



ÍNDICE
DE DESEMPEÑO
Y TRANSPARENCIA DEL
**INSTITUTO DE LA
PROPIEDAD (IP)**





©Asociación para una Sociedad más Justa (ASJ)
Tegucigalpa, julio de 2018.

Coordinación técnica y administrativa

Kurt Alan Ver Beek
Keila García

Investigador social

Anajansi Alvarado

Se permite la reproducción total o parcial de este informe, citando la respectiva fuente.

Contenido

Presentación	2
Resumen ejecutivo	3
1. Metodología	3
2. Resultados de la evaluación	3
1. Objetivo	11
2. Metodología de Aplicación del índice de desempeño y transparencia	11
2.1 Indicadores	12
2.2 Etapas en la evaluación 2017	14
3. Resultado del índice de desempeño y transparencia del IP 2017.	15
3.1 Indicador 1. Productividad en relación al presupuesto	16
3.2 Indicador 2. Gestión Financiera	20
3.3 Indicador 3. Productividad en relación al personal	22
3.4 Indicador 4. Gestión del recurso humano	24
3.5 Indicador 5. Proceso de Regularización	33
3.6 Indicador 6. Transparencia de la Gestión Administrativa	40
3.7 Indicador 7. Transparencia y acceso a la información pública	44
3.8 Indicador 8: Nivel de inclusión	47
3.9 Indicador 9. Nivel de satisfacción de los usuarios	49
3.10 Indicador 10. Gestión de las tecnologías de la información	51
Recomendaciones	55
Conclusiones	55

Presentación

La Asociación para una Sociedad más Justa (ASJ) capítulo en Honduras de Transparencia Internacional (TI) después de meses de trabajo presenta el tercer informe de medición del Índice de desempeño y transparencia del Instituto de la Propiedad (IP), correspondiente al año 2017, documento elaborado en el marco del Convenio de Cooperación entre la ASJ y el IP.

En cumplimiento al convenio suscrito en marzo del año 2015, el IP permitió a la sociedad civil implementar mecanismos de auditoría social y acompañamiento a los procesos con el fin de fortalecer a esa institución en su desempeño, transparencia y rendición de cuentas.

Esta tercera evaluación, refleja el resultado de muchos esfuerzos por parte del IP de dar seguimiento a las recomendaciones de los informes de evaluación mediante la ejecución de planes de mejora y el desarrollo de mecanismos de control interno que aseguren el cumplimiento de las metas establecidas. El informe evidencia los avances producto de esta apertura y el compromiso de las autoridades, para incorporar cambios que mejoren el desempeño, hagan más eficiente el uso de sus recursos, su transparencia y rendición de cuentas. A su vez, este informe identifica los retos que aún enfrenta el IP, los que representan también la oportunidad para construir una institución más sólida, transparente y eficiente, que gestiona sus propias oportunidades de mejora, y brinda seguridad jurídica a toda la sociedad hondureña, en especial a los más vulnerables.

En este sentido, los hallazgos y recomendaciones presentadas en este documento constituyen un insumo valioso y oportunidad de trabajo conjunto y se anima a las autoridades del IP a continuar tomando en consideración las recomendaciones expresadas, y realizar las acciones oportunas para la mejora de la institución.

Se agradece la apertura de los funcionarios y personal técnico del IP para la gestión y entrega de la información requerida para esta evaluación, y los espacios brindados para las veedurías y verificaciones de los procesos, al mismo tiempo que reiteramos nuestro compromiso de continuar con el trabajo iniciado.

Resumen ejecutivo

El presente informe de evaluación del Instituto de la Propiedad (IP), correspondiente al período de enero a diciembre 2017, ha sido formulado por la Asociación para una Sociedad más Justa (ASJ) en el marco del Convenio de Cooperación suscrito entre la ASJ y el IP, con el propósito de fortalecer la institución, mediante la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y direcciones evaluadas. De esta manera, se espera contribuir a que el IP mejore su transparencia y gestión de procesos y recursos, optimizando así la prestación de los servicios públicos del derecho a la propiedad.

1. Metodología

- La ASJ elaboró una herramienta para verificar el nivel de cumplimiento de la normativa aplicable y de las buenas prácticas internacionales. Dicha herramienta se compone de diez indicadores y 143 criterios de verificación.
- Se evaluó la transparencia institucional y el desempeño de cinco direcciones operativas: Catastro, Regularización, Registro Inmueble, Registro Vehicular y Propiedad Intelectual.

2. Resultados de la evaluación

Al aplicar la herramienta de medición (hojas de verificación) a la documentación proporcionada para la evaluación 2017, el IP obtuvo un resultado promedio de 80% de cumplimiento de la normativa y buenas prácticas, lo que refleja 61 puntos más que en la línea de base y 11 puntos más que la evaluación del año 2016.

Tabla n.º 1. Resultado del índice de desempeño y transparencia 2017

Indicador	IDTIP 2014	IDTIP 2015-2016	IDTIP 2017	Rango de desempeño
1. Productividad en relación al presupuesto	N/A	N/A	N/A	N/A
2. Gestión financiera	16%	74%	94%	Satisfactorio
3. Productividad del personal	N/A	N/A	N/A	N/A
4. Gestión del recurso humano	48%	57%	71%	Mejorable
5. Proceso de regularización	0%	72%	76%	Mejorable
6. Gestión administrativa	15%	64%	76%	Mejorable
7. Transparencia y acceso a la información pública	20%	75%	95%	Satisfactorio
8. Nivel de inclusión de grupos vulnerables	N/A	N/A	N/A	N/A

9. Nivel de satisfacción de usuarios	29%	78%	69%	Insatisfactorio
10. Gestión de las tecnologías de información	22%	76%	85%	Mejorable
Total	19%	69%	80%	Mejorable

Fuente: Elaboración propia.

Indicador 1: Productividad en relación al presupuesto

Tabla n.º 2. Productividad en relación al presupuesto de las cinco direcciones operativas del IP

Direcciones evaluadas	Producción 2017	Presupuesto 2017	Costo unitario IDTIP 2014	Costo unitario IDTIP 2016	Costo unitario IDTIP 2017	Variación 2017
Dirección General de Catastro	25,244	L 25,303,266	L 3,152	L 2,559	L 1,002	Disminuyó en 61%
Dirección General de Registro Inmueble	276,566	L 101,731,362	L 432	L 613	L 367	Disminuyó en 40 %
Dirección General de Registro Vehicular	460,778	L 56,101,848	No se midió	L 127	L 122	Disminuyó en 4 %
Dirección General de Regularización Predial	9,400	L. 25,624,070	L 4,749	L 2,930	L 2,726	Disminuyó en 7%
Dirección General de Propiedad Intelectual	95,976	L 24,719,353	No se midió	L 549	L 258	Disminuyó en 53%
Los costos unitarios de los productos en el 2017 disminuyeron en promedio un 33 %						

Fuente: Elaboración propia.

La productividad del IP, en la presente evaluación, se ve aumentada debido a que el costo unitario de las cinco direcciones evaluadas disminuyó, con respecto a las mediciones anteriores, en los casos de la Dirección General de Catastro y de Propiedad Intelectual la reducción fue del 61% y 53% respectivamente y en menor grado en las Direcciones de Registro Vehicular y de Regularización Predial que solamente redujeron un 4% y 7% correspondientemente. El costo unitario se redujo debido al aumento en la producción, en la mayoría de las direcciones evaluadas, ocasionado por la implementación de medidas como el establecimiento metas de productividad diaria, supervisión, y reporte mensual de avances, en contraposición a una rebaja en el presupuesto ejecutado. La Dirección de Regularización Predial fue la única que no logró alcanzar su meta de emitir 10,000 títulos al año, logrando solamente 9,400.

Indicador 2: Gestión financiera

Tabla n.º 3. Resultados de la evaluación para gestión financiera de los procesos 2017.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Presupuestos (publicados clara, detallada y sistemáticamente por dirección)	33%	57%	100%
2	Informes de ejecución presupuestaria	50%	100%	100%
3	Inversión en recurso humano detallada y publicada	0%	50%	100%
4	Ingresos (% y detalle de ingresos propios y proyecciones de ingresos)	0%	33%	75%
5	Análisis de la información financiera	0%	100%	100%
Total obtenido		16%	74%	94%

Fuente: Elaboración propia.

Para el año 2017 la publicación de la información financiera ha mejorado significativamente con respecto a las evaluaciones anteriores, al detallar las fuentes de ingresos, el gasto en recurso humano y costos operativos, y al mantener la publicación de los informes de ejecución presupuestaria, de forma consistente y completa. Se identificó, debido a estos aspectos, que los fondos propios generados por los servicios que presta el IP cubrieron el 96% del presupuesto ejecutado por la institución en el 2017. Sin embargo, todavía se requiere diseñar una estrategia de reestructuración que permita cancelar el personal supernumerario, especialmente considerando que el 93% del presupuesto del año 2017 fue destinado al pago de salarios.

Indicador 3: Productividad del personal

Tabla n.º 4. Productividad del personal de las cinco direcciones operativas del IP.

Direcciones evaluadas	Productos generados 2017	Número de empleados 2017	Productividad ID-TIP 2014	Productividad IDTIP 2016	Productividad IDTIP 2017	Variación 2017
Dirección General de Catastro	25,244	84	88	220	300	Aumentó en 36%
Dirección General de Registro Inmueble	276,566	338	542	620	821	Aumentó en 32%
Dirección General de Registro Vehicular	460,778	160	No se midió	2,196	2,880	Aumentó en 31%
Dirección General de Regularización Predial	9,400	24	75	161	392	Aumentó en 143%
Dirección General de Propiedad Intelectual	95,976	47	No se midió	1,378	2,042	Aumentó en 48%
Productividad del IP en el 2017 aumentó en promedio un 58%						

Fuente: Elaboración propia.

La productividad del IP en términos de su producción por empleado, aumentó en promedio en 58% para las direcciones evaluadas, evidenciado por el incremento en el número de productos generados en el año en contraste con la reducción del personal en las Direcciones Generales de Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Propiedad Intelectual y Regularización Predial, realizada por mutuo acuerdo luego de que el censo llevado a cabo evidenciara que dicho personal no tenía funciones asignadas. La productividad aumentó asimismo como resultado de las mejoras de las direcciones y también en la supervisión, el establecimiento de metas diarias para los empleados y el monitoreo mensual de avances en función de la planificación anual realizado por la Unidad de Monitoreo y Evaluación, creada en seguimiento a los hallazgos y recomendaciones de la línea de base.

Indicador 4: Gestión del recurso humano

Tabla n.º 5. Resultados de la evaluación para gestión del recurso humano de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Selección de los directivos del IP	68%	68%	77%
2	Reclutamiento y selección del personal	0%	0%	67%
3	Formación, desarrollo y capacitación	33%	67%	67%
4	Control, evaluación y sanciones	0%	67%	86%
5	Compensación	0%	0%	73%
Total obtenido		48%	57%	71%

En la evaluación del 2017 el IP a través de la Unidad de Recursos Humanos diseñó y aplicó un sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores de la institución. Sin embargo, se deben reevaluar los criterios empleados para la medición, para asegurar que los mismos se encuentren acorde a las necesidades de desempeño institucional y orientado a una mejora continua.

A partir del año 2016, el IP por recomendación de la ASJ, realizó un censo de personal para identificar si el personal en planilla estaba laborando en la institución. A su vez implementó un sistema de registro delegado a los directores y jefes de unidad para documentar las ausencias, permisos y vacaciones del personal.

En cuanto a las sanciones, el IP continuó con la aplicación de sanciones como lo hizo en el año 2016, en este caso se registraron 15 sanciones por faltas como el abandono de funciones y en el caso de 4 empleados, sus actos implicaron la intervención del Ministerio Público. Cinco sanciones aplicadas por la Unidad de Recursos Humanos, acabaron en despido para los sancionados y sin responsabilidad para el IP.

Al igual que en las mediciones previas no se aplicaron pruebas de idoneidad y confianza al personal contratado y no se cuenta con una política salarial que regule la compensación de los empleados, especialmente de aquellos que realizan funciones similares.

El IP en el 2017 elaboró, aprobó y socializó el Código de Conducta Ética del Servidor Público.

Indicador 5: Proceso de regularización

Tabla n.º 6. Resultados de la evaluación para el proceso de regularización en el año 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados	Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1 Pasos que corresponden a la Dirección General de Catastro	0%	50%	57%
2 Pasos que corresponden a la Dirección General de Regularización Predial	0%	83%	88%
3 La socialización del proceso de regularización	0%	100%	100%
Total obtenido	0%	71%	76%

Para el año 2017 el IP entregó el 51% de los 9,400 títulos emitidos en ese año, no se expropiaron nuevas colonias al igual que en el año 2016, sin embargo, se elevaron seis solicitudes al Consejo de Ministros, tal como lo establece la Ley de Propiedad. En la muestra de procesos de vistas públicas administrativas revisada se encontró que la convocatoria se publicó en medios nacionales, que duraron los 30 días que establece la ley y la asistencia de los pobladores fue de un 85%.

Indicador 6: Gestión administrativa

Tabla n.º 7. Resultados de la evaluación para el proceso de gestión administrativa en el año 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados	Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1 Aplicación de controles internos de eficacia, eficiencia y transparencia	29%	75%	75%
2 Controles del uso eficiente y transparente de recursos financieros y materiales	20%	75%	75%
3 Eficiencia y transparencia de los procedimientos y servicios	0%	33%	100%
4 Transparencia de las contrataciones	0%	67%	66%
Total obtenido	15%	64%	76%

El IP continuó con la deducción por planilla a 8 empleados que no liquidaron viáticos en el tiempo establecido por la ley. Otra acción importante realizada en el 2017 es la construcción de planes operativos anuales estableciendo metas e indicadores, para el monitoreo, seguimiento y evaluación de las direcciones

operativas en función de los resultados alcanzados. A la vez se elaboraron y aprobaron diez manuales de procesos y procedimiento para las direcciones operativas (Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Regularización Predial y Propiedad Intelectual), sin embargo, el IP debe proceder a la implementación obligatoria por parte de los empleados de los manuales aprobados.

El plan anual de compras del año 2017 y la documentación de respaldo de los dos procesos de compra evaluados fueron publicados en el sistema HonduCompras tal como lo establece la ley

Indicador 7: Transparencia y acceso a la información pública

Tabla n.º 8. Resultados de la evaluación para el proceso de gestión administrativa en el año 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Publicación de información establecida en los artículos 4 y 13 de la Ley de TAIP	80%	86%	92%
2	Mecanismos de participación ciudadana	0%	0%	100%
4	Confiabilidad, calidad y tiempo de entrega de la información solicitada	25%	75%	100%
Total obtenido		20%	75%	95%

El organigrama de la institución detalla el orden jerárquico y nombres de las personas que ostentan los cargos, esta información fue actualizada el 7 marzo de 2017. Como primeros pasos para generar espacios de participación ciudadana, se instaló un buzón físico y digital de sugerencia, quejas y denuncias. Sin embargo, el IP debe diseñar una estrategia de participación ciudadana, en la que permita a la Sociedad Civil la participación activa en la toma de decisiones o procesos específicos.

Indicador 8: Nivel inclusión de vulnerables

Tabla n.º 9. Resultados de la evaluación para el nivel de inclusión de vulnerables en el año 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Direcciones evaluadas	% de inclusión de mujeres en 2016	% de inclusión de mujeres en 2017
Dirección General de Propiedad Intelectual	N/A	18%
Dirección General de Regularización Predial	50%	52%

Fuente: Elaboración propia.

