



Centro Nacional de Registros

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad

Código:	A003	Versión:	12	Edición:	31/07/2015
Elaboró:	Rafael Antonio Chávez	Firma:			
Aprobó:	Licda. Sonia Ivett Sánchez	Firma:			
Revisó:	Licda. Sonia Ivett Sánchez	Firma:			
Elaborado :	31/07/2015	Aprobado :	31/07/2015	Revisado:	31/07/2015

Título

1.0	Propósito	1
2.0	Alcance	1
3.0	Documentos aplicables y/o anexos	1
4.0	Procedimiento	1
5.0	Definiciones	7
6.0	Referencias	7

Anexos

Número:	Nombre

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

1.0 Propósito

Describir el funcionamiento de la *Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad*, así como los diferentes niveles y roles de los participantes en la misma.

2.0 Alcance

Aplica a todos los procesos de la institución.

3.0 Documentos aplicables y/o anexos

Ninguno.

4.0 Procedimiento

La *Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad* es una agrupación de instancias relacionadas entre sí, con la responsabilidad de asegurar la mejora continua y la excelencia en la gestión institucional.

La estructura está conformada por las instancias siguientes:

- Consejo Directivo,
- Consejo de la Calidad,
- Comisión de la Calidad,
- Comités de la Calidad y
- Equipos de Mejora.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad



Seguimiento y evaluación del SGC por la Gerencia de Planificación

Consejo Directivo:

Constituye un órgano del más alto nivel, siendo una de sus principales atribuciones cumplir y hacer cumplir leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la institución, adoptando para ello las medidas que fueren necesarias.

Para efectos de la gestión estratégica y de la calidad, asegura la mejora continua y la excelencia en la gestión institucional. Aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA). Además, realizan evaluaciones semestrales de la ejecución de los mismos.

Se trata de directores propietarios y suplentes nombrados por entidades externas a la institución, los cuales son convocados por la Dirección Ejecutiva del CNR.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Consejo de la Calidad:

Constituido por funcionarios del más alto nivel de la institución que tienen a su cargo el diseño, planificación y revisión del sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, la revisión de la política de la calidad y los objetivos estratégicos y de la calidad contenidos en el Plan Estratégico Institucional.

Esta instancia se reunirá de manera ordinaria trimestralmente y extraordinariamente las veces que considere necesario.

Miembros:

- Director Ejecutivo CNR,
- Subdirector Ejecutivo CNR,
- 2 Asesores y
- Comisionado de la Calidad en la Gerencia de Planificación.

Comisión de la Calidad:

Conformada por funcionarios de primer nivel dentro de la estructura organizativa del CNR, a quienes se les ha comisionado la administración del Sistema de Gestión de la Calidad. Realiza evaluaciones trimestrales, liderada por el Comisionado de la Calidad en la Gerencia de Planificación. Rendirá cuentas de su actuación tanto al Consejo de la Calidad como al Consejo Directivo en su carácter de propietario del proceso.

Los Comisionados de la Calidad en la Dirección de Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas (DRPRH) y en la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (DIGCN) podrán delegar la administración del proceso por región (departamento, zona o grupo de departamentos).

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Esta instancia se reunirá de manera ordinaria trimestralmente y extraordinariamente las veces que considere necesario; podrá convocar en los casos que considere conveniente la presencia de los Comités de la Calidad.

Miembros:

- Comisionado de la Calidad en la Gerencia de Planificación.
- Comisionado de la Calidad en la Dirección del Registro de Comercio.
- Comisionado de la Calidad en la Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias.
- Comisionado de la Calidad en la Dirección del Registro de la Propiedad Intelectual.
- Comisionado de la Calidad en la Dirección de Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas (DRPRH).
- Comisionado de la Calidad en la Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (DIGCN).
- Comisionado de la Calidad en la Dirección de Desarrollo Humano y Administración (DDHA).
- Comisionado de la Calidad en la Dirección de Tecnología de la Información (DTI).
- Comisionado de la Calidad en la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).
- Comisionado de la Calidad en la Unidad Financiera Institucional (UFI).
- Comisionado de la Calidad en el conjunto de las restantes Unidades Administrativas. Asistirá a las reuniones de la Comisión un representante de este grupo, siendo esta representación de carácter rotativa, dependiendo del tema crítico a ser tratado, por lo que la designación la realizará el Comisionado de la Calidad de la Gerencia de Planificación.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Comités de la Calidad:

Grupo de personas quienes son protagonistas principales para la operación de un determinado proceso. Se reúnen mensualmente para evaluar la gestión del mismo. Su papel principal es el aseguramiento de la calidad en el proceso y su mejoramiento continuo.

