	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD Manual del Proceso de Direccionamiento Institucional

Código:	PM01	**Versión:** 1 **Edición**: 14/12/2015
Elaboró:	Equipo Documentador: José Gerardo Liévano Chorro Gabriela María Cornejo Castillo Claudia Guadalupe Hernández Luna Delia Teresa Grande de Vásquez Ricardo Noel Soriano Aguilar	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado el:	16/10/2015	**Aprobado el:**	17/10/2015	**Revisado el:**	14/12/2015

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS - DIRECCION EJECUTIVA - SECRETARIA GENERAL - República de El Salvador, C.A.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS - GERENCIA DE PLANIFICACION - República de El Salvador, C.A.

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 8
6.0 Anexos 9

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS - DIRECTOR EJECUTIVO - EL SALVADOR, C.A.

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de gestionar las instrucciones de la Administración Superior y finaliza con la actividad de emitir opiniones técnicas.

3.0 Documentos aplicables

Acuerdo de Consejo Directivo, delegando al Director Ejecutivo las atribuciones consignadas en el Decreto Legislativo No. 462 del 05 de octubre de 1995.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
DI 1	**Asistente Administrativo**	**GESTIONAR LAS INSTRUCCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR** Procedimiento administrativo y técnico en el cual se tramitan las hojas de instrucciones emitidas por la Dirección Ejecutiva (DE) o Subdirección Ejecutiva, (SDE) dirigidas a las Direcciones, Gerencias y Jefaturas que conforman el CNR.
DI 1.1		ORGANIZAR SOLICITUD Las solicitudes presentadas se ingresan al sistema y se ordenan de acuerdo a la fecha de ingreso. Una vez ingresadas, para control de éstas, se emite una Hoja de Instrucción (HI) con su respectiva numeración.
DI 1.2		ESCANEAR Una vez ingresada la solicitud y asignado el número de HI, se procede a escanear cada uno de los folios que comprende el documento, con la finalidad de generar un respaldo.
DI 1.3	**Asistente Técnico**	ANALIZAR, PRIORIZAR Y SUGERIR Cada HI es analizada por el Asistente Técnico de la DE o SDE para luego priorizar la solicitud.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

DI 1.4	**Director o Subdirector Ejecutivo**	MARGINAR INSTRUCCIÓN La DE o SDE instruyen a la Unidad, Gerencia o Jefatura que a su criterio puede diligenciar la HI emitida.
DI 1.5	**Director, Gerente o Jefe de primer nivel**	PROCESAR INSTRUCCIÓN Marginada la instrucción, se escanea y se envía por el Sistema de Gestión de Documentos de Correspondencia (SGDC) a la unidad correspondiente.
DI 1.6	**Asistente Técnico**	MONITOREAR CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIÓN Es un mecanismo que permite tener control de la ejecución de las HI. Cada asistente de la DE o SDE monitorea determinada área, de acuerdo a los criterios siguientes: • Monitoreo de los Registros de Comercio, de la Propiedad Intelectual y de Garantías Mobiliarias. • Monitoreo de los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas y del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN). • Seguimiento de los acuerdos del Consejo Directivo (CD) por un Asistente de la SDE.
DI 2	**Asistente Administrativo**	**GESTIONAR LOS ACUERDOS** Procedimiento en que se somete a conocimiento, decisión e instrucción del Consejo Directivo, máxima autoridad del CNR, un tema Institucional.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

DI 2.1		GESTIONAR ACUERDOS DE CONSEJO DIRECTIVO Comprende la generación de acuerdos de CD, la comunicación a los involucrados y el seguimiento al cumplimiento de los mismos hasta su cierre.
DI 2.1.1		GENERAR ACUERDOS Se generan acuerdos en cada reunión de CD que se realizan dos veces cada mes de manera ordinaria y las veces que sea necesaria de forma extraordinaria.
DI 2.1.1.1	**Director, Gerente o Jefe de primer nivel**	PREPARAR PRESENTACIÓN Se elabora un informe y una presentación en Power Point, previa instrucción emanada de la Dirección Ejecutiva.
DI 2.1.1.2	**Secretario General**	PREPARAR AGENDA Para el Pre-Consejo se elabora un proyecto de agenda, mientras que para el Consejo se define la agenda definitiva.
DI 2.1.1.3	**Director o Subdirector Ejecutivo**	CONDUCIR PRE-CONSEJO Consiste en una preparación para la reunión de Consejo Directivo. Convoca la Dirección Ejecutiva con el propósito de analizar los puntos e identificar necesidad de ajustar los contenidos.
DI 2.1.1.4	**Director, Gerente o Jefe de primer nivel**	AJUSTAR CONTENIDOS Se atienden todas las observaciones emanadas del Pre Consejo.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

DI 2.1.1.5	**Director o Subdirector Ejecutivo**	CONDUCIR CONSEJO Se realiza previa recopilación de la información correspondiente a los antecedentes, la base legal, el enunciado de la solicitud al Consejo Directivo, el proyecto del acuerdo y los anexos a cada punto de la agenda.
DI 2.1.1.6	**Secretario General**	COMUNICAR ACUERDOS Se remite, a través de correo electrónico, un archivo en pdf conteniendo el acuerdo de Consejo Directivo. También se hace una remisión en copia dura.
DI 2.1.2		REALIZAR SEGUIMIENTO DE ACUERDOS Dado que los acuerdos de CD son de obligatorio cumplimiento se realiza monitoreo y seguimiento de los mismos.
DI 2.1.2.1	**Asistente Técnico de la Subdirección Ejecutiva**	MONITOREAR AVANCE Mecanismo diseñado para control en la ejecución de los acuerdos emitidos por el CD.
DI 2.1.2.2	**Asistente Técnico de la Subdirección Ejecutiva**	PREPARAR INFORME Documento que respalda el cumplimiento o no de los acuerdos. Este documento se presenta ante la Administración Superior.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

DI 2.1.2.3	**Asistente Técnico de la Subdirección Ejecutiva**	ALERTAR A PARTES INTERESADAS Prevención de plazos determinados para el diligenciamiento del acuerdo, por caducado o por caducar.
DI 2.1.2.4	**Asistente Técnico de la Subdirección Ejecutiva**	CERRAR ACUERDO Cumplido el acuerdo se cierra y se informa a la DE y unidad organizativa correspondiente.
DI 2.2		Consiste en validar y dar trámite a las peticiones y requerimientos de las Direcciones y Gerencia de Áreas, a fin de documentar las acciones administrativas autorizadas por la Dirección y Subdirección Ejecutiva.
DI 2.2.1	**Analista de Registro de Personal**	ELABORAR ACUERDO Es la emisión del acuerdo de Dirección Ejecutiva, sustentando legalmente las acciones administrativas a ser autorizadas por la Administración Superior.
DI 2.2.2	**Director de Desarrollo Humano y Administración** **Secretario General** **Subdirector Ejecutivo**	VALIDAR ACUERDO Consiste en la revisión y validación administrativa, jurídica y legal del contenido del acuerdo, por las instancias superiores: Dirección de Desarrollo Humano y Administración, Secretaría General o Subdirección Ejecutiva.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

DI 2.2.3	**Director Ejecutivo**	AUTORIZAR ACUERDO Es una de las atribuciones legales y administrativas de la Dirección y Subdirección Ejecutiva, con el objeto de mantener la buena administración y dirección de la institución, dejando plasmada la firma y sello correspondiente.
DI 2.2.4	**Encargado de Registro de Personal**	COMUNICAR ACUERDO Es la divulgación oficial del acuerdo administrativo autorizado por la Dirección o Subdirección Ejecutiva, a fin darle cumplimiento y observancia, además de contribuir con el control interno institucional.
DI 3	**Asesor de la Dirección Ejecutiva**	EMITIR OPINIONES TÉCNICAS La Administración Superior, cuando lo considera necesario, solicita asesoría institucional. Los asesores podrán, individualmente o en conjunto, emitir las opiniones que sean solicitadas por el Director o Subdirector Ejecutivo.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

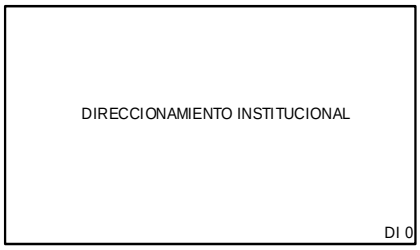
No aplica.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

Diagrama de Flujo del Proceso de Direccionamiento Institucional

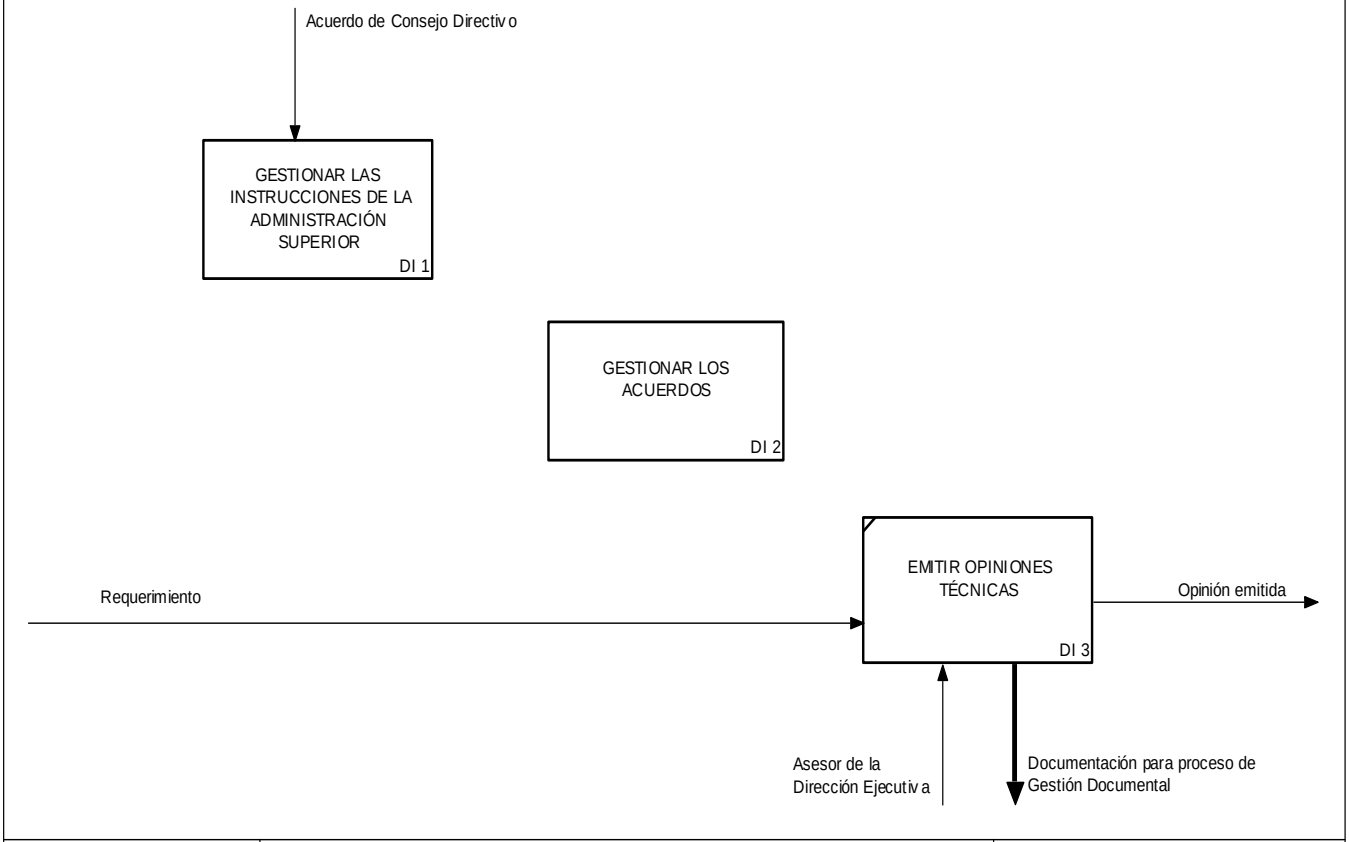
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 26/06/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	REV: 26/06/2015		DRAFT		TOP
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		



NODE:	TITLE:	NUMBER:
DI -0	DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	

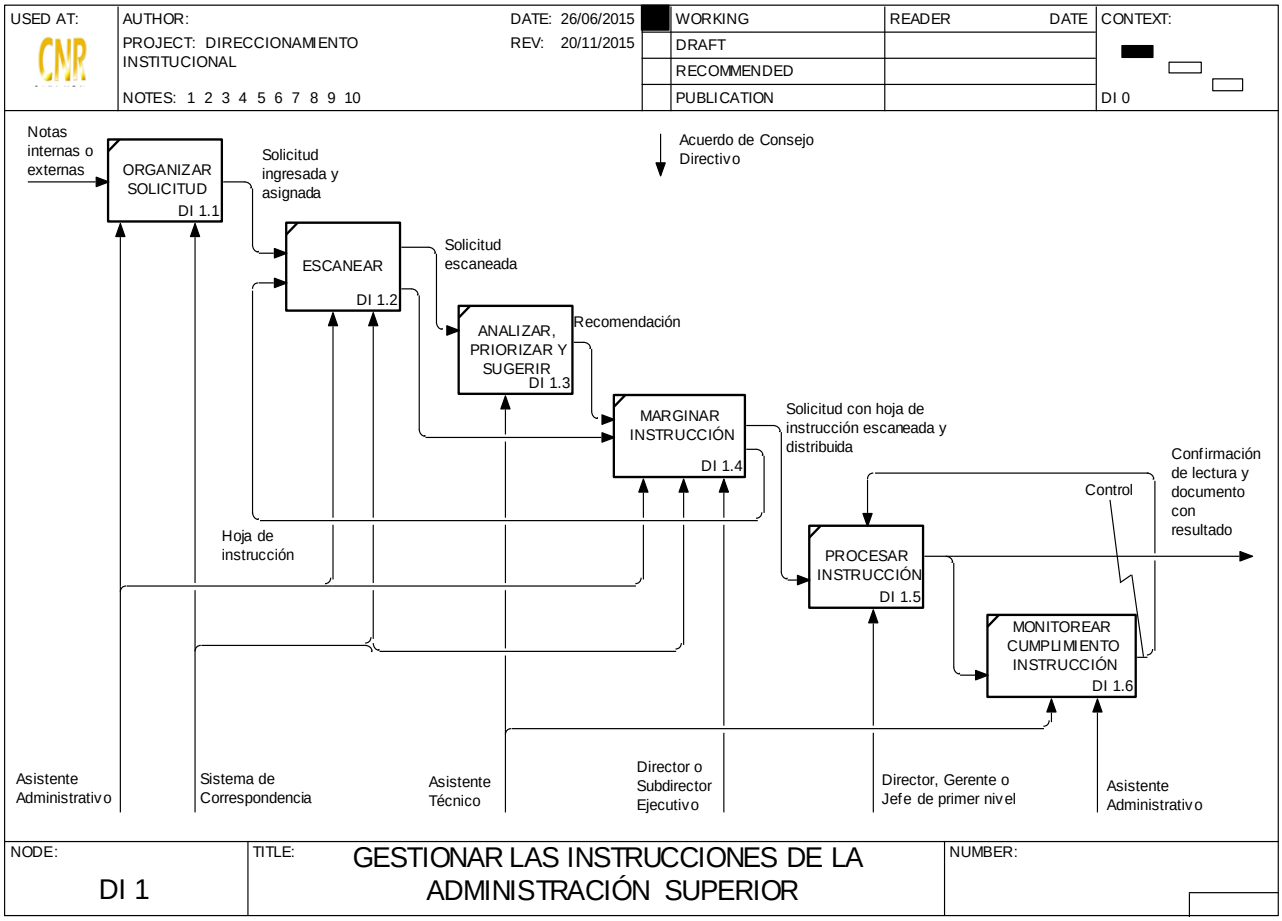
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 26/06/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	REV: 20/11/2015		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		DI -0