En el año 2017 el porcentaje de mujeres beneficiadas con títulos de propiedad a favor de ellas, fue del 52%, mientras que el porcentaje de mujeres que registró derechos de autor, fue de apenas el 18%. El IP debe diseñar mecanismos que

permitan a las direcciones de Catastro, Registro Inmueble y Registro Vehicular, documentar el porcentaje de mujeres beneficiadas con los servicios que ofrecen.

Indicador 9: Nivel de satisfacción de los usuarios

Tabla n.º 10. Resultados de la evaluación para el proceso el nivel de satisfacción de usuarios en el año 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados	Línea de base	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1 Trato personal	43%	84%	77%
2 Orden y tiempo en los procesos	37%	87%	74%
4 Transparencia y comunicación	22%	48%	48%
5 Efectividad y eficiencia	29%	79%	74%
6 Competencia de los prestadores de servicio	41%	94%	75%
Total obtenido	29%	78%	69%

El nivel de satisfacción de los usuarios se midió a través de una consulta a 389 usuarios de las direcciones evaluadas. En la presente evaluación la calificación de este indicador disminuyó a un 61%, debido en gran parte a la mora que se generó en la Dirección General de Registro Inmueble, por la cancelación y renuncia de parte de registradores del interior del país. Este hecho llevó a desplazar a registradores de Tegucigalpa en apoyo a las oficinas regionales y reducir el personal disponible para esta ciudad.

Las entrevistas revelaron que el 76% de los usuarios dijeron estar satisfechos con la atención brindada al momento de realizar su trámite comparado con un 90% en la encuesta de la evaluación del 2016. El 2.8% de los entrevistados manifestó que sí ha tenido que realizar pagos adicionales para agilizar su trámite y solo el 56% dijo estar de acuerdo con el tiempo que tomó la realización de su trámite.

Indicador 10: Gestión de las tecnologías de la información

Tabla n.º 11. Resultados de la evaluación para el proceso el nivel de satisfacción de usuarios en el año 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados	Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1 Accesibilidad de la información para el seguimiento a trámites	34%	100%	100%
2 Seguridad de los sistemas	19%	90%	90%
4 Eficiencia del sistema	12%	72%	72%
Total obtenido	22%	76%	85%

La evaluación de este indicador aumentó 9 puntos porcentuales, debido a que a diferencia del 2016 los permisos para operar los sistemas están restringidos exclusivamente al personal responsable y los superiores, asimismo el sistema

registra quién realizó modificaciones, en qué fecha y que tipo de modificación. El sistema Péntagon está operando en un 100% con información al día y se ha iniciado el desarrollo del Sistema de Información Territorial (SIT), como punto de partida en la creación de una herramienta gratuita para uso de las municipalidades, esto permitirá mantener el sistema de propiedad con información actualizada y completa.

Recomendaciones

Con el fin de fortalecer los procedimientos en el IP y promover la transparencia y rendición de cuentas para mejorar los servicios públicos, se ponen a consideración del IP las siguientes recomendaciones:

Productividad en relación al presupuesto y personal

1. Determinar el costo unitario ideal de cada uno de los productos para las cinco direcciones operativas.
2. Determinar la producción mensual para las direcciones de Registro, Catastro, Registro Vehicular y Propiedad Intelectual.
3. Continuar con la depuración del personal supernumerario con base en la evaluación de desempeño y realización anual de los censos.

Gestión financiera

4. Mantener el cobro y registro de los ingresos que percibe la institución, por los diversos servicios que ofrece.

Gestión del recurso humano

5. Aplicar pruebas de idoneidad y confianza al personal contratado y por contratar como una buena práctica.
6. Continuar evaluando el desempeño del personal, considerando conocimiento, capacidades y resultados.

Proceso de regularización

7. Propiciar la declaración de expropiación en aquellos casos en los que se ha comprobado que la colonia reúne los requisitos establecidos en la Ley de Propiedad.
8. Definir una estrategia en conjunto con los pobladores para agilizar los pagos de fideicomiso y dar por concluido el proceso de regularización en las colonias.

9. Diseñar una estrategia para que la Dirección General de Catastro realice una cantidad específica de levantamientos catastrales orientados a la emisión de títulos de propiedad.

Gestión administrativa

10. Continuar deduciendo responsabilidades al personal que excede el tiempo estipulado para liquidar según el artículo 19 del reglamento de viáticos y otros gastos de viaje para funcionarios y empleados del poder ejecutivo.
11. Continuar con el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de metas mensuales de cada dirección para asegurar la sostenibilidad de los niveles de productividad alcanzados.

Acceso a la información pública

12. Diseñar una estrategia que permita la participación ciudadana y de la sociedad civil en la toma de decisiones.
13. Eliminar los tramitadores que están afuera de la dirección de Registro Vehicular, para evitar los cobros adicionales asociados a la realización de trámites.

Gestión de tecnologías de la información

14. Concluir el proceso de enlace del sistema SURE con el catastro municipal.

1. Objetivo

Identificar y evidenciar los avances en el desempeño del Instituto de la Propiedad en los diez indicadores que conforman el índice de desempeño y transparencia, comparando los resultados obtenidos en la evaluación del año 2016 con los del presente estudio, como mecanismo de incidencia, para que esta institución ofrezca un servicio de calidad, garantice seguridad jurídica y contribuya al desarrollo económico y social del pueblo hondureño.

2. Metodología de Aplicación del índice de desempeño y transparencia

El índice de desempeño y transparencia del Instituto de la Propiedad (IDTIP) es un conjunto de diez indicadores, que miden el desempeño en ocho áreas vitales para que el IP funcione con eficiencia y transparencia: gestión de recursos humanos, administración, finanzas, regularización, productividad en relación personal, productividad en relación a los productos, transparencia y tecnologías de la información.

El índice incluye, además, dos indicadores que permiten evaluar la percepción de los usuarios en relación al desempeño y transparencia en la gestión del IP y el nivel de inclusión de grupos vulnerables.

Cada indicador se compone de variables que permiten evaluar la información y los datos para determinar el estado del área sujeta a análisis.

2.1 Indicadores

El índice incluye tres tipos de indicadores: cuantitativos, descriptivos y cualitativos.

Figura n.º 1. Pasos del diseño metodológico



Fuente: Elaboración propia.

1. Indicadores cuantitativos: tres en total, para calcularse requieren datos numéricos y sus resultados son un valor o porcentaje.

Tabla n.º 12. Indicadores cuantitativos del índice de desempeño y transparencia

Indicador	Datos	Fórmula
1. Productividad en relación al presupuesto	- Presupuesto ejecutado por dirección. - Cantidad de producción anual por dirección.	$\frac{\text{Presupuesto}}{\text{Producción anual}} = \text{costo unitario productos}$
2. Productividad del personal	- Presupuesto ejecutado por dirección. - Personal asignado en la dirección	$\frac{\text{Productos generados}}{\text{Personal asignado}} = \text{Producción por empleado}$
3. Nivel de Inclusión	- Cantidad de títulos a favor de mujeres (Tm) - Cantidad de títulos a favor de hombres (Th). - Cantidad de títulos a favor de núcleo familiar (Tnf) - Total de títulos emitidos a favor de personas jurídicas (Tpj) - Total de títulos emitidos (Tte)	$\frac{Tm + Th + Tnf + Tpj}{Tte} = \% \text{ inclusión de grupos vulnerables}$

2. Indicadores descriptivos, seis en total, miden si se cumple o no con la aplicación de normas, regulaciones o procesos, y el porcentaje de cumplimiento se expresa en forma cuantitativa también.

Tabla n.º 13. Indicadores descriptivos del índice de desempeño y transparencia

Indicador	Número de criterios de verificación	Descripción de variables que mide
1. Gestión Financiera	17	- Presupuesto en forma clara y detallada. - Informes de ejecución presupuestaria. - Inversión en recurso humano. - Ingresos. - Análisis de la información financiera.
2. Gestión del Recurso Humano	30	- Elección de directivos de acuerdo a criterios profesionales y técnicos. - Reclutamiento y selección del personal de acuerdo a necesidades. - Formación, desarrollo y capacitación del personal. - Control, evaluación y sanciones. - Compensación.
3. Proceso de Regularización	20	- Pasos que corresponden a la Dirección de Catastro. - Pasos que corresponden a la Dirección de Regularización. - Socialización del proceso.

4. Transparencia de la Gestión Administrativa	25	• Aplicación de controles internos de eficiencia, eficacia y transparencia. • Controles del uso eficiente y transparente de recursos financieros y materiales. • Eficiencia y transparencia de los procedimientos y servicios. • Transparencia de las compras y contrataciones.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública	20	• Publicación de información establecida en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Mecanismos de participación ciudadana. • Confiabilidad, calidad y tiempo de entrega de la información solicitada.
6. Gestión de las Tecnologías de la Información	21	• Accesibilidad de la información. • Seguridad de los sistemas. • Eficiencia del sistema.

3. Indicador cualitativo. Muestra la opinión de los usuarios, en relación a la utilización de los servicios que ofrece el IP.

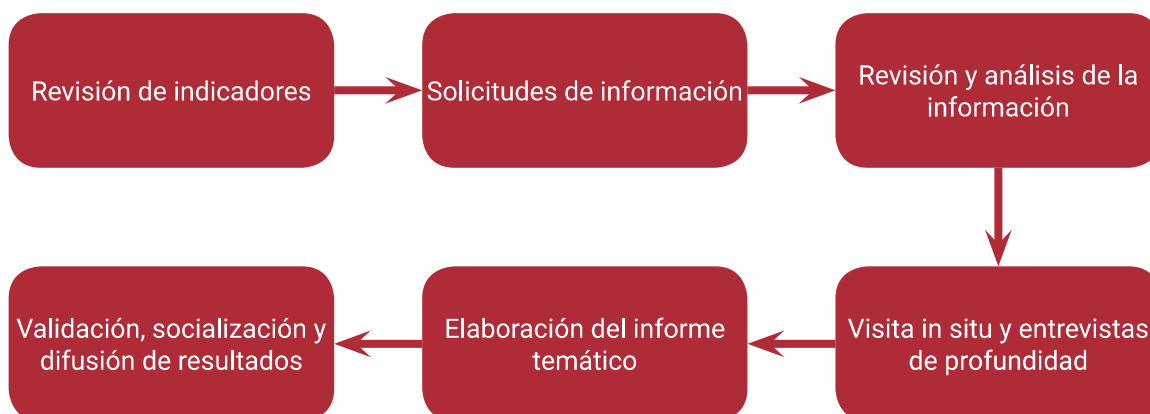
Tabla n.º 14. Indicador cualitativo del índice de desempeño y transparencia

Indicador	Número de criterios de verificación	Descripción de las variables que mide
1. Nivel de satisfacción de los usuarios	29	• Orden y tiempo del proceso • Transparencia y comunicación del proceso • Efectividad y eficiencia • Justicia y equidad • Costo • Faltas y sanciones de funcionarios que cometieron faltas

2.2 Etapas en la evaluación 2017

El procedimiento metodológico de la evaluación del año 2017 al igual que en las dos evaluaciones anteriores, se desarrolló en seis etapas de manera simultánea unas etapas con otras.

Figura n.º 2. Pasos del diseño metodológico



Fuente: Elaboración propia.

Las solicitudes de información para cada indicador, se hicieron para recopilar información del año 2017, para ello se acordó con el IP la entrega de la información de manera trimestral mediante oficio.

El proceso de recolección de información duró entre 8 y 10 meses, simultáneamente a la recolección se realizó el análisis y visita in situ de la información recibida.

Cabe destacar que el IP cumplió con las fechas de la entrega de información como en la organización y calidad de la documentación presentada como evidencia, a la vez entregó el 100% de la información solicitada por parte de ASJ.

Tabla n.º 15. Escala de evaluación

Satisfactorio completa	90%- 100%
Mejorable	70%-89%
Insatisfactorio	0%-69%

Fuente: Elaboración propia.

La calificación global del índice de desempeño y transparencia se obtiene al sumar los porcentajes obtenidos en los indicadores 2: gestión financiera, 4: gestión del recurso humano, 5: proceso de regularización, 6: gestión administrativa, 7: transparencia y acceso a la información pública, 8: inclusión de vulnerables, 9: nivel de satisfacción de usuarios y 10: gestión de las tecnologías de información, y dividir el total entre siete indicadores que reciben calificación.

En el caso de los indicadores 1: productividad en relación al presupuesto, y 3: productividad del personal, no se incluyen ya que proveen una medida del indicador únicamente para efectos comparativos.

3. Resultado del índice de desempeño y transparencia del IP 2017

La calificación promedio del IP con la medición del año 2017 es de **80 %, Mejorable**.

Tabla n.º 16. Resultado del índice de desempeño y transparencia 2017

Indicador	IDTIP 2014	IDTIP 2015-2016	IDTIP 2017	Rango de desempeño
1. Productividad en relación al presupuesto	N/A	N/A	N/A	N/A
2. Gestión financiera	16%	74%	94%	Satisfactorio
3. Productividad del personal	N/A	N/A	N/A	N/A
4. Gestión del recurso humano	48%	57%	71%	Mejorable
5. Proceso de regularización	0%	72%	76%	Mejorable
6. Gestión administrativa	15%	64%	76%	Mejorable
7. Transparencia y acceso a la información pública	20%	75%	95%	Satisfactorio
8. Nivel de inclusión de grupos vulnerables	N/A	N/A	N/A	N/A

9. Nivel de satisfacción de usuarios	29%	78%	69%	Insatisfactorio
10. Gestión de las tecnologías de información	22%	76%	85%	Mejorable
Total	19%	69%	80%	Mejorable

Fuente: Elaboración propia.

Con la creación de manuales de procesos y procedimientos para las direcciones operativas (Catastro, registro inmueble, Registro Vehicular, Regularización, Propiedad Intelectual), la definición de producción mensual, así como la asignación y supervisión de actividades para cada empleado y al aumentar los productos generados y reducir los costos de producción y tiempos de respuestas, el IP mejoró la calificación para los indicadores 1, 3, 5 y 10.

El fortalecimiento de la Unidad de Auditoría Interna, ha dado lugar a que la institución cuente con procesos continuos de revisión del desempeño, pero también que se establezcan planes de seguimiento a las recomendaciones y medidas disciplinarias en los casos que aplican. Esto ha permitido que el indicador 6 mejore su calificación.

La implementación de controles internos en cuanto a la realización del cobro de tasa registral, administración y uso adecuado de los fondos percibidos por los servicios que el IP presta, permitió que la institución cubriera con fondos propios el 96% de los gastos de la institución para el año 2017. Mejorando de esta manera la calificación de los indicadores 2 y 4.

El IP tiene retos por delante, entre ellos la reestructuración de la institución a nivel de recurso humano, reduciendo personal numerario de las direcciones, nivelando salarialmente a aquellos empleados que por la formación profesional, responsabilidad y experiencia les aplica una nivelación, así como la aplicación de pruebas de idoneidad y confianza.

3.1 Indicador 1. Productividad en relación al presupuesto

La productividad en relación al presupuesto se mide por el cociente entre los productos generados por las direcciones evaluadas y el presupuesto ejecutado por la dirección evaluada para su operación. Es importante señalar que el presupuesto considerado únicamente incluye gastos operativos.

