



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

## GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

CÓDIGO: MI0201

VERSIÓN: 04

**SAN SALVADOR, ABRIL DE 2021**

## Estructura del manual

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Antecedentes .....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 Del Centro Nacional de Registros (CNR) .....                      | 3         |
| 1.2 Del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC).....    | 4         |
| <b>2. Objetivo del manual.....</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>3. Alcance del SGEC .....</b>                                      | <b>7</b>  |
| <b>4. Marco filosófico del CNR .....</b>                              | <b>9</b>  |
| 4.1 Visión .....  | 9         |
| 4.2 Misión.....   | 9         |
| 4.3 Valores .....   | 9         |
| <b>5. Política de Calidad.....</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>6. Objetivos Estratégicos y de la Calidad.....</b>                 | <b>10</b> |
| <b>7. Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad.....</b> | <b>11</b> |
| <b>8. Red de procesos del Centro Nacional de Registros.....</b>       | <b>12</b> |
| 8.1 Procesos estratégicos .....                                       | 13        |
| 8.2 Procesos misionales.....  | 13        |
| 8.3 Procesos de apoyo.....  | 15        |
| <b>9. Documentación del SGEC .....</b>                                | <b>17</b> |
| <b>10. Matriz de correlación de requisitos y procesos.....</b>        | <b>17</b> |
| <b>11. Aprobación del manual.....</b>                                 | <b>20</b> |

## 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 Raíz e Hipotecas, Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, Registro de Comercio, Registro de la Propiedad Intelectual y Registro de Garantías Mobiliarias.

**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 las inscripciones del Registro, en virtud al principio de la publicidad registral, se presume que los instrumentos registrados reflejan los derechos tal y como aparecen consignados en las inscripciones; es a través de ese Principio Registral, que se regula el tráfico que se desarrolla sobre la propiedad inmobiliaria.

**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.

**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 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.

**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.

## **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 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, logrando desde el año 2004 la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad, en el siguiente orden:

| <b>PERIODO</b> | <b>LOGRO</b>   | <b>ORGANISMO CERTIFICADOR</b> |
|----------------|--|-------------------------------|
| Marzo 2004     | Se certificaron los procesos del Registro de la Propiedad Intelectual y del Registro de Mercantil, bajo la norma internacional ISO 9001:2000.  | LSQA<br>LATU SISTEMAS         |
| Año 2005       | Se realizó la correspondiente auditoría de seguimiento (mantenimiento al SGEC).  | LSQA<br>LATU SISTEMAS         |
| Año 2006       | Se realizó la correspondiente auditoría de seguimiento (mantenimiento al SGEC).<br><br>Se amplió el alcance con la certificación del proceso del Registro Inmobiliario, en las oficinas de San Salvador y Santa Ana. En ese mismo período, 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.   | LSQA<br>LATU SISTEMAS         |
| Año 2007       | Se obtuvo la renovación de la certificación del SGC, en los procesos de Registro de la Propiedad Intelectual, Registro de Mercantil, 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.   | LSQA<br>LATU SISTEMAS         |
| Año 2008       | Se llevó a cabo 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.   | LSQA<br>LATU SISTEMAS         |
| Año 2009       | Se realizó la segunda auditoría de seguimiento al ciclo de certificación que inició en el 2007. En este mismo período se amplió el alcance del SGC a los procesos de Registro Inmobiliario y Geográfico Cartográfico (Mantenimiento Catastral) en la oficina de Ahuachapán. Se destaca que el informe de auditoría de seguimiento, hizo mención a que el SGEC, había iniciado su avance hacia el cumplimiento de requisitos de la nueva de la norma internacional ISO 9001:2008. | LSQA<br>LATU SISTEMAS         |
| Año 2010       | En este año se 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 Mercantil, Registro  | ICONTEC                       |

| PERIODO  | LOGRO  | ORGANISMO CERTIFICADOR |
|----------|--|------------------------|
|          | Inmobiliario en las oficinas de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán y Proceso Geográfico y Cartográfico (Subproceso de Mantenimiento Catastral) en las oficinas San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.   |                        |
| Año 2011 | Se 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).   | ICONTEC                |
| Año 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.  | ICONTEC                |
| Año 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.  | ICONTEC                |
| Año 2014 | Se realizó la correspondiente auditoría de seguimiento (mantenimiento al SGC).   | ICONTEC                |
| Año 2015 | Se realizó la correspondiente auditoría de seguimiento (mantenimiento al SGC).<br><br>En este mismo año, la Administración Superior del CNR consideró oportuno que la Planificación Estratégica esté vinculada con el Sistema de Gestión de la Calidad, sobre esa base la nueva Administración del CNR denomina a este sistema como <b>“Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad - SGEC”</b> .   | ICONTEC                |
| Año 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 | ICONTEC                |

| PERIODO  | LOGRO  | ORGANISMO CERTIFICADOR |
|----------|--|------------------------|
|          | Salvador y proceso Registro Mercantil en las oficinas del departamento de San Miguel y Santa Ana.  |                        |
| Año 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. | ICONTEC                |
| Año 2018 | Se realizó la correspondiente auditoría de seguimiento (mantenimiento al SGEC).  |                        |
| Año 2019 | Se obtuvo la renovación del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad bajo, la Norma Internacional ISO 9001:2015.   | ICONTEC                |
| Año 2020 | En el mes de diciembre 2020 se obtuvo la renovación del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad bajo, la Norma Internacional ISO 9001:2015.             | AENOR                  |

