.

4.1 Contribución a la seguridad jurídica de derechos de propiedad en la prestación de servicios registrales y geográficos – catastrales

Con la prestación de los servicios registrales, geográficos-catastrales y su publicidad, el CNR contribuye a brindar seguridad en la titularidad de los derechos de propiedad intelectual, actos comerciales, propiedad mobiliaria e inmobiliaria así como la identificación y ubicación de los inmuebles y las características físicas del territorio.

La información estadística relacionada con el desempeño institucional en la prestación de servicios registrales y en la producción geográfica ha sido organizada de acuerdo al volumen de transacciones generadas.

4.1.1 Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH)

Su finalidad es registrar la titularidad de los derechos de propiedad y demás derechos reales sobre bienes inmuebles, a través de la inscripción de estos en el CNR, en virtud del principio de la publicidad registral[1].

Las solicitudes de servicios atendidas y resueltas en las 14 oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (registro inmobiliario)[2] ascienden a 909 178 de las cuales 381 071 (42%), corresponden a documentos que requieren ser calificados para efectos de inscripción, e incluye aquellos que fueron inscritos y los que quedaron observados, tales como: escrituras de propiedad, de hipotecas, entre otros; y el resto, 528 107 (58%), son documentos de otra naturaleza, tales como: certificaciones, documentos retirados sin inscribir, informes registrales, etc., tal como se muestra en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Servicios otorgados según su naturaleza
Enero – diciembre 2021

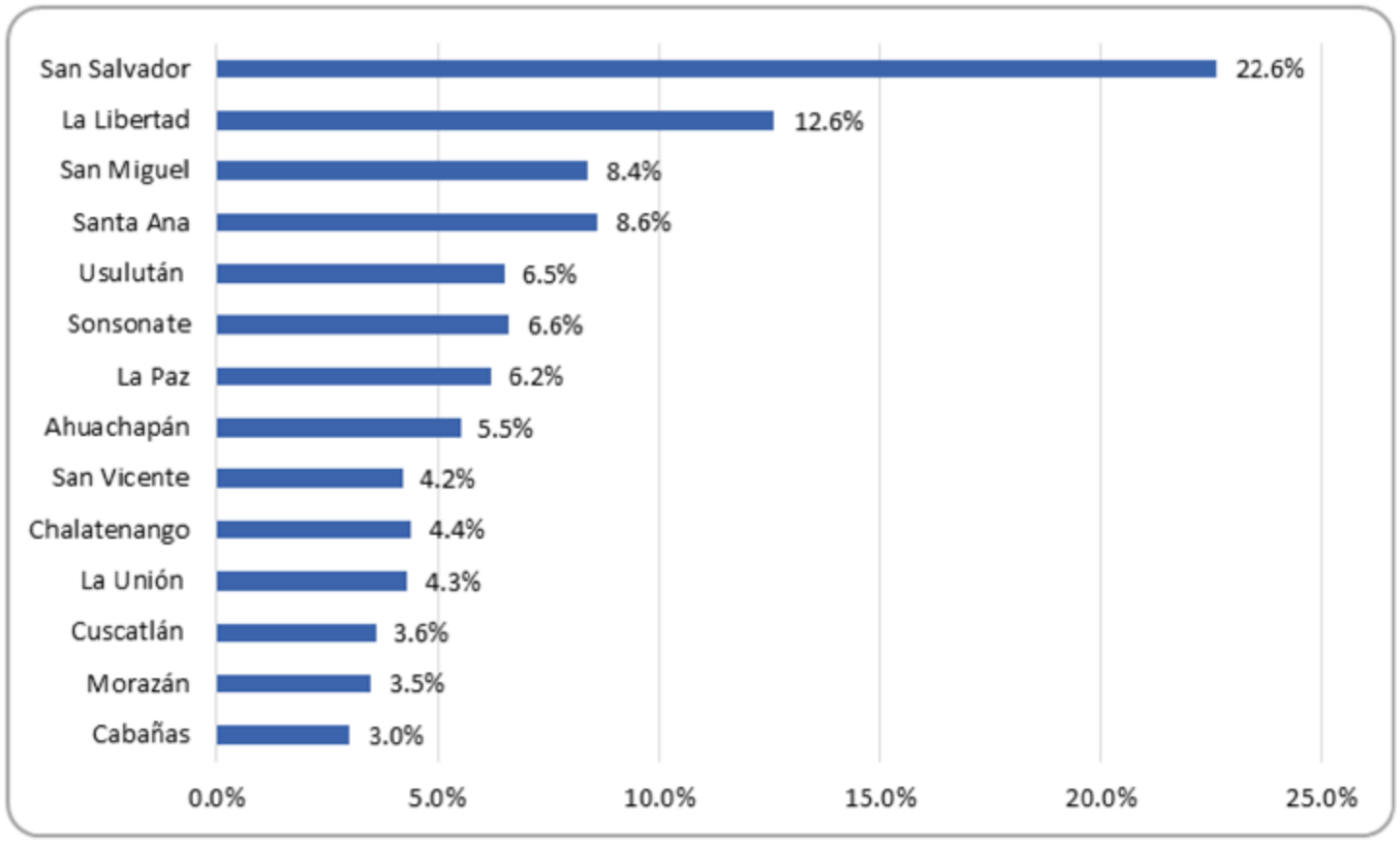
Servicio	Cantidad	%
Documentos inscritos	291,437	32.1%
Certificaciones extractadas y literales	197,049	21.7%
Certificaciones de carencia de bienes	159,272	17.5%
Oficios gubernamentales	91,627	10.1%
Documentos observados	89,634	9.9%
Informe datos de índice	37,720	4.1%
Documentos denegados	14,089	1.5%
Documentos retirados sin inscribir	12,732	1.4%
Documentos cancelados de pleno derecho	7,818	0.9%
Informes registrales	4,759	0.5%
Razón por certificación	3,041	0.3%
Total	909,178	100.0%

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2021).

En el ámbito del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, el 52.2 % de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad, San Miguel y Santa Ana, distribuyéndose el 47.8 % restante en las otras diez oficinas departamentales, tal como se visualiza en el gráfico No. 1.

[1] Reglamento de la Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas. Art. 46. En beneficio de todo titular de derechos inscritos en el Registro, la fe pública registral protege la apariencia jurídica que muestran sus asientos, contra impugnaciones basadas en la realidad jurídica extra registral.
[2] Ubicadas en los 14 departamentos del país.

Gráfico No. 1
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Participación de los servicios otorgados por oficina departamental



Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2021).

Así mismo, como parte de la coordinación interinstitucional con el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), en el año 2021 se inscribieron en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas 13 899 documentos de propiedad inmobiliaria del ISTA, favoreciendo a igual número de beneficiarios de la población campesina e indígena.

Además, se emitieron de forma ágil y oportuna 1 421 carencias de bienes, favoreciendo al segmento de interés social y a las familias atendidas en el proyecto de legalización de inmuebles Estrategia de Erradicación de la Pobreza "FAMILIAS SOSTENIBLES", coordinado por el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y el Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP), en lotes ubicados en los Proyectos San Fernando en Chalatenango; Finca Bretaña I, II, III; Comunidad Los Cerritos; Comunidad Huiscoyol, Comunidad El Amate, Comunidad Rutilio Grande, contribuyendo de esta forma a los programas de entrega de escrituras del Gobierno Central.

También, se atendieron a 64 familias de 39 comunidades en materia de lotificaciones, beneficiando con asesoría y acompañamiento jurídico, por medio de la célula de lotificaciones, realizando estudios y brindando asesoría, seguimiento y acompañamiento al proceso de legalización de los lotes.

Se continuó contribuyendo en la labor de investigación de casos contra la corrupción y delincuencia, atendiendo las solicitudes realizadas por la Fiscalía General de la República, según el siguiente detalle, véase cuadro No. 3.

Cuadro No. 3
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Servicios solicitados por la Fiscalía General de la República
Enero – diciembre 2021

Tipo de servicio	Cantidad
Carencia de Bienes	56,099
Anotaciones preventivas	88
Certificaciones extractadas	3,233
Certificaciones literales	4,621
Informes Registrales	2,252
Matrículas registrales inmovilizadas	60
Total	66,353

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, CNR (2021).

Asimismo, se atendieron 330 requerimientos de la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia.

En una apuesta por la modernización y digitalización de servicios, en el 2021 el CNR retomó el proyecto de traslado de información del Registro Inmobiliario al Sistema de Información Registro y Catastro (SIRYC). Con el traslado de esta información se tendrá el 100% de los registros inmobiliarios digitalizados, brindando seguridad jurídica de forma ágil, eficiente y transparente a los usuarios.

Al cierre del 2021 se habían realizado traslados al SIRYC, según el siguiente detalle:

- 15,668 traslados de Folio Real San Salvador, que representa el 62.67% de avance.
- 2,0000 traslados REGISAL I y II San Salvador, finalizados el 100%.

A partir del mes de noviembre del 2021 se implementaron de forma progresiva servicios con Firma Electrónica, brindándose al mes de diciembre uno de los servicios más demandados del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas: Certificación Extractada.

4.1.2 Registro de Comercio (RC)

Su finalidad es registrar todos aquellos actos y contratos que surgen de los actos de comercio, y que por ley deben tener un registro y control por parte del Estado, garantizando con ello el principio de legalidad en el tráfico mercantil, lo cual contribuye a fomentar la actividad comercial y las inversiones nacionales y extranjeras.

Este Registro resolvió un total de 133 937 solicitudes de servicios, entre documentos para inscripción, certificaciones y constancias. El 41.1% corresponde a matrículas de comercio, el 33.9% a documentos mercantiles y el 25.0% a balances, tal como se muestra en el cuadro No. 4.

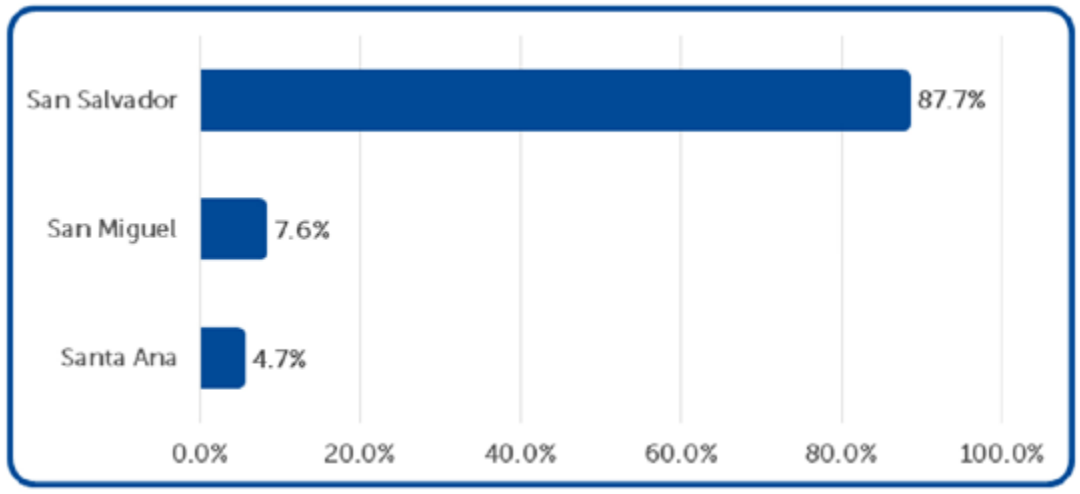
Cuadro No. 4
Registro de Comercio
Servicios otorgados según su naturaleza
Enero – diciembre 2021

Servicio	Cantidad	%
Matrículas de comercio	54,994	41.1%
Documentos mercantiles	45,443	33.9%
Balances	33,500	25.0%
Total	133,937	100.0%

Fuente: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2021).

