

	Centro Nacional de Registros		Código: MI0201
	Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad		Versión: 1
Elaboró: <i>Rafael Chávez y Mario Clará</i>	Revisó: <i>Ricardo Humberto Olmos</i>	Aprobó: <i>Ricardo Humberto Olmos</i>	Edición: 08/06/2018
Fecha: 07 / 06 / 2018	Fecha: 07 / 06 / 2018	Fecha: 07 / 06 / 2018	



**GOBIERNO
DE EL SALVADOR**

CNR

Centro Nacional de Registros

Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad



Centro Nacional de Registros
Manual del Sistema de Gestión
Estratégica y de la Calidad

Código: MI0201

Versión: 1

1. ANTECEDENTES	3
1.1 Del Centro Nacional de Registros (CNR).....	3
1.2 Del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC).....	4
2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	7
3. ALCANCE DEL SGEC.....	7
4. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	9
4.1 Misión.....	9
4.2 Visión.....	9
4.3 Valores.....	9
4.4 Objetivos Estratégicos.....	11
4.5 Política de la Calidad.....	12
5. ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD.....	12
6. DOCUMENTACIÓN DEL SGEC.....	13
6.1 Documentos de aplicación general.....	13
6.2 Descripción de Procesos del SGEC.....	13
6.2.1 Procesos Estratégicos.....	15
6.2.2 Procesos Misionales.....	16
6.2.3 Procesos de Apoyo	18
7. MATRIZ DE CORRELACION DE REQUISITOS Y PROCESOS.....	22
8. APÉNDICES.....	25
9. ANEXOS, FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ORGANIGRAMAS.....	26



Centro Nacional de Registros
Manual del Sistema de Gestión
Estratégica y de la Calidad

Código: MI0201

Versión: 1

1. ANTECEDENTES

1.1 Del Centro Nacional de Registros (CNR).

En diciembre de 1994, el Gobierno de la República de El Salvador creó el Centro Nacional de Registros por Decreto Ejecutivo N° 62, de fecha 5 de diciembre de 1994, publicado en el Diario Oficial No 227, Tomo No 325, del 7 de diciembre de 1994, como una Unidad Descentralizada adscrita al Ministerio de Justicia.

Mediante Decreto Legislativo N° 462 de 1995, el CNR inicia sus actividades como institución pública con autonomía administrativa y financiera, fusionando la Dirección General de Registros, el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Registro Social de Inmuebles, Instituto Geográfico Nacional, el Registro de Comercio y el Catastro Nacional; consolidando de esta manera las funciones registrales en una sola institución.

La creación del CNR como una unidad descentralizada fue una acción que permitió fusionar los servicios registrales, catastrales, cartográficos y geográficos, constituyendo un proceso orientado hacia la creación, por ley, de un ente autónomo en los aspectos administrativos y financieros; esto con el objetivo de que sea auto sostenible y que preste los servicios eficientemente, mediante la adopción de nuevas tecnologías garantizando la seguridad jurídica de la propiedad.

En junio de 1999, el CNR experimenta ciertos cambios en su administración, siendo así que por Decreto Ejecutivo N° 6, pasa a ser unidad adscrita al Ministerio de Economía. Asimismo, a partir de este momento, el Director Ejecutivo es nombrado directamente por el Presidente de la República.

Las cinco principales dependencias o áreas de negocio son: Registro de la Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, Registro de Garantías Mobiliarias, Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas e Instituto Geográfico y del Catastro Nacional.

El Registro de la Propiedad Intelectual, vela por la protección de los derechos de la propiedad intelectual en el país, proporcionando la seguridad jurídica correspondiente y verificando el cumplimiento de los tratados internacionales y leyes nacionales vigentes.



Centro Nacional de Registros
Manual del Sistema de Gestión
Estratégica y de la Calidad

Código: MI0201

Versión: 1

El Registro de Comercio, brinda seguridad jurídica y publicidad registral a todas aquellas actividades que surgen del comercio que por ley deben tener un registro y control por parte del Estado, garantizando con ello la legalidad en el tráfico mercantil, lo cual contribuye a fomentar la actividad comercial y las inversiones nacionales y extranjeras.