## 2. Objetivo del manual

Contar con un instrumento que regule y oriente el quehacer del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC), proporcionando los mecanismos y pautas necesarias para la operación y control eficaz del mismo, con base a la Norma 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 Estratégico y de la Calidad
2. Gestión de las Comunicaciones

### PROCESOS MISIONALES:

3. Registro Mercantil, con presencia en las oficinas de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.
4. Registro de Garantías Mobiliarias, con presencia en la oficina de San Salvador.
5. Registro de la Propiedad Intelectual, con presencia en la oficina de San Salvador.

6. 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.
7. Generación de Registros Geográficos. Comprende las siguientes fases:
  - ❖ Generar Información Geodésica,
  - ❖ Generar Información Fotogramétrica,
  - ❖ Generar Información Geográfica y
  - ❖ Actualizar información catastral.

Únicamente la cuarta 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 primeras tres fases se desarrollan solamente en las oficinas centrales de San Salvador.

#### **PROCESOS DE APOYO:**

8. Gestión del Talento Humano
9. Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información
10. Gestión de las Adquisiciones
11. Gestión Financiera
12. Administración de Bienes, Servicios y Suministros
13. Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento
14. Gestión de la Seguridad de los Bienes y de las Personas

#### **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. Marco filosófico del CNR

### 4.1 Visión

Estar cerca del ciudadano y facilitarle nuestros servicios registrales y catastrales.

### 4.2 Misión

Cuidar tus derechos registrales y catastrales, contribuyendo al desarrollo de El Salvador.

### 4.3 Valores

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>EXCELENCIA</b>    | Dar lo mejor de nosotros, buscando superar constantemente nuestras capacidades y rendimiento.                    |
| <b>EQUIDAD</b>       | Imparcialidad en el servicio al cliente, tratando a todas las personas por igual.                                |
| <b>TRANSPARENCIA</b> | Actitud y actuación pública que muestra, sin ocultar o silenciar, la realidad de los hechos.                     |
| <b>INNOVACIÓN</b>    | Actitud que busca crear o transformar nuestros productos y servicios para agregar valor y aportar a la sociedad. |

## 5. Política de Calidad

Brindar servicios registrales, geográficos y catastrales con innovación, eficiencia y calidad.

## 6. Objetivos Estratégicos y de la Calidad

Los objetivos estratégicos y de la calidad son definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 – 2024, y son desplegados en los procesos del SGEC, según detalle siguiente:

| Perspectiva    | Objetivos Estratégicos  | Indicadores  | Línea Base 2019 | Meta Quinquenio |
|----------------|---|--|-----------------|-----------------|
| USUARIOS       | 1.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades                  | 1.- Índice de satisfacción de los usuarios externos          | 86.0%           | 90%             |
|                |   | 2.- Número de quejas de los usuarios externos                | 450             | 250             |
| FINANCIERA     | 2.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos                           | 3.- Nivel de ejecución de la inversión                       | 75 %            | 85%             |
|                |   | 4.- Utilidad de la Operación                                 | 9.0%            | 11.5%           |
| PROCESOS       | 3.- Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante.                                      | 5.- Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta        | 75%             | 90%             |
|                |   | 6.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea.      | 0               | 15              |
|                |   | 7.- Índice de satisfacción de cliente interno                | 80%             | 90%             |
|                |   | 8.- Índice de actualización cartográfica                     | 69%             | 74%             |
| TALENTO HUMANO | 4.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente. | 9.- Índice del Clima Organizacional (Desempeño y Liderazgo)  | 50%             | 75%             |
|                |   | 10.- Índice de formación del talento humano                  | 70%             | 75%             |
|                |   | 11.- Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional | 90%             | 92.5%           |

**Nota:** Los objetivos e indicadores cuenta con la aprobación del Consejo Directivo: Acuerdo 03-CNR/2020 emitido en fecha 10 de enero de 2020 y Acuerdo No. 119-CNR/2020 del Consejo, emitido en fecha 14 de diciembre de 2020.

## 7. Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad

La Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad en el CNR, es la siguiente:



## 8. Red de procesos del Centro Nacional de Registros

La interrelación de los procesos que operan dentro del alcance del SGEC, se presenta en el diagrama siguiente:



El funcionamiento de los procesos se especifica en el manual del proceso, el cual entre otros elementos posee el diagrama que describe las diversas actividades y su caracterización.