Los Comisionados de la Calidad en las Unidades administrativas correspondientes, en coordinación con el Comisionado de la Calidad en la Gerencia de Planificación, designan los miembros de cada uno de los Comités de Calidad por proceso y en los casos donde haya presencia del proceso en los departamentos del país, se designan Comités de Calidad del proceso por región (departamento, zona o grupo de departamentos).

El Comité se organizará definiendo al líder y secretario y se reunirá ordinariamente de manera mensual y extraordinariamente las veces que considere necesario e informará al Comisionado de la Calidad correspondiente.

Cada Comité de la Calidad se conforma por un máximo de 5 miembros, los cuales deben realizar funciones directas dentro del proceso. Estos podrán crear los equipos de mejora que considere necesario para la solución de problemas identificados y priorizados.

Equipos de mejora:

Grupo de personas de diferentes áreas que se reúnen para trabajar en los Proyectos de Mejora destinados a resolver un problema específico, que le ha sido designado por el Comité de la Calidad.

Su papel es analizar y proponer soluciones a problemas crónicos o proponer soluciones que mejoren sustancialmente el desempeño del proceso.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Son equipos multidisciplinarios y están conformados por miembros de una o más unidades organizativas protagonistas del proceso en cuestión. Esta instancia es de carácter temporal, tienen fechas de inicio y de finalización, la cual dependerá de la eficacia en la solución del problema y se organizarán de manera similar a un Comité de la Calidad.

Los Comités de la Calidad, la Comisión de la Calidad, el Consejo de la Calidad y el Consejo Directivo, podrán identificar problemas críticos que afectan la gestión de los procesos, cuya solución deberá canalizarse a través de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad.

Todas estas instancias podrán requerir o instalar equipos de mejora los cuales deberán ser ratificados por el Comité de la Calidad.

Seguimiento y evaluación del SGC por la Gerencia de Planificación.

La Gerencia de Planificación es la unidad responsable de monitorear el efectivo funcionamiento de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad. Así mismo administra la información estadística generada por todos los procesos y desarrolla los análisis pertinentes para orientar la toma de decisiones, que garantice el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Agenda de Reuniones de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad.

Las reuniones que se realizan dentro del contexto de esta Estructura deberán documentarse mediante actas, las cuales serán publicadas en un sitio de fácil acceso para garantizar la consulta de las mismas a todo el personal del CNR.

Los resultados de reuniones constituyen insumos en los distintos niveles de la Estructura de Gestión Estratégica y de la Calidad, razón por la cual la realización de reuniones tendrán un orden secuencial: equipos de mejora,

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Comités de la Calidad, Comisión de la Calidad, Consejo de la Calidad y Consejo Directivo.

Para cada componente de la estructura, se establecen los siguientes perfiles de agenda.

Consejo de la Calidad – Trimestral.

1. Revisión de acuerdos y tareas de reunión anterior.
2. Consideración de la síntesis del informe de resultados de la gestión estratégica y de la calidad presentado por el líder de la Comisión de la Calidad.
3. Toma de decisiones para la mejora del desempeño.

Comisión de la Calidad - Trimestral.

1. Revisión de acuerdos y tareas de reunión anterior.
2. Análisis de resultados PEI y POA.
3. Revisión del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
 - Resultados de auditorías internas y externas.
 - Retroalimentación del cliente (Informes de satisfacción del cliente y quejas).
 - Conformidad del producto.
 - Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
 - Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
 - Cambios que podrían afectar el sistema de gestión.
 - Recomendaciones para la mejora.
4. Puntos de los Comités a ser tratados por la Comisión de la Calidad
5. Toma de decisiones para la mejora del desempeño

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Apéndice F - Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad	
Código: A003	Formato: F0003-3

Comités de la Calidad - Mensuales.