El Registro de Garantías Mobiliarias, tiene por objeto la inscripción de la constitución, modificación, prórroga, extinción y ejecución de garantías mobiliarias y consecuentemente, la publicidad de las mismas.

El Registro de Propiedad Raíz e Hipotecas, tiene como finalidad primordial brindar seguridad jurídica a los derechos de propiedad y demás derechos reales sobre bienes inmuebles a través de sus inscripciones en el registro.

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN) tiene a su cargo las investigaciones y estudios geográficos que comprenden la elaboración de mapas cartográficos y catastrales siendo responsable de mantener actualizada la información de los productos geográficos y cartográficos, plasmados en mapas, planos y textos e información relacionada, incluyendo la de las propiedades inmobiliarias, previo a su inscripción en el registro, de acuerdo a las normas o leyes establecidas.

1.2 Del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC).

Con una visión estratégica encaminada a mejorar la prestación de sus servicios, el CNR decide a inicios del 2003, implementar en sus áreas sustantivas, el funcionamiento de un sistema para la mejora de sus procesos, el cual se ha venido desarrollando por etapas, a fin de fomentar la cultura de calidad entre su personal. Para ello adoptó las normas internacionales ISO 9000.

Para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, el Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, según consta en el Considerando II del Acuerdo No. 20-CNR/2004 del 24 de junio del mismo año, expresa “Que por consecuencia del proceso de Certificación de Calidad que se está ejecutando en la Institución, ha surgido la necesidad de adecuar la composición organizativa del CNR”, en tal sentido, el Consejo autorizó la



Centro Nacional de Registros
Manual del Sistema de Gestión
Estratégica y de la Calidad

Código: MI0201

Versión: 1

incorporación del Consejo de Calidad en el Organigrama del Centro Nacional de Registros, como máxima autoridad para el mantenimiento y mejora continua de la calidad de los servicios y productos que brinda el CNR.

Como primera etapa de esta iniciativa, en marzo de 2004, se certificaron los procesos del Registro de la Propiedad Intelectual y del Registro de Comercio, bajo la norma internacional ISO 9001:2000. En el año 2005 se realizó la correspondiente auditoría de seguimiento y, como una segunda etapa en el establecimiento y mejora del sistema, en mayo de 2006 se logró la certificación del proceso del Registro Inmobiliario, en las oficinas de San Salvador y Santa Ana. En esa misma fecha, se certificó también el Subproceso de Mantenimiento Catastral del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN), en las oficinas de San Salvador y Santa Ana.

En el año 2007, el CNR obtuvo la renovación de la certificación del SGC, en los procesos de Registro de la Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, Registro Inmobiliario (oficinas de San Salvador, Santa Ana) y proceso Geográfico y Cartográfico (Subproceso de Mantenimiento Catastral) en las oficinas San Salvador y Santa Ana.

En julio de 2008 se realizó la auditoría de seguimiento del SGC y ampliación del alcance en los procesos de Registro Inmobiliario y Geográfico Cartográfico (Subproceso de Mantenimiento Catastral) en la oficina de Sonsonate.

En el año 2009 se realizó la segunda auditoría de seguimiento y aprovechando dicho evento, se amplió el alcance del SGC a los procesos de Registro Inmobiliario y Geográfico Cartográfico (Mantenimiento Catastral) en la oficina de Ahuachapán. Cabe mencionar que este último informe de auditoría de seguimiento, hace mención que el sistema había iniciado su avance hacia el cumplimiento de requisitos de la nueva de la norma internacional ISO 9001:2008.

En el año 2010, el CNR obtuvo la renovación de la certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008, en los procesos de Registro de la Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, Registro Inmobiliario en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán y Proceso Geográfico y

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

Cartográfico (Subproceso de Mantenimiento Catastral) en las oficinas San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.

En Octubre de 2011, el CNR realizó la auditoria de seguimiento del SGC a los procesos de Registro de la Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, Registro Inmobiliario y Proceso Geográfico y Cartográfico (Subproceso Mantenimiento Catastral).