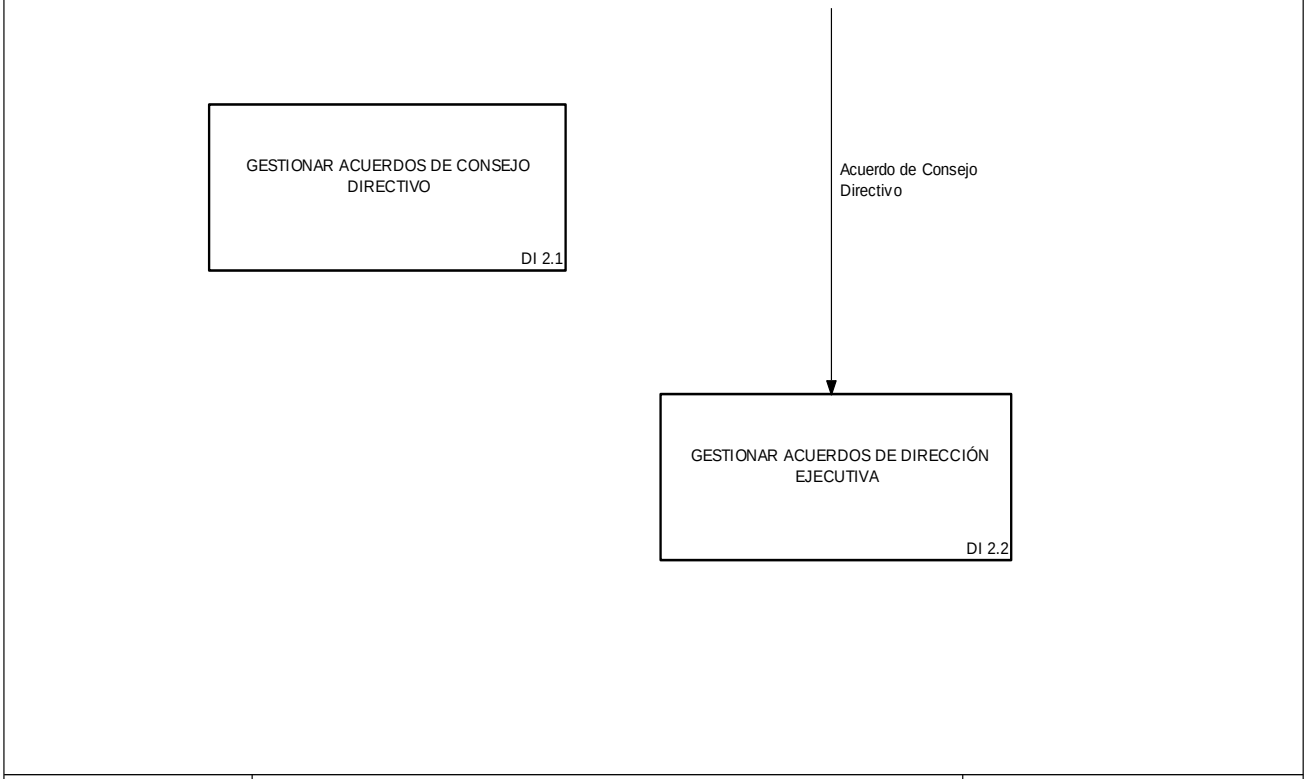
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DI 0	DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 26/06/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	REV: 09/11/2015		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		DI 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
DI 2	GESTIONAR LOS ACUERDOS	

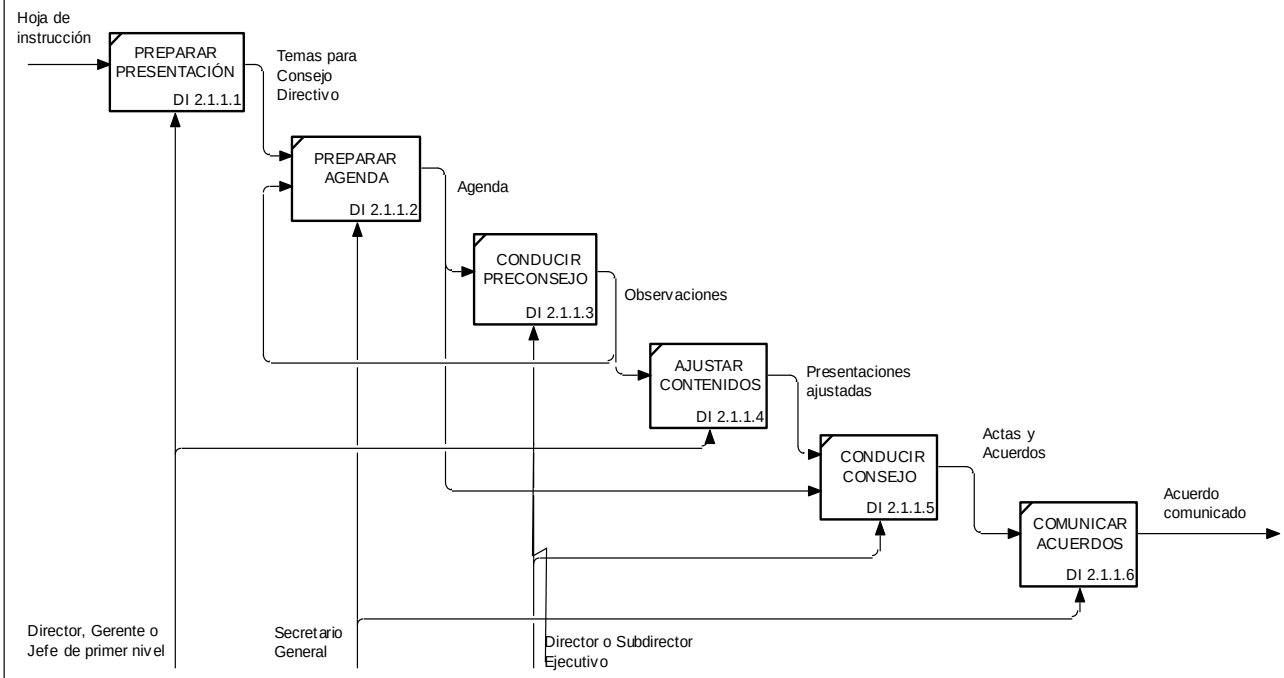
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 26/06/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	REV: 20/11/2015	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DI 2

NODE:	TITLE:	NUMBER:
DI 2.1	GESTIONAR ACUERDOS DE CONSEJO DIRECTIVO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

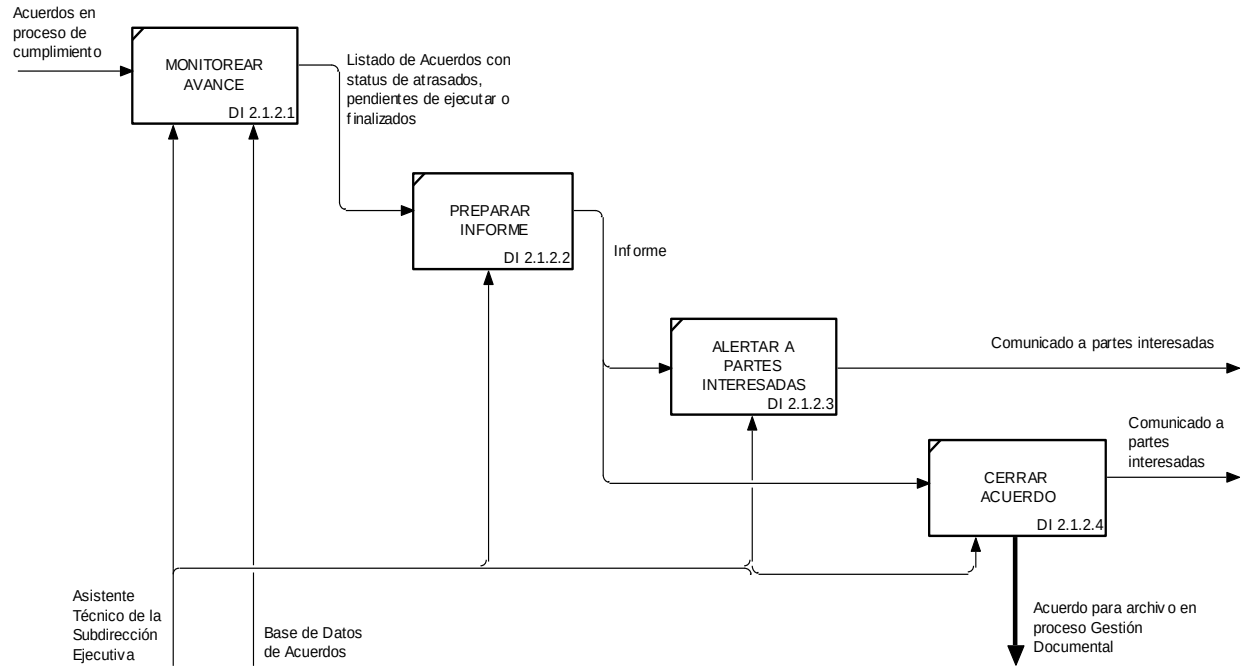
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 26/06/2015		WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	REV: 20/11/2015		DRAFT			
				RECOMMENDED			
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION			DI 2.1



NODE:	TITLE:	NUMBER:
DI 2.1.1	GENERAR ACUERDOS	

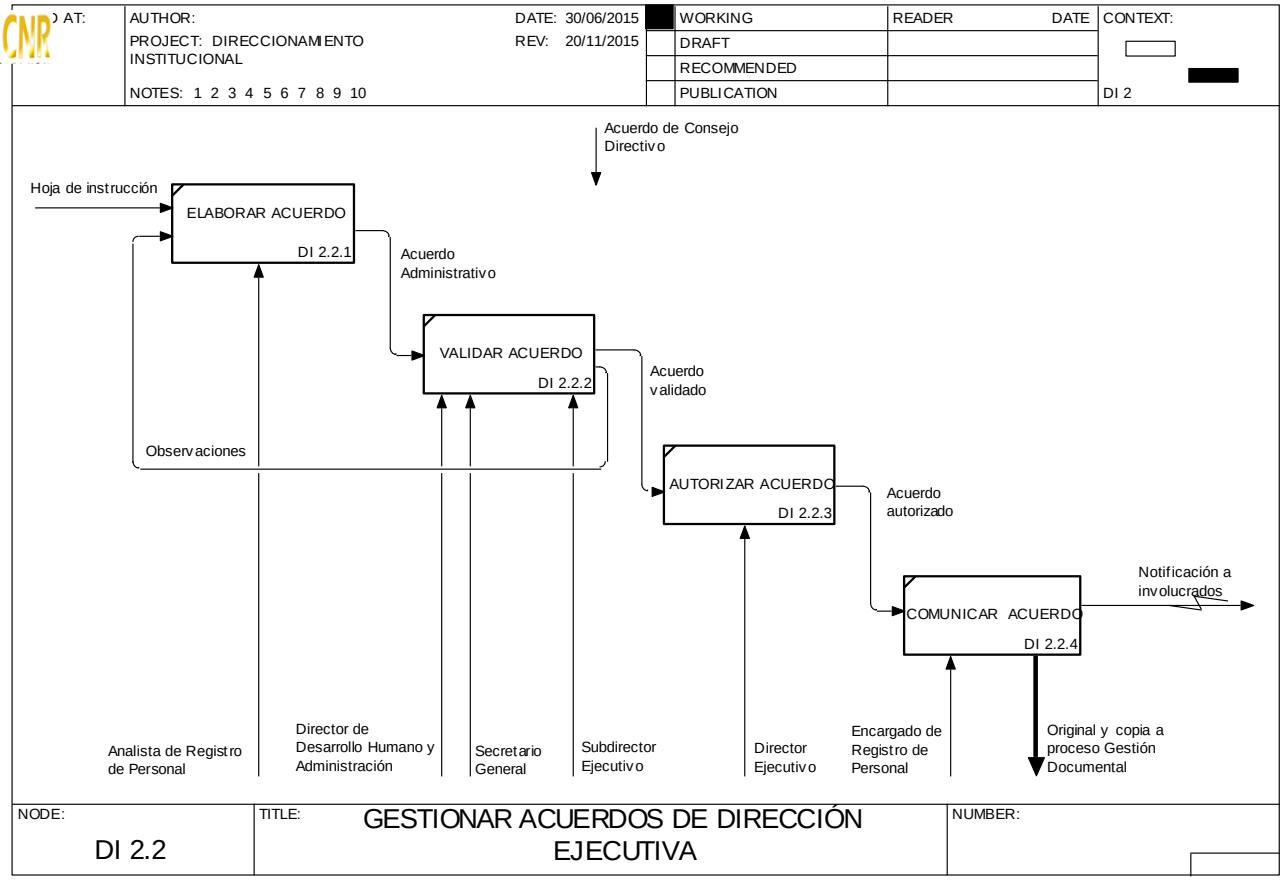
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 30/06/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	REV: 20/11/2015	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DI 2.1



NODE:	TITLE:	NUMBER:
DI 2.1.2	REALIZAR SEGUIMIENTO DE ACUERDOS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Código:	PM02			**Versión:** 3 **Edición**: 24/03/2021	
Elaboró:	Douglas Omar Molina			**Firma:**	
Aprobó:	César Alberto Arriola Flores Gerente de Planificación			**Firma:**	
Elaborado el:	23/03/2021	**Aprobado el:**	24/03/2021	**Revisado el:**	24/03/2021

Tabla de Contenido

1.0 Propósito…… 2

20. Alcance…… 2

3.0 Documentos aplicable……... 2

4.0 Procedimiento……. 3

5.0 Definiciones……. 20

6.0 Anexos: Diagrama del proceso Direccionamiento Estratégico y de la Calidad…… 21

Anexos

Número:	Nombre
1	Diagrama del proceso Direccionamiento Estratégico y de la Calidad

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El Direccionamiento Estratégico y de la Calidad parte desde el desarrollo del pensamiento estratégico, continuando con las actividades de formular el plan estratégico, formular y ejecutar sus componentes operativos, seguimiento, hasta llegar a la implementación y el correspondiente seguimiento de los planes de mejora institucionales.