1. Revisión de acuerdos y tareas reunión anterior.
2. Análisis de los productos no conformes.
3. Seguimiento a los resultados de auditorías internas y externas de la calidad (cuando aplique).
4. Análisis de quejas y sugerencias.
5. Análisis del comportamiento de indicadores del proceso.
6. Informe de acciones correctivas, preventivas y de mejora documentadas.
7. Toma de decisiones para la mejora del desempeño.

Equipos de Mejora.

1. Análisis de causalidad del problema a resolver (Utilizar métodos de identificación y solución de problemas: Pareto, espina de pescado, tormenta de ideas u otros).
2. Recopilación y análisis de información estadística y documental sobre el problema a resolver.
3. Establecimiento de alternativas de solución (Incluye factibilidad técnica y económica).
4. Recomendación a instancias superiores de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad.

5.0 Definiciones

6.0 Referencias

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Hoja de Actualización

Código del Documento/formato: A003

Versión: # 12

Nombre del Documento: Estructura de Calidad

Página No.	Modif. No.	Descripción de la Modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó
		Elaboración	17/11/03	17/11/03	17/11/03
	1	-Se modifico el encabezado para que aparezcan las firmas en el documento. Se modifica la gráfica de la Estructura.	01/04/04	21/04/04	21/04/04
	2	Se modifico el título del Apéndice F "Estructura Virtual de Calidad" por "Estructura de Calidad", a raíz de incorporación de esta al organigrama funcional con carácter permanente, según acuerdo No. 20/04 del 24 de junio del 2004. Emitido por Consejo Directivo.	13/07/04	17/07/04	17/07/04
	3	<ul style="list-style-type: none"> - se agregan a los Directores de los registros que están en Proceso de certificación: Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Dirección de Tecnología de la Información y al instituto Geográfico y del Catastro Nacional. - El Comité de Calidad de cada subproceso tiene la responsabilidad de crear y supervisar los equipos de mejora. - El Consejo de Calidad es responsable de aprobar los equipos de mejora. 	28/04/05	29/04/05	29/04/05
	4	Se modifica la Estructura de la Calidad, incorporando los procesos Registro Inmobiliario y Geográfico y Cartográfico, así como la figura de facilitadores internos	05/05/06	05/05/06	05/05/06
	5	Se incorporan nuevas instancias en la Estructura de la Calidad y se especifican sus funciones	04/09/06	21/09/06	22/09/06
	6	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica la frecuencia de reunión de los GNT's anteriormente decía " al menos una vez por semana" cambiándolo a " al menos dos veces por mes (pagina 5). - Se incorporaron criterios para la selección de proyectos de mejora (pagina 7). - Se agrega en las reglas durante el desarrollo de las reuniones que estas deben ser en horas laborales (pagina 11) 	10/11/06	13/11/06	13/11/06
	7	- En el numeral 4.1 en nivel Estratégico, Consejo de la Calidad se modifica a "el consejo de la Calidad Se reúne al menos	12/10/07	17/10/07	25/10/07



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Hoja de Actualización

Titulo del Documento/formato: A003

Versión: # 12

Nombre del Documento: Estructura de Calidad

		<p>cada dos meses; El nivel táctico "el Comité de la Calidad puede adoptar diversas variantes por ejemplo: Comité del Proceso, Comité Departamental, etc.</p> <p>- Los roles que se desarrollan en la estructura de la Calidad se refieren al Documento MP81 descripción de Cargos estructura de la Calidad.</p>			
8	-	<p>Se modifica el apartado 4.1 Nivel estratégico/ Consejo de la Calidad, en lo referente al periodo de reunión que era cada dos meses y se establece de la siguiente manera:</p> <p>..... " y se reúnen para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las Revisiones Gerenciales de manera trimestral</p>	03/12/08	05/12/08	23/12/08
9	-	<p>Se modificó parte de la descripción de los equipos de mejora: antes: "proponer soluciones a proyectos claves que afectan a varios procesos del SGC"; y ahora se define como: "proponer soluciones a proyectos claves que beneficiarán uno o varios procesos del SGC".</p> <p>- Se modifica la frecuencia de reuniones de los grupos naturales de trabajo y comités de la Calidad de al menos 2 reuniones mensuales a 1 vez por mes.</p>	05/02/2010	05/02/2010	05/02/2010
10	-	<p>Se modifica la Estructura de la Calidad, denominada en adelante como "Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad". Los cambios principales son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se hará seguimiento a la Planificación Estratégica integrada con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Se crea la figura de "Comisión de la Calidad". • Se elimina la figura de "Grupos Naturales de Trabajo". • Se potencian los Equipos de Mejora. <p>Esta modificación es con base al Acuerdo No. 216/2015 de la Dirección Ejecutiva,</p>	28/07/2015	28/07/2015	28/07/2015