En Octubre de 2012 se realizó la segunda auditoría de seguimiento del SGC, ampliando el alcance del mismo a los procesos de Registro Inmobiliario y proceso Geográfico y Cartográfico (Subproceso de Mantenimiento Catastral) en las oficinas de La Libertad y La Paz.

En Septiembre de 2013 se llevó a cabo la auditoría de renovación de la certificación con base a la norma ISO 9001:2008, ampliando el alcance de la misma a los procesos de Registro Inmobiliario y Geográfico y Cartográfico (Subproceso de Mantenimiento Catastral) en las oficinas de Chalatenango, San Vicente, Usulután, San Miguel y La Unión.

En noviembre de 2016, se llevó a cabo la auditoría de renovación de la certificación con base a la norma ISO 9001:2015, además se amplió el alcance a los procesos Registro Inmobiliario y Generación de Registros Geográficos-fase Generar Información Catastral en la oficina del departamento de Cuscatlán, Generación de Registros Geográficos – fase Generar Información Geodésica, fase Generar Información Fotogramétrica, fase Generar Información Geográfica en la oficina del departamento San Salvador, proceso Registro de Garantías Mobiliarias en la oficina del departamento de San Salvador y proceso Registro Mercantil en las oficinas del departamento de San Miguel y Santa Ana.

Finalmente, en noviembre de 2017, se realizó la primera auditoría de seguimiento a la certificación con base a la norma ISO 9001:2015, habiéndose obtenido el mantenimiento de la certificación otorgada por el ICONTEC.

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

2. OBJETIVO DEL MANUAL

Disponer de una guía que describa el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC), proporcionando las orientaciones necesarias para la operación y control eficaz del mismo, con base al estándar internacional ISO 9001:2015.

3. ALCANCE DEL SGEC

El Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad comprende los servicios y productos que se brindan a través de los procesos siguientes:

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

1. Direccionamiento Institucional
2. Planeamiento Estratégico y Operativo
3. Gestión de Negocios
4. Auditoría
5. Gestión de las Comunicaciones

PROCESOS MISIONALES:

6. Registro Mercantil, con presencia en las oficinas de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.
7. Registro de Garantías Mobiliarias, con presencia en la oficina de San Salvador.
8. Registro de la Propiedad Intelectual, con presencia en la oficina de San Salvador.
9. 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.
10. Generación de Registros Geográficos. Comprende las siguientes fases:
 - *Actualizar información catastral,*
 - *Generar Información Geodésica,*
 - *Generar Información Fotogramétrica y*
 - *Generar Información Geográfica.*
11. Vinculación Registro – Catastro

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

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.

PROCESOS DE APOYO:

12. Gestión del Talento Humano
13. Gestión de Tecnología de la Información
14. Gestión de las Adquisiciones
15. Gestión Financiera
16. Administración de Bienes, Servicios y Suministros
17. Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento
18. Gestión de la Cooperación
19. Gestión Jurídica
20. Gestión de la Información Pública
21. Gestión Documental
22. Gestión de Seguridad de la Información, Bienes y de las Personas
23. Logística de los servicios generales
24. Gestión de Atención al Usuario
25. Gestión de Quejas, Avisos, Denuncias y Sugerencias

El alcance de la certificación bajo la norma internacional ISO 9001:2015 **no comprende** los procesos siguientes:

- Direccionamiento Institucional
- Gestión de Negocios
- Auditoría
- Vinculación Registro – Catastro
- Gestión de la Cooperación
- Gestión Jurídica
- Logística de los servicios generales (No está documentado).
- Gestión de Atención al Usuario
- Gestión de Quejas, Avisos, Denuncias y Sugerencias

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

Declaración de No Aplicabilidad

Se declara como no aplicable el requisito 8.3 – Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a que los procesos misionales son establecidos en leyes primarias de la República de El Salvador, Convenios internacionales, Ley de Catastro, Lineamientos y Requisitos, Normas Técnicas de Control Interno, por lo que no se diseñan ni desarrollan productos o servicios.

4. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

4.1 MISIÓN

Garantizar los principios de publicidad, legalidad y seguridad de los registros de la propiedad raíz e hipotecas de comercio, propiedad intelectual, cartografía y catastral, mediante una gestión moderna, transparente, auto sostenible, con calidad y comprometida con el desarrollo económico y social del país.