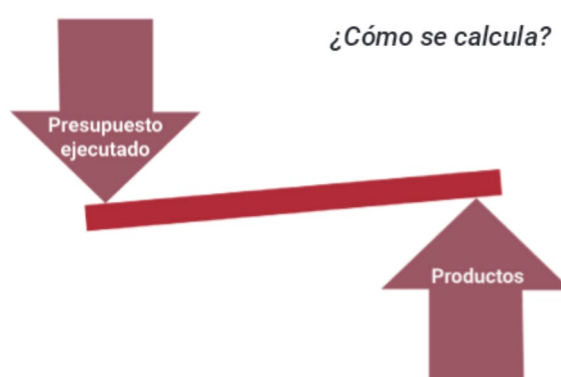
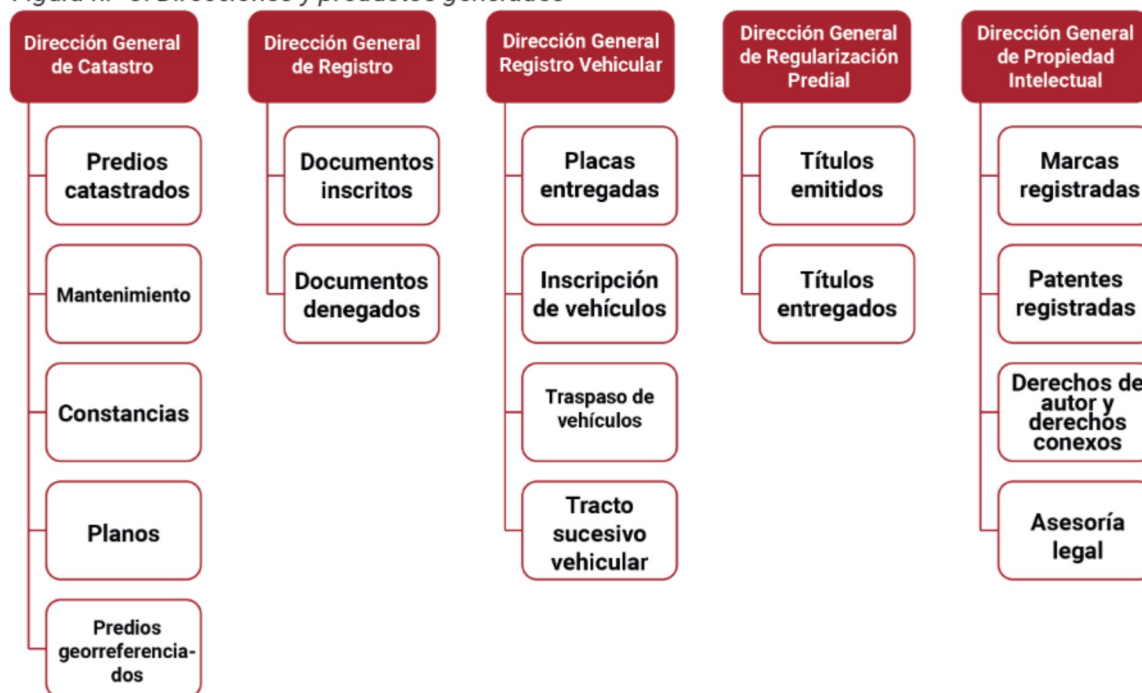


Figura n.º 3. Direcciones y productos generados



Fuente: Elaboración propia.

Este indicador considera el desempeño financiero expresado en el costo unitario de los productos que genera cada dirección evaluada, por ello no considera otras variables, como la capacidad de producción del personal, que está relacionada a la experiencia del personal y la eficiencia de los procesos de producción (números de etapas o procedimientos necesarios para generar un producto y tiempos requeridos).

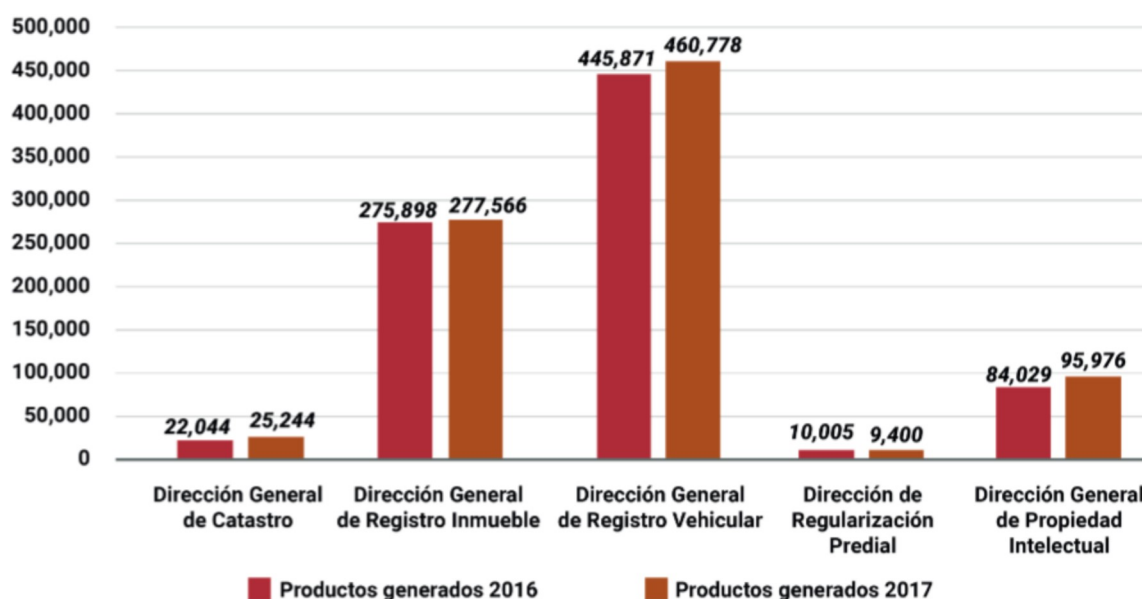
Los datos de la producción de las Direcciones Generales de Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Regularización Predial y Propiedad Intelectual fueron proporcionados por el IP, mientras que las fuentes para el presupuesto son la información entregada por la Secretaría de Finanzas y la información entregada por el IP.

A partir del año 2017 el IP, comenzó a cubrir el % del presupuesto institucional con fondos propios, en ese sentido, redujo el monto de la asignación presupuestaria a las direcciones operativas. A lo largo del desarrollo de este apartado, se notará que el presupuesto para las cinco direcciones evaluadas disminuyó en comparación a la evaluación anterior.

En la evaluación del año 2016, el IP no identificaba el porcentaje de presupuesto ejecutado para gastos operativos y gastos administrativos, sin embargo, en el año 2017 identificó el porcentaje para ambos tipos de gastos.

Productividad de las Dirección Generales de Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Regularización Predial y Propiedad Intelectual.

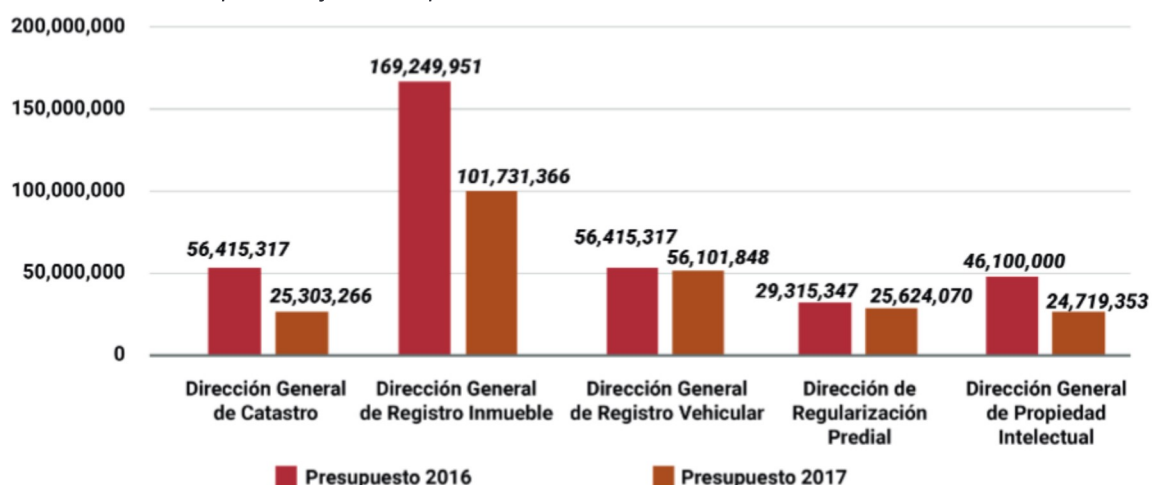
Gráfico n.º 1. Productos generados por las direcciones del IP



Fuente: Elaboración propia.

La productividad del IP en la presente evaluación se ve aumentada debido a que el costo unitario de las cinco direcciones evaluadas disminuyó con respecto a las mediciones anteriores, en los casos de la Dirección General de Catastro y de Propiedad Intelectual la reducción fue del 61% y 53% respectivamente y en menor grado en las Direcciones de Registro Vehicular y de Regularización Predial que solamente redujeron un 4% y 7% correspondientemente. El aumento en la producción por empleado también se debe a las medidas tomadas por algunas direcciones al establecer un sistema de asignación de tareas al personal, por ejemplo en el caso de Regularización Predial al inicio del día se le entrega una cuota a cada empleado, y éste al finalizar el día debe reportar lo realizado y no realizado, así como el porqué de la no realización de su asignación. Este tipo de medida ha permitido a la dirección hacer uso más eficiente de sus recursos y responsabilizar a cada uno de sus empleados por las tareas asignadas y no cumplidas, en el caso de los registradores estos deben realizar 24 trámites al día.

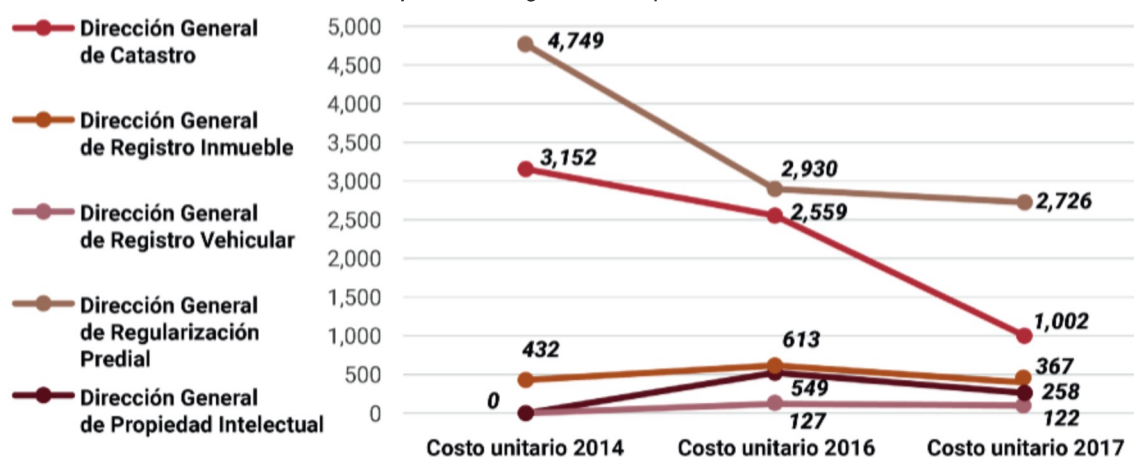
Gráfico n.º 2. Presupuesto ejecutado por las direcciones del IP



Fuente: Elaboración propia.

En la evaluación del año 2016 el presupuesto ejecutado estaba conformado por el porcentaje que otorgaba la Secretaria de Finanzas y un porcentaje menor percibido por la prestación de servicios. Sin embargo, para el año 2017 el IP operó con fondos propios en un 96% lo que dio lugar a que el fondo disponible se distribuyera entre las direcciones de manera proporcional con las necesidades.

Gráfico n.º 3. Costo unitario de los productos generados por las direcciones del IP



Fuente: Elaboración propia.

El costo unitario se redujo debido al aumento en la producción en la mayoría de las direcciones evaluadas, ocasionado por la implementación de medidas como el establecimiento metas de productividad diaria, supervisión, y reporte mensual de avances, en contraposición a una rebaja en el presupuesto ejecutado. La Dirección de Regularización Predial fue la única que no logró alcanzar su meta de emitir 10,000 títulos al año, logrando solamente 9,400.

Recomendaciones

1. Proceder de oficio a la georreferenciación de predios a nivel nacional debiendo establecer una planificación previa para ello y asegurar el cumplimiento de la norma a la brevedad posible.
2. Determinar el costo unitario ideal de cada uno de los productos para las cinco direcciones operativas, considerando que por la dinámica de cada una de estas, así como la especificidad del trabajo que realizan, no se puede generalizar un mismo costo para diferentes productos. En la medida que el IP conozca cuanto debe costarle generar un producto, podrá implementar medidas para eficientar sus recursos.
3. Documentar el número de títulos en gestión, detallando, cuántos predios están siendo regularizados, cuántos han sido registrados y cuántos títulos son entregados a los beneficiarios.
 - Cantidad anual de títulos en gestión por el mecanismo de necesidad pública.
 - Cantidad de títulos por etapa, en el proceso de titulación por necesidad pública: número de predios en proceso de regularización, número de predios en proceso de registro y cantidad de títulos en proceso.

3.2 Indicador 2. Gestión Financiera

Al aplicar la herramienta de medición (hoja de verificación) a la documentación proporcionada este indicador obtuvo un resultado promedio de 94 % de cumplimiento de la normativa y buenas prácticas, lo que refleja 20 puntos más que en la evaluación de 2016.

Tabla n.º 17. Resultados de la evaluación para gestión financiera de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016 y línea de base.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Presupuestos (publicados clara, detallada y sistemáticamente por unidad)	33%	57%	100%
2	Informes de ejecución presupuestaria	50%	100%	100%
3	Inversión en recurso humano detallada y publicada	0%	50%	100%
4	Ingresos (% y detalle de ingresos propios y proyecciones de ingresos)	0%	33%	75%
5	Análisis de la información financiera	0%	100%	100%
Total obtenido		16%	74%	94%

Publicación del presupuesto y ejecuciones presupuestarias

En la evaluación del año 2016 el IP publicó el presupuesto institucional ejecutado únicamente en la página web. Sin embargo, para esta evaluación se constató que el presupuesto institucional ejecutado se encuentra publicado en el portal único de transparencia, a su vez se pudo comparar con la información proporcionada por la Secretaría de Finanzas encontrando consistencia en los datos.

Elevada inversión en recurso humano

Para el año 2016 el porcentaje del presupuesto destinado a pago de sueldos y salarios fue del 98%, aunque para el año 2017 se produce una reducción del porcentaje destinado a pagos y salarios este continua siendo elevado.

Tabla n.º 18. Porcentaje del presupuesto para pago de servicios personales

Presupuesto ejecutado	Pago de sueldos y salarios	% del presupuesto ejecutado
L 428,024,570.64	L 397,920,987.22	93 %

Fuente: Elaboración propia.

Se realiza el cobro por concepto de tasas registrales

El cobro de las tasas registrales le permite al IP generar ingresos y operar con fondos propios. Tanto en la línea de base como en la evaluación del año 2016 el IP no evidenció un registro de los ingresos percibidos por los servicios que presta, sin embargo, para esta evaluación proporcionó los balances generales y estado de resultados por mes, en los que registran el ingreso por el cobro de tasas registrales de manera separada. Esto permitió que en el año 2017 el 96% del presupuesto ejecutado por la institución proviniera de fondos propios.