3.0 Documentos aplicables

1.1 Familia de Normas ISO 9000.

1.2 Documentación que regula el funcionamiento del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC).

1.3 Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE).

1.4 Manual del Sistema de Planificación Participativa.

1.5 Protocolo para la Gestión de Proyectos en el CNR.

1.6 Guía Técnica para Elaborar Estudios de Preinversión Pública del Ministerio de Hacienda (MH).

1.7 Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos del PMI.

1.8 Guía Técnica GTC-ISO 21500 Directrices para la Dirección y Gestión de Proyectos.

4.0 Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
DEC1		**DESARROLLAR PENSAMIENTO ESTRATÉGICO**
		Definir el Marco Filosófico a través del cual se establecerá la dirección que se espera que adopte la institución: Misión, Visión, Valores y Política de la Calidad.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Definir el equipo clave con quien participará conjuntamente en el desarrollo del pensamiento estratégico.
DEC1.1		**DETERMINAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
		Realizar análisis de los factores internos y externos que pueden influir en el desempeño de la gestión institucional.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Completar los formatos establecidos para la realización del FODA institucional, identificando y validando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para el CNR.
	Subgerente de Planificación	Facilitar, mediante el uso de formatos establecidos en el Protocolo de la Planificación Estratégica, Participativa e Incluyente, la realización del FODA institucional.
	Subgerente de la Calidad	Brindar información sobre los componentes del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad como insumos para evaluar el contexto organizacional.
	Subgerente de Investigación y Desarrollo, Especialistas, Analistas y Técnicos en Investigación y Desarrollo.	Proporcionar los estudios e investigaciones realizados, los cuales servirán de insumo para determinar de mejor manera el contexto de la organización.
	Analista de Planificación y	Brindar asesoría en el completado de los formatos para la realización del FODA institucional y participan en los talleres

No.	Responsable	Actividad
	Técnicos en Planificación Analista de Procesos y Técnicos en procesos	para el análisis de factores internos y externos. Además apoyan en la logística de actividades y talleres.
DEC1.2		**IDENTIFICAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES** Determinar las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC) y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Identificar las partes interesadas (grupos y subgrupos), sus necesidades y expectativas, utilizando el formato F0372-1.
	Subgerente de la Calidad	Brindar lineamientos para la identificación de las partes interesadas, según las metodologías definidas en el SGEC.
	Analista de Procesos y Técnicos en Procesos	Brindar asesoría en el completado de los formatos y generalidades de las partes interesadas pertinentes.
	Analistas de Planificación y Técnicos en Planificación	Consolidar la información de las partes interesadas pertinentes en el formato F325-2.
DEC1.3		**DEFINIR ELEMENTOS DEL NIVEL ESTRATÉGICO** Formular el marco filosófico institucional que comprende: Misión, Visión, Valores y Política de la Calidad.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Completar, mediante el uso del formato establecido en el protocolo para la planificación estratégica, participativa e incluyente la validación correspondiente a la Misión, Visión, Valores y Política de la Calidad.
	Subgerente de Planificación y Analista de	Analizar y consolidar los resultados obtenidos en el completado de los formatos establecidos en el protocolo para la planificación estratégica, participativa e incluyente en relación a la Misión,

No.	Responsable	Actividad
	Planificación Subgerente de la Calidad, Analista de Procesos, Técnicos en Procesos, Subgerente, Especialista y Técnico en Investigación y Desarrollo.	Visión, Valores y Política de la Calidad, previamente a los talleres para la formulación de elementos. Participar en los talleres establecidos para la formulación de elementos del nivel estratégico y brinda información sobre la política de la calidad. Brindar asesorías en el llenado de los formatos establecidos en el protocolo para la planificación estratégica, participativa, e incluyente.
DEC2	Directores, Gerentes y jefes de unidad Analista de Planificación y Técnico de Planificación	**FORMULAR PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL** Formular cada uno de los componentes de la estructura del Plan Estratégico Institucional, que comprende: perspectiva, objetivos estratégicos e indicadores. Evaluar, mediante la discusión y análisis, la pertinencia de mantener, actualizar o modificar las perspectivas con las que fue formulado el Plan Estratégico Institucional del período anterior. Dirigir las actividades y talleres para la formulación de Perspectivas, objetivos e indicadores estratégicos.
DEC2.1	Directores, Gerentes y jefes de unidad	**DEFINIR PERSPECTIVAS** Determinar la pertinencia de mantener las perspectivas vigentes o actualizarlas. Evaluar, mediante la discusión y análisis, la pertinencia de mantener, actualizar o modificar las perspectivas con las que fue formulado el Plan Estratégico Institucional del período anterior.
DEC2.2		**DEFINIR OBJETIVOS ESTRATEGICOS** Realizar un ejercicio participativo de formulación de objetivos estratégicos institucionales.

No.	Responsable	Actividad
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Completar los formatos establecidos en el protocolo para la Planificación Estratégica, Participativa e Incluyente definiendo los objetivos estratégicos.
DEC2.3		**DEFINIR INDICADORES** Realizar un ejercicio participativo de formulación de indicadores para medir el cumplimiento de cada objetivo estratégico institucional
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Completar los formatos establecidos en el Protocolo para la Planificación Estratégica, Participativa e incluyente definiendo los indicadores para los objetivos estratégicos donde cada Director, Gerente y Jefe de Unidad, según sus competencias.
DEC3		**FORMULAR COMPONENTES OPERATIVOS** Formular el Plan Operativo Anual, los proyectos y la planificación de los procesos.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Elaborar el Plan Operativo Anual, formular proyectos y planificar la gestión de los procesos
DEC3.1		**VALIDAR LA INFORMACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS POR PROCESO** Verificar si las partes interesadas pertinentes identificadas continúan vigentes al igual que sus necesidades y expectativas.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Validar la información de las partes interesadas de los procesos del SGEC.
	Analistas de Procesos y Técnicos en Procesos	Revisar y dar visto bueno a los registros de las partes interesadas presentada por los procesos.

No.	Responsable	Actividad
DEC3.2		**DEFINIR FODA POR UNIDAD ORGANIZATIVA** Determinar y validar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de cada unidad organizativa.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Realizar el análisis del contexto del CNR, para determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para los fines de la institución, mediante la herramienta de FODA adoptada.
DEC3.3		**ELABORAR POA** Realizar el ejercicio participativo de determinación de las actividades que se ejecutarán por cada unidad organizativa durante el año que se planifica.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Elaborar junto con su personal clave, el POA de su respectiva unidad organizativa.
	Subgerente, Analistas y Técnicos en Planificación	Programar la revisión del POA de las unidades organizativas del CNR.
DEC3.3.1		**DEFINIR ACTIVIDADES** Establecer y colocar las actividades en la matriz del Plan Operativo Anual.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Formular junto con su personal clave las actividades que ejecutarán el próximo año.
DEC3.3.2		**DEFINIR SUBACTIVIDADES** Establecer y colocar las actividades en la matriz del Plan Operativo Anual.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Formular junto con su personal clave, las subactividades para dar cumplimiento a las actividades del POA.

No.	Responsable	Actividad
DEC3.3.3	Directores, Gerentes y jefes de unidad	**DEFINIR PROGRAMACIONES DE ACTIVIDADES** Establecer y colocar la programación de las actividades en la matriz del Plan Operativo Anual. Establecer la programación porcentual de la ejecución correspondiente a cada actividad, tomando como base la programación de las subactividades.
DEC3.3.4	Gerente de Planificación, Subgerente de Planificación Subgerente de la Calidad Subgerente de Investigación Analistas de Procesos Técnicos en procesos Analistas en Planificación	**VALIDAR POA** Realizar la revisión del Plan Operativo Anual Institucional a través de jornadas de validación. Programar y coordinar las reuniones de trabajo donde se validan cada uno de los componentes del POA por unidad organizativa, realizando una revisión general de los mismos, emitiendo el acta correspondiente, la cual contiene las observaciones que la unidad respectiva podrá atender para mejorar la formulación del POA.
DEC3.4	Directores, Gerentes y jefes de unidad Subgerente, Especialista, Analista y	**FORMULAR PROYECTOS** Formular un conjunto único de actividades coordinadas y controladas, con fecha de inicio y fin, que se llevan a cabo para el logro de objetivos propuestos. Formular proyectos alineados a los objetivos estratégicos e intereses de la administración superior. Brindar las herramientas necesarias y asesorías en la formulación de proyectos.

No.	Responsable	Actividad
	Técnicos de Investigación y Desarrollo	
DEC3.4.1		**ELABORAR FICHAS DE PROYECTOS** Elaborar documento en el que se plasman las primeras ideas del proyecto, debe contener alcance, cronograma y presupuesto.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Formular Ficha de Proyecto, lo que constituye el primer documento controlado, y con la que se da inicio al proceso de formulación del proyecto
	Subgerente, Especialista, Analista y Técnicos de Investigación y Desarrollo	Brindar formato y asesorar en la formulación de la Ficha del Proyecto.
DEC3.4.2		**ELABORAR PERFILES DE PROYECTOS** Formular perfil del proyecto, el cual comprende el planteamiento del mismo, para lo cual se identifican las necesidades insatisfechas, el problema a solucionar o la potencialidad que se pretende desarrollar, por otra parte, las características de la posible solución así como sus principales beneficios, costos y los indicadores de evaluación que permitan identificar una decisión sobre el proyecto.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Desarrollar el contenido de un perfil de proyectos de acuerdo al formato establecido.
	Subgerente, Especialista, Analista y Técnicos de Investigación y Desarrollo	Facilitar el formato y asesorar en la formulación de perfil del proyecto.

No.	Responsable	Actividad
DEC3.4.3		**ELABORAR PLAN PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS**
		Documentar de manera detallada la forma en que se ejecuta, monitorea, controla y se cierra el proyecto.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Formular Plan para la Dirección de Proyectos de acuerdo a formato establecido.
	Subgerente, Especialista, Analista y Técnicos de Investigación y Desarrollo	Facilitar el formato y asesorar en la formulación del Plan para la Dirección de Proyectos.
DEC3.5		**PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS**
		Planificar los componentes de gestión de la calidad en los procesos mediante instrumentos establecidos, entre ellos las fichas de los procesos, matrices de resultados de objetivos e indicadores, de riesgos, oportunidades y partes interesadas.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Desplegar en la ficha de los procesos las metas de los indicadores pertinentes al proceso, en función de los objetivos estratégicos, asimismo, establecer los indicadores propios del proceso, los riesgos y oportunidades y partes interesadas asociadas al mismo.
	Subgerente, Analistas, Técnicos de la Calidad	Dar asistencia técnica mediante asesorías sobre las metodologías definidas en el SGEC, vinculadas con riesgos, oportunidades, partes interesadas.
DEC3.5.1		**FORMULAR FICHA DEL PROCESO**
		Desplegar los objetivos de la calidad en las fichas de los procesos.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Establecer en las fichas de los procesos del SGEC la información correspondiente a los objetivos estratégicos del PEI y aquella referida a objetivos propios de los procesos.