4.2 VISIÓN

Ser líder en la prestación de servicios públicos.

4.3 VALORES

EXCELENCIA:

Conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión institucional orientadas a superar constantemente los resultados de desempeño.

COMPROMISO:

Asumir responsabilidades voluntariamente para el cumplimiento de los objetivos del CNR.

SOLIDARIDAD:

Garantizar el acceso efectivo de los servicios institucionales a los más desfavorecidos.

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

TRANSPARENCIA:

Actuaciones apegadas a la ley, eficacia, eficiencia y responsabilidad.

PROBIDAD:

Actuar con integridad, rectitud y honradez.

LEGALIDAD:

Actuar con apego a la Constitución y a las leyes que nos rigen.

LEALTAD:

Actuar con fidelidad a los fines del Estado y a los de la institución.

EQUIDAD:

Imparcialidad en el trato con los usuarios y usuarias externos e internos.

	Centro Nacional de Registros Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad	Código: MI0201 Versión: 1
---	---	--

4.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014 – 2019 están desplegados en los procesos del SGEC y se muestran en el cuadro siguiente:

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%	52%
	1.- Crear y armonizar la normativa institucional	2.-% de leyes y normativas armonizadas	0%	100%
1.-% de leyes y normativas creadas		0%	100%	

4.5 POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es brindar productos y servicios con excelencia.

5. ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

El SGEC funciona de acuerdo a los lineamientos del Apéndice F de este manual, el cual describe los diferentes niveles y roles de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad, la cual se muestra en el gráfico siguiente:



6. DOCUMENTACIÓN DEL SGEC.

6.1 DOCUMENTOS DE APLICACIÓN GENERAL

La documentación del SGEC está disponible en la INTRANET del CNR y comprende la información documentada siguiente:

1. Listado de documentos
2. Matriz de registros
3. Manual de la calidad
4. Apéndices
5. Anexos
6. Formatos
7. Instructivos
8. Organigramas

6.2 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL SGEC

La interrelación de los procesos del SGEC está representada en el diagrama siguiente:





6.2.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Direccionamiento Institucional

Este proceso tiene como propósito gestionar las Instrucciones de la Administración Superior, los Acuerdos de Consejo Directivo y Acuerdos Administrativos de la Dirección Ejecutiva. Así mismo, comprende la emisión de opiniones técnicas del equipo asesor de la Dirección y Subdirección Ejecutiva del Centro Nacional de Registros.

Planeamiento Estratégico y Operativo

Desarrollar todas las actividades necesarias para elaborar el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, asegurando la integración de los objetivos de la calidad con los objetivos institucionales. Asimismo comprende el seguimiento y evaluación de los planes estratégico y operativo hasta el cierre del ciclo que normalmente coincide con el cambio de gobierno.

Gestión de Negocios

Comprende el diseño, planificación, desarrollo, implementación y supervisión de nuevas alternativas de negocios y de proyecto de desarrollo, para la generación de ingresos que contribuyan al fortalecimiento financiero de la institución, todo ello enmarcado dentro de las atribuciones del CNR.

Auditoría

Comprende las auditorías de control interno y auditorías internas de la Calidad.

Gestión de Comunicaciones

Coordinar, administrar, gestionar, promover y generar los procesos de comunicación de la institución que permitan el posicionamiento de la imagen institucional, la divulgación de los servicios, entre otros, mediante mecanismos de difusión impresos, digitales, medios de comunicación colectiva, etc.



6.2.2 PROCESOS MISIONALES

Registro Mercantil

El Proceso Mercantil se desarrolla en el Registro de Comercio, oficina administrativa dependiente del Centro Nacional de Registros, con el objeto de inscribir Matrículas de Comercio, locales, agencias o sucursales, así como actos y contratos mercantiles y los documentos sujetos por la ley a esta formalidad. Así mismo, se depositan los Balances Generales, Estado de Resultados y Estado de Cambios en el Patrimonio, acompañados del dictamen del auditor y sus respectivos anexos.