Información financiera es publicada de manera continua

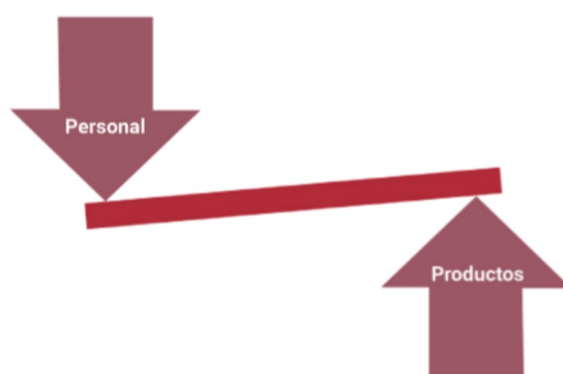
En la línea base la información financiera no se encontraba publicada de manera completa, es decir información de cada mes, para el año 2016 el IP implementó la medida de publicación del presupuesto institucional en el portal único de transparencia y a partir de entonces, los informes de ejecución presupuestaria mensuales se publican continuamente, detallando presupuesto aprobado y ejecutado por unidad y dirección operativa.

Recomendaciones

1. Mantener el cobro y registro de los ingresos que percibe la institución, por los diversos servicios que ofrece.
2. Continuar registrando en los presupuestos ejecutados por dirección, los montos para categorías operativa y administrativa.
3. Mantener el cobro por concepto de tasas registrales.

3.3 Indicador 3. Productividad en relación al personal

La productividad en relación al personal se mide por el cociente de la cantidad total de producción anual de las Direcciones Generales de Catastro, Registro, Registro Vehicular, Regularización Predial y Propiedad Intelectual y el personal operativo de cada dirección.



Los datos de producción, al igual que en el indicador de productividad en relación al presupuesto se tomaron del Informe de Ejecución Físico y Financiera 2017 publicado por el IP en el Portal Único de Transparencia. El dato sobre la cantidad de personal se obtuvo de las planillas publicadas en la página web y entregadas a la ASJ.

Tabla n.º 19. Producción de las direcciones operativas del IP

Direcciones evaluadas	Productos generados 2017	Número de empleados 2017	Productividad IDTIP 2014	Productividad IDTIP 2016	Productividad IDTIP 2017	Variación 2017
Dirección General de Catastro	25,244	84	88	220	300	Aumentó en 36%
Dirección General de Registro Inmueble	276,566	338	542	620	821	Aumentó en 32%
Dirección General de Registro Vehicular	460,778	160	No se midió	2,196	2,880	Aumentó en 31%
Dirección General de Regularización Predial	9,400	24	75	161	392	Aumentó en 143%
Dirección General de Propiedad Intelectual	95,976	47	No se midió	1,378	2,042	Aumentó en 48%
Productividad del IP en el 2017 aumentó en 58%						

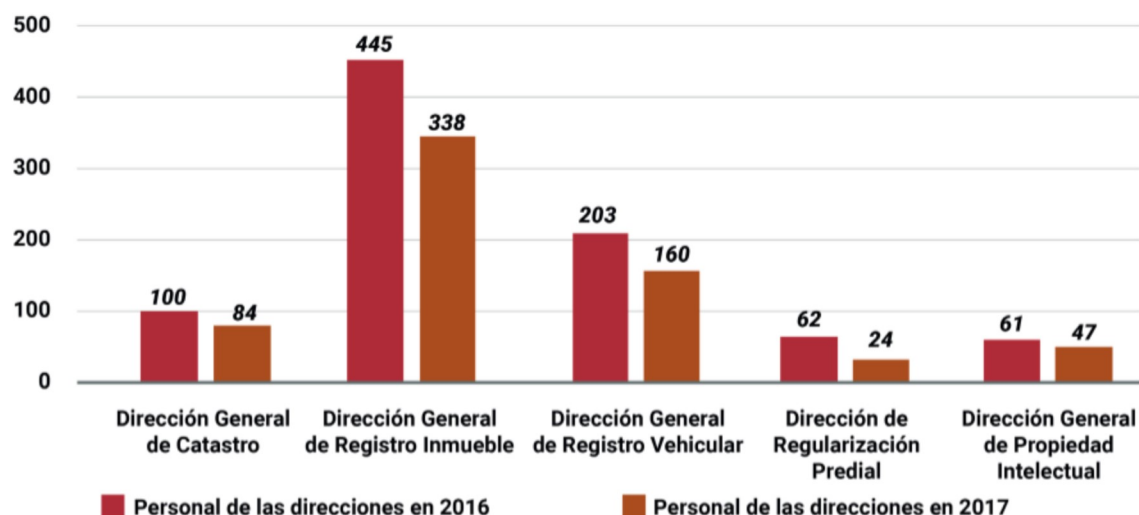
Fuente: Elaboración propia.

Una buena gestión de personal debería significar, la realización de mayor producción, con el mínimo de personal requerido. Los resultados obtenidos en esta evaluación se consideran en el nivel satisfactorio según los parámetros o escala establecida, ya que las direcciones evaluadas hicieron un uso adecuado de los recursos, al reducir su personal y aumentar la producción promedio por empleado, asignando un número de trámites específico para cada empleado. Si bien es cierto que la productividad institucional aumentó en comparación a la evaluación 2016, el IP no ha determinado el número de empleados ideal para que cada dirección

opere y la producción promedio por empleado de cada una de sus direcciones, por lo que nos encontramos con direcciones que redujeron su personal y generaron mayor número de productos, pero otras direcciones incrementaron su personal y aumentaron los productos.

Reducción del personal supernumerario de las Direcciones Generales de Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Regularización Predial y Propiedad Intelectual.

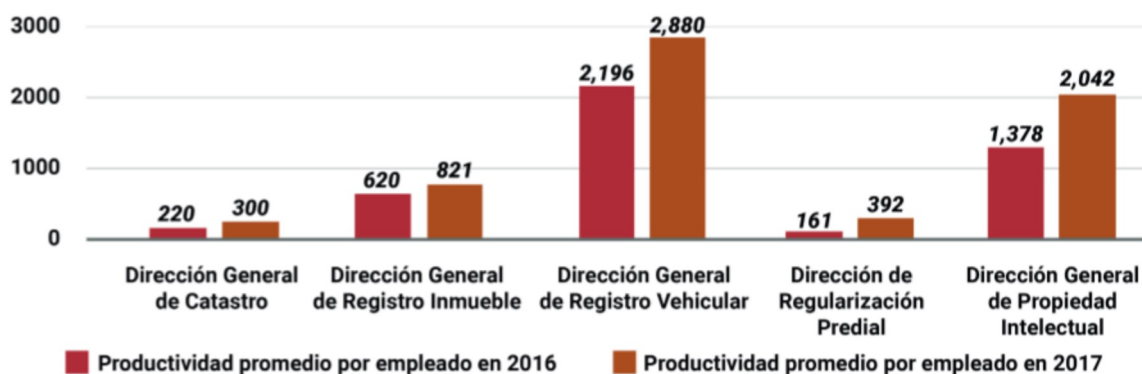
Gráfico n.º 4 Comparativo del personal de las direcciones del IP



Fuente: Elaboración propia.

En la evaluación del año 2016 estas direcciones tenían un personal supernumerario, si bien es cierto, no se ha definido aún el número ideal para operar, el censo de personal realizado por el IP en el año 2017, identificó personal asignado a estas direcciones sin funciones asignadas lo que condujo a que en el año 2017 se redujera el personal.

Gráfico n.º 5 Comparativo de la productividad promedio por empleado de las direcciones del IP



Fuente: Elaboración propia.

La productividad aumentó como resultado de que las direcciones mejoraron en la supervisión, el establecimiento de metas diarias para los empleados por ejemplo un registrador debe realizar 24 trámites al día; además del monitoreo mensual de avances en función de la planificación anual realizado por la Unidad de Monitoreo y Evaluación, creada en seguimiento a los hallazgos y recomendaciones de la línea de base.

Recomendaciones

1. Determinar la productividad meta para las direcciones de Registro, Catastro, Registro Vehicular y Propiedad Intelectual, mientras se define, se recomienda mantener la productividad alcanzada.
2. Diseñar una estrategia para que la Dirección General de Catastro realice, coordine y defina la meta de levantamientos catastrales a realizar que permitan la emisión de títulos de propiedad.
3. Según el manual de puestos y al meta de producción con base en la demanda se debe determinar y establecer el número y calificaciones del personal asignado para asegurar que cuentan con las competencias necesarias para cumplir con los objetivos y metas de las direcciones de Regularización Predial, Registro y Catastro.

3.4 Indicador 4. Gestión del recurso humano

Al aplicar la herramienta de medición (hoja de verificación) a la documentación proporcionada este indicador obtuvo un resultado promedio de 71 % de cumplimiento de la normativa y buenas prácticas, lo que refleja 14 puntos más que en la evaluación de 2016.

Tabla n.º 20. Resultados de la evaluación para gestión del recurso humano de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016.

Aspectos evaluados	Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1 Selección de los directivos del IP	68%	68%	77%
2 Reclutamiento y selección del personal	0%	0%	67%
3 Formación, desarrollo y capacitación	33%	67%	67%
4 Control, evaluación y sanciones	0%	67%	86%
5 Compensación	0%	0%	73%
Total obtenido	48%	57%	71%

Nombramiento de los directivos del Instituto de la Propiedad según criterios establecidos en la Ley de Propiedad

La Ley de Propiedad en el artículo 8¹, (Reforma de enero de 2014) establece como órgano de decisión y dirección superior del Instituto de la Propiedad al

1 El Consejo Directivo es el órgano de decisión y dirección superior del Instituto de la Propiedad (IP). Estará integrado por tres (3) personas nombradas por el Presidente de la República. Las personas que integran el Consejo Directivo nombrarán a sus respectivos suplentes. El Consejo directivo tendrá un Secretario Ejecutivo nombrado previo concurso de méritos, con voz pero no voto en las sesiones.

Consejo Directivo, conformado por 3 miembros nombrados por el Presidente de la República. El Consejo Directivo tendrá un Secretario Ejecutivo nombrado previo concurso de méritos, con voz pero sin voto. En el año 2016 el Consejo Directivo estaba conformado por tres miembros, el presidente señor Ebal Díaz, de profesión abogado y máster en Derecho Público por la Universidad Autónoma de Centroamérica de Costa Rica UACA. El secretario del Consejo Directivo, señor Henry Merriam arquitecto, con estudios de postgrado realizados en Noruega y el tercer miembro señor Ramón Espinoza de profesión ingeniero. Todos ellos fueron nombrados por el Presidente de la República. En el caso del Secretario Ejecutivo, no pasó por un proceso de concurso de méritos, sino que fue nombrado por el Presidente de la República.

Para el año 2017 el Consejo Directivo del IP, funcionó únicamente con dos de los tres miembros inicialmente nombrados, debido al retiro voluntario del Ingeniero Ramón Espinoza. El remplazo para este cargo no se nombró. El artículo 12 de la Ley de Propiedad, establece como requerimientos para ser Secretario Ejecutivo y Director los siguientes: profesional con grado universitario, ejercicio de su profesión por un período no menor de 5 años, reconocida honorabilidad y ser ciudadano hondureño en el ejercicio de sus derechos civiles.

Tabla n.º 21. Calificaciones de las personas nombradas para estos cargos

Cargos	Calificaciones	Nacionalidad
Secretario Ejecutivo	Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales 18 años en el ejercicio de su profesión	Hondureña
Director de la Dirección General de Registro y Catastro	Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales 10 años en el ejercicio de su profesión	Hondureña
Directora General de regularización Predial	Licenciada en Derecho 6 años en el ejercicio de su función	Hondureña
Director de Inspectoría General	Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales con orientación en derecho mercantil y penal 21 años en el ejercicio de su profesión	Hondureña

Fuente: Elaboración propia.

En ese sentido las personas que ostentan los cargos de Secretario Ejecutivo y Directores, cumplen con los criterios establecidos en la ley, aun cuando estos son de carácter general para la selección de estos cargos que son de alto rango. Estos profesionales ingresaron a la institución sin que se les aplicara pruebas de idoneidad y confianza. Sin embargo, en el 2017 aunque las personas nombradas continúan ejerciendo estas funciones, en este año tampoco se les aplicó las pruebas como requisito para permanecer en la institución.

No se aplicaron pruebas de confianza al personal contratado

El artículo 8 de la Ley de Propiedad establece que “toda persona en posición de afectar a terceros con sus decisiones dentro del Instituto de la Propiedad (...) previo a su nombramiento se les deberá aplicar pruebas de idoneidad y confianza”.

Este artículo es bastante general y da lugar a discrecionalidad en su aplicación al definir quienes afectan a terceros ya que el IP hasta ahora, ha considerado por la dinámica de su trabajo y su acceso a manipular datos sobre los distintos tipos de propiedades y patrimonio, que este artículo aplica únicamente al personal operativo de las cinco direcciones operativas (Registro Inmueble, Catastro, Regularización, Propiedad Intelectual y Registro Vehicular). En la evaluación del año 2016 el IP incumplió esta normativa al contratar personal sin proceder a la aplicación de las pruebas de confianza, y para el año 2017 nuevamente no se aplicaron las pruebas de idoneidad y confianza al personal contratado.

Se actualizó el apartado de puesto en el manual, sin embargo todavía se debe trabajar la categoría de salarios

En el año 2016 el IP comenzó un proceso de revisión al manual de puestos identificando qué cargos del personal contratado no se contemplaban en este, mientras que otros puestos, en la práctica desempeñaban las mismas funciones, pero según los contratos eran llamados de manera distinta, por ejemplo: asesor legal y oficial legal. Para el año 2017 la Unidad de Recursos Humanos actualizó el manual de puestos que contiene las descripciones de todos los puestos existentes en cada dirección de la institución, a la vez se eliminaron algunos puestos que desaparecieron en la reestructuración del IP en el año 2014, como el caso del puesto: pasa tomos, mismo que se volvió innecesario una vez que se digitalizó la información de los tomos. La parte de salarios aún no ha sido actualizada en el manual por lo que este se aplica de manera parcial.

Reintegro de personal producto de un mal proceso de cancelación en años 2014 y 2015.

Un debido proceso de cancelación del personal debería evitar los reintegros por esta causa ya que la Ley del Servicio Civil en el artículo 38 señala que los servidores públicos protegidos por dicha ley deben ser reintegrados en aquellos casos que fueren despedidos de manera injustificada. En la evaluación del año 2016 se reportaron 13 reintegros judiciales, y para el año 2017 se reportan 9 reintegros judiciales. En ambos casos los reintegros corresponden a procesos de cancelación mal efectuados en los años 2013 y 2014. Al revisar, los beneficios que le fueron reconocidos al personal reintegrado, se observan variaciones entre los casos. Algunos solo reciben el reconocimiento de sus sueldos caídos,

otros reciben reconocimiento de las costas (gastos) incurridas por el proceso de demanda (honorarios de abogado, pago de documentación, etc.), aumento salarial, bonificación, décimo tercero y décimo cuarto mes, entre otros beneficios, sin embargo, los beneficios recibidos están relacionados con lo definido en la sentencia de la Corte Suprema de Justicia (CSJ), por lo que el IP únicamente procedió a acatar la disposición de la corte.

Tabla n.º 22. Ejemplo de los beneficios otorgados a dos empleados que fueron reintegrados

Caso 1	Caso 2
Juzgado de Letras del Trabajo del Departamento de Francisco Morazán	
Beneficios otorgados: • Pago de salarios dejados de percibir desde la fecha de cancelación • Pago de vacaciones de L 21,000	Beneficios otorgados: • Pago de salarios dejados de percibir desde la fecha de cancelación con los incrementos aplicados a los demás trabajadores. • Pago de decimotercer mes y decimocuarto mes de salario
Beneficios denegados: • Reajuste salarial, aguinaldo y décimo cuarto mes • Sin costas.	Beneficios denegados: • Sin costas.