En el ámbito del Registro de Comercio, el 87.7% de lo atendido y resuelto se concentra en el departamento de San Salvador y el 12.3% restante en los departamentos de San Miguel y Santa Ana. Véase el gráfico No. 2.

Gráfico No. 2
Registro de Comercio
Participación de los Servicios otorgados por oficina regional



Fuente: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2021).

Es importante mencionar, que para el año 2021 los usuarios continuaron presentando las solicitudes de renovación de matrícula en línea, tal como se muestra en el cuadro No. 5:

Cuadro No. 5
Registro de Comercio
Solicitudes de renovación de matrícula en línea

Servicio	2020	2021
Solicitud de renovación de matrícula en línea	12,731	11,693

Fuente: Dirección del Registro de Comercio, CNR (2021).

Esta modalidad de solicitud del servicio de renovación de matrícula, representó el 40.7% del total demandado (28 722) en el año 2021 para dicho servicio.

En el año 2021 se implementó con Firma Electrónica, el servicio más demandado del Registro de Comercio: Renovación de Matrículas de Empresa.

4.1.3 Registro de la Propiedad Intelectual (RPI)

Es la autoridad administrativa competente para registrar la titularidad de los derechos de propiedad intelectual en El Salvador y la adquisición, mantenimiento, protección, modificación y licencias de marcas, expresiones o señales de publicidad comercial, nombres comerciales, emblemas, indicaciones geográficas y denominaciones de origen; así como el registro de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales, y el depósito de obras. Además, por ministerio de ley tiene la competencia para fomentar la difusión y sensibilización sobre la protección y utilización estratégica de los derechos intelectuales.

En materia de gestión colectiva, el Registro de la Propiedad Intelectual, goza de las facultades legales de servir de mediador a instancias de parte, en los conflictos que se susciten entre titulares de derechos y terceros.

El estándar internacional para medir el impacto que tiene el uso estratégico del Sistema de Propiedad Intelectual, se realiza mediante el análisis de las solicitudes de registro presentadas a trámite. Los datos y cifras sobre la demanda de solicitudes se clasifican en cuatro tipos[3]:

a. Solicitudes de registro de signos distintivos.
b. Solicitudes de signos distintivos: servicios post-registrales.
c. Solicitudes de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales.
d. Solicitudes de depósito de obra e inscripción de actos y contratos.

En el año 2021 la demanda de servicios en materia de propiedad intelectual alcanzó un total de 26 534, concentrándose el 91.8% en servicios relacionados a Signos Distintivos, tal como se muestra en el cuadro No. 6.

[3] Debido a la actualización continua de las estadísticas, los datos facilitados en esta publicación podrán diferir de las cifras publicadas previamente y de la información disponible en las página web del Centro Nacional de Registros, ya que para obtener un análisis más detallado de las estadísticas y poder comparar mejor la actividad internacional es necesario adecuarnos al baremo de medición estándar que es el relativo a las solicitudes de registro.

Cuadro No. 6
Registro de la Propiedad Intelectual
Demanda de servicios de acuerdo a su naturaleza
Enero – diciembre 2021

Servicio / Estatus	Demanda	%
SIGNOS DISTINTIVOS	**24,352**	**91.8%**
Nuevas solicitudes	***15,802***	***59.6%***
Marcas	8,155	30.7%
Nombre Comercial	1,128	4.3%
Emblema	39	0.2%
Expresión o Señal de Publicidad Comercial	217	0.8%
Solicitud de Precalificación	1,053	4.0%
Solicitud de Búsqueda	5,210	19.6%
Solicitudes post-registro	*8,550*	*32.2%*
Licencia de Uso	111	0.3%
Traspaso	1,609	6.1%
Renovación	4,667	17.6%
Solicitudes Multiservicios	664	2.5%
Cambio de Nombre	575	2.2%
Cambio de Domicilio	924	3.5%
PATENTES	**1,334**	**5.0%**
Solicitud de patente de invención	1	0.0%
Solicitud de patente de modelo de utilidad	16	0.1%
Solicitud de patente de diseño industrial	39	0.1%
Solicitudes de Patentes de Invención vía PCT (Fase Nacional)	132	0.5%
Anualidades	981	3.7%
Solicitud de examen de fondo	159	0.6%
Solicitud de traspaso	6	0.0%
DERECHO DE AUTOR	**848**	**3.2%**
Inscripción de Contratos	-	0.0%
Depósito de Derecho de Autor	848	3.2%
Total	26,534	100.0%

*PCT: Patent Cooperation Treaty (Tratado de Cooperación en Materia de Patentes)
Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2021).

Para el análisis de la producción de los servicios del Registro de la Propiedad Intelectual, se ha estructurado conforme al procedimiento de registro, detallándose dos momentos:

a) Calificación de solicitudes de registro/depósito: este dato refleja la calificación inicial de las solicitudes presentadas a trámite.
b) Calificación de anexos: este dato refleja la atención de los escritos que impulsan el trámite de registro.

El cuadro No. 7 muestra la producción realizada por el Registro de la Propiedad Intelectual durante el año 2021, de acuerdo al tipo de resolución.

Cuadro No. 7
Registro de la Propiedad Intelectual
Producción por tipo de resolución
Enero – diciembre 2021

Servicio / Estatus	Producción	%
SIGNOS DISTINTIVOS	**45,663**	**92.4%**
Solicitudes nuevas	***37,988***	***76.9%***
Calificación Solicitud de Registro	*18,414*	*37.3%*
Observación de Forma	2,215	4.5%
Observación Fondo	1,521	3.2%
Solicitud Admitida	8,415	17.0%
Solicitud de Precalificación	1,053	2.1%
Solicitud de Búsqueda	5,210	10.5%
Calificación Anexos	*19,574*	*39.6%*
Anexos de Mero Trámite	8,878	18.0%
Solicitud Abandonada	1,806	3.6%
Solicitud Denegada	1,684	3.4%
Registro Otorgado	7,206	14.6%
Solicitudes post-registro	*7,675*	*15.5%*
Solicitud Observada	1,152	2.3%
Solicitud Denegada	17	0.0%
Solicitud Otorgada	2,543	5.1%
Cancelación del Derecho	28	0.1%
Derecho Caducado	3,935	8.0%
PATENTES	**2,884**	**5.8%**
Calificación de Solicitudes		
Observado	730	1.5%
Solicitud Admitida a Trámite	819	1.7%
Calificación de Anexos	609	1.2%
Solicitud Desistida	1	0.0%
Derecho Otorgado	110	0.2%
Derecho Caducado	224	0.5%
Invención: Dominio Público	391	0.7%
DERECHOS DE AUTOR	**872**	**1.8%**
Calificación de Solicitudes		
Solicitud Observada	90	0.2%
Solicitud Admitida	782	1.6%
Anexo Calificado	-	0.0%
Solicitud Desistida	-	0.0%
Total	49,419	100.0%

Fuente: Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual, CNR (2021).

En el marco de la implementación de la Firma Electrónica por parte del CNR, en el 2021 se logró brindar el servicio de Depósito de Obras de Derecho de Autor del Registro de la Propiedad Intelectual.

4.1.4 Registro de Garantías Mobiliarias (RGM)

El Registro de Garantías Mobiliarias es electrónico, de inscripción automática, con procedimientos ágiles, transparentes, seguros y accesibles; por medio del cual todo acreedor interesado puede publicar los derechos inscritos a su favor, a través de la constitución, modificación, prórroga, extinción o ejecución de las garantías mobiliarias.

La apertura de este sistema electrónico de registro amplía las posibilidades de inscripción de bienes muebles como objetos de garantía, y el universo de personas prestatarias y acreedoras. Constituye una eficaz herramienta que contribuye al desarrollo económico, puesto que favorece el acceso al crédito, al facilitar los requisitos para su trámite de registro.

El Registro de Garantías Mobiliarias atendió y resolvió un total de 12 348 solicitudes de servicios en este período, entre inscripciones, certificaciones, constancias y otros trámites. Son las solicitudes de inscripciones las más demandadas por la población usuaria, y por ende en donde se concentra la mayor producción, lo cual se visualiza en el cuadro No. 8.

Cuadro No. 8
Registro de Garantías Mobiliarias
Servicios otorgados según su naturaleza
Enero – diciembre 2021

Servicio	Cantidad	%
Inscripciones	5,274	42.7%
Cancelación parcial y total de la garantía	3,627	29.4%
Constancias	1,543	12.5%
Certificaciones	1,441	11.7%
Solicitud de creación de usuario, reactivación y renovación de cuenta	228	1.8%
Modificación por valor determinado	210	1.7%
Inicio y terminación de ejecución de la garantía	25	0.2%
Total	12,348	100.0%

Fuente: Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias, CNR (2021).

Durante el año 2021, se implementa la Firma Electrónica para los servicios siguientes del Registro de Garantías Mobiliarias: Certificación extractada, certificación literal de inscripción, constancia de situación registral del deudor, certificación de formulario de ejecución inicial de la garantía y certificación de formulario de finalización de ejecución de la garantía.

4.1.5 Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN)

La Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a su cargo las investigaciones y estudios geográficos, así como la elaboración de mapas cartográficos y catastrales. Además, brinda apoyo técnico para la delimitación municipal y de fronteras. También es responsable de realizar la ejecución del catastro del territorio nacional, con el objeto de obtener la correcta localización de los inmuebles, establecer sus medidas lineales y superficiales, su naturaleza, su nomenclatura y demás características catastrales; así como revisar los planos de los inmuebles, que en algunos casos, generarán modificaciones de linderos, previo a la inscripción de los mismos.