Registro de Garantías Mobiliarias

El Registro de Garantías Mobiliarias es parte del Centro Nacional de Registros y tiene por objeto Inscribir y Publicitar en formato electrónico los formularios de inscripción de la constitución, modificación, prórroga, extinción y ejecución de garantías mobiliarias para efectos contra terceros.

Registro de la Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual se refiere a las creaciones de la mente: invenciones, obras literarias y artísticas, así como signos, nombres y figuras utilizados en el comercio. Los derechos de propiedad intelectual permiten al creador o al titular de una patente, marca o derecho de autor, beneficiarse de su obra o inversión. Estos derechos figuran en el Artículo 27 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, donde se establece el derecho a beneficiarse de la protección de los intereses morales y materiales resultantes de la autoría de toda producción científica, literaria o artística. Derechos reconocidos por Constitución de la República de El Salvador en su Art. 103, donde se reconoce y garantiza el derecho a la propiedad privada en función social. Asimismo se reconoce el derecho a la propiedad intelectual y artística, por el tiempo y en la forma determinados por la ley. El Registro de la Propiedad Intelectual es la entidad administrativa, responsable de administrar los derechos sobre la propiedad intelectual

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

en materia de signos distintivos, patentes y derechos de autor, aplicando el marco normativo nacional e internacional, para brindar seguridad jurídica sobre los mismos, permitiendo que se conviertan en una herramienta jurídica que contribuya al desarrollo económico y social del país.

Registro Inmobiliario

El objeto del Proceso de Registro Inmobiliario es la inscripción de instrumentos presentados en las doce oficinas de Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas a nivel nacional, relacionados con compraventas, hipotecas, anotaciones preventivas, emisión de certificaciones, constancias e informes a cualquier persona natural o jurídica que lo requiera, así como a las diversas instituciones del estado.

Generación de Registros Geográficos

La Generación de Registros Geográficos se realiza en el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN), dependencia del Centro Nacional de Registros. que tiene a su cargo las investigaciones y estudios geográficos que comprende la generación de mapas cartográficos y catastrales, siendo la responsable de mantener actualizada la información de los productos geo cartográficos, plasmados en mapas, planos y textos e información de las propiedades, previo a las inscripción del Registro Inmobiliario, de acuerdo a las normas establecidas y basándose en la demanda de los usuarios.

La labor cartográfica de mapas a diferentes escalas abarca actividades desde la toma de fotografías aéreas, como insumo básico, hasta la edición de mapas. Actualmente, cuenta con adelantos en la tecnología para que la producción se ejecute utilizando técnicas y equipo computacional, que reduzca los tiempos de producción y para que la variedad de los productos generados sea mayor.

En el ámbito catastral abarca desde establecer lineamientos y directrices para la ejecución de los procesos técnicos y administrativos de la gestión catastral, así como servir de enlace con entidades

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

gubernamentales y representantes de organismos internacionales relacionados con el proceso de administración de tierras que asegure el tráfico inmobiliario y la valoración de los recursos naturales.

Vinculación Registro - Catastro

Consiste en asociar la o las inscripciones del inmueble con las parcelas correspondientes, se realiza mediante el análisis del documento que ampara el derecho de dominio y la información catastral; verificando de acuerdo a los elementos definidos y a efecto de tener certeza inequívoca que los datos contenidos en la base de datos del Catastro (Geo ficha) y la base de datos del Registro de Propiedad (Matriculas y/o inscripciones) correspondan a la parcela en estudio.

6.2.3 PROCESOS DE APOYO

Gestión del Talento Humano

Es la función dedicada a la provisión, vinculación, conservación, mantenimiento y desarrollo de los empleados y funcionarios, quienes constituyen el principal activo de la Institución, con la finalidad de lograr su colaboración eficaz, para alcanzar los objetivos de calidad y productividad institucional, logrando así el fortalecimiento del ambiente laboral; ejerciendo ésta además, la administración de las relaciones labores, que permita a los empleados finalizar su permanencia en la institución a través de una desvinculación favorable.