Fuente: Elaboración propia.

Implementación de un plan de capacitación que incluyó a las direcciones operativas

Una planificación adecuada del componente humano requiere de una política de capacitación permanente, considerando que esto genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo, incrementa la rentabilidad y permite el logro de metas individuales. En la evaluación de 2016 únicamente el personal de las direcciones de Regularización Predial y Propiedad Intelectual participó de procesos de capacitación y fortalecimiento de capacidades, por otro lado, de las 12 jornadas desarrolladas 7 no respondían a un proceso previo de identificación de necesidades de capacitación.

Aunque no existe un plan de desarrollo del recurso humano que considere las tendencias internacionales y el uso de la tecnología, en el 2017 el IP implementó un plan de capacitación que incluyó al personal de las cinco direcciones operativas (Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Regularización Predial, y Propiedad Intelectual), e identificó los temas de interés y necesidad para cada dirección según la especificidad de su trabajo. Entre los temas desarrollados en el marco del plan de capacitación figuran: Cartografía High Resolución Vector Data (Datos Vectorial I de Alta Resolución) en materia de cartografía, especialización de sistemas de información geográficos, ambas recibidas por empleados de la Dirección General de Catastro; experiencia colombiana en el Registro: Protección y resolución a

personal desplazada por la violencia, recibida por personal de la Dirección General de Registros; tratado de marrakech (no videntes), documentación de trámites I en el SINTRA (Sistema Nacional de Trámites), Tratado de cooperación en materia de patentes (PCT) para los países de América Latina, recibida por empleados de la Dirección de Propiedad Intelectual; y mejores prácticas registrales, recibida por empleados de la Dirección General de Regularización predial, entre otros temas. Además, se realizó una jornada de capacitación a nivel de todos los registros del país sobre que es el IP, y su visión y misión, con el objetivo de empoderar y sensibilizar al personal acerca de la importancia de la labor que realizan.

Convenios con otras instituciones para la formación y capacitación del personal en temas específicos

Se identificaron las siguientes mejoras: el IP a través de la Dirección General de Propiedad Intelectual, tiene una serie de acuerdos, convenios y tratados internacionales, entre ellos 6 convenios y acuerdos de propiedad intelectual; 15 convenios enmarcados en los procesos y procedimientos a seguir en patentes; 11 convenios sobre signos distintivos de marcas; 11 acuerdos sobre derechos de autor y derechos conexos; 4 acuerdos sobre firma electrónica; 8 tratados de libre comercio suscritos por Honduras y 5 normativas pendientes de aprobación. Estos convenios y acuerdos son relevantes porque permiten al personal del IP participar de procesos de formación y capacitación en temas específicos sobre áreas de trabajo que desarrollan. Actualmente el IP no tiene definida una política de ascensos que promueva el desarrollo profesional a través de promociones, sin embargo, en el 2017 sí se llevó a cabo procesos de ascenso, en favor de dos personas que concluyeron sus estudios a nivel de secundaria, sumado a ello el rendimiento y calidad demostrada, les permitió pasar de laborar en servicios generales al área de archivistas.

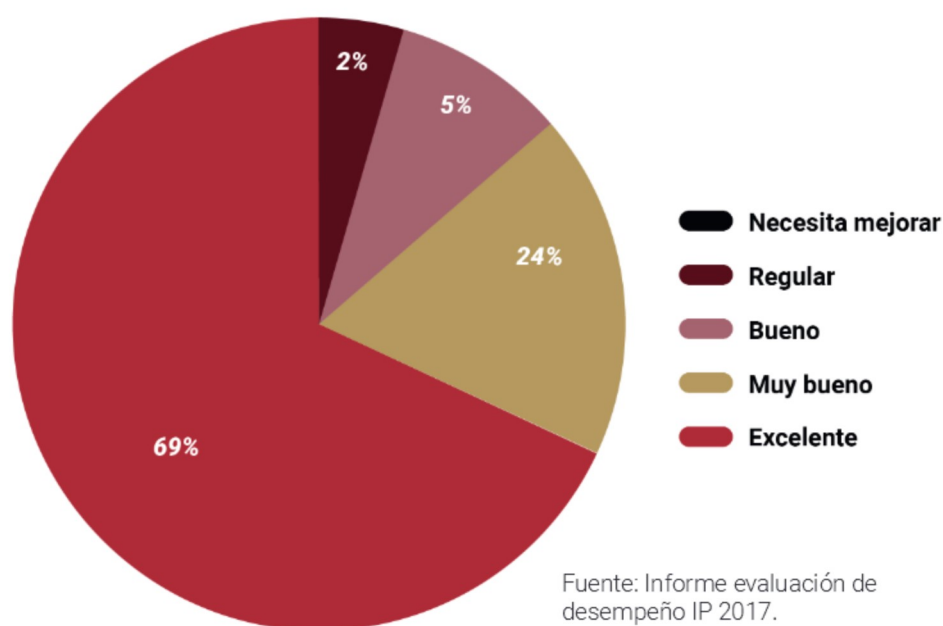
Registro de las vacaciones, ausencias justificadas y permisos otorgados al personal en el 2017

A partir de 2016 el IP por recomendación de ASJ realizó un censo de personal para identificar si el personal en planilla estaba laborando en la institución. A su vez implementó un sistema de registro delegado a los directores y jefes de unidad para documentar las ausencias, permisos y vacaciones del personal. En el año 2017 se realizó un nuevo censo de personal, lo que ha permitido a la Unidad de Recursos Humanos documentar vacaciones, ausencias justificadas y permisos otorgados.

Se evaluó el desempeño del personal por primera vez

La evaluación del desempeño tiene como propósito lograr un rendimiento superior en los empleados que se vea reflejado en los resultados y en el impacto de manera directa en la gestión y prestación de servicios de calidad, por ello se recomienda que se realicen al menos una vez al año. En el año 2016 el IP no se realizaron evaluaciones de desempeño al personal, no obstante, para esta evaluación se constató que a través de la Unidad de Recursos Humanos se diseñó y aplicó una evaluación del desempeño de los colaboradores de la institución. El instrumento utilizado se compone por apartados como: datos del evaluado y evaluador (jefe inmediato); valores y aspectos que consideran la presentación, responsabilidad, puntualidad y respeto, este segundo ítem tiene un valor de 20 %; el tercer apartado es el rendimiento del empleado, con un valor de 80 % y en el cual se considera el servicio al cliente, cumplimiento de funciones asignadas, conocimiento y habilidades para ejercer sus funciones, manejo de equipo y herramientas, y el trabajo en equipo. Posterior a la evaluación no se desarrolló un plan de desarrollo, y no se tuvo información que evidenciara la cancelación de personal como medida a los resultados de la evaluación del desempeño.

Figura n.º 4. Rango de desempeño de los empleados IP



En la implementación de una evaluación de desempeño, se establecen estándares y métricas de expectativas de desempeño individual de cada miembro de la organización, se alinean las metas individuales con las de cada unidad, departamento o dirección, y éstas a su vez con la institución, se optimiza los niveles de desempeño, se reconoce el desempeño sobresaliente así como el desempeño débil y se identifican las oportunidades de crecimiento. En este caso el IP debe

evaluar los criterios empleados para la medición, a razón de que los mismos se encuentren acorde a las necesidades de desempeño institucional y orientado a una mejora continua.

15 sanciones aplicadas al personal en la mayoría de casos por abandono de trabajo

La sanción se tiene que considerar como el último recurso, cuando ya se hayan agotado las instancias de diálogo siempre y cuando la situación lo permita. Al aplicar la sanción la Unidad de Recursos Humanos debe asegurarse de notificar al empleado detallando las circunstancias del hecho que motiva la misma (fecha, descripción de hecho, lugar, etc.), consignándose la sanción aplicada y su plazo de vigencia. Durante el año 2016 el IP aplicó 19 sanciones por faltas como abandono de trabajo y en el caso de 4 empleados, sus actos implicaron la intervención del Ministerio Público, por señalamientos de actos de corrupción. En el año 2017 el IP aplicó 15 sanciones, sin embargo, aunque estas sanciones no se aplicaron a las mismas personas, se mantienen las razones que propiciaron la aplicación de la sanción, siendo la más frecuente el abandono de trabajo, en el caso de cinco sanciones aplicadas por la Unidad de Recursos Humanos, acabaron en despido para los sancionados y sin responsabilidad para el IP, es decir que se procedió a la amonestación verbal, posteriormente a la amonestación escrita y al no haber un cambio por parte del empleado, el IP determinó la cancelación del mismo.

Tabla n.º 23. Ejemplo de sanciones aplicadas a empleados del IP

Nº expediente	Nombre del empleado	Dirección a la que pertenece	Sanción aplicada	Fecha de aplicación de la sanción
No se proporcionó	Martha Suyapa Hernández Fernández	Registro Vehicula	Suspensión en su cargo por el Juzgado de Letras Penal de Delitos Tributarios	13 de octubre de 2017
No se proporcionó	Jorge Gilberto Martínez Reyes	Dirección General de Registro	No se le pagó por abandono de trabajo. Está pendiente la documentación para dar de baja al empleado.	9 de octubre de 2017
081-IG-2017	Deiny Deyanira Velásquez	Registro de La Ceiba	Despido	28 de septiembre
076-IG-2017	Verna Oliva Guzmán	Registro de Tela	8 días de suspensión	25 de septiembre de 2017
029-IG-2017	Dunia Mejia Pastor	Registro de Juticalpa Olancho	Despido	13 de septiembre de 2017

060-IG-2017	Yadira Maribel Oliva	Registro de Nacaome Valle	Despido	4 de septiembre
057-SE-2017	Josué Johan Cruz Tabora	Registro de Santa Rosa de Copán	Despido	7 de julio de 2017
062-IG-2017	Elvia Suyapa Sosa Tabora	Registro de Santa Rosa de Copán	Despido	7 de julio
036-SE-2017	Carlos Roberto rodríguez Madrid	Registro Vehicular	8 días de suspensión	12 de junio 2017
163-IG-2017	Tania Yamileth Santos	Dirección General de Registro Inmueble	8 días de suspensión	10 de mayo de 2017
174-IG-2017	Waldina Patricia Argueta Ramírez	Registro Vehicular	8 días de suspensión	20 de abril 2017
177-IG-2015	Erick Alberto Barahona	Dirección General de Catastro	Resarcir el daño económico	17 de abril de 2017
144-IG-2017	Mercy Nicols Vásquez Avilés	Registro Vehicular	Llamado de atención escrita	3 de marzo de 2017
I-P-N° 1-AL2017	Harold Irving Gonzáles Romero	Unidad ejecutora de proyectos	8 días de suspensión	3 de febrero de 2017
352-IG-2016	C a r o l y n Elizabeth Barrios Maldonado	Registro de Roatán	8 días de suspensión	18 de enero de 2017

Fuente: Elaboración propia.

Creación de un código de ética

Contar con un código de ética fortalece la cultura ética de la institución, ayuda a priorizar principios y valores, y es un guía que puede utilizarse en la toma de decisiones. Debe contener la misión y visión, así como los valores y principios de la institución, el ámbito de aplicación, definición de lo que es el código de ética, directrices para el manejo de la información institucional y política de conflicto de interés. En el año 2016 el IP no contaba con un código de ética, sin embargo, para el año 2017 elaboró, aprobó y socializó el Código de Conducta Ética del Servidor Público. Este aborda temas como conflicto de interés, medidas preventivas, normas de conducta, régimen de regalos y otros beneficios y el procedimiento para las sanciones.

Figura n.º 5. Código de Conducta Ética del Servidor Público



No se cuenta con una escala salarial que regule los salarios

Contar con un escala salarial definida le permitiría al IP que sus empleados sean remunerados de acuerdo con el cargo que ocupan, su desempeño y dedicación, sin embargo, en la evaluación 2016 el IP no contaba con una escala salarial definida y para el año 2017 esta debilidad persiste ya que todavía no se cuenta con una guía que defina el rango salarial que se debe considerar en las contrataciones. Esto da lugar a que no todo el personal reciba una remuneración justa y equitativa. Los casos identificados en esta evaluación se mencionaron en la línea de base y evaluación 2016 pero no se han encontrado nuevos casos.

Tabla n.º 24. Ejemplos de salarios que no están acorde con la formación, experiencia y funciones desempeñadas

Caso 1	Funciones	Caso 2
Cargo: Asistente administrativo de la Dirección Administrativa	1. Asistir a la jefatura enlace administrativa.	Cargo: Asistente administrativo de la Secretaría Ejecutiva
Formación profesional: Pasante licenciatura en mercadotecnia	2. Realizar solicitudes de pago a proveedores, viáticos,	Formación profesional: Bachiller en ciencias y letras
Experiencia: Ejecutivo de ventas Bac, atención al cliente Maya Visión, Gerente de tienda u express	3. Solicitudes de asignación de combustible y materiales de oficina de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Experiencia: Impulsadora de distribuidora Diapa, dependiente de cafetería Henry y Delipan
	4. Auxiliar en la elaboración de informes administrativos	Salario: L. 35,000
Salario: L. 12,000		

Fuente: Elaboración propia.

Recomendaciones

1. Crear una política de compensación salarial que considere las capacitaciones con el desarrollo del personal y la evaluación de desempeño.
2. Aplicar pruebas de idoneidad y confianza al personal contratado y por contratar.
3. Diseñar un plan de desarrollo del recurso humano que considere las tendencias internacionales y tecnologías de información que permita fortalecer habilidades, conocimiento y desempeño del personal.
4. Revisar la estructura para la identificación de vacantes, empleando un proceso de proceso de selección del candidato idóneo, y contratación según competencias.
5. La Unidad de Recursos Humanos debe intervenir desde la etapa de identificación hasta la selección del personal.

3.5 Indicador 5. Proceso de Regularización

El proceso de regularización predial consiste en legalizar la ocupación de determinada propiedad, la cual ha estado por años en posesión de alguien, sin que este tenga la titularidad legal por escrito a través de una escritura pública, documento privado de compra venta o título de propiedad. Para regularizar una ocupación la Ley de Propiedad establece seis mecanismos distintos: consolidación de derechos sobre bienes ejidales o nacionales, presunción de dominio útil de uso de habitación sobre tierras de ejidos, inmuebles en comunidad de bienes, prescripción, proceso de regularización de la propiedad inmueble para pueblos indígenas y afrohondureños y proceso de regularización de inmuebles por necesidad pública. Para esta evaluación no enfocamos particularmente en el último mecanismo ya que es el empleado hasta ahora por el IP. La realización de este proceso es llevado a cabo por las Direcciones Generales de Catastro y Regularización Predial.

Figura n.º 6. Pasos del proceso de regularización que corresponden a la Dirección General de Catastro



Fuente: Elaboración propia.

Figura n.º 7. Pasos que corresponden a la Dirección General de Regularización Predial



Fuente: Elaboración propia.

Al aplicar la herramienta de medición (hoja de verificación) a la documentación proporcionada por el IP este indicador obtuvo un resultado promedio de 76% de cumplimiento de lo establecido en la Ley de Propiedad en aquellas etapas que se realizaron durante el año 2017.