No.	Responsable	Actividad
	Analistas, Técnicos de la Calidad	Dar asistencia técnica mediante asesorías para el completado de las fichas de los procesos y proporcionar los formatos correspondientes.
DEC3.5.2	Analistas de procesos	**FORMULAR LA MATRIZ DE RESULTADOS DE OBJETIVOS E INDICADORES** Completar las matrices de resultados de los objetivos e indicadores de los procesos para el seguimiento al cumplimiento de los mismos. Preparar las matrices de resultados de objetivos e indicadores para el nuevo año, utilizando como insumo las fichas de procesos.
DEC3.5.3	Directores, Gerentes y jefes de unidad	**ACTUALIZAR LA MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES** Revisar y ajustar el estado de los riesgos y oportunidades de los procesos institucionales, considerando los factores internos y externos de las partes interesadas. Actualizar durante el cuarto trimestre de cada año o cuando sean necesario las matrices de riesgos y oportunidades de proceso, asegurándose de vincular los riesgos a los objetivos estratégicos y su relación con las partes interesadas.
DEC4	Directores, Gerentes y Jefes de Unidad	**EJECUTAR COMPONENTES OPERATIVOS** Ejecutar el Plan Operativo Anual, proyectos y los planes de acción considerados en las matrices de riesgos y oportunidades. Generar los resultados junto con su personal, sobre la ejecución de todas las actividades que quedaron consignadas en el POA de su competencia, en el plan de dirección de proyectos y las fichas de los procesos.
DEC4.1	Directores, Gerentes y jefes de unidad	**EJECUTAR PROYECTOS** Generar los resultados por la ejecución de los proyectos. Dar cumplimiento a lo establecido en el plan de dirección de proyectos

No.	Responsable	Actividad
DEC4.2	Directores, Gerentes y jefes de unidad	**EJECUTAR POA** Generar los resultados por la ejecución de las actividades del POA. Dar cumplimiento a las actividades y proyectos consignados en el POA
DEC4.3	Directores, Gerentes y jefes de unidad	**EJECUTAR PROCESOS** Generar los resultados por la ejecución de los procesos. Dar cumplimiento a las metas de los indicadores consignados en las fichas de cada proceso, y a las acciones establecidas en las matrices de riesgos y oportunidades
DEC5	Directores, Gerentes y jefes de unidad Gerente, Subgerentes, Analistas, Especialistas y Técnicos de la Gerencia de Planificación	**DAR SEGUIMIENTO A LOS COMPONENTES OPERATIVOS** Preparar informes mensuales de seguimiento, los cuales son remitidos a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisiones. Reportar avances del cumplimiento de las actividades y proyectos del POA, y sobre el desempeño de los procesos, ingresados por un enlace designado por el titular de cada unidad organizativa o proceso. Preparar informes consolidados que se remiten a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisiones a través del proceso de Direccionamiento Institucional.
DEC5.1	Directores,	**REALIZAR SEGUIMIENTO AL POA INSTITUCIONAL** Reportar los avances mensuales de cada una de las actividades que conforman el Plan Operativo Anual Institucional y analizar los resultados sobre el cumplimiento mensual del POA Institucional. Autorizar el avance real a ser ingresado mensualmente en la

No.	Responsable	Actividad
	Gerentes y jefes de unidad Subgerente de Planificación y Analistas en Planificación	matriz de seguimiento del POA de su competencia Monitorear que los avances sean ingresados a las matrices de cada POA.
DEC5.1.1	 Enlace de planificación en las direcciones, gerencias y unidades staff	**INGRESAR AVANCES DE POAI** Recopilar datos de avance de las subactividades del POA de la unidad correspondiente. Ingresar avances de POA en las matrices respectivas.
DEC5.1.2	 Analista de Planificación	**PREPARAR INFORME DE AVANCE** Elaborar informe mensual que contiene el estatus de cada unidad organizativa con relación al cumplimiento del POA. Se presenta además el total de actividades clasificadas según su respectivo estatus. Elaborar informe consolidado para la Dirección Ejecutiva.
DEC5.2	 Directores, Gerentes y jefes de unidad	**REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS** Preparar informes sobre el desempeño de los procesos en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEI y los operativos concernientes al control de los procesos. Estos informes son presentados a la Comisión de la Calidad y al Consejo de la Calidad. Asegurar que los resultados del cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEI y los operativos concernientes al control de los procesos sean reportados en tiempo.
DEC5.2.1		**DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO** Medir el "Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias

No.	Responsable	Actividad
		externos" e "Índice de satisfacción de los usuarios y usuarias internos" mediante metodologías definidas.
	Gerente de Desarrollo y Negocios	Coordinar y aprobar las actividades de medición de la satisfacción de los usuarios, revisar programación de mediciones y gestionar los recursos de apoyo necesarios para desarrollo de la actividad.
	Subgerente de la Calidad	Revisar el "Programa de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos, externos y Proveedores de las mediciones de la satisfacción de los usuarios internos y externos".
	Procesos y Analistas	Realizar encuestas para estimar los resultados de los indicadores relacionados al "Índice de satisfacción de los usuarios externos" e "Índice de satisfacción de los usuarios internos".
DEC5.2.2		**REALIZAR AUDITORIAS DE LA CALIDAD** Programar y ejecutar las auditorías internas y externas de la calidad, a nivel nacional considerando el conjunto de los procesos institucionales.
	Gerente de Planificación	Aprobar el programa de anual de auditorías internas y externas de la calidad, notificar inicio y finalización de las actividades de auditoría, y gestionar la instrucción para atención de hallazgos de auditorías.
	Subgerente de la Calidad	Coordinar la ejecución de las actividades de auditoría establecidas en el programa anual de auditorías de la calidad.
	Auditores Internos y Externos de la Calidad	Ejecutar las auditorías internas de la calidad, según el programa anual aprobado.
	Auditor Líder	Emitir el informe final de las auditorías de la calidad (oral durante el cierre de la auditoría y escrito según lo establecido en el procedimiento PR02). En las auditorías internas de la calidad, el auditor líder ingresar al Sistema de Registros Obligatorios las acciones correctivas derivadas de no conformidades.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Participar activamente en las auditorías internas de la calidad, en carácter de auditados. Analizar los incumplimientos identificados durante las auditorías (con base a metodologías de análisis de

No.	Responsable	Actividad
		causas como Técnica de los Por qué, diagrama Espina de Pescado, Árbol de Problemas, entre otros) y establecer las acciones correctivas para superar los incumplimientos; asimismo analizar las oportunidades de mejora e ingresar en el Sistema de Registros Obligatorios las acciones preventivas y de mejora a implementar.
DEC5.2.3		**CONSOLIDAR Y ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS** Recopilar para el análisis toda la información concerniente al desempeño de los procesos, considerando: los riesgos y oportunidades, la planificación de cambios, indicadores estratégicos e indicadores de control.
	Asesores del SGEC	Ejercer el rol de Asesor del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad en los procesos del CNR, y apoyar con el seguimiento y evaluación de los procesos del SGEC.
	Comités de la Calidad	Apoyar en el seguimiento al desempeño, analizando toda la información concerniente al desempeño de los procesos, tanto la que se refiere al seguimiento de los indicadores establecidos en la ficha del proceso como a los demás temas establecidos en la "Guía para el Funcionamiento de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad". **Sistema de Actas:** Herramienta informática mediante la cual se lleva el seguimiento a las reuniones realizadas por cada una de las instancias de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad (Comités, Comisión y Consejo de la Calidad). **Sistema de Registros Obligatorios:** Herramienta informática mediante la cual se registra, controla y da seguimiento a las quejas, productos no conformes, acciones (correctivas, preventivas y de mejora).
DEC5.2.4		**REVISAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL SGEC** Generar y evaluar los resultados de la información consolidada del desempeño de los procesos del SGEC.
	Comisión de la	Revisar la información sobre el desempeño de los procesos, y

No.	Responsable	Actividad
	Calidad	generar el insumo para la Revisión por la Dirección del SGEC, realizando el análisis ejecutivo de la información consolidada, la cual está asociada al desempeño de todos los procesos institucionales y emite acuerdos para la mejora continua de los mismos.
	Consejo de la Calidad	Realizar la revisión por la dirección del SGEC, tal y como lo indica la norma ISO 9001. Realizar un análisis ejecutivo de la información resumida, la cual está asociada al desempeño de todos los procesos institucionales y emitir acuerdos para la mejora continua de los mismos.
DEC5.3		**REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS** Reportar los avances de cada uno de los proyectos que se encuentran en el POA Institucional.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Preparar informes mensuales sobre los resultados de los proyectos en sus distintas etapas a ser presentados a la Dirección Ejecutiva para la toma de decisiones.
	Subgerente de Investigación y Desarrollo	Validar informes mensuales sobre los resultados de los proyectos en sus distintas etapas a ser presentados a la Gerencia de Planificación para su consolidación
DEC5.3.1		**INGRESAR AVANCES DE PROYECTOS** Actualizar la información referente a las actividades programadas versus las ejecutadas, según su calendario de ejecución y presupuesto asignado.
	Enlace de proyectos en las direcciones, gerencias y unidades	Reportar mensualmente, a la Gerencia de Planificación, los avances correspondientes a los proyectos en sus distintas etapas, ya sea a través de la matriz del Plan Operativo Anual u otro medio que sea indicado.
DEC5.3.2		**ELABORAR INFORME DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS** Preparar el consolidado sobre la ejecución de los proyectos institucionales, que permita una clasificación de su nivel de ejecución, según actividades y presupuestos asignados.

No.	Responsable	Actividad
	Especialista, Analista de Investigación y Desarrollo	Elaborar mensualmente un informe consolidado a la Dirección Ejecutiva donde se detalla el resultado de los proyectos en sus distintas etapas.
DEC6		**IMPLEMENTAR LA MEJORA INSTITUCIONAL** Implementar las acciones de mejora necesarias, a partir del análisis de desempeño observado en los procesos del SGEC, considerando ejecución del POA, proyectos y resultados de objetivos e indicadores del PEI; a fin de dar respuesta a los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
	Directores, Gerentes, Jefes de Unidad	Definir e implementar acciones de mejora en los procesos institucionales, incorporados en planes operativos anuales o proyectos (institucionales) o proyectos de mejora (a nivel de los comités de la calidad) para incrementar la mejora en la prestación de los servicios.
	Analista de Procesos, Técnico de Procesos, Analistas de Planificación, Analistas de Inv. y Desarrollo	Brindar asesoría metodológica para la formulación, ejecución, seguimiento de los planes de mejora.
DEC6.1		**REALIZAR ANÁLISIS** Analizar la información concerniente a los acuerdos de mejora, los informes de auditorías internas y externas y otras fuentes de información que permita orientar la mejora en los procesos institucionales.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Revisar la información concerniente a los acuerdos emitidos por la Comisión y por el Consejo de la Calidad, los resultados de auditorías internas y externas a de la calidad, indicadores y las metas establecidas en la ficha del procesos, satisfacción del usuario, quejas, entre otras.
	Analista de Procesos, Técnico de	Brindar asesoría metodológica para la realización de los análisis correspondientes, aclarando, el uso adecuado de las herramienta a ser utilizadas.

No.	Responsable	Actividad
	Procesos, Analistas de Planificación, Analistas de Inv. y Desarrollo	
DEC6.2		**DEFINIR PLAN DE MEJORA** Establecer a partir de los análisis realizados los planes de acción necesarios para lograr la mejora de los procesos, de modo que se responda a los requisitos de los usuarios y otras partes interesadas.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Establecer las acciones pertinentes para ser implementadas en el proceso, consignándose en el Sistema de Registros Obligatorios para su seguimiento. El plan de acción así registrado, puede ser asignado al personal del proceso o través de la conformación de un equipo de mejora en el proceso. También existe la posibilidad que se genere un proyecto de mejora, lo que puede ser consignado en el POA.
	Analista de Procesos, Técnico de Procesos, Analistas de Planificación, Analistas de Inv. y Desarrollo	Brindar asesoría metodológica para la elaboración del plan de mejora.
DEC6.2.1		**ELABORAR REGISTRO DE LECCIONES APRENDIDAS** Elaborar informe final de cierre del proyecto, sin importar el motivo por el cual este termina. Este informe, recopila las lecciones aprendidas considerando los éxitos y fracasos del proyecto.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Elaborar informe final de cierre del proyecto, incluyendo las los éxitos y fracasos del proyecto.
	Analistas de Inv. y Desarrollo	Proporcionar formato para informe final de cierre del proyecto y asesorar para su elaboración.

No.	Responsable	Actividad
DEC6.2.2		**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE DIRECCIÓN DE PROYECTOS** Incorporar las actualizaciones en el Plan de Dirección de Proyecto, producto de solicitudes de cambio aprobadas por la Dirección Ejecutiva.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Realizar solicitud de gestión de cambios del proyecto, las cuales pueden requerir la revisión o nueva estimación de costos, secuencias de actividades, fechas programadas, necesidades recursos y/o análisis de alternativas de respuestas a los riesgos. Con las solicitudes de cambios aprobadas por Dirección Ejecutiva, actualizan el Plan para la Dirección de Proyectos.
	Analistas de Inv. y Desarrollo	Proporcionar formato de las solicitudes de cambio y asesorar en la actualización del Pla de Dirección de Proyectos.
DEC6.3		**IMPLEMENTAR PLAN DE MEJORA** Coordinar la ejecución de las acciones contempladas en los planes de mejora, al interior de los procesos del SGEC.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Ejecutar las acciones determinadas en los planes de acción correspondiente.
DEC6.4		**EVALUAR ACCIONES** Observar los resultados alcanzados producto de la implementación de las acciones. Esto requiere un tiempo prudencial que permita evaluar, si estos resultados, han significado una mejora o no del proceso.
	Directores, Gerentes y jefes de unidad	Evaluar la eficacia de las acciones de mejora, a partir de los resultados generados en los procesos institucionales.
	Analista de Procesos, Técnico de Procesos,	Verificar que se hayan implementado las acciones establecidas en el plan de mejora y emitir su valoración a la eficacia de las mismas, quedando consignado en el Sistema de Registros Obligatorios.

