

# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## INFORMACIÓN SOLICITADA:

### 1. ENTIDAD QUE LOS HA AUDITADO EN BASE A ISO 9001:2015

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC

### 2. ENTIDAD QUE LOS HA CERTIFICADO EN ISO 9001:2015

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC
- IQNET

### 3. DEFINICION DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACION (REQ. 4 ISO 9001:2015)

El análisis del contexto se realizó en el marco de la Planeación Estratégica, utilizando la herramienta FODA. El detalle se encuentra en el Plan Estratégico Institucional 2014-2019.

### 4. PERIODO DE VALIDEZ DE CERTIFICACION Y RE-CERTIFICACIONES QUE HAN IMPLEMENTADO (DE EXISTIR)

- La certificación con ICONTEC tiene validez a partir del 25 de noviembre del 2010 y vence el 24 de noviembre 2019.
- Se han tenido 2 renovaciones: año 2013 (aún con la norma ISO 9001:2008) y año 2016 (norma ISO 9001:2015).

### 5. ALCANCE DE LA CERTIFICACION (REQ 4.3 ISO 9001:2015)

El Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad del CNR comprende los procesos misionales siguientes:

- ✚ Registro de la Propiedad Intelectual, con presencia en la oficina de San Salvador.
- ✚ Registro Mercantil, con presencia en las oficinas de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.
- ✚ Registro de Garantías Mobiliarias, con presencia en la oficina de San Salvador.
- ✚ Registro Inmobiliario, con presencia en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán, La Libertad, La Paz, Chalatenango, Cuscatlán, San Vicente, Usulután, San Miguel, La Unión.
- ✚ Generación de Registros Geográficos. Comprende las siguientes fases:
  - *Actualizar información catastral,*
  - *Generar Información Geodésica,*
  - *Generar Información Fotogramétrica y*
  - *Generar Información Geográfica.*

Únicamente la primera fase tiene presencia en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán, La Libertad, La Paz, Chalatenango, Cuscatlán, San Vicente, Usulután, San Miguel, La Unión. Las tres fases restantes se desarrollan solamente en las oficinas centrales de San Salvador.

Vale aclarar que los procesos misionales interactúan con los procesos siguientes:

**Procesos Estratégicos:**

- ✚ Planeamiento Estratégico y Operativo
- ✚ Gestión de las Comunicaciones

**Procesos de Apoyo:**

- ✚ Gestión del Talento Humano
- ✚ Gestión de Tecnología de la Información
- ✚ Gestión de las Adquisiciones
- ✚ Gestión Financiera
- ✚ Administración de Bienes, Servicios y Suministros
- ✚ Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento
- ✚ Gestión de Atención al Usuario

**6. METAS, OBJETIVOS Y TRIUNFOS QUE HA LOGRADO EL CNR CON LA CERTIFICACION ISO 9001:2015**

Los objetivos que se han establecido en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad son

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Línea Base	Meta Quinquenio
4.- Calidad en el Servicio a los Usuarios y Usuarías	7.- Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias	16.-Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias externos	82%	87%
		15.-Índice de satisfacción de los usuarios internos	82%	90%
3.- Autosostenibilidad Financiera y Gestión de los Recursos	6.- Fortalecer la autosostenibilidad de mediano y largo plazo	14.-% de aumento del total de ingresos provenientes de todas las fuentes	5%	60%
	5.- Optimizar el uso de los recursos	13.-Costo promedio de servicios prestados	35.5	17.8
2.- Eficacia en los Procesos Institucionales	4.- Optimizar el funcionamiento integrado de los procesos	12.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Usuarios y Usuarías Externos)	0%	50%
		11.-% de reducción de los tiempos de respuestas (Cliente Interno)	0%	50%
		10.-Índice de automatización de los procesos	51%	100%
1.- Desarrollo Institucional y del Talento Humano	3.- Modernizar las capacidades de gestión institucional	9.-Índice de obsolescencia tecnológica (Hardware, Software)	47%	15%
		8.-Índice de obsolescencia de la flota vehicular	62%	15%
		7.-Índice de hacinamiento	16%	0%
		6.-Índice de eficacia de instrumentos de gestión alineados	0%	100%
		5.-Índice de eficacia de los sistemas automatizados actuales	97%	99.6%
		4.-Índice de instancias nuevas funcionando	0%	100%
		2.-Fortalecer las capacidades del talento humano	3.-% promedio de eficacia de la gestión del talento humano	40%
	1.- Crear y armonizar la normativa institucional	2.-% de leyes y normativas armonizadas	0%	100%
		1.-% de leyes y normativas creadas	0%	100%

los mismos de la Planeación Estratégica Institucional:

Los logros están reflejados en la memoria de labores.

## 7. LOS PROCESOS DEFINIDOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (PROCESOS ESTRATEGICOS, CLAVE Y APOYO)

### Procesos Misionales:

- ✚ Registro de la Propiedad Intelectual.
- ✚ Registro Mercantil.
- ✚ Registro de Garantías Mobiliarias.
- ✚ Registro Inmobiliario.
- ✚ Generación de Registros Geográficos. Comprende las siguientes fases:
  - *Actualizar información catastral,*
  - *Generar Información Geodésica,*
  - *Generar Información Fotogramétrica y*
  - *Generar Información Geográfica.*

### Procesos Estratégicos:

- ✚ Planeamiento Estratégico y Operativo
- ✚ Gestión de las Comunicaciones

### Procesos de Apoyo:

- ✚ Gestión del Talento Humano
- ✚ Gestión de Tecnología de la Información
- ✚ Gestión de las Adquisiciones
- ✚ Gestión Financiera
- ✚ Administración de Bienes, Servicios y Suministros
- ✚ Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento
- ✚ Gestión de Atención al Usuario