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Hoja de Actualización

Código del Documento/formato: A003

Versión: # 12

Nombre del Documento: Estructura de Calidad

		en la que se aprueba la nueva estructura.			
	11	<p>Es necesario incorporar aclaraciones al texto del Apéndice F Estructura de la Calidad, a fin lograr una mayor comprensión sobre el funcionamiento de la misma, por tanto:</p> <p>Se modifica la “Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad”, incorporando los cambios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cambia la frecuencia de reuniones de la Comisión de la Calidad, antes mensuales y ahora trimestrales. • Se clarifican las funciones y responsabilidades de la Comisión de la Calidad, Comités de la Calidad y Equipos de Mejora. • Se aclara que la Gerencia de Planificación es la responsable del seguimiento y evaluación del SGC. 	31/07/2015	31/07/2015	31/07/2015

LA DIRECCION EJECUTIVA DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS. ACUERDO NÚMERO 216/2015-. El Director Ejecutivo, en uso de sus atribuciones legales y administrativas y con el objeto de mantener la buena administración y dirección de la Institución.

CONSIDERANDO:

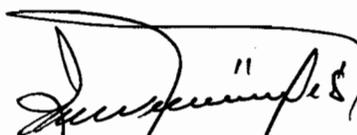
- I. Que la estructura de la calidad requiere ser potenciada para una mayor efectividad en la búsqueda de la excelencia en la gestión institucional;
- II. Que es imperativo alinear la estructura organizativa con la estructura de la calidad para el logro de los objetivos estratégicos institucionales y;
- III. Que el Memorando Gerencia de Planificación GP 00185/15 de fecha 02 de julio del presente año, contempla la implementación de los mecanismos necesarios para conseguir lo descrito en los Romanos I) y II).

ACUERDA:

- A. Autorizar la administración de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad.
- B. Crear la Comisión de la Calidad, para la cual se nombra como comisionados de la calidad en sus respectivas unidades organizativas a los Directores, Gerentes y Jefes de Unidad de primer nivel.
- C. La Comisión será dirigida por el(a) Comisionado(a) de la Calidad en la Gerencia de Planificación, quien informará en forma periódica de los resultados de su gestión al Consejo de la Calidad.

La operatividad de la Estructura está definida en el apéndice f) del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se considera el alineamiento entre el Consejo Directivo, el Consejo de la Calidad, la Comisión de la Calidad, los Comités de la Calidad, y los Equipos de Mejora. COMUNÍQUESE.

San Salvador, 24 de julio de 2015.


Rogelio Canales Chávez
Director Ejecutivo



1a Calle Poniente y 43 Av. Norte #2310, San Salvador.



Se hace constar que hemos revisado el contenido y los términos a los que se refiere el Acuerdo No. 216/2015, de fecha 24 de julio de 2015, para autorizar la nueva Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad; por lo que es procedente su firma y para constancia firmamos en San Salvador, el día 24 de Julio de 2015:

Licenciada María Silvia Guillén
Cargo: Subdirectora Ejecutiva
No. de Carné: 3350
No de DUI: 01772992-4

Firma:



Rúbrica:



Doctor José Gerardo Liévano Chorro
Cargo: Secretario General
No. de Carné: 1495
No de DUI: 00663690-6

Firma:



Rúbrica:



Arquitecta Silvia Ivette Zamora
Castillo
Cargo: Directora de Desarrollo
Humano y Administración
No. de Carné: 3169
No de DUI: 01516479-6

Firma:



Rúbrica:

