

Solicitud de información oficiosa: 20 de noviembre de 2018.

1. Administración del sistema de gestión de calidad o competitividad del CNR.

El CNR posee un Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC) que se administra a través de una Estructura de la Calidad, la cual está compuesta por el Representante de la Dirección para el SGEC, quien es nombrado por Acuerdo de la Dirección Ejecutiva, y en la actualidad es el Gerente de Planificación, además por el Consejo de la Calidad, Comisión de la Calidad, Comités de la Calidad por procesos y oficinas departamentales (sedes) y equipos de mejora.

Los miembros de la Comisión de la Calidad son los líderes de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo, quienes tienen bajo su responsabilidad la administración de este sistema.

2. Descripción del funcionamiento del sistema de gestión de calidad o competitividad del CNR.

El Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC) está conformado por 25 procesos, 24 documentados con la técnica IDEF0 (mapeados), siguiendo lineamientos del gobierno central, y uno en proceso de documentación.

De los 24 procesos, 14 hacen parte del alcance de la certificación ISO 9001:2015 y son evaluados a través de auditorías internas y externas de calidad. El organismo certificador externo es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

La red de procesos está conformada por los procesos sustantivos, es decir, Registro Mercantil, Registro de la Propiedad Intelectual, Registro Inmobiliario, Generación de Registros Geográficos y Registro de Garantías Mobiliarias, los cuáles interactúan con los procesos estratégicos y procesos de apoyo.

El SGEC funciona con base al ciclo de la mejora continua: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). Cada uno de los procesos cuenta con un Manual del Proceso, Matriz de Partes interesadas, Ficha de Proceso, Matriz de Riesgos y Matriz de Oportunidades. En la Estructura de la Calidad, todos los procesos realizan análisis de datos y toman acciones correctivas, preventivas y de mejora. El análisis queda documentado en Actas de Reuniones y las acciones tomadas en el Sistema de Registros Obligatorios. Además del seguimiento que se realiza en la estructura, también pueden conformarse equipos de mejora, los cuales están conformados por personal clave de los procesos y se crean para analizar problemas crónicos que requieren una solución integral.

Para una mejor comprensión se muestra la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad en el gráfico siguiente:

3.



el sistema de gestión de calidad o competitividad del CNR. Si no posee Diseño gráfico, enlistar los elementos que se utilizaron en el sistema de gestión de calidad o competitividad.

El Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC) está representado gráficamente



de la manera siguiente:

4. Proceso de certificación y acreditación del Sistema de Gestión de la Calidad del CNR, con la Norma ISO 9001 versión 2015 por ICONTEC. Puntualmente un listado de actividades con los responsables que intervinieron en dicho proceso.

El Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC) se encuentra certificado desde mayo de 2004 con la norma ISO 9001:2000, comprendiendo en ese momento a los procesos de Registro Mercantil y Registro de la Propiedad Intelectual. Posteriormente fueron incorporados al alcance de la certificación los procesos de Registro Inmobiliario y Generación de Registros Geográficos (14 oficinas departamentales) y el Registro de Garantías Mobiliarias.

En noviembre de 2016 se logró la renovación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, siendo la 2ª. Institución a nivel de la administración pública en lograrlo. Los pasos para la certificación fueron los siguientes:

- *Pre auditoría de certificación.* Antes de someter el SGEC a la renovación de la certificación ISO 9001:2015, el CNR contrató una auditoría con el ICONTEC para identificar los puntos débiles del SGEC, con base a los cambios de dicha norma. Con base al informe final se procedió a detectar las áreas de mejora del sistema.
- *Diagnóstico.* El equipo de facilitadores de la Gerencia de Planificación procedió a realizar un análisis de brechas de los requisitos del sistema con respecto a la nueva versión de la norma, con objeto de identificar los puntos débiles e implementar los cambios en dicha norma.
- *Implementación de cambios ISO 9001:2015.* Se hizo una implementación en todos los procesos del SGEC de los cambios, tales como: Análisis del contexto, comprensión de los requisitos de las partes interesadas pertinentes al sistema, análisis de riesgos y oportunidades, entre otros. Como resultado del análisis, se elaboraron fichas de procesos, en donde se describen las entradas, actividades y salidas, haciendo una caracterización del mismo, a través de variables e indicadores de control, así como la definición de los recursos del proceso.
- *Auditoría Interna de la Calidad.* Se procedió a evaluar el SGEC, a través de la auditoría, haciendo énfasis en los cambios de la norma, a los fines de identificar las acciones correspondientes.
- *Acciones correctivas, preventivas y de mejora.* Con base a los hallazgos de auditoría se procedió a tomar las acciones de mejora tendientes a cerrar las brechas y fortalecer la implementación de la norma ISO 9001:2015.
- *Revisión por la Dirección.* El Consejo de la Calidad llevó a cabo la revisión del desempeño del sistema, con objeto de establecer la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo, a fin de tomar la decisión de someterlo a la evaluación de la conformidad del organismo certificador.
- *Auditoría Externa de Calidad.* Una vez tomadas las acciones de mejora, se procedió a elaborar los términos de referencia para la contratación del organismo certificador, siendo el ICONTEC el encargado de hacer dicha auditoría, la cual fue superada exitosamente, obteniendo la renovación la certificación ISO 9001:2015.

Adicionalmente a la certificación ISO 9001:2015, el SGEC está respaldado por la acreditación de IQnet, entidad que avala los certificados de conformidad extendidos por el ICONTEC.

Todo el proceso de certificación es liderado por el Representante de la Dirección y Gerente de Planificación, contando con la participación directa de los líderes de procesos (Comisionados de la Calidad) y personal clave de los mismos. La revisión por la dirección le compete al Consejo de la Calidad, instancia en la que están representados el Director Ejecutivo, Subdirectora Ejecutiva, asesores de la Dirección Ejecutiva y el Gerente de Planificación, en su calidad de Representante de la Dirección para el SGEC.