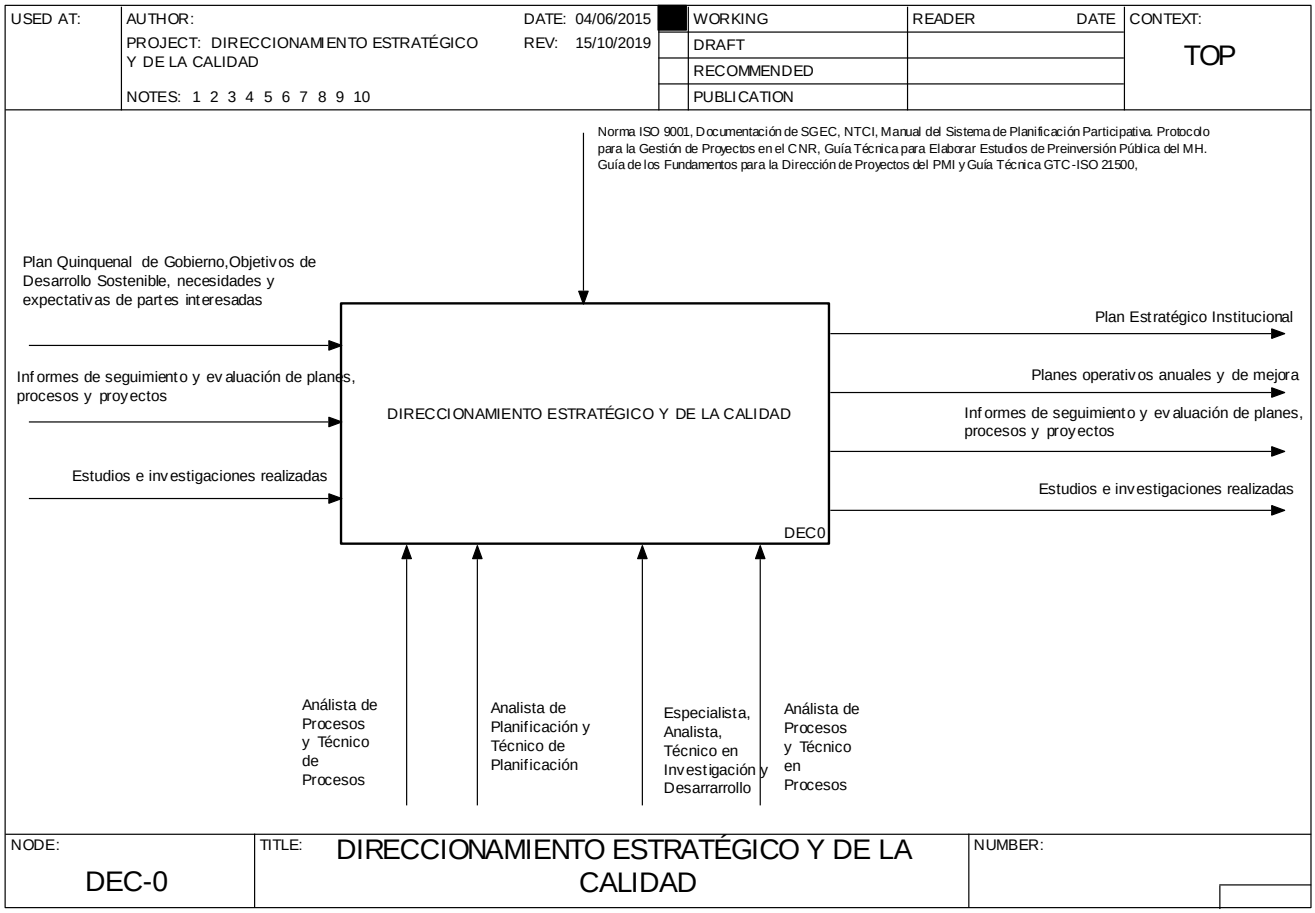
No.	Responsable	Actividad
	Analistas de Planificación, Analistas de Inv. y Desarrollo	

5.0 Definiciones

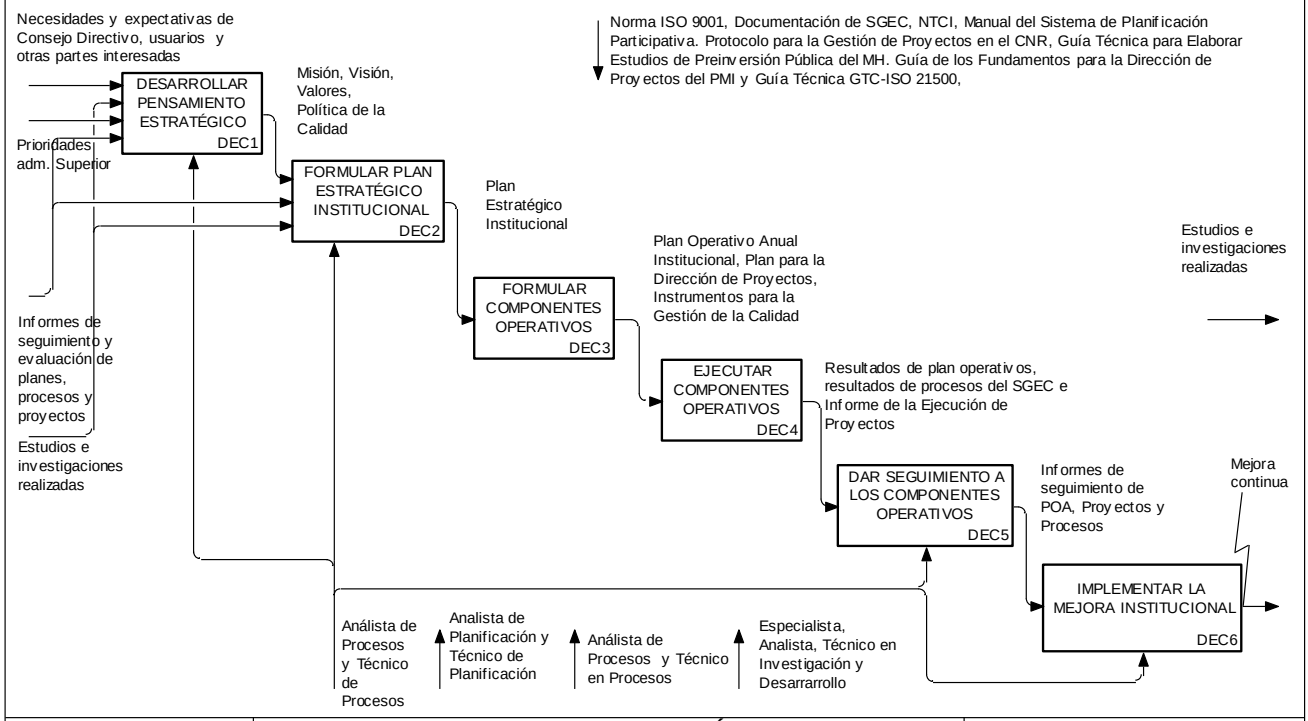
- PEI: Plan Estratégico Institucional
- POA: Plan Operativo Anual
- SGEC: Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad.
- NTCI: Normas Técnicas de Control Interno.
- ISO: Organismo Internacional de Estandarización

6.0 Anexos

Diagrama del proceso Direccionamiento Estratégico y de la Calidad

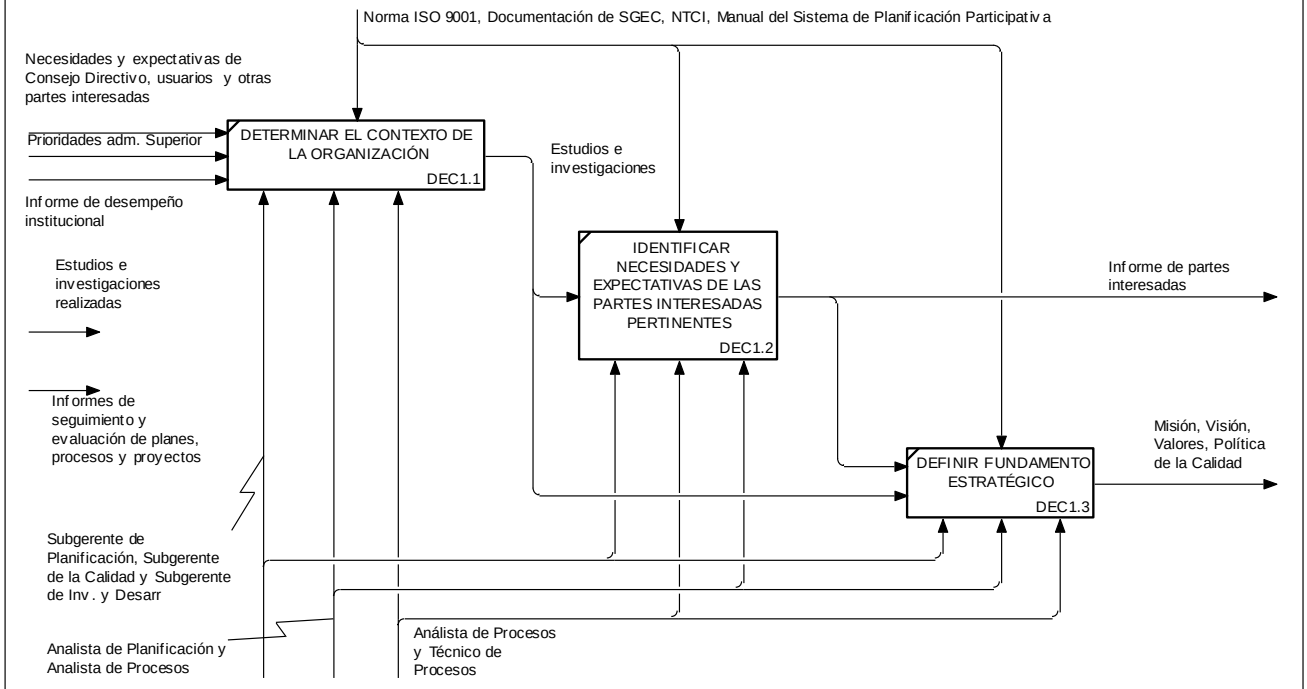


USED AT:	AUTHOR:	DATE: 04/06/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 15/10/2019		DRAFT		[redacted]
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		DEC-0



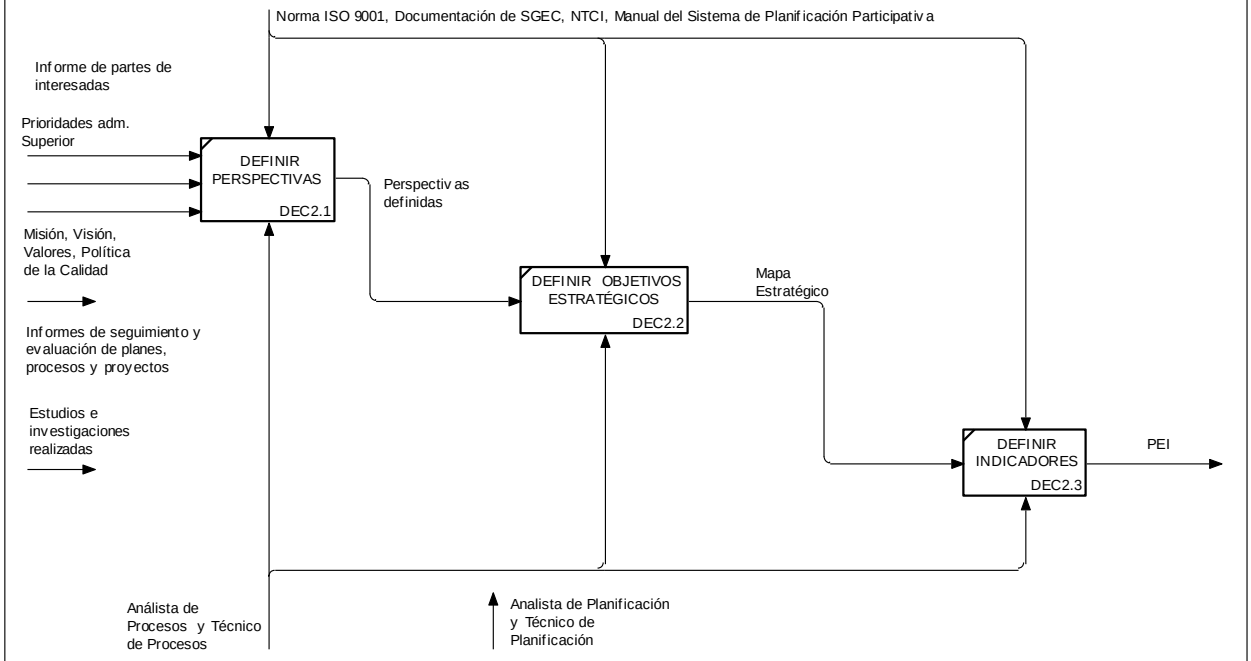
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 16/08/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 15/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC0



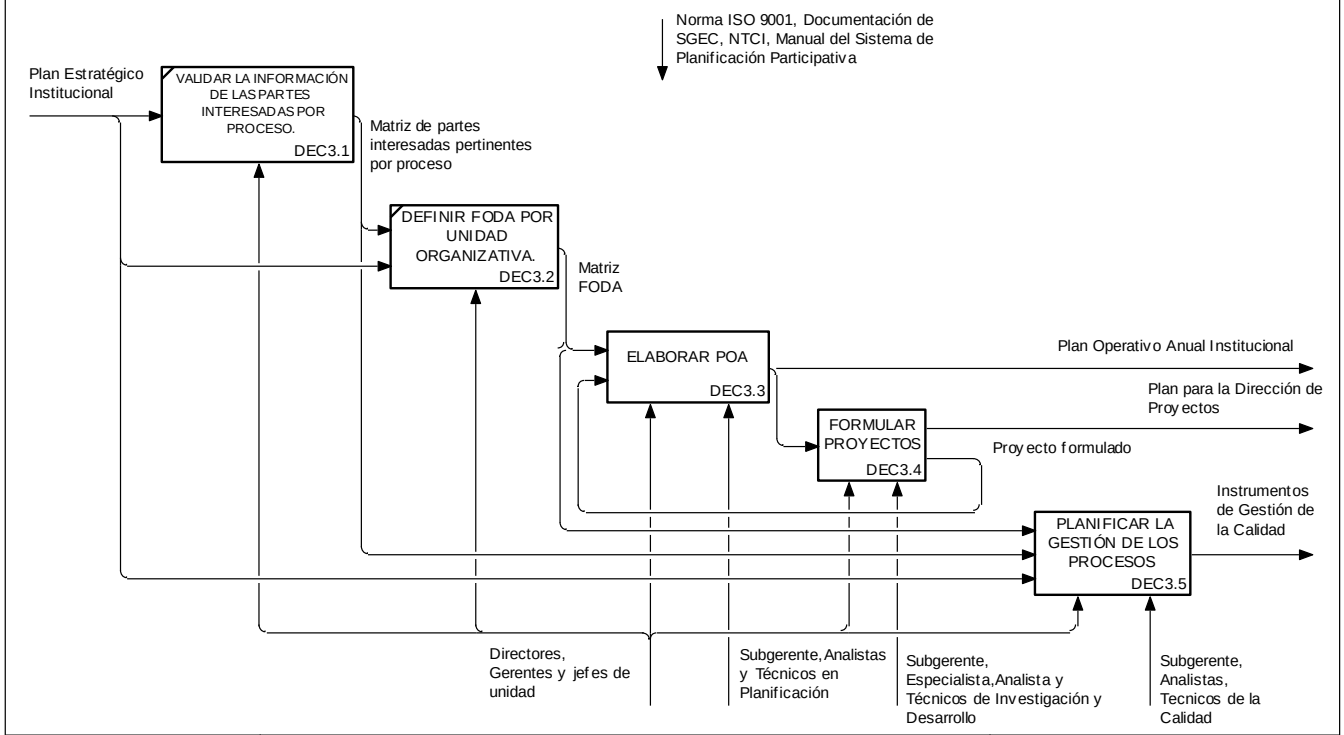
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC1	DESARROLLAR PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 09/08/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 18/11/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC0



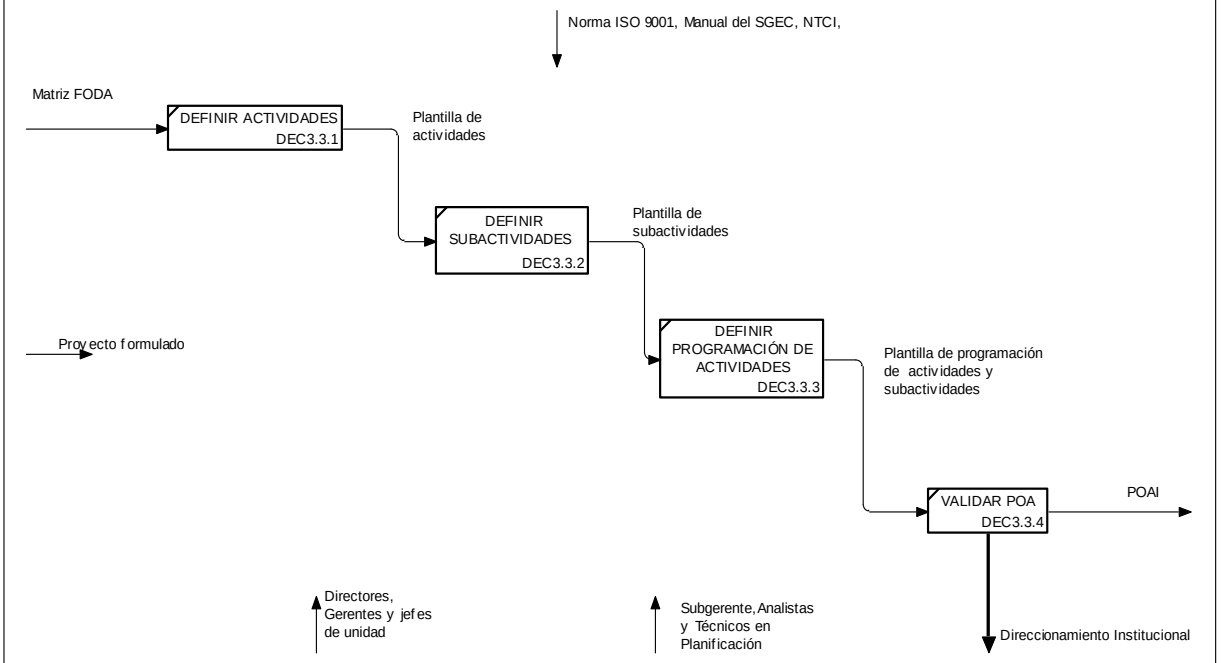
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC2	FORMULAR PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 24/08/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 14/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC0



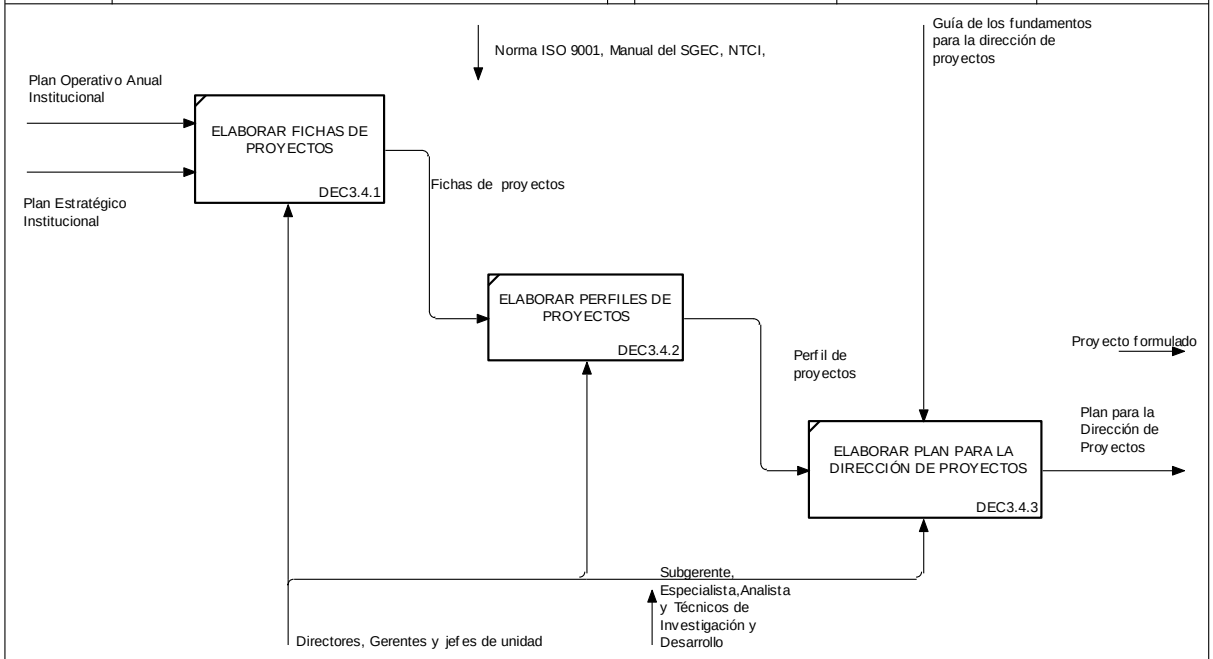
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC3	FORMULAR COMPONENTES OPERATIVOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 20/09/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 14/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC3



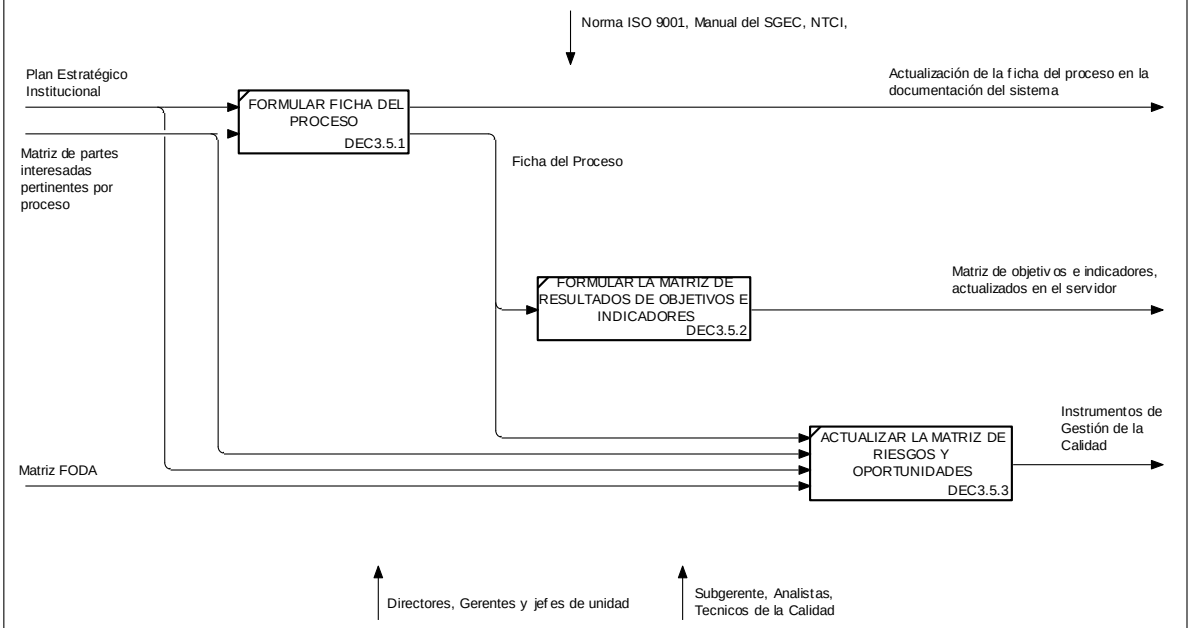
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC3.3	ELABORAR POA	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 07/09/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 19/11/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC3



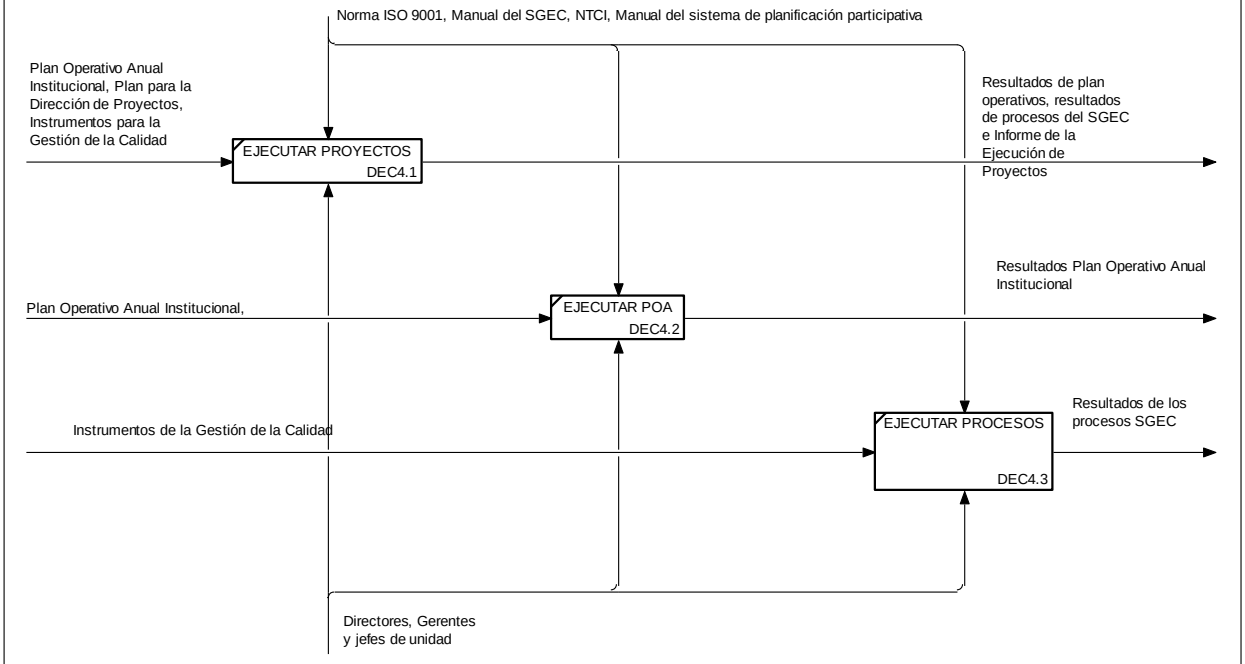
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC3.4	FORMULAR PROYECTOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 07/09/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 19/11/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC3



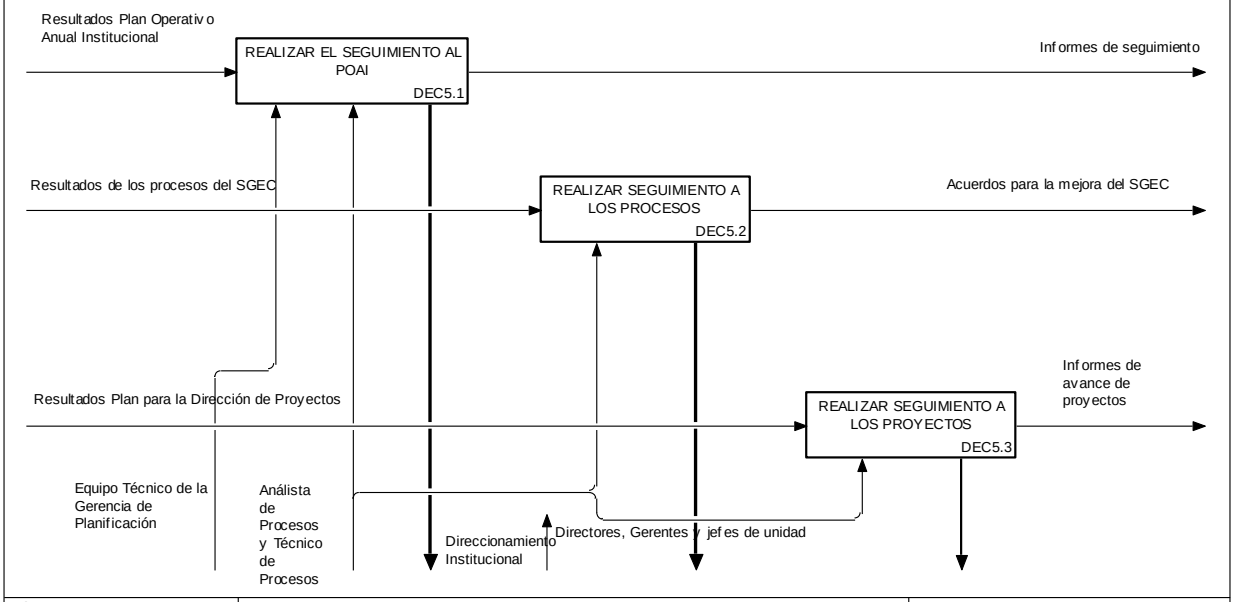
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC3.5	PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 20/9/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 24/3/2021	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC0



