

Esta carta de servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecerle un servicio público de calidad. A través de ella queremos establecer un compromiso con nuestros clientes.

Mensaje Director Ejecutivo

En el Centro Nacional de Registros estamos conscientes del creciente nivel de calidad que nuestros clientes esperan, de ahí la apuesta por la mejora constante del servicio y prueba de ello es la presente carta de Servicios. Este documento constituye un medio para comunicarnos con nuestros clientes de forma simple y transparente. En el mismo se encuentran los parámetros y estándares de calidad, que nos comprometemos a cumplir para cada servicio prestado.

En un mediano plazo y en la medida de lo posible, estaremos mejorando y ampliando nuestros compromisos.



Direcciones y teléfonos

Ahuachapán:

3ª. Calle Poniente 1-5, contiguo a la Alcaldía Municipal.
Teléfonos: 2413-2541, 2443-0064, 2443-0438. Telefax: 2443-0094

Santa Ana:

5ª. Ave. Sur, entre 27 y 33 Calle Oriente.
Teléfonos: 2440-8631, 2440-8667, 2440-8678, 2440-8674
Fax: 2440-8681

Sonsonate:

6a. Av. Sur y 2a. Calle Oriente No 4-1. Barrio El Ángel.
Teléfonos: 2451-2069, 2451-2300, 2451-0889. Fax: 2451-7019.

Chalatenango:

Final 4 calle oriente, barrio San Antonio
Teléfonos: 2301-2125, 2335-2037. Fax: 2301-2768.

La Libertad:

8ª. Calle Poniente y 2ª. Ave Sur, No 4-5, Santa Tecla.
Teléfonos: 2449-3700. Fax: 2229-7070 y 2229-9654.

San Salvador.

1ª. Calle Poniente y 43 Ave. Norte, No. 2310.
Teléfonos: 2260-8000. Fax: 2261-8857, 2261-8623.

La Paz:

Av. José Simeón Cañas #48, Barrio El Calvario, Zacatecoluca.
Teléfonos: 2334-7616, 2334-7315. Fax: 2334-2993.

San Vicente:

1ª. Ave. Norte, #16, Barrio El Calvario
Teléfono: 2393-0204. Fax: 2393-6928.

Usulután

Final 3ª. Calle Poniente No. 25, Barrio Candelaria.
Teléfonos: 2624-2669, 2624-7080, 2624-3236. Fax: 2624-6304.

San Miguel:

15 Calle Oriente y 8º Ave. Sur, Centro de Gobierno de San Miguel.
Teléfonos: 2661-8213, 2661-0704. Fax: 2660-4083.

La Unión:

Calle Circunvalación, entre 2ª y 4ª Ave. Sur, Barrio Honduras.
Telefax: 2604-0228, 2604-0042.

Horarios de atención

En todas las oficinas registrales, brindamos atención al cliente en jornada continua de 7:30a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.



Unidad responsable de la carta

Gerencia de Planificación

Tel. 2261-8730

Correo: calidadatisfaccioncliente@cnr.gob.sv

Fecha de aprobación: junio de 2011 Código: A040



Carta de Servicios al Cliente Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas

El **Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas**, contribuye a garantizar la seguridad jurídica en la propiedad y posesión de la tierra, mediante la inscripción de inmuebles, en estricta aplicación de los principios registrales internacionalmente reconocidos.

SERVICIOS QUE BRINDAMOS

- Inscripción de Documentos: (como: compraventas, Hipotecas, Reunión de Inmuebles, Partición de Inmuebles, Donación, Testamentos, Cancelación de Hipotecas, Remediación de Inmuebles, etc.)
- Certificaciones Literales
- Certificaciones Extractadas
- Carencias de Bienes
- Datos de Índice
- Razón por Certificación
- Asesoría Jurídica Registral
- Estudios Registrales
- Convenios

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Para seguir mejorando necesitamos su opinión, háganosla saber a través de los siguientes medios:

- Buzón de quejas y sugerencias, ubicados en todas las oficinas de prestación del servicio.
- Mediante llamada telefónica al 2261-8889 y 2260-7739, área de medición de la satisfacción del cliente.
- A través de nuestro sitio **web www.cnr.gov.sv**
- E-mail **calidadatisfaccioncliente@cnr.gov.sv**
- A través de cartas o escritos dirigidos a la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección de RPRH o ante la Dirección Ejecutiva, según sea el caso.

DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE

DERECHOS

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

DEBERES

- Mostrar una conducta de respeto y cortesía al personal de la Institución.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas, instrucciones y requerimientos establecidos por la institución.
- Velar porque los Títulos a presentar en el Registro cumplan con los requisitos que señalen las Leyes Registrales y Leyes afines.
- Cancelar los derechos de registro conforme al arancel vigente
- No maltratar, manchar, ni mutilar los libros y expedientes y mantenerlos dentro del área establecida para consulta. Asimismo, abstenerse de extraer o retirar documentos, folios, recibos, etc., de los expedientes que le sean prestados.
- Proporcionar información de contacto, solicitada para notificaciones.
- Tener consideración para con los demás usuarios en el tiempo de consulta del sistema en computadora, respeto en el orden de llegada para ser atendido, etc.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.*

1. Inscripción del 80% de documentos, en un tiempo no mayor de 10 días.
2. Inscripción del 80% de documentos de nueva calificación, en un tiempo no mayor de 5 días
3. Emisión del 80% de Carencia de bienes, en un tiempo no mayor de 2 días.
4. Emisión del 80% de Certificaciones y Constancias, en un tiempo no mayor de 3 días.
5. Emisión del 80% de Informes, en un tiempo no mayor de 5 días.
6. Emisión del 80% de Anotaciones Preventivas, en un tiempo no mayor de 3 días.

Oficinas de La Libertad, Chalatenango, La Paz, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión.

1. Inscripción del 70% de documentos
 - 1.1. Con antecedente Siryc, en un tiempo no mayor de 15 días.
 - 1.2. Con antecedente Regisal, en un tiempo no mayor a 15 días.
 - 1.3. Con antecedente Folio Personal, en un tiempo no mayor de 20 días.
 - 1.4. Con antecedente Folio Real Manual, en un tiempo no mayor de 20 días.
2. Emisión del 70% de Carencia de bienes, en un tiempo no mayor de 2 días.
3. Emisión del 70% de Certificaciones y Constancias, en un tiempo no mayor de 3 días.
4. Emisión del 70% de Informes, en un tiempo no mayor de 5 días.
5. Emisión del 70% de Anotaciones Preventivas, en un tiempo no mayor de 3 días.

Nota: tiempos expresados en días hábiles

*Oficinas con Sistema de Gestión de la Calidad implementado y certificado, bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008. La ampliación de la Carta puede verse en el sitio web de la institución: www.cnr.gov.sv