El Sistema de Información Geográfica es de gran importancia, pues sus resultados constituyen la base para formular información estratégica, que sirva de insumo en la planificación territorial, económica y ambiental, tanto del gobierno como de empresas nacionales y extranjeras con fines de inversión, y para la investigación desarrollada por la academia educativa.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, por medio de las Oficinas de Mantenimiento Catastral, atendió un total de 132 632 solicitudes. Asimismo, se procesaron 186 443 solicitudes con el propósito de atender la actividad registral inmobiliaria del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, en cuanto a la verificación de la veracidad que existe entre la información jurídica y física de los inmuebles, a fin de facilitar la atención a la población usuaria de dicho registro; además se comercializaron 16 321 productos geográficos.

Las solicitudes de productos o servicios de mantenimiento catastral de mayor demanda fueron: la ubicación catastral y la revisión de planos de proyectos, representando entre ambos el 87.7%, de los servicios otorgados, según se detalla en el cuadro No. 9.

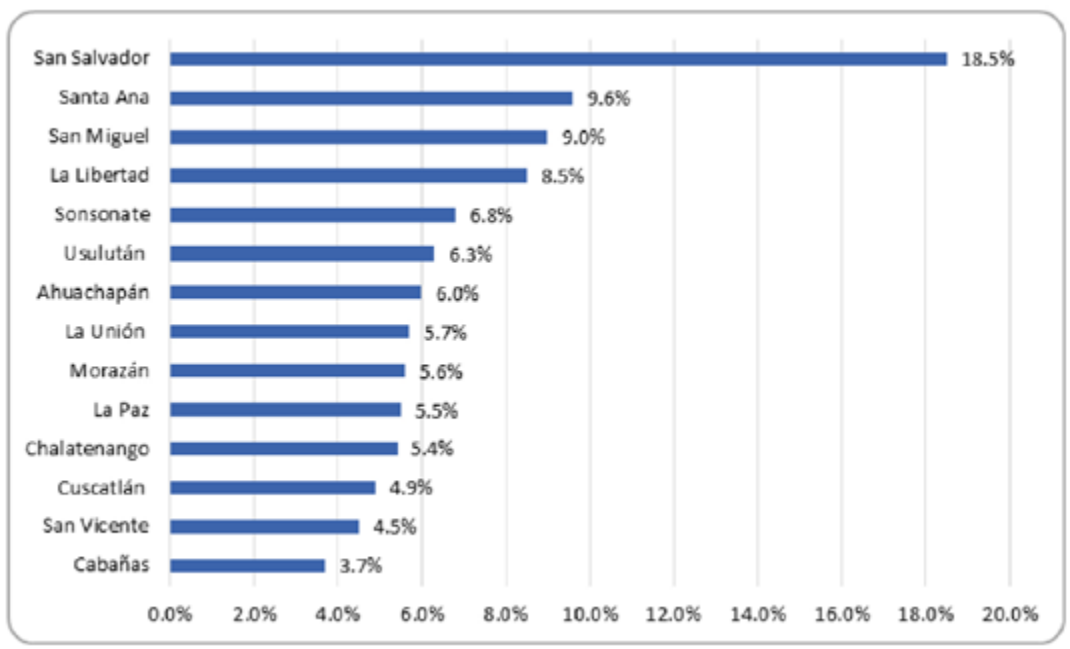
Cuadro No. 9
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Servicios otorgados por la Oficina de Mantenimiento Catastral
Enero – diciembre 2021

Servicio / Producto	Cantidad	%
Ubicación catastral	63,602	48.0%
Revisión de planos de proyectos	52,736	39.7%
Certificaciones e informes	9,498	7.2%
Mantenimiento catastral	6,796	5.1%
Total	132,632	100.0%

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2021).

En el ámbito de las Oficinas de Mantenimiento Catastral, el 45.6% de lo atendido y resuelto se concentra en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel, distribuyéndose el 54.4% restante en las otras diez oficinas departamentales, tal como se visualiza en el gráfico No. 3.

Gráfico No. 3
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Participación de los servicios otorgados por OMC departamental



Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2021)

Como resultado de las diferentes transacciones de mantenimiento catastral, se realizaron 72 481 actualizaciones de bases de datos; 70 457 actualizaciones de mapas, y se generaron 43 505 pre-matrículas.

Asimismo, el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional tiene a la venta productos cartográficos, fotogramétricos, geodésicos y catastrales. En el cuadro No. 10 se muestra que los productos catastrales fueron los más demandados, con un 68.3% respecto del total de productos.

Cuadro No. 10
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Productos geográficos demandados
Enero – diciembre 2021

Producto	Cantidad	%
Catastral	14,254	87.3%
Cartográfico	1,608	9.9%
Geodésico	245	1.5%
Fotogramétrico	214	1.3%
Total	16,321	100.0%

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2021).

Otros productos derivados de la geografía, de importancia para la planificación del desarrollo del país, generados durante el año 2021 son los detallados en el cuadro No. 11.

Cuadro No. 11
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Otros productos geográficos
Enero – diciembre 2021

Producto	Descripción
A. No. de límites municipales entregados a la Asamblea Legislativa: 12 No. de límites con decreto legislativo en 2021: 9 límites No. de municipios involucrados: 21	Departamentos involucrados: Chalatenango; Cuscatlán; San Salvador, La Paz, Cabañas y La Libertad.
B. Actualización y finalización cartográfica de cuadrantes. Escala 1:50,000: 23 Cuadrantes (Producto a la venta) Usos de suelo: Escala 1:50,000: 55 cartas	Incorporados en tienda en línea los Cuadrantes esc. 1:50,000 Elaboración de base de datos de uso de suelo 1:50,000
C. No. de estudios registrales-catastrales elaborados en 2021: 118 Estudios catastrales registrales exclusión regularización para la aplicación de la LELPUH: 9	Para la resolución de procesos de legalización sobre inmuebles en posesión del Estado, proyectos de interés nacional e inmuebles de interés público o privado. A nivel nacional.
D. Otros productos geográficos: Restituciones Fotogramétricas rurales de parcelario aparente del departamento de Cabañas: 219 Modelos de Restitución Fotogramétrica en escala 1:1,000 del proyecto de Monorriel: 13	

Fuente: Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, CNR (2021).

Además, se mantuvieron activos 20 convenios con instituciones públicas, con lo cual se obtuvieron los siguientes beneficios: se dispuso de información geoespacial en web, se recibió el pago por los servicios y productos, actualización catastral realizada por las células catastrales, brindar oportunamente información a las instituciones de investigación del delito.

De igual manera, se mantuvieron activos 30 convenios con municipalidades, obteniendo los siguientes beneficios: se dispuso de información catastral en web e ingresos pecuniarios por los servicios.

Generándose ingresos conjuntamente por US$44,424.54.

Asimismo, se destacan las siguientes acciones:

- Implementación del Visualizador del Mapa y Clave Catastral, a fin de facilitar a los usuarios la identificación nominal de las parcelas de interés, así como el uso de esta información en los trámites de servicios y productos en el Catastro.
- Finalización de la Etapa I del Proyecto de Vinculación de la Información Registro Catastro, correspondiente a los municipios de Ciudad Delgado, Panchimalco, Apopa, San Salvador y San Marcos.
- Presentación de 53 propuestas técnicas de Límites Municipales a la Asamblea Legislativa.
- Ante la emergencia nacional generada por la tormenta tropical Amanda, el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN) llevó a cabo estudio de zonas de riesgo por deslizamiento a través de la toma de imágenes aéreas con drones en las zonas afectadas.

Por último, durante el 2021 el IGCN trabaja en la formulación, financiamiento y contratación del proyecto "Desarrollo de un Sistema de Información Geográfica a nivel Nacional" que busca robustecer las capacidades del CNR en la obtención, manejo, administración y mantenimiento de la información geográfica, en una plataforma web y de la obtención de imágenes fotogramétricas de alta definición.

El proyecto permitirá generar, actualizar y mantener información geográfica, por medio de la cual se podrá:

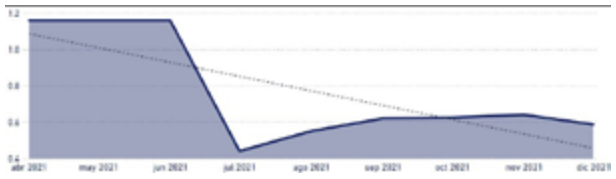
- Satisfacer las necesidades de información a nivel nacional sobre la distribución del territorio.
- Disponer y administrar de la información relacionada al uso, posesión y propiedad.
- Contar con imágenes fotogramétricas de alta definición que permitan conocer y delimitar la distribución actual del territorio.
- Contar con un parcelario aparente lo cual permitirá tener información gráfica y alfanumérica.
- Contar con una evaluación técnica de los procesos y sistemas de mantenimiento y gestión del catastro, que identifique propuestas de mejora y el aprovechamiento de los datos.

4.2 Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta en la prestación de servicios

Mediante el rediseño, optimización e innovación de procesos, se ha logrado la reducción en los tiempos de respuesta de los principales servicios de cada registro logrando impactar en el 49% de la demanda total de servicios del CNR, entre ellos:

REGISTRO DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS – TIEMPOS DE RESPUESTA

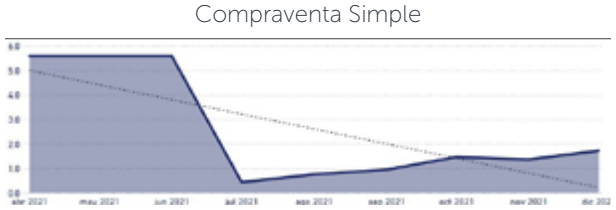
Certificación Extractada



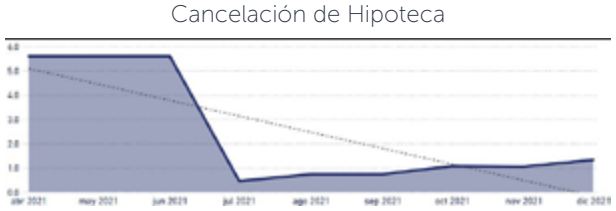
Anotación Preventiva

Certificación Literal

Compraventa Simple

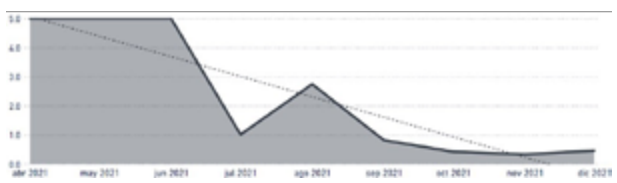


Cancelación de Hipoteca



REGISTRO DE COMERCIO – TIEMPOS DE RESPUESTA

Renovación de Matrícula de Empresa

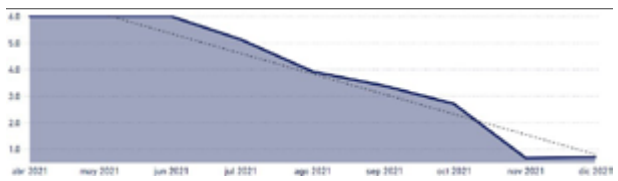


Depósito de Balances

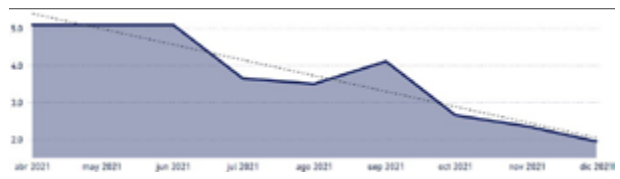
Constitución de Sociedades

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – TIEMPOS DE RESPUESTA

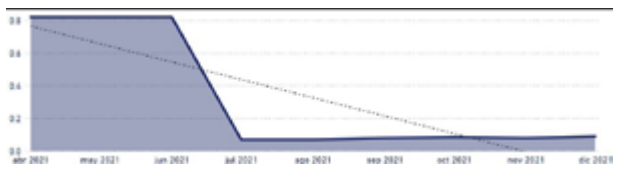
Renovación de Marcas



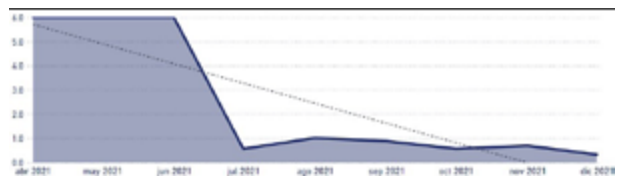
Calificación de Solicitudes de Signos Distintivos



Depósito de Obras de Derecho de Autor



Anualidades de Patentes



Esta disminución de tiempos de servicio ha impactado grandemente en los resultados de la medición del indicador de "porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta" establecido en la planificación estratégica 2019-2024 de 3 de las 5 unidades misionales del CNR, como se muestra en el cuadro 12.

Es importante aclarar que la operaciones del Registro de Garantías Mobiliarias es automatizada, por lo que el porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta es del 100%.

Cuadro No. 12
Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta
Año 2021

Unidad Misional	Línea Base	Meta	Cumplimiento	% de Cumplimiento respecto a la Meta
RPI	76%	80%	95.27%	119.09%
RC	78%	80%	96.50%	120.62%
RPRH	76%	77%	90.65%	117.72%
IGCN	75.8%	77%	62.90%	81.69%
RGM	100%	100%	100.00%	100.00%

Fuente: Tomado de los POA de las unidades Misionales, CNR (2021).

Como se observa en el cuadro No. 12, únicamente el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN), no alcanzó la meta establecida ya que en atención a los protocolos de bioseguridad, durante varios meses de la pandemia por COVID-19, no se llevaron a cabo inspecciones técnicas en los inmuebles objeto de los servicios de Revisión de Planos y Certificación de la Denominación Catastral requeridos al IGCN, la acumulación de estas inspecciones en cada una de las 14 Oficinas de Mantenimiento Catastral y el posterior incremento de la demanda de estos servicios, así como las recurrentes incapacidades del personal a causa de la pandemia, han dificultado la atención de los servicios en cumplimiento con los tiempos ciclos.

4.3 Medición de la percepción ciudadana

El CNR realiza de manera permanente la medición de la percepción ciudadana tomando en cuenta las opiniones de la ciudadanía que solicita servicios en las oficinas del CNR en todo el país. El propósito de esta medición es conocer el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias, y cuyos resultados sirven para tomar medidas encaminadas a mejorar los servicios de forma sistemática.

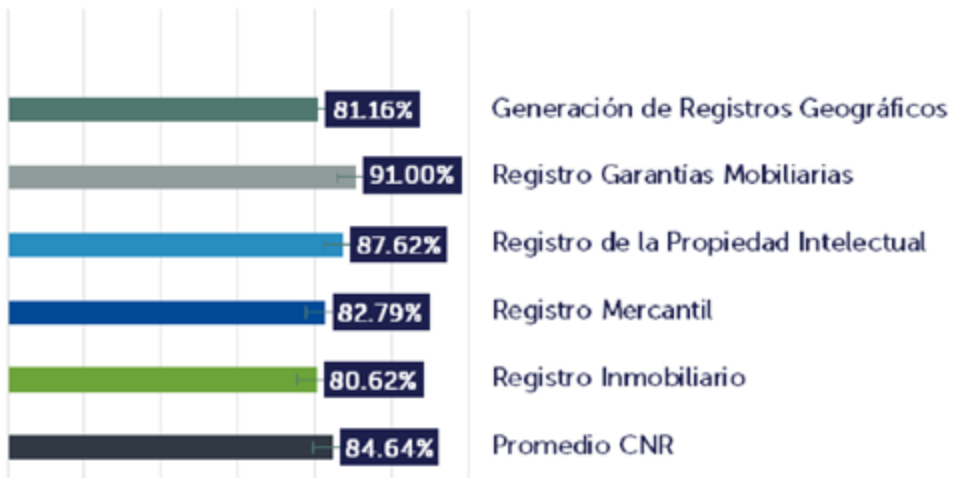
La medición se realiza mediante la aplicación de encuestas de opinión. Para ello, en los meses de mayo, junio, septiembre y octubre de 2021 se realizaron encuestas a la población usuaria de las cinco unidades misionales.

El Gráfico No. 4 muestra los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a la población usuaria de los servicios que ofrecen las cinco unidades misionales. Observando que el nivel de satisfacción de los usuarios de los 5 procesos misionales del CNR alcanzó un promedio de 84.64%, logrando un cumplimiento del 96.18% de la meta establecida en 2021, siendo esta de 88.00%.

Destacando los resultados obtenidos por el Registro de Garantías Mobiliarias y el Registro de la Propiedad Intelectual.

Gráfico No. 4

Nivel de satisfacción de la población usuaria de los servicios globales otorgados Por el CNR (%)



Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2021).

Institucionalmente se tiene el compromiso de continuar mejorando para alcanzar la meta establecida de satisfacción del cliente externo sobre todos los servicios que se prestan.

4.4 Atención al usuario externo

4.4.1 Centro de Contacto

El CNR cuenta con un Centro de Contacto para atender consultas no presenciales de manera telefónica de los usuarios. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el año 2021. Véase cuadro No. 13.

Cuadro No. 13

Llamadas recibidas por Unidad Misional, Año 2021

Unidad Misional	No. de llamadas atendidas	% de participación
Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas	22,944	45.15%
Registro de Comercio	12,157	23.93%
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional	4,879	9.61%
Registro de la Propiedad Intelectual	2,680	5.27%
Registro de Garantías Mobiliarias	287	0.56%
Otras llamadas*	7,865	15.48%
TOTAL	50,812	100.00%

*Llamadas de otra naturaleza, no relacionadas a información o asesoría de productos o servicios.
Fuente: Gerencia de Desarrollo y Negocios, CNR (2021).

Como se observa en el cuadro No. 13, en el año 2021 se recibieron 50 812 llamadas, correspondiendo el 84.52% a llamadas de consultas relacionadas a los servicios ofrecidos por las unidades misionales. Las llamadas más frecuentes fueron para consultas a los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas y para el Registro de Comercio con un 69.08%.

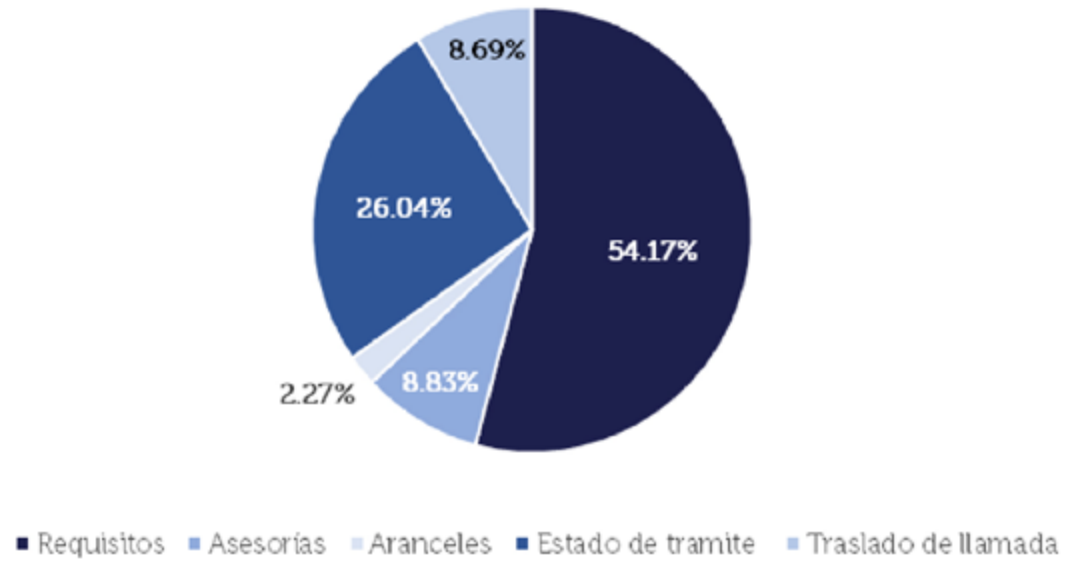
En cuanto al tipo de consulta recibida por las unidades misionales, se han clasificado de la siguiente manera:

- Requisitos, para la obtención de un servicio (54.17%).
- Estado de trámite, del servicio solicitado (26.04%).
- Asesorías, sobre un trámite o tema específico (8.83%).
- Aranceles, de los servicios (2.27%).
- Traslado de llamadas, a la unidad Misional para asesorías o consultas especializadas (8.69%).

El gráfico No. 5 muestra la participación porcentual del tipo de llamadas recibidas por las Unidades Misionales.

Gráfico No. 5

Tipo de llamadas recibidas por las Unidades Misionales (%)



Fuente: Gerencia de Desarrollo y Negocios, CNR (2021).

Como se observa en el gráfico No. 5, el 54.17% del total de las llamadas recibidas por las Unidades Misionales, estuvieron orientadas a consultas sobre los requisitos a cumplir para la obtención de los servicios solicitados y el 26.04% se concentró en preguntas sobre el estado del trámite realizado.

4.4.2 Comunicación por Redes Sociales

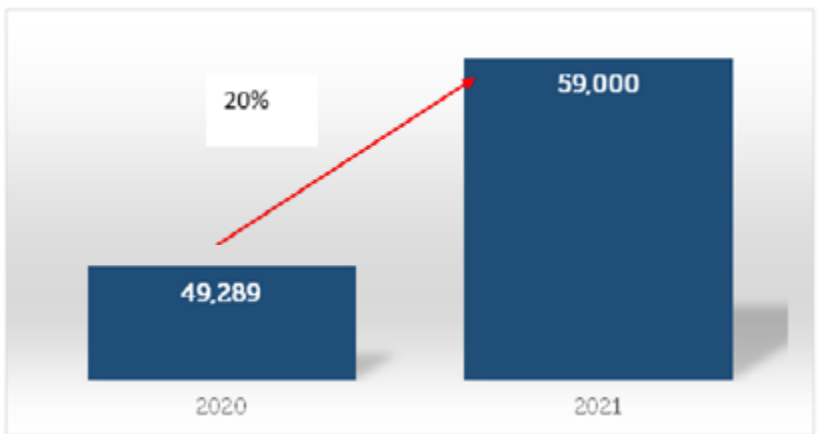
El CNR cuenta con otros medios de comunicación para estar en constante contacto con la población, siendo estos Facebook y Twitter.
La siguiente información muestra cifras de los seguidores de dichas redes sociales.