Tabla n.º 25. Resultados de la evaluación para proceso de regularización de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Pasos que corresponden a la Dirección General de Catastro	0%	50%	57%
2	Pasos que corresponden a la Dirección General de Regularización Predial	0%	83%	88%
3	La socialización del proceso de regularización	0%	100%	100%
Total obtenido		0%	71%	76%

Según los resultados de esta evaluación en este indicador las mayores debilidades se encuentran en la Dirección General de Catastro, específicamente por la falta de realización de los diagnósticos catastrales, análisis de la información catastral y análisis jurídico de las propiedades. Para la evaluación del año 2016 las Direcciones Generales de Regularización Predial y Catastro, no proporcionaron los informes y actas de las actividades realizadas, que es un paso relevante en el proceso y evidencia la realización del trabajo de esas direcciones.

Sin embargo, para el año 2017 ambas direcciones presentaron copia de los informes de las etapas del proceso de regularización realizadas, copia de las actas de conformidad y copia de resoluciones y dictámenes, que permiten confirmar la realización de las actividades reportadas. Los resultados más relevantes en la evaluación de este indicador se presentan a continuación.

Realización de algunas etapas del levantamiento catastro registral

Según el artículo 60 de la Ley de Propiedad, “El proceso Levantamiento Catastro Registral es el conjunto de actividades jurídicas, técnicas y administrativas orientadas a obtener, de oficio y en forma sistemática, la información precisa, gráfica y descriptiva de todos los predios del territorio nacional.

El proceso del Levantamiento Catastro Registral comprenderá las actividades siguientes: Diagnóstico Registral; Análisis de la información Catastral, Análisis e Investigación Jurídica y Vista Pública Administrativa”.

En la evaluación 2016 el IP no proporcionó información sobre los diagnósticos registrales, análisis de la información catastral ni análisis e investigación jurídica, pese a que se solicitó mediante requerimientos oficiales durante el período de

levantamiento de la información. Para la presente evaluación, esta dirección compartió copia del informe de actividades realizadas durante el año 2017 y en el marco del proceso de Levantamiento Catastro Registral, las actividades reportadas corresponden únicamente a actividades vinculadas con las vistas públicas administrativas, debido a que según el IP no se realizaron las demás etapas del proceso en el año 2017.

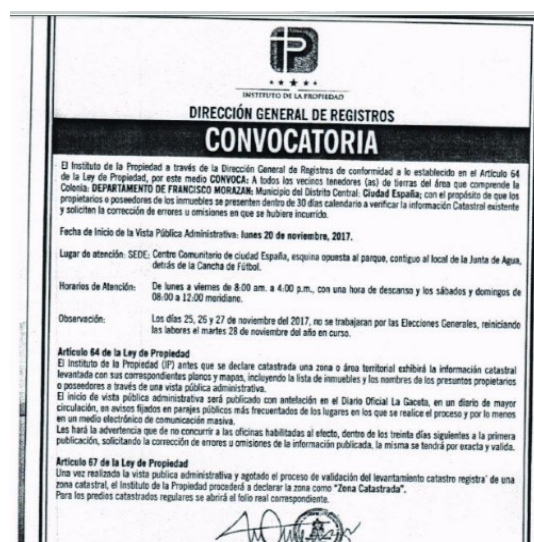
Al no establecerse en la Ley de Propiedad los períodos en los que se deben realizar todas las etapas del proceso de Levantamiento Catastro Registral, abre la brecha a que la dirección pueda o no realizar estas actividades, considerando que las mismas se realizan producto de la solicitud de los usuarios.

Vistas Públicas Adminsitrativas

La Ley de Propiedad en el artículo 64, párrafo segundo establece que “El inicio de la Vista Pública Administrativa será publicada con antelación en el Diario Oficial La Gaceta y en un diario de mayor circulación, en avisos fijados en los parajes públicos más frecuentados de los lugares en que se realice el proceso y por lo menos en un medio electrónico de comunicación masiva.”

En la evaluación del año 2016, la Dirección General de Catastro del IP no presentó evidencia de la convocatoria en medios para la realización de las Vistas Públicas Administrativas. En el 2017 la Dirección General de Catastro del IP entregó copia de las publicaciones en medios nacionales (la tribuna, la prensa) sobre las convocatorias. En la siguiente imagen se muestra un ejemplo de convocatoria.

Figura n.º 8. Convocatoria Vista Pública Administrativa



Fuente: Procesos de Regularización Catastro. Informe IP.

La Ley de Propiedad en el artículo 64, párrafo tercero establece que “Les hará la advertencia que, de no concurrir a las oficinas habilitadas al efecto, dentro de los treinta (30) días siguientes a la primera publicación, solicitando la corrección de errores u omisiones de la información publicada, la misma se tendrá por exacta y válida.”

En la evaluación 2016 el IP no presentó informes de la realización de las Vistas Públicas Administrativas. Para el año 2017 IP entregó copia de los informes así como fotografías. Las Vistas Públicas Administrativas planificadas para los meses de noviembre y diciembre, se vieron interrumpidas por los disturbios producto de las elecciones generales. No obstante, la dirección reprogramó las actividades, en el caso de las que estaban contempladas para la última semana de noviembre, se repusieron los días 20-22 de diciembre. Por lo que la etapa al final sí se desarrolló en los 30 días calendario que establece la ley. La asistencia de los pobladores a las diferentes actividades de la vista pública administrativa fue de un 85 % del total de la población, el equivalente a 915 personas lo que se considera como satisfactorio.

Se declaró zona catastrada a 13 colonias

Una vez realizada la vista pública administrativa y agotado el proceso de validación del levantamiento catastro registral de una zona catastral, el Instituto de la Propiedad (IP) procederá a declarar la zona como “zona catastrada”. Ley de Propiedad, artículo 67.

Para la evaluación del 2016 el IP proporcionó un listado de nueve colonias a las cuáles se les declaró zona catastrada. Para esta evaluación nuevamente proporcionó el dato de las colonias a las cuales se declararon zona catastrada, siendo estas las colonias: Departamento de Cortés, Municipio de San Pedro Sula: Renacer, La Hacienda, Brisas del Bosque, Valle Verde y Anexo Roca de Cristo; Municipio de Choloma: Brisas de Veracruz, Monte Verde; Municipio de Villanueva: Guacamaya II; Municipio de San Francisco de Yojoa: Cañaveral; Departamento de Yoro, Municipio de El Progreso: San Isidro; Departamento de Atlántida, Municipio de La Ceiba: Fuente de Vida; Departamento de Francisco Morazán: San Juan del Norte y Los Zorzales; Departamento de Intibucá, Municipio de Jesús de Otoro: Joyas de Santa Cruz; a su vez proporcionó copia de las publicaciones de zona catastrada realizada en los medios de mayor circulación en el país. En el caso de los predios catastrados a los que se les creó clave catastral, los informes destacan que a un promedio de 9,000 predios se realizó este trabajo comparado con los 6,375 en el año 2016.

1. Mecanismo de expropiación por necesidad pública

El artículo 77 de la Ley de Propiedad establece que “Es necesidad pública la regularización de la propiedad inmueble en la que se encuentran los asentamientos humanos establecidos antes del 31 de diciembre del año 2010 y en los que no puede establecerse claramente la titularidad de los mismos o existiesen disputas entre terceros no poseedores del inmueble respecto a su dominio”.

Para el año 2016 no se realizaron nuevas expropiaciones, en el año 2017 no se expropiaron nuevas colonias, sin embargo, se elevaron seis solicitudes al Consejo de Ministros, tal como lo establece la Ley de Propiedad, en el artículo 79, para que declare la expropiación por necesidad pública de las colonias: El Edén, La Hacienda, Villa Real, Brisas del Norte, Las Torres y Colina Buenos Aires. Como ASJ no se ha determinado el cumplimiento o no de estas colonias con los requisitos establecidos en la ley para que sean regularizadas a través de este mecanismo.

Realización de diez audiencias de conciliación en el año 2017

En aquellos casos donde haya conflicto sobre la titularidad de una propiedad, el IP deberá proceder a llamar a las partes interesadas a una audiencia de conciliación, tal como lo establece el artículo 79 de la Ley de Propiedad “El Instituto de la Propiedad (IP) citará a las partes a una audiencia a efecto de que expongan lo que estimen conveniente en defensa de sus derechos y concilien las diferencias entre sí y con los tenedores o poseedores del inmueble. De lo ocurrido en la audiencia se levantará acta. El acta se considerará documento indubitado y se inscribirá en el libro registro especial que se lleve en el Instituto de la Propiedad (IP) para estos propósitos. En el caso de que no haya acuerdo a solicitud del Instituto de la Propiedad (IP); el Poder Ejecutivo en Consejo de Ministro declarará la expropiación del inmueble”.

En el 2016 se realizaron 2 audiencias de conciliación en favor de la colonia Campo Alegre ubicada en el Sector Rivera Hernández, municipio de San Pedro Sula, Departamento de Cortés y de la Colonia 19 de Abril ubicada en el municipio de Trujillo, Departamento de Colón. Las audiencias celebradas cumplieron con lo establecido en la ley en cuanto a convocar a las partes interesadas y levantar un acta de lo desarrollado en la audiencia. En el 2017 se realizaron diez audiencias de conciliación en favor de colonias: Jesús de Nazaret, Brisas de Guacamaya, Españoles de Guacamaya, Brisas del Norte, Colina de Buenos Aires, Prosperidad, El Edén, Anda Lucia, Las Torres y Fe y Esperanza. Estos datos permiten concluir que para el 2017 el IP aumentó el número de procesos realizados, orientados a conciliar conflictos de posesión y derechos de tierra, previo a una declaratoria de expropiación. En el caso de los expedientes administrativos de las colonias contienen la documentación pertinente a la solicitud planteada.

Los dictámenes de resolución fueron realizados en el plazo de los quince días que establece la ley.

Los dictámenes de resolución deben ser emitidos por las Direcciones Generales de Catastro y Regularización Predial al momento de la resolución a una solicitud de regularización, los mismos deberán emitirse en un plazo de quince días a partir de recibida la petición, tal como lo señala la Ley de Procedimiento Administrativo. Al revisar los expedientes madres los cuales contienen la información general de la colonia y diferentes pasos realizados, se puede constatar que los mismos cuentan con los dictámenes correspondientes como acciones administrativas y que dan respuesta a las solicitudes de regularización presentadas. Se verificó en la tabla de avisos que las notificaciones se realizaron en los tiempos establecidos, en las mismas fechas en que se emitieron las resoluciones.

No se estableció justiprecio para pago de la tierra ni se firmaron contratos de fideicomiso en el año 2017.

Debido a que en el año 2017 no se realizaron nuevos procesos de expropiación no se determinó el justiprecio para el pago de la tierra, ni se firmaron nuevos contratos de fideicomiso.

Apertura de 40 mesas de regularización para el levantamiento de expediente individual de los pobladores

Las mesas de regularización son los espacios que tienen los pobladores para el levantamiento de su expediente individual donde quedará determinada la ficha catastral que lo establece como legítimo poseedor del derecho de posesión.

En el año 2016 la Dirección General de Regularización Predial abrió² 6 mesas de regularización, en favor de 34 colonias. Para el año 2017 abrió 40 mesas de regularización en beneficio del municipio de Olanchito, 30 mesas de regularización en 34 colonias del municipio de Cortés y 2 mesas de regularización para 2 colonias de Comayagüela. Estos procesos permitieron la apertura de 2,057 expedientes de mesas de regularización en el municipio de Olanchito, 510 expedientes en el municipio de Progreso, 222 expedientes en la colonia 17 de septiembre y 2,209 expedientes en las colonias Alemania I y II.

Es importante destacar que el IP aumentó el número de procesos sobre mesas de regularización realizados durante el año 2017. Esto evidencia el aumento en su productividad y eficiencia en el uso de sus recursos.

² <http://www.latribuna.hn/2016/04/13/instituto-la-propiedad-programa-mesas-regularizacion-tres-departamentos/>
<http://www.gobernabilidad.gob.hn/index.php/politics/item/2215-ip-instala-mesas-de-regularizacion-previo-a-emision-de-titulos-de-propiedad>

Disminución en la emisión de títulos de propiedad

Para el año 2016 el IP emitió 10,005 títulos de propiedad, sin embargo, para el año 2017 redujo el número de títulos emitidos a 9,400. Esta reducción se debe a que en meses como junio no se alcanzó la meta mensual de los 1,000 títulos, debido a la apertura de mesas de regularización, actividad que ocupó la mayor parte de tiempo del equipo, sumado a los conflictos políticos sufridos en el mes de diciembre, considerando que dicho mes permite completar la producción anual en caso que la meta no se haya alcanzado.

Es importante destacar que el porcentaje de error encontrado en la muestra de títulos auditados es del 0%.

Aumento en la entrega de títulos de propiedad

En el 2016 el IP entregó un 39 % del total de títulos emitidos, sin embargo, para el año 2017 aumentó la entrega a un 51 % del total de la emisión. Aunque mejoró el porcentaje de títulos entregados, el IP todavía debe definir un sistema de entrega, que permita entregar una cantidad de títulos de propiedad proporcional a la emitida, y que dicha actividad no dependa de la agenda presidencial.

Socialización de las etapas de regularización con los pobladores de 13 colonias.

La socialización del proceso de regularización permite a los pobladores comprender el proceso que se va iniciar, el objetivo que tiene ese proceso, además de la documentación que necesitarán y deberán presentar los pobladores.

Durante el 2016 la Dirección General de Regularización Predial inició un proceso de acercamiento a las comunidades con las que se trabaja a través de la Unidad de Promoción Social, como un mecanismo de socialización de actividades previo al inicio de las mismas. Esta medida implementada continuó efectuándose en el año 2017, a través de 13 visitas a las comunidades previo a iniciarse una etapa del proceso de regularización, con el objetivo de socializar las actividades propias del proceso a desarrollarse. No obstante, es necesario que la Unidad de Promoción Social diseñe una estrategia de sensibilización orientada a que los pobladores cumplan con los compromisos de pago de los contratos de fideicomiso, considerando que el 40% de los pobladores no ha efectuado los pagos por lo que no han recibido sus títulos de propiedad.

Recomendaciones

1. Definir una estrategia en conjunto con los pobladores para agilizar los pagos de fideicomiso y dar por concluido el proceso de regularización en las colonias.
2. Determinar la meta de entrega de títulos de propiedad por mes y por año.

3. Concluir con las etapas del proceso de iniciadas.
4. Propiciar la declaración de expropiación en aquellos casos donde se ha comprobado que la colonia reúne los requisitos establecidos en la Ley de Propiedad.
5. Crear un mecanismo de aprovechamiento de las audiencias de conciliación y que, a través de estas, se busque conciliar entre los poseedores y supuestos dueños. Solo deben ser declaradas fracasadas por la no conciliación, no por la inasistencia de las partes.
6. Diseñar una estrategia y actuar de oficio en la realización de levantamientos catastrales para emisión de títulos de propiedad.

3.6 Indicador 6. Transparencia de la Gestión Administrativa

Al aplicar la herramienta de medición (hoja de verificación) a la documentación proporcionada este indicador obtuvo un resultado promedio de 76 % de cumplimiento de la normativa y buenas prácticas, lo que refleja 12 puntos más que en la evaluación de 2016.