Gestión de las Adquisiciones

Conjunto de actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones, las cuales son ejecutadas por los diversos actores involucrados al interior de la institución, para satisfacer sus necesidades cumpliendo las normas legales que regulan las adquisiciones y contrataciones del sector público, buscando el mínimo costo, con la calidad adecuada y en el momento oportuno. El objetivo de la Contratación es establecer legalmente en un documento (Contrato u Orden de Compra, dependiendo del monto del proceso, si se trata de Obras, Consultorías o



Centro Nacional de Registros
Manual del Sistema de Gestión
Estratégica y de la Calidad

Código: MI0201

Versión: 1

Suministros de Bienes o Servicios, respectivamente), los derechos y obligaciones de las partes intervinientes (Contratante y contratista) a efecto de asegurar las condiciones necesarias para la entrega en tiempo y forma del objeto contractual. Entiéndase como Contrato la convención o acuerdo en virtud de la cual la institución contratante y el contratista, se obligan a dar, hacer o no hacer alguna cosa, estableciendo por lo tanto los derechos y obligaciones nacidas a través de la adjudicación de una obra, el suministro de un bien o un servicio, pudiendo ser de obra pública, suministro, consultoría, concesión y arrendamiento de bienes muebles; y que se formaliza a través de un documento privado, documento privado autenticado o Escritura Pública. Orden de Compra: Documento que emite el Contratista para pedir mercaderías al oferente, indicando cantidad, detalle, precio, condiciones de pago, entre otros. Los tipos de contratación regulados por la LACAP son: Orden de compra por Libre Gestión, por Orden de Compra y contratación Directa o por Licitaciones.

Gestión Financiera

Administrar eficiente y transparentemente los recursos financieros del CNR, que incluye las actividades relacionadas a las áreas de presupuesto, tesorería y contabilidad concernientes a los ingresos y egresos en apoyo al desempeño institucional.

Administración de Bienes, Servicios y Suministros

Planificar, organizar, ejecutar y controlar los bienes, servicios y suministros que requiere la institución para su funcionamiento. Asimismo el descargo de los bienes obsoletos o en desuso de la Institución. Los bienes que se administran son: Muebles, inmuebles, vehículos. Los servicios que se administran son: Mantenimiento de vehículos, fumigación, recolección de desechos sólidos, trámite de pago de servicios básicos e impuestos, arrendamiento de equipos multifuncionales, limpieza y pólizas de seguro de bienes. Los suministros que se administran son: Productos alimenticios, agua envasada, combustible y lubricante, baterías y llantas para vehículos, papelería y artículos de oficina, materiales de limpieza, tintas, tóner, cabezales, CD y DVD.

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

Gestión de Infraestructura y su Equipamiento

Ejecutar proyectos de infraestructura acordes a la política de crecimiento institucional y demanda de los servicios, así como mantener en buenas condiciones las edificaciones del CNR a nivel nacional.

Gestión de la Cooperación

Su función es gestionar recursos financieros y técnicos de cooperación oficial, privada, nacional e internacional para apoyar los proyectos estratégicos que la institución ha definido para cumplir las metas en cobertura, calidad y eficiencia.

Gestión Jurídica

La gestión Jurídica tiene su origen a través de varias fuentes: a) La interna: acá comprende desde el Consejo Directivo, la Dirección Ejecutiva y cualquier otra jefatura o gerencia de primer nivel; b) La externa: por demandas presentadas contra el CNR o de este, en contra de terceros. Tanto "a" y "b" conlleva brindar asesoría jurídica, ejecutar diligencias administrativas, representar ante autoridades administrativas y judiciales a la institución.

Gestión de Información Pública

Es el proceso que soporta la Implementación de la Ley de acceso a la información pública LAIP y su Reglamento (RELAIP) en el CNR. El responsable de su operación y funcionamiento óptimo es el Oficial de Información.

Gestión Documental

Administrar la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos analógicos y electrónicos de la institución con el fin de lograr una mayor eficacia y economía en la administración del flujo de los documentos.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR CNR Centro Nacional de Registros</p>	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
--	--	---

Gestión de Seguridad de la Información, Bienes y de las Personas.