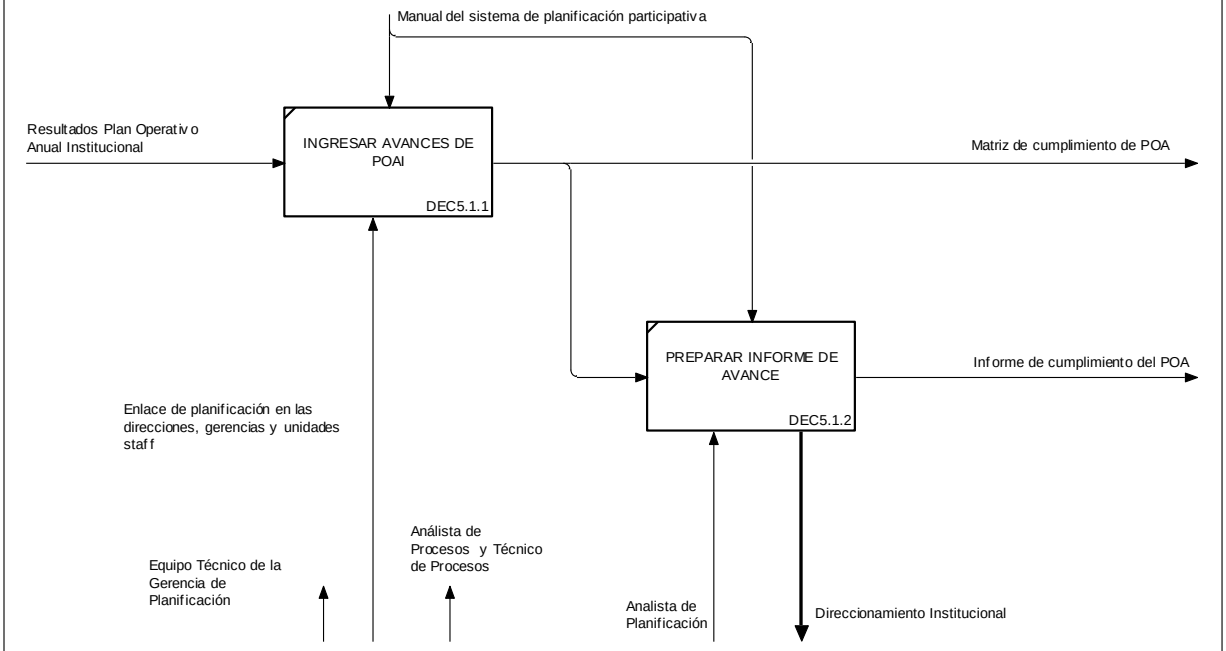
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC4	EJECUTAR COMPONENTES OPERATIVOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 20/09/2018	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 15/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC0



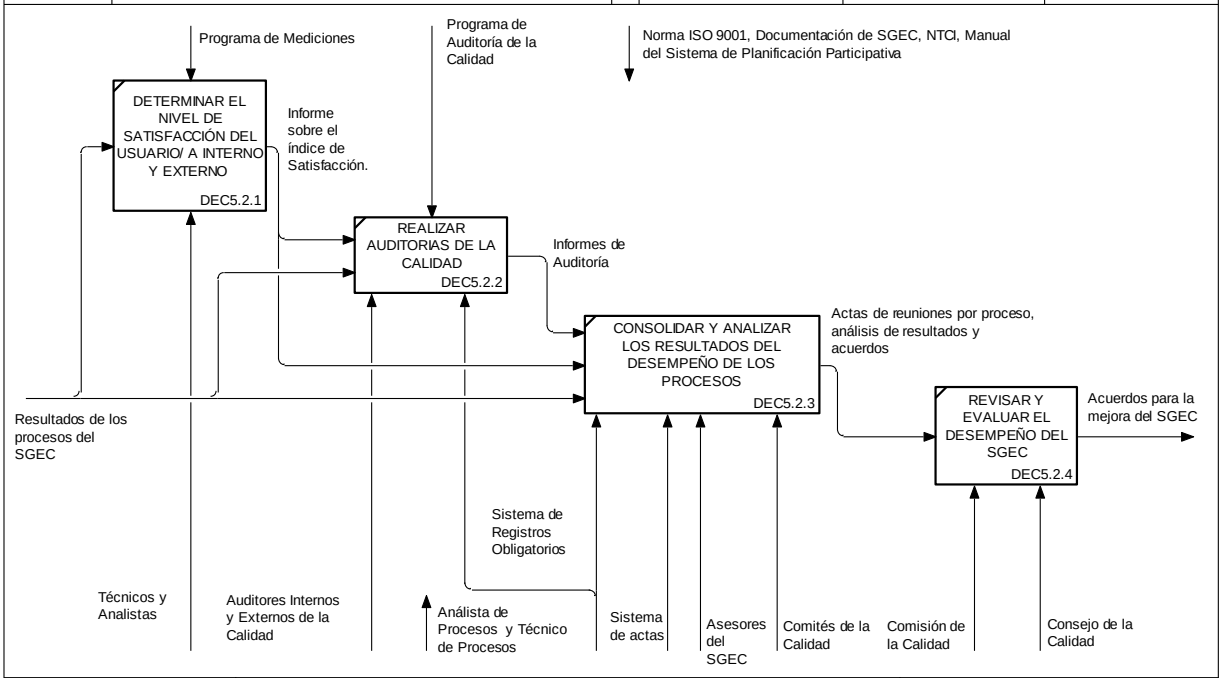
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC5	DAR SEGUIMIENTO A LOS COMPONENTES OPERATIVOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 23/01/2019	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 15/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC5



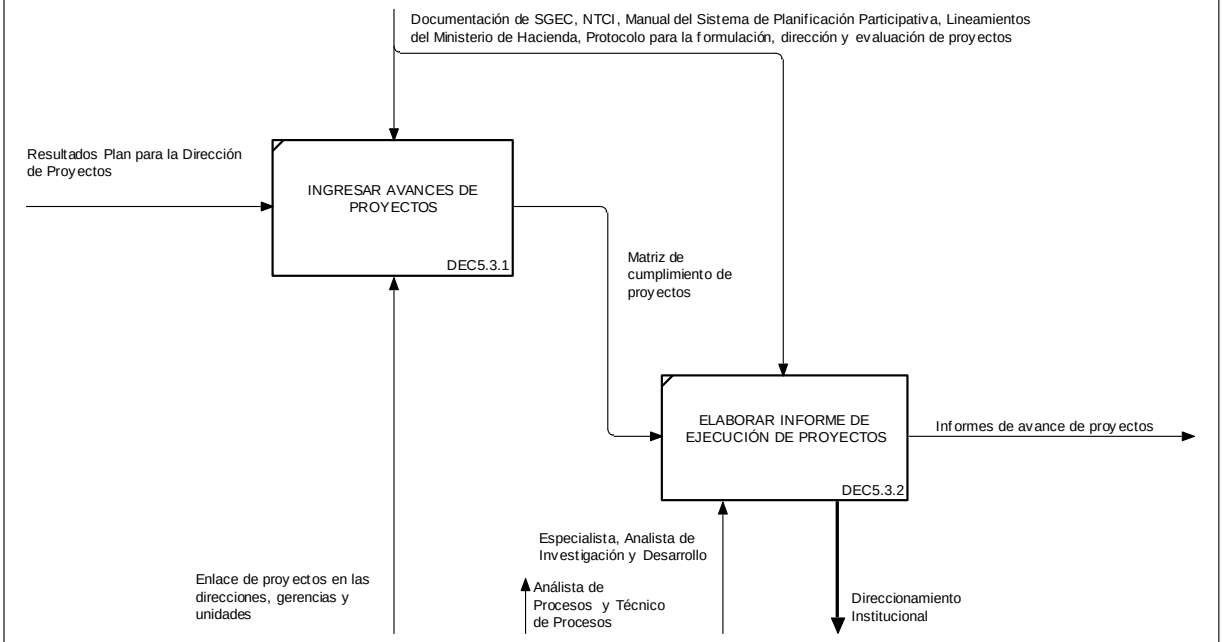
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC5.1	REALIZAR EL SEGUIMIENTO AL POAI	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 23/1/2019	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 22/3/2021	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC5



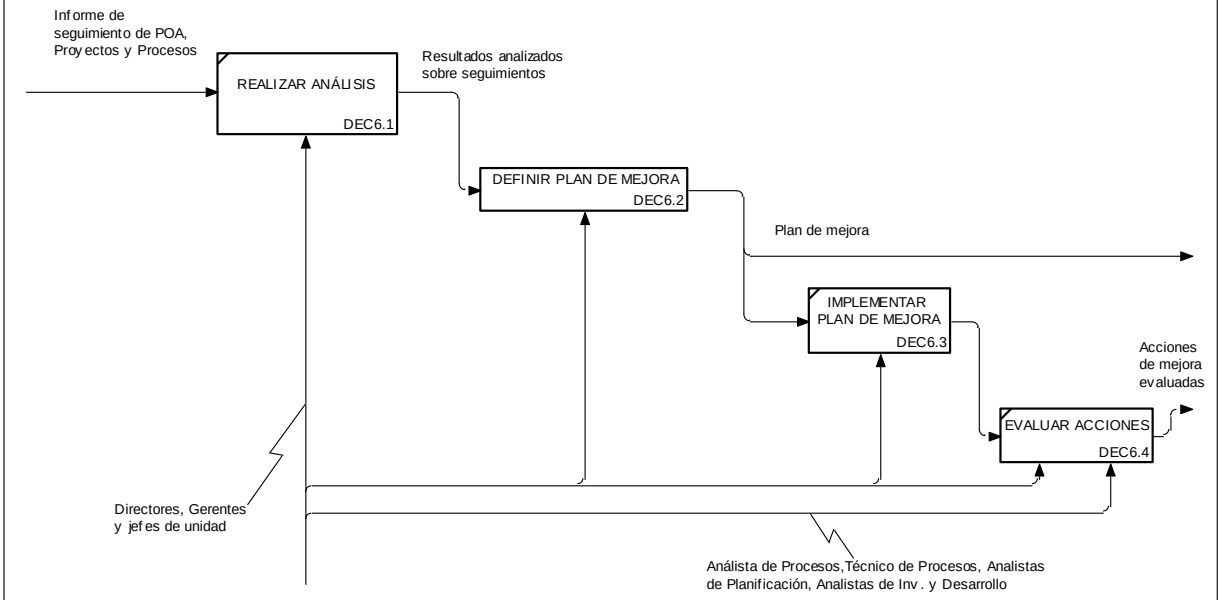
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC5.2	REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 12/02/2019	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 15/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC5



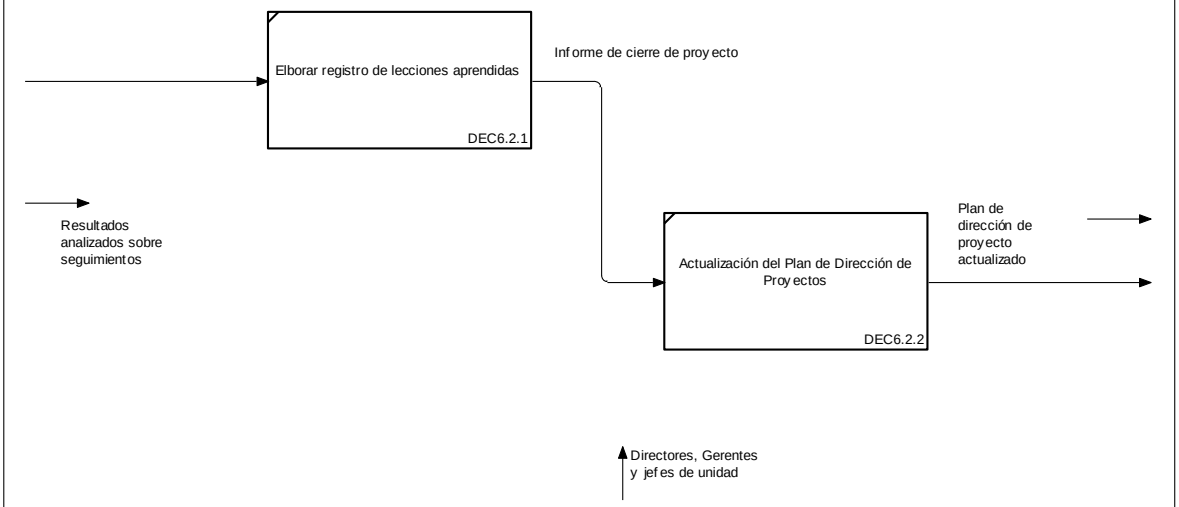
NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC5.3	REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 12/02/2019	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 15/10/2019	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		DEC0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC6	IMPLEMENTAR LA MEJORA INSTITUCIONAL	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 15/02/2019		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE LA CALIDAD	REV: 26/11/2019		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		DEC6



NODE:	TITLE:	NUMBER:
DEC6.2	DEFINIR PLAN DE MEJORA	

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD Manual del Proceso de Gestión de Negocios

Código:	PM03	**Versión:** 1
Elaboró:	Equipo Documentador: Ruth Jeanette Cuestas Silvia Yesenia Ramírez Ruth Esmeralda Orellana Vilma Haydeé Mónico Vásquez	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 8
6.0 Anexos 9

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de Desarrollar estudio de proyecto y finaliza con la actividad de Organizar montaje y ejecución.