Tabla n.º 26. Resultados de la evaluación para proceso de regularización de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Aplicación de controles internos de eficacia, eficiencia y transparencia	29%	75%	75%
2	Controles del uso eficiente y transparente de recursos financieros y materiales	20%	75%	75%
3	Eficiencia y transparencia de los procedimientos y servicios	0%	33%	100%
4	Transparencia de las contrataciones	0%	67%	66%
Total obtenido		15%	64%	76%

Como parte de la aplicación de controles internos se realizó el plan anual de auditoría, se practicaron seis auditorías especiales y diez planes de seguimiento a las recomendaciones producto de las auditorías. La evaluación 2016 destacó como una mejora implementada por el IP, los procedimientos de rendición de cuentas de la gestión administrativa, a través de la elaboración del plan anual de auditoría, la realización de auditorías internas y la elaboración de planes de seguimiento a las recomendaciones. En la evaluación del año 2017 la Unidad de Auditoría Interna demostró que elaboró su plan anual de auditoría que destaca las áreas sujetas a auditarse, entre ellas: las auditorías especiales a la Cámara de

Comercio e Industrias de Cortés y Tegucigalpa, además entregó copia de las seis auditorías especiales, orientadas a evaluar el desempeño de los centros asociados y las Cámaras de Comercio e Industrias y tres auditorías a la gestión abordando caja chica, conciliaciones bancarias y planillas. Los informes de resultado señalan que en las auditorías no se encontraron irregularidades y deficiencia que den lugar a la determinación de responsabilidades administrativas, civiles y penales, sin embargo si se encontraron oportunidades de mejora, por lo que se elaboraron diez planes de seguimiento a las recomendaciones.

Implementación de la gestión por resultados de las direcciones del IP a partir del año 2017

Con la implementación de la gestión por resultados en el año 2017, se construyeron planes operativos anuales estableciendo metas e indicadores, los cuales permiten un oportuno monitoreo y seguimiento del cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) y una evaluación por parte de la Unidad de Monitoreo de las direcciones operativas en función de resultados alcanzados.

Tabla n.º 27. Evaluación al cumplimiento del POA

Direcciones	Calificación	Estado
Dirección General de Registro, Catastro y Geografía	90.28 %	Amarillo
Dirección General de Regularización Predial	63.42 %	Rojo
Dirección General de Propiedad Intelectual	94.60 %	Verde
Dirección General Administrativa	93.30 %	Amarillo
Programa Administración de Tierras de Honduras	98.18 %	Verde
Auditoría Interna	100.00 %	Verde
Inspectoría General	81.48 %	Rojo
Superintendencia de Recursos	97.18 %	Verde
Adquisiciones	94.54 %	Verde
Recursos Humanos	91.33 %	Amarillo
Informática	99.44 %	Verde
Asesoría Legal	91.67 %	Amarillo

Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados de la evaluación al cumplimiento por parte de la Unidad de Monitoreo permiten concluir que en el año 2017 las direcciones operativas contaron con una planificación operativa, misma que se cumplió en la mayoría de actividades planificadas.

Registro del cobro por concepto de tasas registrales

En el año 2016 el IP no tenía control sobre la recaudación de fondos por conceptos de servicios prestados, sin embargo, en el 2017 inició un proceso de registro sobre la recaudación de los ingresos por concepto de servicios que presta el IP, estos ingresos son contrastados con el número de transacciones realizadas

para asegurar que se realizó el cobro en todas ellas. Para el año 2017 este monto asciende a L 1, 428, 024, 570.64.

Deducción por planilla a empleados que no liquidaron en el tiempo establecido.

En la evaluación de línea de base 2014 se evidenció que el personal no liquidaba según el tiempo establecido en la ley y eso implicaba una gran pérdida para la institución, sin embargo, con la implementación del submódulo del Sistema de Gestión de Proyectos Péntagon, a partir del 2016, esta herramienta ha permitido controlar quién solicita los fondos, cuánto solicita, cuándo sale la persona de viaje y cuándo regresa, a su vez, registra si el fondo ha sido liquidado o aún se encuentra pendiente de liquidación. Una segunda medida que se mantiene consiste en la deducción por planilla a 8 colaboradores que no liquidaron los viáticos en el tiempo establecido.

Aprobación de manuales de procesos y procedimientos para estandarizar los diferentes trámites.

Las direcciones operativas (Regularización Predial, Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular y Propiedad Intelectual) generaron durante 2016 catorce manuales de procesos y procedimientos. Los manuales incluyen sus respectivos flujogramas, los tiempos establecidos para cada una de las etapas, las categorías de introducción, propósito, alcance, definiciones, desarrollo de proceso, responsables, diagrama de flujos, registros, cambios de versión, anexos. En el año 2017 el IP procedió a su aprobación mediante acta del Consejo Directivo, y socialización con el personal, para su inmediata implementación.

En el caso particular de la Dirección General de Regularización Predial los empleados ya están utilizando el manual como una herramienta de guía y consulta para su quehacer diario. La implementación de estos manuales permite estandarizar los procesos, reducir la discrecionalidad y hacer un uso más eficiente de los recursos utilizados en la producción.

Tabla n.º 28. Universo de las compras realizadas por el IP

Tipo de compra	Productos comprados
3 compras por Licitación privada	• Boletas de revisión • Adquisición de camisas tipo polo color blanco y azul • Adquisición de estantes tipo rack de alta calidad
3 compras por Licitación Pública Nacional	• Seguro de vehículos • Servicio de encomienda • Adquisición de servicio de canales de dato e internet

135 compras por catálogo electrónico	• Repuestos y accesorios • Alimentación para capacitaciones • Útiles de escritorio • Oficina y enseñanza • Llantas y cámaras de aire • Elementos de limpieza • Cartuchos y tóner entre otros
286 compras menores	• Repuestos para vehículos • Alquiler de salón y compra de alimentación • Sellos automáticos • Baterías para vehículos • Tarjetas de memoria • Rótulos en stiker sobre pvc • Papel de seguridad • Publicación de acuerdos • Overoles y gabachas entre otros

Fuente: Elaboración propia.

Licitaciones Privadas no establecen si este proceso nace con relación al monto.

Tabla n.º 29. Revisión de dos Licitaciones Privadas

Nombre	Modalidad	Número	Monto
Adquisición de boletas de revisión (IP-213) formato 2017, del Registro Vehicular del Instituto de la Propiedad.	Licitación privada	LP-IP-001-2017	L 362,250
Suministro de prendas de vestir	Licitación privada	LP-IP-002-2017	L 292,901

Fuente: Elaboración propia.

En esta evaluación se revisó una muestra de dos procesos de compra mediante la modalidad de licitación privada, que aunque en la documentación soporte no se menciona que el proceso de licitación nace en relación al monto de la compra, es decir con base en el artículo 59 de la Ley de Contratación del Estado, se deduce que fue así ya que se menciona que ambas compras estaban planificadas. En el caso de los dos procesos analizados, el IP publicó en HonduCompras los siguientes documentos: aviso de prensa, pliegos o términos de referencia, enmienda, acta de recepción y apertura de ofertas y la resolución a la adjudicación. Así como los nombres de las empresas participantes.

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), entregado por el IP en la evaluación anterior no cumplió con las formalidades de ley respectivas, pues no estaba firmado ni sellado por la persona autorizada o responsable. Sin embargo, para esta evaluación el IP proporcionó copia de su PACC firmado y sellado por las

autoridades competentes. Por otro lado, el PACC fue publicado en la página web de HonduCompras.

Recomendaciones

1. Garantizar la deducción de responsabilidad a empleados que incumplan con la normativa legal en procesos de compra y control interno.
2. Asegurar que los procedimientos y procesos (incluyendo los tiempos de duración) de cada dirección sean conocidos por el personal y se cumplan de manera obligatoria.
3. Implementar de manera obligatoria los manuales creados y aprobados.
4. Continuar deduciendo responsabilidades al personal que excede el tiempo estipulado para liquidar según el artículo 19 del reglamento de viáticos y otros gastos de viaje para funcionarios y empleados del poder ejecutivo.
5. No permitir a funcionarios del IP la liquidación de fondos o asignar más fondos cuando la documentación soporte presente inconsistencias.
6. Asegurar que se mantiene el expediente de los procesos de compras completo y foliado.
7. Incluir dentro de las resoluciones de adjudicación la referencia que el proceso de licitación privada nace en relación al monto de la compra, es decir con base en el artículo 59 para identificar en forma clara que en ese supuesto no se requiere de autorización del Presidente de la República.
8. Continuar con la publicación del PACC y otros documentos que establece la ley en HonduCompras.

3.7 Indicador 7. Transparencia y acceso a la información pública

Al aplicar la herramienta de medición (hoja de verificación) a la documentación proporcionada este indicador obtuvo un resultado promedio de 95 % de cumplimiento de la normativa y buenas prácticas, lo que refleja 20 puntos más que en la evaluación de 2016.

Tabla n.º 30. Resultados de la evaluación para proceso de regularización de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Publicación de información establecida en los artículos 4 y 13 de la Ley de TAIP	80%	86%	92%
2	Mecanismos de participación ciudadana	0%	0%	100%
3	Confiabilidad, calidad y tiempo de entrega de la información solicitada	25%	75%	100%
Total obtenido		20%	75%	95%

Alto nivel de publicación de información

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Artículo 13 establece “Toda institución obligada está en el deber de difundir de oficio y actualizar periódicamente a través de medios electrónicos o instrumentos computarizados; a falta de estos, por los medios escritos disponibles, la información siguiente:

1. Su estructura orgánica, sus funciones, las atribuciones por unidad administrativa, los servicios que presta, las tasas y derechos y los procedimientos, requisitos y formatos para acceder a los mismos
2. Las leyes, reglamentos, circulares y demás disposiciones de observancia general que rigen su funcionamiento
3. Las políticas generales, los planes, programas y proyectos, informes, actividades, los estados financieros y las liquidaciones presupuestarias trimestrales por programas
4. Los presupuestos, un informe trimestral y otro anual de la ejecución presupuestaria, que incluya el detalle de las transferencias, los gastos, la inversión física y financiera, la deuda y la morosidad
5. Los mecanismos que permitan la participación ciudadana en la toma de decisiones”.

En 2016 el IP migró toda su información al Portal Único de Transparencia y en la categoría que corresponde al IP, se encontró información sobre el organigrama institucional el cual había sido actualizado el 3 de noviembre de 2016, además se incluyó una copia de la gaceta donde se establecían las funciones propias que el artículo 5 de la Ley de Propiedad le atribuye al IP. Para el 2017 se verificó que la página web contenía información sobre los organigramas, requisitos, tipos de servicio, planes, contrataciones, remuneración salarial, presupuestos, informe anual, leyes, decretos ejecutivos y publicaciones del Diario Oficial La Gaceta tal como lo establece el artículo precitado, además estos son lo que actualmente se encuentra utilizando la institución.

Inexistencia de participación ciudadana

El IP no tienen definidos mecanismos de participación ciudadana, solamente cuentan con un buzón de sugerencias que es un derecho del usuario de sus servicios, pero no una estrategia de participación ciudadana, en la que permita a la Sociedad Civil la participación activa en la toma de decisiones o procesos específicos.

Figura n.º 9. Buzón físico y digital de sugerencias



Fuente: Tomada por personal de ASJ.

Por otro lado, en el portal de transparencia, el IP implementó un buzón digital de sugerencias, donde cualquier usuario puede expresar una consulta, inconformidad o queja.



Fuente: Portal Único de Transparencia, IP.

Las solicitudes de información pública se responden en el tiempo establecido

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el artículo 21 manifiesta que: “Presentada la solicitud, se resolverá en el término de diez (10) días, declarándose con o sin lugar la petición. En casos debidamente justificados, dicho plazo podrá prorrogarse por una sola vez y por igual tiempo”.

Para la evaluación del 2016, se tomó como muestra las 18 solicitudes presentadas por ASJ, donde se destacó que la oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública entregó respuesta según lo solicitado. Y en aquellos casos en los que la información no estuvo disponible, notificó vía correo electrónico adjuntando el memorándum de respuesta. Sin embargo, el IP no presentó copia de solicitudes de acceso a la información pública solicitadas por otro ente o persona natural o jurídica. Para efectos de esta evaluación el IP proporcionó una matriz que detalló las 83 solicitudes recibidas en el año 2017, nombre del solicitante, información que solicitaron, fecha de la solicitud y el estado de la misma. Al analizar esta matriz se identifica que fueron respondidas en los diez días que

establece la ley, sin embargo, no se verificó las notas de respuesta para corroborar el cumplimiento. De estas, diez solicitudes fueron denegadas manifestando vía correo al solicitante, las razones de ello, en algunos casos se debió a que la misma fue decomisada por el Ministerio Público o la institución no contaba con la información solicitada y en otros casos porque la información se categoriza como confidencial, en este caso particular destaca una solicitud realizada por Revistazo, donde solicitaba información sobre propiedades que han sido incautadas por la Oficina Administradora de Bienes Incautados (OABI).

Recomendaciones

1. Diseñar un mecanismo que promueva la participación ciudadana y de sociedad civil en la toma de decisiones.
2. Publicar en el Portal Único de Transparencia los informes trimestrales de la ejecución presupuestaria: transferencia de gastos, inversión física y financiera, deuda y morosidad.

3.8 Indicador 8: Nivel de inclusión 3

Este indicador al igual que los indicadores de productividad permite un análisis comparativo entre mediciones pero no se le asigna una calificación numérica.

Tabla n.º 31. Resultados de la evaluación para nivel de inclusión de grupos vulnerables en los procesos 2017.

	Direcciones evaluadas	% de inclusión de mujeres en 2016	% de inclusión de mujeres en 2017
1	Dirección General de Propiedad Intelectual	No se midió	18%
2	Dirección General de Regularización Predial	50%	52%

Para la evaluación del año 2017 se incluyó la Dirección de Propiedad Intelectual en la medición de este indicador a solicitud del IP debido a que en esta dirección se registra cuantos hombres y cuantas mujeres inscriben derechos de autor.

En el caso de las direcciones de Catastro, Registro Inmueble y Registro Vehicular, todavía aún deben diseñar una estrategia para documentar a que grupo pertenece el usuario que recibió un servicio.

1. Dirección General de Regularización Predial

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el XVII Censo de Población y Vivienda 2013, las encuestas de campo revelan que en el país hay 863,291 viviendas de las cuales 614,688 tienen como jefe de hogar a una mujer, lo que representa el 71 %. En ese sentido, para efectos del cálculo de este indicador se

considera como grupo vulnerable a la mujer jefe de hogar beneficiaria del título de propiedad.

Para obtener el porcentaje de inclusión se utiliza el siguiente cálculo:

$$\frac{Tm + Th + Tnf + Tpj}{Tte} = \% \text{ inclusión}$$

Tm = Títulos a favor de la mujer
Th= Títulos a favor del hombre
Tnf= Títulos a favor de niñez y familia
Tpj= Títulos a favor de persona jurídica
Tte= Total de títulos emitidos

Tabla n.º 32. Porcentaje de inclusión de la mujer en la emisión de títulos de propiedad

Títulos emitidos en el 2016	Porcentaje de inclusión de la mujer en el 2016	Títulos emitidos en el 2017	Porcentaje de inclusión de la mujer en el 2017
10,005	50%	9,400	52%

Fuente: Elaboración propia.

2. Dirección General de Propiedad Intelectual

Para obtener el porcentaje de inclusión se utiliza el siguiente cálculo:

$$\frac{Dam + Dah + Dapj}{Tda} = \% \text{ inclusión}$$

Dam = Derechos de autor a favor de la mujer
Dah= Derechos de autor a favor del hombre
Dapj = Derechos de autor a favor de persona jurídica
Tda= Total de derechos de autor registrados

En esta dirección el actual Sistema Administrativo de Propiedad Industrial que es la herramienta de registro para Marcas y Patentes no dispone de una clasificación de los titulares por género. Por otro lado, solamente las personas naturales pueden ser autoras de una obra, sin embargo, el Estado, entidades públicas y personas jurídicas pueden ser titulares de los derechos cedidos como derechohabientes del titular original, tal como lo establece el artículo 11 de la Ley del Derecho de Autor y de los Derechos Conexos; es por ello que esta dirección únicamente documenta el número de mujeres que registran derechos de autor.