Facebook

La gráfica No. 6, muestra un crecimiento de 20% de seguidores en el año 2021 respecto al año 2020.

Gráfico No. 6

Crecimiento de seguidores de la página de Facebook, Año 2021



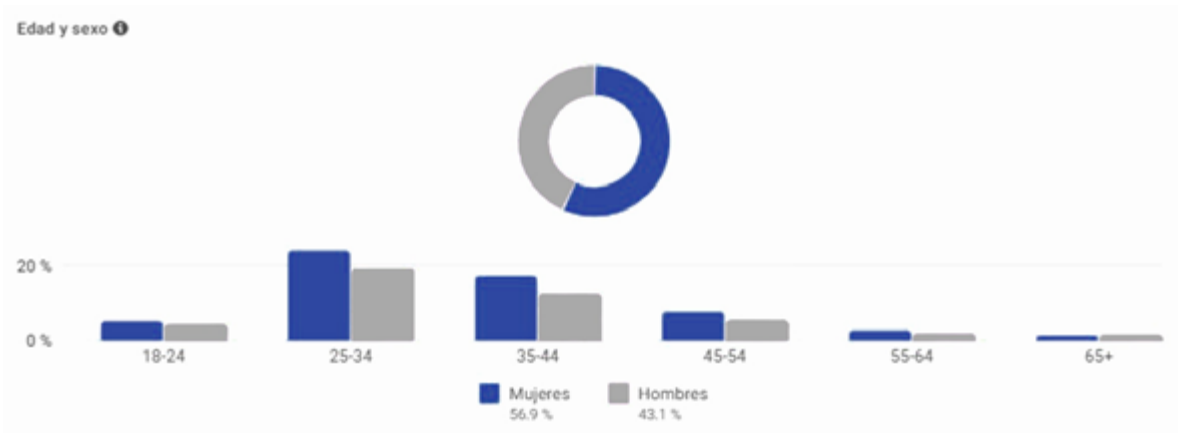
Fuente: Gerencia de Comunicaciones, CNR (2021).

59.0 mil seguidores actuales en Facebook y 1 221 408 fue el alcance total de la página. Asimismo, se respondió a 1 785 consultas realizadas por este medio.

En la gráfica No. 7 puede apreciarse el número de personas que siguen la página de Facebook, según el género. Siendo 56.9 % mujeres y 43.1% hombres; oscilando las edades entre 18 y 65 años. (Véase el gráfico N°7)

Gráfico No. 7

Porcentaje de seguidores de la Página de Facebook,
según el género, Año 2021



Fuente: Gerencia de Comunicaciones, CNR (2021).

Fuente: Gerencia de Comunicaciones, CNR (2021).

Twitter

42.8 mil seguidores actuales en Twitter y 928 200 fue el alcance total de la página. Asimismo, se respondió a 130 consultas realizadas por este medio.

En 2021 el índice de conocimiento de marca obtuvo una nota 85.00% habiendo superado lo obtenido en el año 2020 en 3.8 %.

4.5 Talento humano

4.5.1 Desarrollo humano

Con la finalidad de propiciar el desarrollo humano del personal del CNR, durante el año 2021 a través de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración, que es la responsable de dirigir y coordinar la administración de los recursos humanos, gestionar los procesos administrativos, apoyar la logística institucional y su operación a fin de brindar condiciones óptimas de trabajo, realizó, entre otras, las siguientes acciones, (Véase el cuadro N° 14).

Cuadro No. 14
Dirección de Desarrollo Humano y Administración
Acciones realizadas en beneficio del personal del CNR
Enero – diciembre 2021

N°	Acciones	Beneficio	Beneficiados	Número de Beneficiados
1	Atención de consulta médica en clínica institucional	Económico/social	Personal CNR	1,059
2	Servicios odontológicos brindados	Económico/social	Personal CNR	989
3	Servicios pediátricos brindados a hijos de empleados	Económico/social	Hijos de empleados CNR	108
4	Apoyo económico para adquisición de anteojos	Económico/social	Personal CNR	896
5	Cobertura mediante seguro médico hospitalario	Económico/social	Personal CNR	847
6	Capas para personal de la GIM y DIGCN (campo)	Económico/social	Personal de CNR	151
	Sombreros para personal de la DIGCN (campo)	Económico/social	Personal de CNR	126
7	Uniformes para personal	Económico/social	Personal CNR	930
8	Calzado de protección para personal de archivo, ordenanza, campo, mantenimiento general y eléctrico, seguridad institucional, seguridad y salud ocupacional, telefonía, almacén, control patrimonial y talleres. Entregados 301 pares, y en proceso de adquisición 16 pares.	Económico/social	Personal CNR	317
9	Deporte: Torneo Interestatal de Baloncesto	Social	Personal CNR	29
10	Deporte: Final de campeonato futbolito CNR	Social	Personal CNR	56
11	Creación de protocolo: Indicaciones para la prevención del COVID-19 en encuentros deportivos Institucionales	Contribución a las medidas de bioseguridad a raíz de la pandemia COVID-19	Personal CNR	Empleados participantes en torneos deportivos

Fuente: Dirección de Desarrollo Humano y Administración, CNR (2021)

Asimismo, se realizaron otras acciones:

- Disminución en los tiempos de respuesta para atender requerimientos de suministros desde el Departamento de Almacén de 5 a 1.5 días.
- Adquisición de inmuebles para el funcionamiento de oficinas CNR en San Salvador, reduciendo costos de alquiler y otorgando mayor espacio a unidades misionales.
- Mejor gestión de la flota vehicular y de equipos de trabajo en movilidad, a través de instalación de aplicaciones de monitoreo en los teléfonos móviles proporcionados por el CNR, a motoristas del Departamento de Transporte.
- Reducción del nivel de obsolescencia de la flota vehicular del CNR, a través de la adquisición de 3 microbuses.
- Reducción de los bienes fuera de uso almacenado en la bodega de Control Patrimonial, a través de donaciones a diferentes instituciones en un 87%, el equivalente a 3 178 bienes.
- Reducción en los costos de mantenimiento preventivo de vehículos, a través de la realización de peritajes efectivos.
- Reducción del costo de operación (servicios básicos, servicios tercerizados) en un 16% al tercer trimestre 2021, equivalente a US$190,000.00.

4.5.2 Desarrollo del talento humano

Con el propósito de contribuir al desarrollo de competencias del personal para una adecuada gestión y desempeño en los ámbitos del quehacer institucional que inciden en el servicio a la ciudadanía, el Centro Nacional de Registros, a través de la Escuela de Formación del Talento (ESFORT), a lo largo del año 2021, implementó diferentes acciones formativas, las cuales se detallan en el cuadro No. 15.

Cuadro No. 15
Formaciones impartidas por la Escuela de Formación del Talento (ESFORT)
Enero – diciembre 2021

Programa	N° de eventos
Programa Transversal	55
Formación Inductiva (FI)	2
Programa Conductual	24
Programa Técnico	94
Programa de Desarrollo Gerencial	10
Programa de Actualización y Desarrollo	94
Programa de Atención y Servicio al Cliente	19
Total formaciones	**298**

Fuente: Escuela de Formación Registral, CNR (2021).

El total de personal capacitado fue de 1 375 lo que se traduce en 2 838 participaciones, debido a que hubo personal que recibió más de una capacitación.

Asimismo, la ESFOR coordinó 45 eventos de capacitación en 2021, en temas relacionados al quehacer de los procesos misionales del CNR, dirigidos a usuarios externos e impartidos en los llamados "viernes de capacitación en línea", contando con 3 044 participaciones.

4.5.3 Igualdad de género e inclusión social

Con la finalidad de brindar asesoría y realizar un primer acercamiento para la transversalización del enfoque de género y la igualdad sustantiva en las diferentes áreas del CNR, se desarrollaron 21 reuniones con las principales Direcciones, Gerencias y Jefaturas de la Institución.

Asimismo, se realizaron 40 procesos de sensibilización y concientización en los temas de Derechos Humanos, Derechos Humanos de las Mujeres, Masculinidades, Autocuido e Inteligencia Emocional con enfoque de género, logrando la participación de 567 empleados del CNR.

Se destaca la elaboración y aprobación de la Ruta de Atención de casos por razón de género, utilizándose desde el mes de mayo, brindando asesoría y acompañamiento a los casos de discriminación por razón de género, para todas las personas empleadas del CNR identificadas.

Es importante mencionar que se revisó y actualizó la Política Institucional de Género y no discriminación con su plan de acción, así como la Política de Igualdad y su plan de acción, revisándose en conjunto con las técnicas del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) para adaptar los nuevos lineamientos y actualizaciones de las normativas de igualdad, con el objetivo de beneficiar a todo el personal empleado del CNR.

Con el objetivo de darle cumplimiento a la Política Institucional de Género y su plan de acción, se reactivó el Comité Institucional de Género, por medio de acuerdo administrativo.

4.6 Fortalecimiento de las relaciones de cooperación

Cooperación interinstitucional

Se firmaron 23 convenios con las siguientes Instituciones Gubernamentales:

1. Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI) (1)
2. Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) (1)
3. Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA) (2)
4. Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES) (1)
5. Dirección Nacional de Medicamentos (DNM) (1)
6. Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL) (3)
7. Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (3)
8. Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT) (3)
9. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) (4)
10. Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS) (3)
11. Banco de Fomento Agropecuario (BFA) (1)

Convenios municipales

Se firmaron 17 convenios con las siguientes municipalidades:

1. Alcaldía Municipal de San Salvador
2. Alcaldía Municipal de Sonsonate
3. Alcaldía Municipal de El Congo
4. Alcaldía Municipal de Rosario de Mora
5. Alcaldía Municipal de Nuevo Cuscatlán
6. Alcaldía Municipal de Tonacatepeque
7. Alcaldía Municipal de Armenia
8. Alcaldía Municipal de Antiguo Cuscatlán
9. Alcaldía Municipal de Teotepeque
10. Alcaldía Municipal de Jiquilisco
11. Alcaldía Municipal de Cuscatancingo
12. Alcaldía Municipal de San Francisco Menéndez
13. Alcaldía Municipal de Huizúcar
14. Alcaldía Municipal de Olocuilta
15. Alcaldía Municipal de Nejapa
16. Alcaldía Municipal de Ilopango
17. Alcaldía Municipal de San Luis Talpa

El objeto de los convenios con las Alcaldías Municipales es brindarles el acceso a la consulta catastral-registral con el fin de que cuenten con un catastro municipal actualizado.

Convenios con la empresa privada

Se firmaron 2 convenios con la empresa privada:

1. Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., ejecución célula registral
2. Germinal Museo de la Imprenta

4.7 Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios

Las compras realizadas a través de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), que apoyaron la gestión institucional por medio de bienes y servicios para el año 2021, suma un total de US$8 056 168.88, con recursos financieros institucionales. Detallándose en el cuadro No. 16.

Cuadro No. 16
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Adquisiciones y contrataciones con fondos propios 2021
Enero – diciembre 2021

Forma de contratación	No. Orden de compra/ Contrato	Monto
Licitación Pública y CAFTA	12	$ 2,528,750.16
Arrendamiento de inmuebles	18	$ 614,310.24
Contratación Directa	4	$ 722,727.73
BOLPROS	26	$ 2,252,468.34
Libre Gestión (Orden de Compra)	232	$ 790,024.10
Libre Gestión - Contratos	49	$ 1,147,888.31
Total	**341**	**$ 8,056,168.88**

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2021).

En porcentaje del 8.7 % no ejecutado de la PAAC lo conforman los ahorros que se han generado en algunos procesos respecto a lo presupuestado y lo contratado, así como algunos procesos que por diversas causas no fue posible su conclusión, como el caso de la compra de los pick up, la solución del centro alterno, entre otros.

En los valores ejecutados se encuentra la libre gestión, que se adjudica por designación, la cual ha sido delegada por el Consejo Directivo, a la Dirección y Subdirección Ejecutiva, la ejecución en esta modalidad es según el siguiente detalle:

Libre Gestión por Designación	No. Orden de compra/ Contrato	Monto
Libre Gestión (Orden de Compra)	232	$ 790,024.10
Libre Gestión - Contratos	49	$ 1,147,888.31
Totales contratados al 31/12/2021	**281**	**$ 1,937,912.41**

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2021).

Dentro de los procesos de adquisición se hace un esfuerzo por apoyar a la MIPYMES, sin embargo, dada las regulaciones de las diferentes normativas de compra, este sector se ve con algún nivel de dificultad para cumplir con los requisitos legales y técnicos que los procesos por las condiciones de ley requieren; no obstante, se ha logrado una participación y contratación con dicho sector económico bastante considerable, el cual se detalla a continuación:

Tipo de Empresas	Montos		Porcentaje respecto a PAAC
Mediana		$ 1,361,575.15	15.43%
Pequeña	$ 1,367,268.54		
Microempresa	$ 686,211.16		
Total MIPES		$ 2,053,479.70	23.27%
Total MIPYMES		$ 3,415,054.85	38.70%

Es de hacer notar que la ley después de la reforma de noviembre de 2019, modificó la conformación y el porcentaje en el sentido de que el sector, ya no incluye a la mediana empresa, sino únicamente, a las micro y pequeñas empresas e incrementó el porcentaje al 25%, el cual dadas las condiciones de la normativa de compras se vuelve un punto difícil de alcanzar, especialmente porque no se cambiaron las condiciones que permitan hacer consideraciones particulares a este sector, dejándolos en iguales condiciones para participar y competir en los procesos con la mediana y gran empresa.

Adicionalmente, dentro de los procesos que se realizan existen gestiones que por diversas razones no lograron concluirse su adjudicación y contratación, que de conformidad a la ley se califican: declarados desierto o sin efecto, cuyas causas corresponden a falta de ofertantes o no cumplimiento de los requisitos legales y/o técnicos, los procesos en estas condiciones ascienden a 17 y que forman parte del saldo no ejecutado de la PAAC.

Por otra parte, en el cuadro No. 17 se presentan los resultados promedio de la evaluación realizada a los proveedores del CNR por las compras realizadas en 2021. Estas evaluaciones las realizan las Unidades del CNR que recibieron los bienes y servicios solicitados.

Cuadro No. 17
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
Resultado de las evaluaciones realizadas a los proveedores
Año 2021

Tipo de compra	No. de proveedores evaluados	Porcentaje promedio obtenido
Adquisiciones y contrataciones	189	9.98%

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, CNR (2021).

4.8 Auditorías internas realizadas

Con el propósito de verificar y evaluar la eficiencia y eficacia de las políticas y los controles establecidos por las diferentes áreas del CNR e identificar oportunidades de mejora, la Unidad de Auditoría Interna (UAI) del CNR, efectuó 30 auditorías a lo largo del año 2021, en los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control interno; las cuales se detallan en el cuadro No. 18

Cuadro No. 18
Unidad de Auditoría Interna
Auditorías realizadas en 2021

TIPOS DE AUDITORÍAS	NÚMERO DE AUDITORÍAS	MONTO AUDITADO US$	LOGROS
1. Verificación de fondos del CNR y evaluación al control interno del proceso del ciclo de Ingresos.	2	12,230,000.00	Se brindó confianza a las autoridades, sobre la existencia y manejo de valores de Depósitos a Plazo por US$2,250,000.00, y el monto de intereses generados por US$73,634.52; de enero a diciembre 2020, y al 31 de diciembre de 2021 por $ 9,980,000.00 y sus intereses por US$ 193,449.05.-
	1	3,500.00	Verificamos el buen uso y transparencia del Fondo Circulante de Monto Fijo del CNR por $3,500.00 a octubre de 2021, generando mejora a sus controles y registro contable.
	1	180,713.00	Comprobamos el cumplimiento legal y de control interno del proceso de pago de viáticos del periodo de enero a julio 2021, por un monto de US$ 180,713.00.-

2. Auditorías de gestión y de cumplimiento del área Administrativa.	2	4,950,647.60	Contribuimos a la administración a cumplir con la normativa que regula las compras, emitiendo una conclusión limpia sobre el no fraccionamiento de las compras de Libre Gestión realizadas en el período enero a diciembre 2020 por US$1,692,378.23. De igual manera, al fortalecimiento de los componentes de control interno y cumplimiento legal de los procesos de adquisición de licitaciones públicas en el periodo de octubre 2020 a mayo 2021 por US$3,258,269.37.-
	3	807,104.08	Se brindó aseguramiento objetivo en el saldo de las existencias de los Bienes de Consumo en Almacén y en las oficinas centrales y departamentales del CNR, al 31 de diciembre de 2020 y al 30 de junio y 31 de diciembre de 2021, logrando mejorar la gestión de control y eficiencia en la utilización de los recursos.
	3	657,677.91	Aseguramiento objetivo de la existencia de Productos Cartográficos y Geográficos, al 31 de diciembre de 2020 por US $217,450.77; al 31 de agosto de 2021 por US$220,676.47 y diciembre de 2021 por US$ 219,550.67, generando confianza en la integridad de los saldos.
	2	84,565.42	Se brindó aseguramiento de las existencias de cupones de combustible y lubricantes al 31 de diciembre de 2020 por US 46,304.15, y al 30 de junio de 2021 por un monto de
	1	0.00	Se fortaleció el control interno de la ESFOR durante el período enero a marzo de 2021 y se emitieron oportunidades de mejora enfocadas a optimizar la gestión institucional.
	1	30,404,222.10	Se fortaleció el control interno y los registros contables de los Activos Intangibles del CNR, por el período de enero a diciembre de 2020 por US$ 30,404,222.10 y los años 2017 al 2020, brindando mejoras a los procesos.
	2	493,020.00	Se generó confianza a la administración sobre el cumplimiento de las condiciones contractuales y la gestión del Administrador del contrato en el "Servicio de Seguridad para las personas y Bienes Institucionales del CNR" por el periodo de febrero a diciembre de 2021.

3. Auditorías de control interno, de aseguramiento y de cumplimiento legal a la Dirección del Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas.	3	0.00	Se fortalecieron los componentes de control interno del ambiente y gestión de riesgos del RPRH, a través de las mejoras al proceso de notificación del RPRH por el periodo de enero 2020 a febrero 2021, al proceso registral de las Células del FSV y del ISTA por el periodo de enero a junio 2021 con seguimiento a noviembre de 2021, y con los resultados de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo Anual del RPRH al 30 de junio de 2021.
4. Auditorías de control interno, riesgos, aseguramiento y cumplimiento legal a la Dirección del Registro de Comercio.	2	0.00	Se fortalecieron los componentes de control interno del ambiente y gestión de riesgos del Subproceso de Matrículas del Registro de Comercio por el periodo de enero 2019 a junio 2020 con seguimiento a febrero 2021, y el cumplimiento de los planes de acción y metas del Plan Operativo Anual al 30 de junio de 2021, para alcanzar sus objetivos.
5. Auditorías de control interno y de cumplimiento legal y aseguramiento y Riesgos a la Dirección del Propiedad Intelectual.	3	0.00	Se ayudó a fortalecer la gestión de riesgos del Registro de la Propiedad Intelectual por el período de enero 2020 a febrero 2021, y el control interno del proceso de Derechos de Autor por el periodo de enero a abril 2021 con seguimiento a agosto de 2021; así mismo se verificó el cumplimiento de los planes de acción y metas del POA, al 30 de junio de 2021, que contribuyen al logro de los objetivos.
6. Auditorías de Riesgos y de Aseguramiento a la Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias.	2	0.00	Se fortalecieron los componentes de control interno del Sistema de Información del Registro de Garantías Mobiliarias por el periodo enero a abril 2021 con seguimiento a julio de 2021, y el cumplimiento de los planes de acción y metas del Plan Operativo Anual, al 30 de junio de 2021, para alcanzar los objetivos institucionales.
7. Auditorías de control interno, aseguramiento y de cumplimiento legal a la Dirección del IGCN.	1	0.00	Se verificó el cumplimiento de los planes de acción y metas del POA al 30 de junio de 2021, contribuyendo al logro de los objetivos.

8. Auditorías en cumplimiento a Acuerdos de Consejo Directivo	1	0.00	Se generó confianza a la administración sobre la actuación institucional en un proceso Contencioso Administrativo, brindando mejoras a los controles establecidos y en búsqueda de la mitigación de riesgos futuros.
TOTAL	**30**	**49,811,450.11**	
Seguimiento a recomendaciones de auditoría.	• Se realizaron 34 seguimientos a recomendaciones de auditoría de periodos anteriores, fortaleciendo el Sistema de Control Interno en sus cinco componentes (Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento) de las diferentes dependencias del CNR.		
	• Se realizó seguimiento a 19 actas de entrega del personal, que permitió generar confianza a la Administración sobre el cumplimiento de la normativa interna respecto a la entrega de puestos.		
Actas de entrega	• Se brindó respaldo y seguridad al CNR, mediante 170 actas de entrega del personal que se retiró (79) o fue trasladado (91) a otras dependencias del CNR, en cumplimiento a Ley de Acceso a la Información pública.		
Asesorías y opiniones	• Se ha logrado brindar asesoría a la Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo, mediante la emisión de 23 opiniones que ayudaron a la toma de decisiones.		