## **Generalidades de los procesos**

### **8.1 Procesos estratégicos**

#### **Direccionamiento Estratégico y de la Calidad**

Establecer las actividades para realizar el ejercicio del direccionamiento estratégico y de la Calidad del CNR, considerando los objetivos definidos para el largo plazo, los cuales guían hacia la sostenibilidad y crecimiento de la institución, tomando en cuenta desde lo general (Plan Estratégico Institucional) a lo particular (Planes operativos anuales, procesos institucionales y proyectos), siendo el punto de partida la misión, hasta el cumplimiento total en el tiempo futuro de la visión establecida.

#### **Gestión de Comunicaciones**

Es el proceso responsable de 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.

### **8.2 Procesos misionales**

#### **Registro Inmobiliario**

El objeto del Proceso de Registro Inmobiliario es la inscripción de instrumentos presentados en las catorce 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 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.

### **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 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 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 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.

## **8.3 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 Tecnología y Seguridad de la Información.**

Asegurar la disponibilidad y funcionalidad de la infraestructura tecnológica y aplicaciones informáticas que son utilizadas por las unidades de negocio y de apoyo de toda la institución para la prestación de servicios a nivel nacional.

## **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 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.

### **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 Seguridad de los 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 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.

## **9. Documentación del SGEN**

La documentación del SGEN está disponible en la INTRANET del CNR y comprende la información documentada según detalle siguiente:

1. Listado de documentos
2. Matriz de registros
3. Manual del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad.
4. Apéndices
5. Anexos
6. Formatos
7. Instructivos
8. Protocolos

## **10. Matriz de correlación de requisitos y procesos**

Los requisitos aplicables a los procesos que operan en el alcance del SGEN se muestran en la matriz siguiente:

| NUMERAL  | REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015                                   | PROCESOS DEL SISTEMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
|----------|--|---|----|------------|-----|-----|----|-----|-------|------|----|----|------|-----|------|
|          |  | ESTRATÉGICOS  |    | MISIONALES |     |     |    |     | APOYO |      |    |    |      |     |      |
|          |  | DEC   | GC | RM         | RGM | RPI | RI | GRG | GTH   | GTSI | GA | GF | ABSS | GIE | GSBP |
| <b>4</b> | <b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>                                     |   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 4.1      | COMPRENDER LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO                               | 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    |
| 4.3      | DETERMINAR EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD             | x   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 4.4      | SISTEMA DE CALIDAD Y SUS PROCESOS                                      | x   | x  | x          | x   | x   | x  | x   | x     | x    | x  | x  | x    | x   | x    |
| <b>5</b> | <b>LIDERAZGO</b>   |   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 5.1      | LIDERAZGO Y COMPROMISO   |   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 5.1.1    | Generalidades  | 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    |
| 5.2      | POLITICA DE CALIDAD  | x   | x  | x          | x   | x   | x  | x   | x     | x    | x  | x  | x    | x   | x    |
| 5.3      | ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA                            | x   | x  | x          | x   | x   | x  | x   | x     | x    | x  | x  | x    | x   | x    |
| <b>6</b> | <b>PLANIFICACIÓN</b>   |   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 6.1      | ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES                          | 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    |
| 6.3      | PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS   | x   | x  | x          | x   | x   | x  | x   | x     | x    | x  | x  | x    | x   | x    |
| <b>7</b> | <b>APOYO</b>   |   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 7.1      | RECURSOS   |   |    |            |     |     |    |     |       |      |    |    |      |     |      |
| 7.1.1    | Generalidades  | x   |    |            |     |     |    |     | x     |      |    | x  | x    |     |      |
| 7.1.2    | Personas   | x   |    |            |     |     |    |     | x     |      |    |    |      |     |      |
| 7.1.3    | Infraestructura  | x   |    |            |     |     |    |     |       | x    |    |    |      | x   |      |
| 7.1.4    | Ambiente para la operación de los procesos                             |   |    | x          | x   | 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    |
| 7.1.5.1  | Generalidades  | x   |    |            |     |     |    |     |       |      |    | x  |      |     |      |
| 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    |    |    |      |     |      |
| 7.2      | COMPETENCIA  |   |    | x          | x   | x   | x  | x   | x     |      |    |    |      |     |      |
| 7.3      | TOMA DE CONCIENCIA   | x   | x  | x          | x   | x   | x  | x   | x     | x    | x  | x  | x    | x   | x    |
| 7.4      | COMUNICACIÓN   | 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    |
| 7.5.2    | Creación y actualización   | 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    |



## 11. Aprobación del manual

### **Elaboró:**

Douglas Omar Molina Palacios  
Subgerente de la Calidad  
Fecha: 29/04/2021

### **Aprobó:**

César Alberto Arriola Flores  
Gerente de Planificación  
Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad  
Fecha: 29/04/2021