Garantizar la integridad física de los empleados proporcionando las condiciones necesarias de seguridad y salud ocupacional en su ambiente de trabajo, custodiar los bienes y establecer medidas para proteger los activos de la información contra el acceso no autorizado, mediante la aplicación de procesos sistemáticos de prevención, protección, control y auxilio de emergencia ante elementos de riesgo que amenacen la seguridad y la tranquilidad dentro de las instalaciones.

Gestión de Atención al Usuario

Conjunto de actividades interrelacionadas que permiten responder satisfactoriamente a las necesidades del usuario.

Gestión de Quejas, Avisos, Denuncias y Sugerencias

Proceso y procedimiento uniforme en la prevención, atención de actos de indicios de corrupción; así como, la mejora y fortalecimiento en la gestión Institucional. El responsable de su operación y funcionamiento óptimo es el Oficial de Información.

7. MATRIZ DE CORRELACIÓN DE REQUISITOS Y PROCESOS

El SGEN está certificado con base a la norma ISO 9001:2015 desde noviembre de 2016. La aplicación de los requisitos a cada uno de los procesos se muestra en la matriz siguiente:

NUMERAL	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD																				
		ESTRATÉGICOS				MISIONALES					APOYO											
		DI	PEO	GN	GC	RM	RGM	RPI	RI	GRG	GTH	GTI	GA	GF	ABSS	GIE	GCOOP	GIP	GD	GSIBP	GAU	GQADS
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN																					
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	X	X																			
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	LIDERAZGO																					
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO																					
5.1.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.2	Enfoque al cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2	POLÍTICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	PLANIFICACIÓN																					
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	APOYO																					
7.1	RECURSOS																					
7.1.1	Generalidades	X																				
7.1.2	Personas	X								X												
7.1.3	Infraestructura										X				X							
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos					X	X	X	X	X					X							
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.5.1	Generalidades																					
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones					X	X	X	X	X												
7.1.6	Conocimientos de la organización	X	X	X		X	X	X	X	X	X							X				

NUMERAL	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD																				
		ESTRATÉGICOS				MISIONALES				APOYO												
		DI	PEO	GN	GC	RM	RGM	RPI	RI	GRG	GTH	GTI	GA	GF	ABSS	GIE	GCOOP	GIP	GD	GSIBP	GAU	GOADS
7.2	COMPETENCIA					X	X	X	X	X	X											
7.3	TOMA DE CONCIENCIA					X	X	X	X	X	X											
7.4	COMUNICACIÓN	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA																					
7.5.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.2	Creación y actualización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	Control de la información documentada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	OPERACIÓN																					
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS																					
8.2.1	Comunicación con el cliente					X	X	X	X	X												
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios					X	X	X	X	X												
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios					X	X	X	X	X												
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios					X	X	X	X	X												
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	NO APLICA AL SGEC																				
8.3.1	Generalidades																					
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo																					
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo																					
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo																					
8.3.5	Salidas de diseño y desarrollo																					
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo																					
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE																					
8.4.1	Generalidades		X								X	X	X									
8.4.2	Tipo y alcance del control		X								X	X	X									
8.4.3	Información para los proveedores externos		X								X	X	X									

NUMERAL	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD																				
		ESTRATÉGICOS				MISIONALES					APOYO											
		DI	PEO	GN	GC	RM	RGM	RPI	RI	GRG	GTH	GTI	GA	GF	ABSS	GIE	GCOOP	GIP	GD	GSIBP	GAU	GQADS
8.5	PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					X	X	X	X	X												
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.					X	X	X	X	X	X	X	X			X						
8.5.4	Preservación																					
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega																					
8.5.6	Control de cambios.																					
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					X	X	X	X	X												
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		X			X	X	X	X	X												
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO																					
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN																					
9.1.1	Generalidades		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2	Satisfacción del cliente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.3	Análisis y evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2	AUDITORIA INTERNA	X	X																			
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN																					
9.3.1	Generalidades	X	X																			
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	X	X																			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	X	X																			
10	MEJORA																					
10.1	GENERALIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3	MEJORA CONTINUA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	--	---