Fuente: Unidad de Auditoría Interna, CNR (2021).

4.9 Información Pública y Transparencia

Durante el año 2021, se gestionó y se brindó respuesta a 191 solicitudes de información, que contenían un total de 388 requerimientos, atendiéndose en un tiempo menor al legalmente establecido; ya que se tiene como máximo 10 días hábiles para responder solicitudes de información generada durante los últimos 5 años y un máximo de 20 días hábiles para las solicitudes de información generada mayor a 5 años, el tiempo promedio de respuesta fue de 5.37 días.

Con respecto a la información oficiosa, se actualizaron 29 969 registros y se alojaron 1 315 documentos nuevos en el Portal de Transparencia, lo que ha permitido que exista un porcentaje mayor de documentación a disposición de la ciudadanía.

En cuanto a la obligación de capacitar al personal en materia de derecho de acceso a la información pública, se logró la participación de 138 servidores públicos en los talleres virtuales puestos a disposición en la plataforma esfor.cnr.gob.sv.

Por otra parte, cabe destacar que el CNR ha continuado con el combate decidido contra prácticas irregulares, abusivas y algunas delictivas. El compromiso sigue siendo con la transparencia, la ética y la anticorrupción. En tal sentido, durante el año 2021 a través de la Unidad de Inspectoría se iniciaron 91 casos por denuncia presentados, de los cuales se finalizaron 77 expedientes al 31 de diciembre de 2021, quedando pendientes de finalizar 14 casos. Dentro de los 91 casos mencionados, están contemplados 7 iniciados por denuncias presentadas en la Unidad Institucional de Género.

4.10 Optimización del uso de los recursos

En esta sección se describen las actividades realizadas para utilizar y conservar de forma óptima los recursos de la institución.

4.10.1 Fortalecimiento de la infraestructura

En materia de infraestructura se realizaron las siguientes actividades:

- Remodelación del espacio para el Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación (CATI).
- Remodelación de áreas de trabajo para mejoramiento de condiciones de puestos de trabajo de soportes informáticos en oficinas centrales CNR San Salvador módulo 8 y delegaciones de Ahuachapán y San Vicente.
- Diseño para la remodelación y ampliación de oficinas del CNR, Módulo 1 San Salvador, Registro de Comercio San Salvador y Delegación CNR La Paz.
- Remodelación de estacionamientos CNR San Salvador.
- Remodelación del Registro Garantías Mobiliarias.
- Habilitación de archivo del Registro de la Propiedad Intelectual y Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- Remodelación y habilitación de espacio físico, CNR Sonsonate.
- Mantenimiento a los cuartos de servidores a nivel nacional.

4.10.2 Fortalecimiento de la seguridad

En materia de seguridad institucional se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizaron 72 visitas a las oficinas departamentales del CNR con la finalidad de supervisar y verificar el Servicio de Seguridad brindado por la empresa de seguridad privada SIEDES S.A. de C.V.
- Se efectuaron 850 solicitudes de revisiones de videos internas del CNR y 20 revisiones de videos a solicitud de instituciones externas (PNC y FGR).
- Se efectuaron 20 mantenimientos correctivos al sistema de Circuito Cerrado de Televisión y 10 mantenimientos al Sistema de Acceso Magnético.
- Se realizó la sustitución e instalación de 84 cámaras del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión a nivel nacional.
- Se habilitaron 375 tarjetas magnéticas para ingreso sin contacto al personal de Modulo 1 (RPRH- Catastro) en cumplimiento al protocolo COVID-19.

4.10.3 Medio ambiente

En materia medio ambiental se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración de normativa interna para la gestión integral de residuos sólidos en el CNR, sujeta a aprobación en 2022, año en el cual se contará con presupuesto para implementar el proceso de separación de residuos desde la fuente que plantea la normativa, con lo cual se podrá dar cumplimiento al 100% del informe de indicadores de gestión de residuos solicitados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).

- Incentivo a la reutilización de materiales y bienes, y al reciclaje de residuos aprovechables mediante el desarrollo de 3 procesos de venta interna y 2 procesos de venta externa de bienes y materiales reutilizables o reciclables, así como 11 procesos de venta de papel y cartón residuales, aluminio y plásticos recuperados en las instalaciones de la institución.
- Gestión y sistematización de la data requerida para el cálculo de los indicadores de gestión ambiental requeridos por el MARN, los cuales han sido remitido trimestralmente al Ministerio. Así mismo, de la data requerida para el seguimiento al cálculo de los indicadores ambientales de la institución.
- Realización de 8 publicaciones internas orientadas a la socialización con el personal de los objetivos de la Política Ambiental de la institución, y a la conmemoración de fechas relevantes vinculadas al medio ambiente.

4.10.4 Gestión documental

En el marco de la gestión documental, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Identificación del 100% de las secciones documentales del CNR.
- 45 series documentales con su valoración formulada.
- 10 sesiones celebradas por el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental (CISED) logrando valorar 29 series y subseries documentales.
- Eliminación de 1 016.9 metros lineales de documentos en los archivos.
- Finalización de 48 actividades del Plan de Fortalecimiento del Sistema Institucional de Archivos.
- Verificación del cumplimiento de la conservación documental en los 54 depósitos documentales del Sistema Institucional de Archivos.
- 1 185 servicios técnicos brindados a los usuarios que utilizan las aplicaciones desarrolladas por la Unidad de Gestión Documental y Archivos.
- Digitación de 14 708 fichas de índice de Propietarios del Departamento de Sonsonate, del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.
- Digitación de 448 Libros del Registro de Comercio.
- Digitación de 44 480 presentaciones del Registro de la Propiedad Intelectual.
- Actualización de 32 093 marginaciones de libros escaneados del Registro de la Propiedad Intelectual.

4.11 Otros logros institucionales

1. La revista Derecho y Negocios, otorgó al CNR el reconocimiento a “Institución pública más destacada del año 2021”, por su labor en la búsqueda de la modernización de los servicios registrales y catastrales.
2. Apoyo a emprendedores en la elaboración de propuestas de diseños de signos distintivos previo a la presentación de la solicitud de registro, proyecto con apoyo de la Universidad Don Bosco y BANDESAL.
3. Se destinó el espacio de estacionamiento exclusivo para usuarios externos en la oficina de San Salvador. Con el propósito de brindar un espacio más cómodo, amplio, seguro y totalmente gratis.
4. Inauguración del Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación, CATI; espacio a través del cual se facilitará a los investigadores, inventores, PYMES, instituciones públicas, privadas y de educación el acceso a información contenida en los documentos de patentes alojados en diferentes bases de datos nacionales e internacionales, así como asesorías técnicas especializadas para la creación y elaboración de esquemas de gestión estratégica de la propiedad intelectual. A su vez, el CATI será el componente a través del cual el Centro Nacional de Registros se integrará dentro del Ecosistema Nacional de Innovación, esfuerzo que es coordinado por la Secretaría de Innovación de la Presidencia de la República de El Salvador.

5. Aceptación del pago de los servicios con Bitcoin a través de Chivo WALLET, en la colecturía de la oficina de San Salvador, a partir del mes de octubre. Pronto se extenderá a todas las oficinas departamentales del CNR.
6. Implementación de Base de Datos de Agentes de Propiedad Intelectual, el cual beneficia a personas naturales y jurídicas frecuentes de este Registro a unirse a una red de agentes de Propiedad Intelectual para realizar los trámites de solicitud de Registro de Marcas, Nombre Comercial y Emblemas, Expresión o Señal de Publicidad Comercial, de una forma más fácil y directa.
7. Implementación de Servicio Electrónico de la orden de publicación en Diario Oficial de Carteles por derecho de signos distintivos del Registro de la Propiedad Intelectual.
8. Reducción de los tiempos de respuesta en los siguientes servicios:
   Renovación de matrícula de empresa.
   Compraventas simples.
   Anotaciones preventivas.
   Cancelación de Hipotecas.
   Certificaciones extractadas y literales.
   Anualidades de patentes.
   Depósitos de obras, entre otros.
9. Ampliación del catálogo de servicios en línea: Solicitud de Revisión de Planos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.
10. Servicio de Búsqueda Fonética Automatizada del Registro de la Propiedad Intelectual.
11. Implementación del nuevo formulario en línea para la Renovación de Matrícula de Empresa, que tiene como objetivo facilitarle al usuario su llenado, reduciendo las posibilidades que su trámite de renovación sea objeto de observaciones. Impactando en el tiempo estimado para la presentación del formulario; simplificando la gestión en línea de un total de 26 interacciones, a un máximo de 10.
12. Facilitar el proceso de pago a través del catálogo de servicios, para todas las personas naturales y jurídicas que lo demanden en los diferentes Registros, utilizando el "Canal de Pago NPE", conjuntamente con Banco Agrícola.
13. Implementación de envío de SMS a usuarios registrados con números de celular, cuando el proceso de inscripción es finalizado o el documento es observado.
14. Envío de notificación por correo electrónico para dar cumplimento al Art.9 de la Ley de Garantías Mobiliarias a través de la implementación de Notificación a Registro Marítimo Portuario, Registro de Aviación Civil y Mejoras a la notificación de Registro de Vehículos.
15. Presentación a la Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales de la Asamblea Legislativa, de la iniciativa de Ley Especial para la Delimitación de Derechos Proindivisos Inmobiliario, en beneficio de miles de familias garantizando que sus parcelas puedan ser legalmente inscritas.
16. Realización de 23 eventos online (charlas, capacitaciones, simposio, seminario) dirigidos a usuarios externos y público en general, en temas relacionados a renovación de matrícula de empresas, como construir marcas, como realizar modificaciones de inscripción de garantías mobiliarias, vinculaciones registro – catastro en el proceso de inscripción de documentos, revisión de proyectos en línea, georreferencia de vuelos fotogramétricos con drones, entre otros.
17. Se efectuó reforma a las Disposiciones Generales de Presupuestos para devolver solo el 50% del excedente o superávit reflejado en los resultados presupuestarios del CNR, y el restante 50% deberá ser utilizado para financiar Proyectos de Inversión Pública o cualquier otro Gasto de Capital para cumplir con la función de organizar y administrar el sistema registral y catastral del país. (Decreto Legislativo No. 197, del Diario Oficial Tomo 433 del 15 de noviembre de 2021).

f city
Surf

V. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y EL PLAN OPERATIVO ANUAL

El cuadro No. 19 presenta los resultados del Plan Estratégico Institucional en el año 2021, evaluados a través de 11 indicadores de desempeño.