Tabla n.º 33. Porcentaje de inclusión de la mujer que registró derechos autor

Derechos de autor registrados en el 2016	Porcentaje de inclusión de la mujer en el 2016	Derechos de autor registrados en el 2017	Porcentaje de inclusión de la mujer en el 2017
No se midió	No se midió	314	18%

Fuente: Elaboración propia.

Recomendaciones

1. Las direcciones de Registro Inmueble, Registro Vehicular y Catastro, deben documentar cuantos servicios ofrecidos benefician a mujeres, hombres, persona jurídica o patrimonio familiar.
2. En la Dirección General de Propiedad Intelectual se debe ampliar el registro de los grupos beneficiarios para los productos de asesoría

legal, inscripción de marcas y patentes.

3. Modificar el sistema administrativo de propiedad industrial para que permita la clasificación de los titulares por género.

3.9 Indicador 9. Nivel de satisfacción de los usuarios

El resultado de este indicador se obtiene mediante la aplicación de 389 encuestas a los usuarios de las cinco direcciones operativas (Catastro, Registro Inmueble, Registro Vehicular, Regularización Predial y Propiedad Intelectual), inmediatamente después de haber realizado su trámite. La aplicación de la encuesta se tenía planificada para el mes de diciembre, sin embargo, debido a los diversos conflictos políticos de ese tiempo la aplicación de la encuesta se postergó hasta abril del 2018.

Tabla n.º 34. Resultados de la evaluación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del IP

Aspectos evaluados	Línea de base	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1 Trato personal	43%	84%	77%
2 Orden y tiempo en los procesos	37%	87%	74%
4 Transparencia y comunicación	22%	48%	48%
5 Efectividad y eficiencia	29%	79%	74%
6 Competencia de los prestadores de servicio	41%	94%	75%
Total obtenido	29%	78%	69%

La disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios en las cinco direcciones evaluadas se debe en gran medida a la mora que se generó en la Dirección General de Registro Inmueble, con la cancelación y renuncia de 6 registradores del interior del país, lo que llevó a desplazar a registradores de Tegucigalpa en apoyo a las regionales, reduciendo de esta manera el personal disponible para esta ciudad. Otro factor identificado es el atraso en la entrega de placas por parte de la Dirección General de Registro Vehicular, considerando que en los últimos meses no se han entregado placas debido al cambio que se está realizando, ahora esta dirección entregará dos placas metálicas y una calcomanía con holograma como medida para fortalecer las condiciones de seguridad de los usuarios al reducir los riesgos de que estas sean clonadas.

En el caso de las demás direcciones evaluadas los resultados obtenidos en esta evaluación en comparación a los del año 2016 no presenta variaciones.

Los siguientes resultados son los más relevantes, sin embargo, el informe completo de esta investigación se presenta en los anexos.

Usuarios satisfechos con la atención recibida

En la evaluación del año 2016 los entrevistados el 84% de los entrevistados manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida, mientras que para el año 2017 este porcentaje aumentó a un 87% de usuarios que señalaron están de acuerdo con el trato personal recibido.

Usuarios satisfechos con el orden en el que se realizaron los procesos pero insatisfechos con el tiempo que tardó

El 84 % de los usuarios entrevistados manifestaron estar de acuerdo con los pasos que siguió para la realización de su trámite, sin embargo, cuando se les consultó por el tiempo que tuvieron que esperar para la culminación de su trámite únicamente el 67% consideró que el tiempo esperado fue el indicado. En el caso del año 2016 el 80% estuvo de acuerdo con los pasos que siguieron en la realización de su trámite, mientras que el 78% estuvo de acuerdo con el tiempo tardó la realización de su trámite.

Incremento en el uso de la página web por parte de los usuarios para consultar los avances de su trámite

El 26% de los usuarios entrevistados hacen uso de la página web para conocer en qué etapa se encuentra su trámite, el uso de la página web ha incrementado en un 14% en comparación con la evaluación del año 2016. El 81% de los usuarios prefieren abocarse a las oficinas para conocer cómo avanza su trámite.

Aumenta insatisfacción con la información brindada por parte de los empleados del IP

En el 2016 solo el 2% de los entrevistados manifestaron que la información brindada por parte de los empleados del IP no fue de utilidad en la realización de su trámite, mientras que en el 2017 el 4% de los usuarios entrevistados consideran la información que brindan los prestadores de servicio como muy mala.

Algunos usuarios han efectuado pagos adicionales para agilizar su trámite En el 2016 el 2.1% afirmó que se le han solicitado pagos adicionales para agilizar su trámite, mientras que en el año 2017 el 2.8% de los entrevistados manifestó que ha tenido que realizar pagos adicionales para agilizar su trámite. La cantidad que han pagado, a que persona o en qué dirección es una información que no se contempló en el instrumento por lo que se desconoce esos detalles, sin embargo, se podría asociar con los tramitadores que tienen presencia en la Dirección General de Registro Vehicular ya que en esta dirección se recogieron los comentarios.

Aumenta la satisfacción sobre el nivel de conocimiento que tienen los empleados del IP al momento de realizar un trámite

El 87% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con el nivel de conocimiento que muestran los empleados del IP al momento de atender al usuario que se dispone a realizar un trámite, en la evaluación anterior solo el 84% señaló que los usuarios contaban con las habilidades y competencias para resolver y aclarar las dudas de los usuarios.

Recomendaciones

1. Reducir los tiempos de respuesta en los trámites realizados en la Dirección General de Registro Inmueble, así como en la entrega de constancias catastrales.
2. Asegurar que se mantiene el nivel de conocimiento en el personal y monitorear que se mantengan los estándares de calidad en la atención a los usuarios.
3. Investigar si hay empleados que han estado cobrando por agilizar trámites y deducir responsabilidades en caso de que hayan empleados realizando cobros indebidos.
4. Acceso a una institución bancaria dentro del IP para facilitar a los usuarios efectuar los pagos por concepto de tasas registrales.
5. Cada dirección debe conocer las funciones de las demás direcciones y sus respectivos trámites para guiar a los usuarios.
6. Mantenimiento de la página web y plataforma.
7. Las imágenes de los tomos deben estar actualizadas y tener nuevas inscripciones que faciliten la revisión de antecedentes registrales o realización de tractos sucesivos.
8. Eliminar los tramitadores que están afuera de la dirección de Registro Vehicular.
9. Capacitar continuamente al personal de atención al cliente.

3.10 Indicador 10. Gestión de las tecnologías de la información

Al aplicar la herramienta de medición (hoja de verificación) a la documentación proporcionada este indicador obtuvo un resultado promedio de 85 % de cumplimiento de la normativa y buenas prácticas, lo que refleja 9 puntos más que en la evaluación de 2016.

Tabla n.º 35. Resultados de la evaluación para proceso de regularización de los procesos 2017 comparados con la evaluación del año 2016.

Aspectos evaluados		Línea base 2014	Evaluación 2016	Evaluación 2017
1	Accesibilidad de la información para el seguimiento a trámites	34%	100%	100%
2	Seguridad de los sistemas	19%	90%	90%
4	Eficiencia del sistema	12%	72%	72%
Total obtenido		22%	76%	85%

Para que la información llegue a los usuarios y satisfaga sus necesidades, son necesarios los sistemas de información, a través de estos se puede seleccionar, procesar y distribuir la información manejada por el IP. En ese sentido, una buena gestión de tecnologías de información debe asegurarse de adquirir, custodiar y distribuir la información de manera correcta, facilitando la disponibilidad y acceso a la información confiable y actualizada por parte de los usuarios.

Sistema de verificación de estado de trámites

A partir del año 2016 los usuarios pueden verificar la información en relación a los procesos de los trámites y registros de propiedad. A partir del 2017 a los diferentes trámites que los usuarios realizaban en las oficinas de registro se les asigna un número de presentación con el cual los usuarios pueden acceder vía internet a la página web del SURE y consultar el estado de su gestión.

Centro de Consulta

Un segundo elemento que se ha implementado para brindar asistencia a los usuarios son los centros de consulta en las direcciones operativas del IP. De esta manera un equipo de personas, con herramientas como computadoras y acceso a internet, puede orientar acerca del estado de una gestión, dar dirección sobre la documentación que aun el usuario tiene pendiente de presentar o simplemente responder a las inquietudes que los usuarios plantean.

Restricción de accesos y privilegios a los sistemas informáticos e instalaciones

El acceso a los sistemas informáticos del IP está controlado por la definición de roles y perfiles que han sido establecidos para los diferentes grupos de usuarios. Un ejemplo en este caso, es el acceso al sistema de gestión de proyectos péntagon, el cual está conformado por módulos y sub módulos, y el acceso a cada uno de ellos es restringido, únicamente el personal a cargo de utilizar determinado modulo tiene acceso a él, solo al área de trabajo que está bajo su cargo, a los demás módulos puede acceder para efectos de consulta. En el caso del acceso a las instalaciones donde se encuentran los sistemas de información está restringido por permisos biométricos, a los que solo 4 personas tienen acceso, al igual que a

la bóveda de libros en el caso de la Dirección General de Registro Inmueble. En ese sentido, la seguridad de la información del sistema por parte de los usuarios ha mejorado significativamente en comparación con los resultados de la línea base 2014 donde el acceso a las instalaciones era abierto. Pese a estas mejoras aún no se ha socializado con el personal competente el protocolo de seguridad de infraestructura.

Uso de firmas digitales

Otra forma de seguridad en los sistemas son las firmas digitales, las cuales en el IP están en dos modalidades, un token con certificado de seguridad que caduca cada cierto tiempo y en el caso particular de Tegucigalpa, se usa la huella digital por medición térmica, para aquellos usuarios internos que tienen asignada la realización de modificaciones a la titularidad de una propiedad, esto es importante considerando el riesgo de manipulación de información que se puede dar sobre las propiedades en los registros del IP.

Respaldo de integridad de la base de datos y de recuperación de información

El IP también hace un respaldo de integridad de la base de datos y de recuperación de información ya que se cuenta con un servidor respaldo, ésta actividad se realiza a diario y semanalmente se lleva a una bóveda especial que protege los datos de robo e inundaciones.

Al momento de la evaluación se constató que los servidores no cuentan con espejos, pero sí se tiene un dataguard de tiempo real, y en el caso de caerse el servidor éste responde inmediatamente. A su vez hay un servidor respaldo solo para la base de datos.

Un cuarto método empleado para garantizar la seguridad de los sistemas es a través de la bitácora que es una base de datos y un servidor aparte de la base de datos central, esta bitácora no es de fácil acceso ni está accesible para todos los usuarios internos, únicamente para los que tienen la responsabilidad de su administración.

Modificación de roles de los usuarios internos

En el año 2016 se implementó una política para la modificación de roles de los usuarios internos, la cual establece que cualquier modificación se podrá realizar únicamente por la persona responsable de asignar privilegios.

Sistema continúa operando ante cualquier falla.

Para el funcionamiento ininterrumpido del sistema el IP cuenta con una planta eléctrica, pararrayos y malla eléctrica que permite disipar las caídas altas de voltaje.

Creación de módulos para ampliar la cobertura del Sistema Unificado de Registros

Con el objetivo de que el Sistema Unificado de Registros (SURE) responda a las necesidades del IP se han desarrollado nuevos módulos entre ellos: el módulo control de expedientes, módulo de convivencia, módulo de personas jurídicas y módulo de la mesa de ayuda de catastro. Con la creación de estos módulos se amplía el registro de información en un solo sistema, esta acción permite mantener actualizada toda la información relacionada con las propiedades.

Once módulos del péntagon operando con información del día.

En el año 2016 el Péntagon se encontraba implementado en un 100 % en los y desarrollado en un 70 %, mientras que el módulo de recursos humanos se encontraba en prueba. Para esta evaluación se ha completado el ingreso de información al sistema del péntagon, lo que permite que los módulos operen con la información del día. Actualmente el péntagon no genera estadísticas que permitan evaluar el rendimiento y la productividad de las diversas unidades y direcciones. La unidad de infotecnología por su parte continua apoyando en producir, manipular, almacenar y comunicar la información y desarrollar los sistemas.

Se inicia primeros pasos para enlazar el catastro municipal con el sistema manejado por el IP

Al vincular la información catastral manejada por las alcaldías y municipalidades con el sistema de propiedad que maneja el IP, se actualiza la base de datos catastrales, se apoya en la recaudación de impuestos por concepto de bienes inmuebles y ofrece certeza jurídica a los contribuyentes a través de constancias y dictámenes catastrales cuya información es reciente.

En el 2016 no se habían iniciado los trabajos para realizar el enlace del sistema con el catastro municipal, sin embargo, para el año 2017, se inicia el desarrollo del Sistema de Información Territorial (SIT), como punto de partida en la creación de una herramienta gratuita para uso de las municipalidades.

Recomendaciones

1. Completar el ingreso de información en los módulos de recursos humanos y módulo de monitoreo.
2. Concluir el desarrollo del péntagon.
3. Diseñar y asegurar los recursos y alianzas estratégicas para el enlace del sistema con el catastro municipal.
4. Socializar con el personal competente el protocolo de seguridad de infraestructura.
5. Se debe fortalecer la capacidad del péntagon para la generación de estadísticas que permitan evaluar el rendimiento y la productividad de las diversas unidades y direcciones.

Conclusiones

1. Los resultados de esta evaluación permiten evidenciar el esfuerzo, compromiso y voluntad política de parte de las autoridades del IP en implementar las recomendaciones, aplicando medidas y acciones que contribuyan a mejorar la eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y asegurar la calidad de los servicios que la institución ofrece, y en permitir la auditoría social.
2. En la primera evaluación del desempeño y la transparencia del IP en el año 2014, el IP obtuvo una calificación del 19% en los indicadores evaluados, mostrando serias debilidades en sus procesos administrativos, de gestión de los recursos humanos, gestión de la información y en los procesos de servicio realizados por las direcciones evaluadas. El hecho de que el IP ha tomado en cuenta los resultados de las evaluaciones procediera a formular e implementar un plan de mejora, priorizando las áreas más esenciales y de mayor impacto, le permitió que cuatro años más tarde mejorara su calificación a un 80%, aumentando en 61 puntos porcentuales el cumplimiento de los indicadores. Este avance significativo da lugar a ampliar los criterios e indicadores para futuras evaluaciones, a fin de continuar fortaleciendo su institucionalidad y la prestación de servicios de calidad en otras áreas y oficinas regionales.
3. El IP todavía enfrenta grandes desafíos, entre ellos el diseñar una estrategia de entrega de títulos de propiedad de manera proporcional con el número de títulos de propiedad emitidos, además debe establecer el número ideal de empleados para las direcciones operativas así como el costo unitario por cada producto que genera, es necesario continuar con la reducción de personal supernumerario y por otro lado, debe realizar la aplicación de pruebas de idoneidad y confianza al personal contratado.

4. Con la tercerización de los servicios a través de la firma de convenios con entidades públicas y privadas el IP según el Reglamento de la Ley de Propiedad deberá proporcionar la asistencia técnica y realizar acciones de supervisión, por lo que debe garantizar que la institución a la que se le delegue determinado servicio cuente con las competencias, recursos y capacidades instaladas a fin de garantizar la seguridad jurídica que establece la ley. En ese sentido, debe generar un traspaso de la delegación de servicios de manera cuidadosa y responsable, asumiendo la responsabilidad de supervisión oportuna y constante.