8. APÉNDICES

Los apéndices listados a continuación, hacen parte del cuerpo del Manual y pueden consultarse en la documentación controlada del SGEC en la INTRANET del CNR:

- A. Manual de Procesos y Procedimientos
- B. Procedimientos obligatorios
- C. Manual de Descripción de Puestos y Cargos
- D. Planes de Calidad
- E. Programa Anual de Auditorías
- F. Guía para el Funcionamiento de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad
- G. Políticas de Gestión
- H. Objetivos de la Calidad
- I. Términos y definiciones del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad
- J. Matriz de Auditores Internos de la Calidad
- K. Mapas de Riesgos
- L. Matriz de Oportunidades
- LL. Plan de Comunicación por Procesos Sustantivos y de Apoyo
- M. Alcance del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad
- N. Manuales internos
- Ñ. Programa Anual de Medición de la Satisfacción al Usuario y Usuaría 2018
- O. Partes interesadas



9. ANEXOS, FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ORGANIGRAMAS

Los anexos, formatos, instructivos y organigramas son información documentada que complementa el Manual, la cual está incorporada en la Documentación del SGEC de la INTRANET del CNR. Para efectos ilustrativos, se copia una imagen de la primera página de cada uno de los apartados de dicha documentación:

ANEXOS

ANEXOS Archivos Disponibles
1 Marco Legal - Registro de la Propiedad Intelectual
3 Marco Legal - Registro de Comercio
4 Términos y Definiciones de la Propiedad Intelectual
5 Términos y Definiciones del Registro de Comercio
6 Servicios de la Propiedad Intelectual
7 Servicios del Registro de Comercio
8 Marco Legal del Registro Inmobiliario
9 Términos y Definiciones del Registro Inmobiliario
10 Términos y Definiciones del Proceso Geográfico y Cartográfico
11 Marco Legal del Proceso Geográfico y Cartográfico
12 Servicios del Registro Inmobiliario
13 Servicios del Proceso Generación de Registros Geográficos
15 Términos y Definiciones de Compras UACI
16 Marco legal del Proceso de UACI
17 Términos y Definiciones del Proceso de Infraestructura y Mantenimiento
18 Marco Legal del Proceso de Infraestructura y Mantenimiento



FORMATOS

Control de Formatos por Proceso

F0155 Acta de Recepcion del Servicio

F0156 Control de Fumigaciones

Proceso de Registro de la Propiedad Intelectual

Proceso Registro Mercantil

Proceso del Registro Inmobiliario

Proceso Generación de Registros Geográficos

Proceso Gestión de la Infraestructura y su equipamiento

Proceso Gestión de Tecnología de la Información

Proceso Gestión de las Adquisiciones

Proceso de Gestión del Talento Humano



Centro Nacional de Registros
Manual del Sistema de Gestión
Estratégica y de la Calidad

Código: MI0201

Versión: 1

INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVOS | Archivos Disponibles

I301- Instructivo Uso, control y resguardo papel seguridad

I402 Instructivo Procedimiento Recepción Ubicación y Ventas

I403- Instructivo Productos Catastrales

I404- Instructivo Servicios Catastrales

I405- Manual de Impresión de Ubicaciones Catastrales

I407- Instructivo Ubicación Catastrales y Consulta de Datos

I408- Instructivo para Mantenimiento Catastral Utilizando Siryc - Geo

I410- Instructivo Procedimiento Revisión de Proyectos

I412- Instructivo de Llenado de Ficha Catastral

I414- Instructivo Procedimiento Verificación e Investigación de Linderos

I417- Instructivo Procedimiento de Vinculación Catastral

I418- Manual Ventanilla Interna

I421- Instructivo de Notificaciones de Resultados Catastrales

I427 Instructivo de Impugnación

I428 Procedimiento de Validación gráfica y Alfanumérica

I429 Procedimiento de Solicitudes de Inspección de Campo

	<p>Centro Nacional de Registros</p> <p>Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad</p>	<p>Código: MI0201</p> <p>Versión: 1</p>
---	---	---

ORGANIGRAMAS

ORGANIGRAMAS | Archivos Disponibles

▣OR02- Organigrama de Procesos Horizontal

Organigramas del CNR