En términos generales los resultados fueron positivos, mostrando en la mayoría de indicadores un porcentaje de cumplimiento por encima de la meta establecida.

Cuadro No. 19
Resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024

Nº	INDICADOR	Meta 2021	Resultado 2021	Desempeño 2021	Meta 2022
1	Índice de satisfacción de usuarios externos	88%	84.63%	96.17%	89%
2	Número de quejas de los usuarios externos.	350	433	-23.71%	-
3	Nivel de ejecución de la inversión.	79%	-	-	81%
4	Utilidad de operación	10%	16.23%	162.30%	10.5%
5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta	87%	89.10%	102.41%	88%
6	Número de productos y servicios ofrecidos en línea.	10	11	110%	12
7	Índice de satisfacción del cliente interno.	87%	86.02%	98.87%	88%
8	Índice de actualización cartográfica.	71%	74.00%	104.22%	72%
9	Índice de clima organizacional	62%	82.6%	133.22%	68%
10	Índice de formación del talento humano.	72%	71.30%	99.03%	73%
11	Cumplimiento del desempeño organizacional.	91%	88.23%	96.96%	91.5%

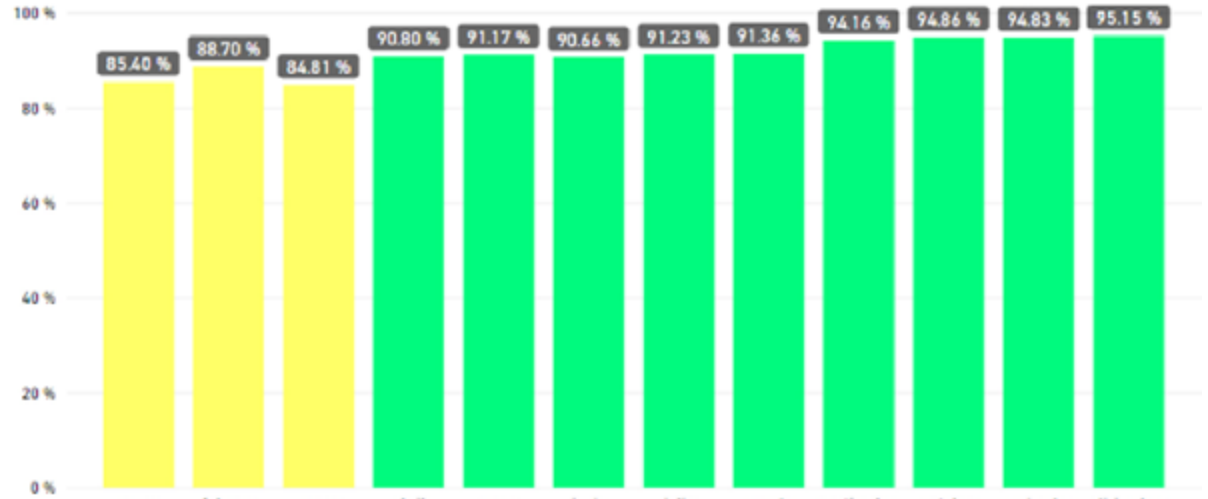
< 50%	50% - 89.99%	90% - 100%

Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2021).

Las 23 unidades organizativas que integran el CNR, formularon acciones para impulsar el cumplimiento de las metas de los Indicadores del Plan Estratégico Institucional (PEI), la sumatoria de dichas acciones a nivel institucional ascendió a 857.

La ejecución del POA a nivel institucional mostró un desempeño al mes de diciembre 2021 del 95.15%. Tal como se muestra en el gráfico No. 8.

Gráfico No. 8
Plan Operativo Anual Institucional
Desempeño institucional por mes, año 2021 (en %)



Fuente: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, CNR (2021).

VI. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria se realizó de acuerdo al detalle que se muestra en las tablas de ingresos y egresos que comparan lo presupuestado con lo ejecutado.

6.1 Ingresos presupuestados y reales 2021

El presupuesto de ingresos del Centro Nacional de Registros para el ejercicio financiero fiscal 2021, aprobado por su Consejo Directivo y la Asamblea Legislativa, ascendió a la cantidad de USD$54 137 585.00, correspondiente a fondos propios.

De dicho monto se ejecutó USD$58 994 979.13, alcanzando un cumplimiento del 108.97% del presupuesto total.

Cuadro No. 20
Presupuesto de ingresos por rubro
(En dólares de los Estados Unidos de América)
2021

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	%EJECUCION
Tasas diversas	$ 1,077,350.00	$ 1,487,683.26	138.09%
Registro de comercio	$ 13,319,000.00	$ 12,760,827.09	95.81%
Registro de la propiedad raíz e hipotecas	$ 32,244,000.00	$ 36,940,860.20	114.57%
Registro de la propiedad intelectual	$ 1,403,700.00	$ 1,648,286.26	117.42%
Registro de garantías mobiliarias	$ 992,950.00	$ 2,025,042.53	203.94%
Ventas de bienes diversos	$ -	$ -	0.00%
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGNN)	$ 1,818,000.00	$ 3,063,113.20	168.49%
Rentabilidad de depósitos a plazos y cuentas de ahorro	$ 238,000.00	$ 223,055.58	93.72%
Multas e intereses diversos	$ 651,000.00	$ 288,693.54	44.35%
Servicios de educación y salud	$ 588,000.00	$ -	0.00%
Arrendamientos de bienes diversos	$ -	$ 11,049.50	0.00%
Compensaciones por pérdidas o daños de bienes muebles	$ -	$ 69.00	0.00%
Compensaciones por daños de bienes inmuebles	$ -	$ 33,543.55	0.00%
Venta de bienes muebles	$ -	$ -	0.00%
Ingresos diversos	$ 236,000.00	$ 512,755.42	217.27%
Saldos años anteriores	$ 1,569,585.00	$ -	0.00%
Total ingresos fondos propios	**$ 54,137,585.00**	**$ 58,994,979.13**	**108.97%**

Fuente: Unidad Financiera Institucional, CNR (2021).

6.2 Egresos presupuestados y reales 2021

El presupuesto de egresos del CNR aprobado para el ejercicio 2021 fue por un monto de USD$54 137 585.00, cubierto con fondos propios. Logrando una ejecución del presupuesto total del 97.25%.

Cuadro No. 21
Presupuesto de egresos por rubro
(En dólares de los Estados Unidos de América)
2021

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
Remuneraciones	$ 34,162,710.00	$ 34,273,693.52	100.32%
Adquisiciones de bienes y servicios	$ 5,495,710.00	$ 5,195,455.91	94.54%
Gastos financieros y otros	$ 3,464,910.00	$ 2,331,643.63	67.29%
Transferencias corrientes	$ 10,595.00	$ 13,429.21	126.75%
Inversiones en activos fijos	$ 6,494,580.00	$ 3,174,752.20	48.88%
Amortización de endeudamiento público	$ 4,509,080.00	$ 7,659,844.32	169.88%
Total de egresos-fondos propios	$ 54,137,585.00	$ 52,648,818.79	97.25%

Fuente: Unidad Financiera Institucional, CNR (2021).

OFICINAS DEPARTAMENTALES DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Santa Ana

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Oficina de Mantenimiento Catastral, Registro de Comercio y ventanilla receptora del Registro de la Propiedad Intelectual.

Dirección: 5ª Av. Sur entre 27 y 33 Calle Oriente, urbanización San Miguelito, Santa Ana, Santa Ana.

PBX: 2593-5000 / 2890-4400

Ahuachapán

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Oficina de Mantenimiento Catastral y Ventanilla Receptora del Registro de la Propiedad Intelectual.

Dirección: 3ª Calle Poniente y 2ª Av. Sur No. 3, al costado poniente del parque La Concordia, Ahuachapán, Ahuachapán.

PBX: 2593-5000 / 2890-4600

Sonsonate

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Ventanilla Registro de Comercio, Ventanilla Receptora del Registro de la Propiedad Intelectual y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: 6ª Av. Norte y 2ª Calle Oriente No. 4-3, barrio El Ángel, Sonsonate, Sonsonate.

PBX: 2593-5000 / 2890-4200

Chalatenango

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: Km.77 carretera a Chalatenango, Plaza Recreativa San Antonio, Lot. Primavera I, caserío Totólco, Chalatenango.

PBX: 2593-5000 / 2990-3900

Cuscatlán

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: 2ª Calle Poniente y 3 ª Av. Sur No. 13, barrio San Nicolás, Cojutepeque, Cuscatlán (frente al Colegio Santa Isabel).

PBX: 2593-5000 / 2990-3600

La Libertad

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: 8ª calle poniente y 2ª avenida sur No. 4-5, Santa Tecla, La Libertad.

PBX: 2593-5000 / 2593-3700

La Paz

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: Av. Narciso Monterrey y Calle Dr. Nicolás Peña, No. 1, barrio El Centro, Zacatecoluca, La Paz.

PBX: 2593-5000 / 2990-3500

San Vicente

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.

Dirección: 1ª Calle Poniente y 1ª Av. Norte, No. 17, barrio El Centro, San Vicente, San Vicente.

PBX: 2593-5000 / 2990-3800

Usulután

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.
Dirección: 3ª Calle Poniente No. 25, barrio Candelaria, Usulután, Usulután.
PBX: 2593-5000 / 2790-3400

San Miguel

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Oficina de Mantenimiento Catastral, Registro de Comercio y Ventanilla Receptora del Registro de la Propiedad Intelectual.
Dirección: 10 Av. Sur y 13 Calle Oriente, Centro de Gobierno, San Miguel.
PBX: 2593-5000 / 2790-3200

La Unión

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.
Dirección: Calle Circunvalación entre 2ª y 4ª Av. Sur, barrio El Centro, La Unión.
PBX: 2593-5000 / 2790-3300

Morazán

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.
Dirección: 2ª Av. Norte, barrio San Martín, barrio El Calvario, San Francisco Gotera, Departamento de Morazán.
PBX: 2593-5000 / 2790-3100

Cabañas

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y Oficina de Mantenimiento Catastral.
Dirección: 3ra Calle Oriente y 6ta Av. Norte, barrio Los Remedios No. 23, Sensuntepeque, Departamento de Cabañas.
PBX: 2593-5000 / 2990-3000

San Salvador, Oficina CentraL

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas
Registro de Comercio
Registro de la Propiedad Intelectual
Registro de Garantías Mobiliarias
Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
Dirección: 1ª Calle Poniente, entre 43 y 45 Av. Norte, No. 2310, San Salvador.
PBX: 2593-5000

Unidad de Acceso a la Información Pública

Teléfono: 2593-5474 / 2593-5473

MiEmpresa

Teléfono: 2593-5479