3.0 Documentos aplicables

- Acuerdo de Consejo Directivo

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GN 1		DESARROLLAR ESTUDIO DE PROYECTO: Determinar la pre factibilidad del proyecto, supone un análisis preliminar de una idea para concluir si es viable y convertirla en un proyecto; se toman en cuenta diversas variables, considerando los puntos centrales de la idea. Si los resultados son viables para su desarrollo, la idea se transformará en un proyecto que será sometido a un estudio de factibilidad. Este es el último paso antes de que el proyecto sea aprobado, esto incluye lo siguiente: • Estudio de Mercado • Estudio Técnico • Análisis Legal y • Análisis Financiero.
GN 1.1	**Gerente de Desarrollo y Negocios**	DETERMINAR SOLUCIÓN A UNA NECESIDAD: Luego de detectar una necesidad no atendida en el servicio o productos del CNR, la GDN en coordinación con las áreas involucradas, deberá buscar posibles soluciones. Estas soluciones implicarán en algunas ocasiones rediseños a los servicios y productos existentes y en otros casos la creación de nuevos productos y servicios. La idea del proyecto puede surgir de: • Iniciativa GDN • Reuniones con las áreas sustantivas

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		• Hoja de instrucción de Dirección Ejecutiva y • Solicitud del cliente.
GN 1.2	**Analista de Mercadeo**	REALIZAR ESTUDIO DE MERCADO: El estudio de mercado permitirá conocer los aspectos económicos del entorno y la posible demanda y aceptación del nuevo producto o servicio, para lo cual se realizarán, entre otras las siguientes actividades: • Realizar análisis de entorno • Evaluar las necesidades de los clientes de CNR • Delimitar el mercado objetivo o segmento de mercado • Analizar el perfil del cliente del nuevo proyecto • Diseñar el formato de encuestas en medio físico o digital • Elaborar el Plan para levantamiento de encuestas: ✓ Asignación de personal, ✓ Aspectos logísticos, ✓ Delimitación geográfica, ✓ Medio de recolección de la información, etc. • Tabular datos estadísticos y • Analizar los resultados.
GN 1.3	**Gerente de Desarrollo y Negocios**	DESARROLLAR ESTUDIO TÉCNICO: Es importante determinar los insumos (personal, sistemas, procesos, equipos y mobiliario, espacios físicos, comunicaciones,
	Analista de	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Mercadeo	etc.) que requerirá brindar el nuevo servicio o elaborar el nuevo producto para la institución, para lo cual se realizarán las siguientes actividades: • Elaboración del perfil de producto o servicio • Definir con las áreas involucradas, los requerimientos técnicos, administrativos, tecnológicos, infraestructura, etc. • Modalidad para la prestación del servicio o comercialización del nuevo producto o servicio • Establecer fases del proyecto • Elaborar flujos de procesos del nuevo servicio o producto • Alcances y limitaciones del nuevo proyecto y • Necesidades de espacio físico y de infraestructura, en caso de ser requeridos.
	Director, Gerente o Jefe de primer nivel	
GN 1.4	**Gerente de Desarrollo y Negocios**	REALIZAR ANÁLISIS LEGAL: Solicitar a la Unidad Jurídica que realice el análisis legal de las leyes y normativas aplicables al nuevo servicio o producto. En caso de intervención de otras entidades públicas o privadas, revisar si las condiciones de negociación no contravienen la normativa del CNR.
	Jefe Unidad Jurídica	
GN 1.5	**Analista de Mercadeo**	REALIZAR ANÁLISIS FINANCIERO: Es importante evaluar la sostenibilidad y rentabilidad del nuevo servicio o producto, especialmente cuando se trate de invertir recursos financieros de la institución. Para ello se realizarán actividades como las siguientes:
	Jefe UFI	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		• Realizar análisis costo-beneficio para la institución • Elaborar propuesta de precio del producto o servicio, manteniendo los márgenes de utilidad para CNR • Determinar estrategia de precios • Realizar proyección de ingresos mensuales y anuales del nuevo servicio o producto y • Definir necesidades de inversión.
GN 2	**Gerente de Desarrollo y Negocios**	ORGANIZAR MONTAJE Y EJECUCIÓN: Una vez aprobado el proyecto se procede a la organización conjunta con cada uno de los procesos sustantivos y las unidades de apoyo para coordinación del montaje y ejecución del proyecto.
GN 2.1		COORDINAR ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN: • Definir con todas las áreas involucradas la ruta crítica para la implementación del proyecto • Elaborar cronograma de actividades, que debe incluir acciones, tiempos de ejecución y responsables • Solicitar creación y/o modificación de procesos a las áreas sustantivas y de apoyo, cuando aplique. Diseñar y ejecutar el Plan de capacitación para los operadores del servicio o comercializadores del producto • Solicitar a la Gerencia de Comunicaciones el Plan de promoción y publicidad • Elaborar el Plan de Comercialización del servicio o producto por parte de la GDN en coordinación con las áreas

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		involucradas.
GN 2.2	**Analista de Mercadeo**	IMPULSAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS: La GDN brindará apoyo a las áreas sustantivas, para que los requerimientos de los recursos necesarios en la implementación del servicio o elaboración del producto, se realicen bajo las especificaciones técnicas correspondientes en cuanto a: • Mobiliario y equipo • Comunicaciones (red telefónica, internet, intranet, etc.) • Modificación de sistemas informáticos • Elaboración de normativas • Aspectos logísticos • Promoción y publicidad • Personal de acuerdo a los conocimientos, habilidades y experiencias aplicables y • Cuando intervengan otras entidades públicas o privadas para la implementación del servicio o productos, se solicitará a la URICC la formalización de convenios.
	Asistente Administrativo	
	Analista de Proyectos	
GN 2.3	**Gerente de Desarrollo y Negocios**	IMPLEMENTAR PLAN PILOTO: Con el objeto de probar la operatividad de los sistemas, la calidad del servicio o producto, la capacidad de respuesta institucional y la aceptación del cliente del nuevo servicio o producto, se implementarán un Plan Piloto, que conlleva las siguientes actividades: • Implementar los procesos e iniciar el funcionamiento del
	Analista de Mercadeo	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		nuevo servicio o comercialización del nuevo producto • Verificar y coordinar que todo sea efectuado de acuerdo a lo planificado • Analizar resultados de la implementación para la aplicación de acciones de mejora • Realizar acciones de mejora.
GN 2.4	**Gerente de Desarrollo y Negocios** **Analista de Mercadeo**	INTEGRAR PROYECTO A LA OPERACIÓN: Una vez finalizado el plan piloto y realizadas las mejoras pertinentes al servicio o producto, éste deberá ser entregado al proceso sustantivo responsable de su manejo y administración.
GN 2.5	**Analista de Mercadeo**	REALIZAR MONITOREO: Posteriormente a la puesta en marcha del producto o servicio por parte del proceso sustantivo responsable, la Gerencia de Desarrollo y Negocios dará seguimiento y monitoreo a las actividades, por un período de tres meses.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

No aplica

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

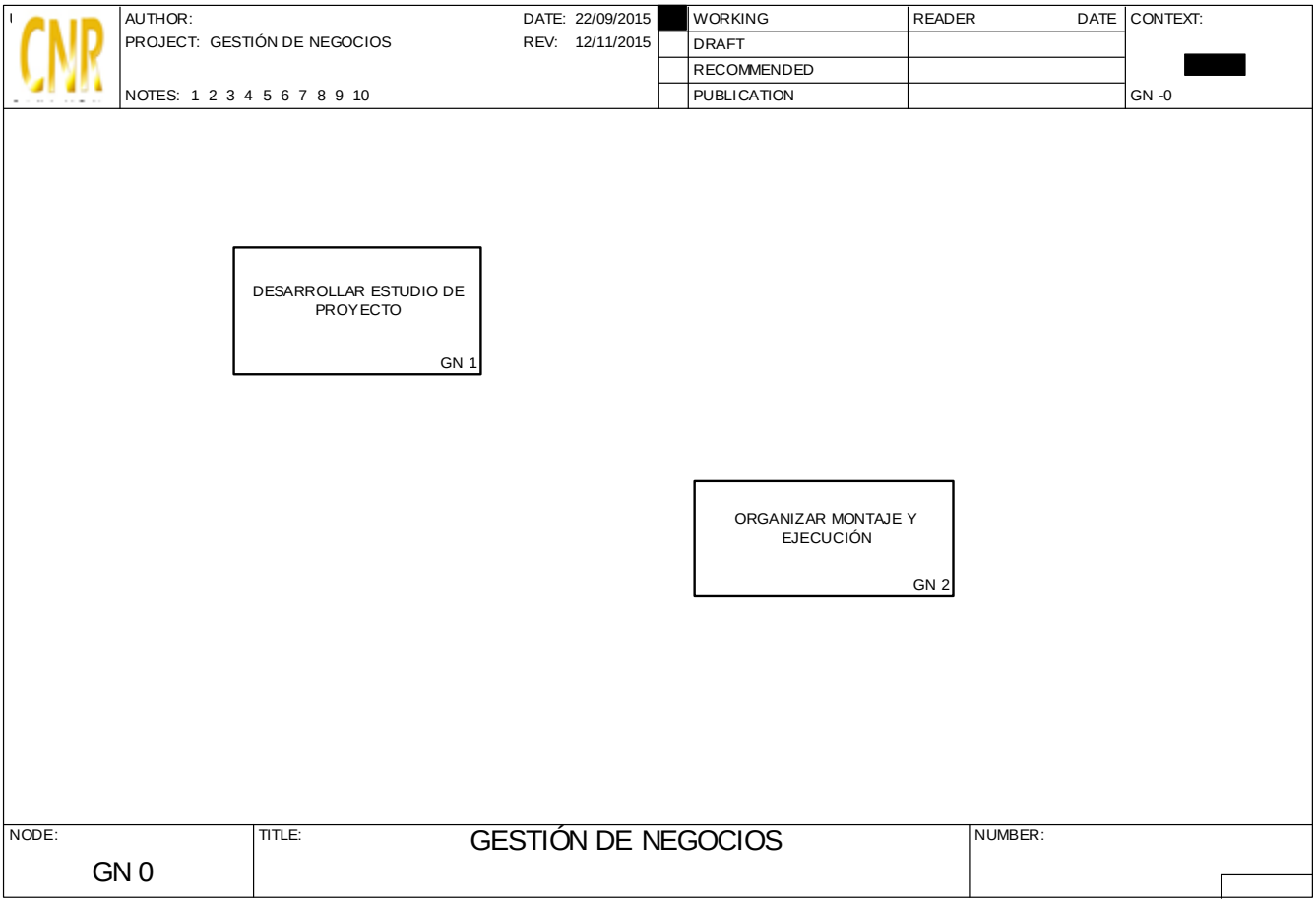
Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Negocios

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 22/09/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: GESTIÓN DE NEGOCIOS	REV: 09/11/2015		DRAFT		TOP
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		

NODE:	TITLE:	NUMBER:
GN -0	GESTIÓN DE NEGOCIOS	

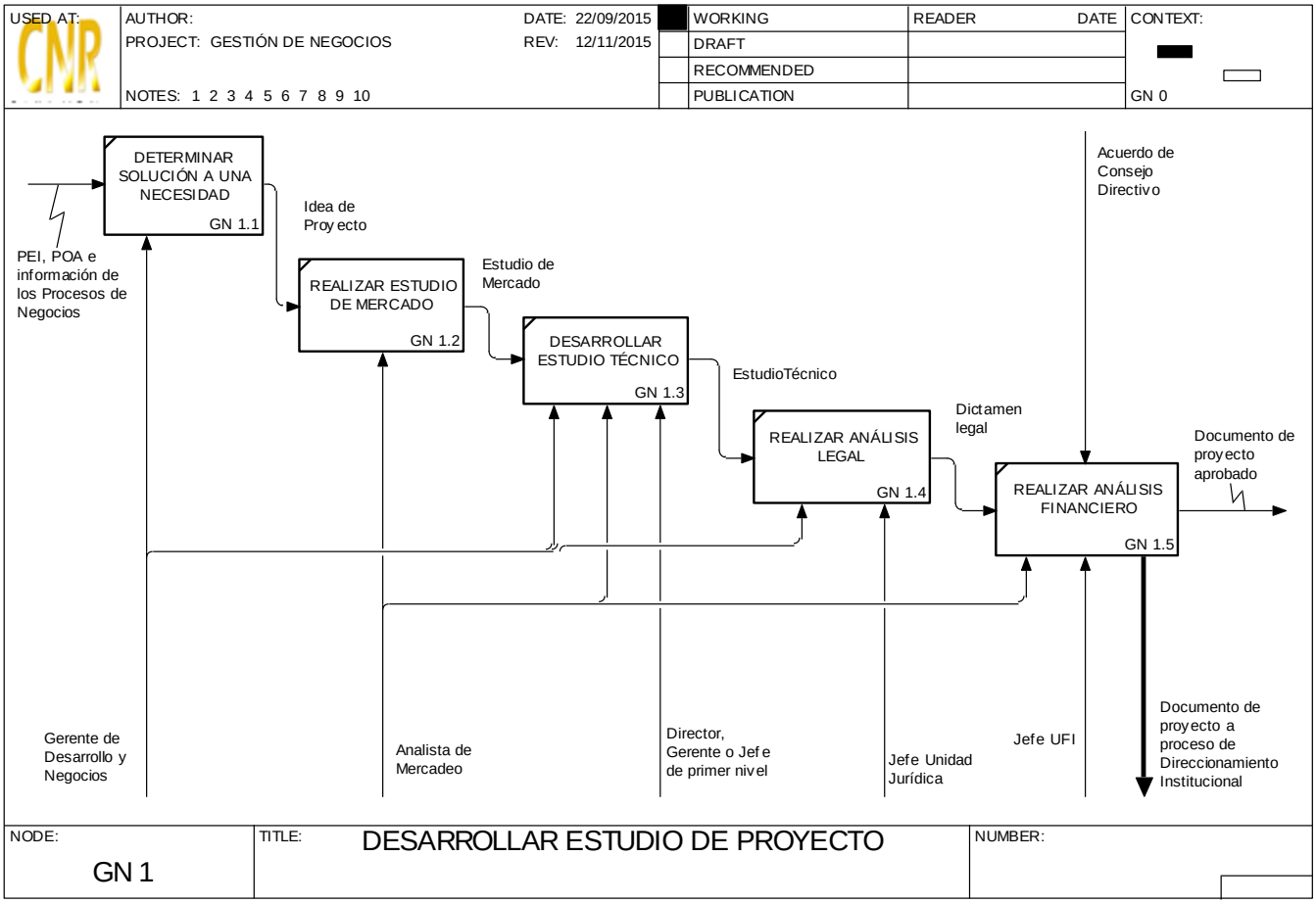
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

AUTHOR:	DATE: 22/09/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:	
PROJECT: GESTIÓN DE NEGOCIOS	REV: 12/11/2015		DRAFT			
			RECOMMENDED			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GN -0	

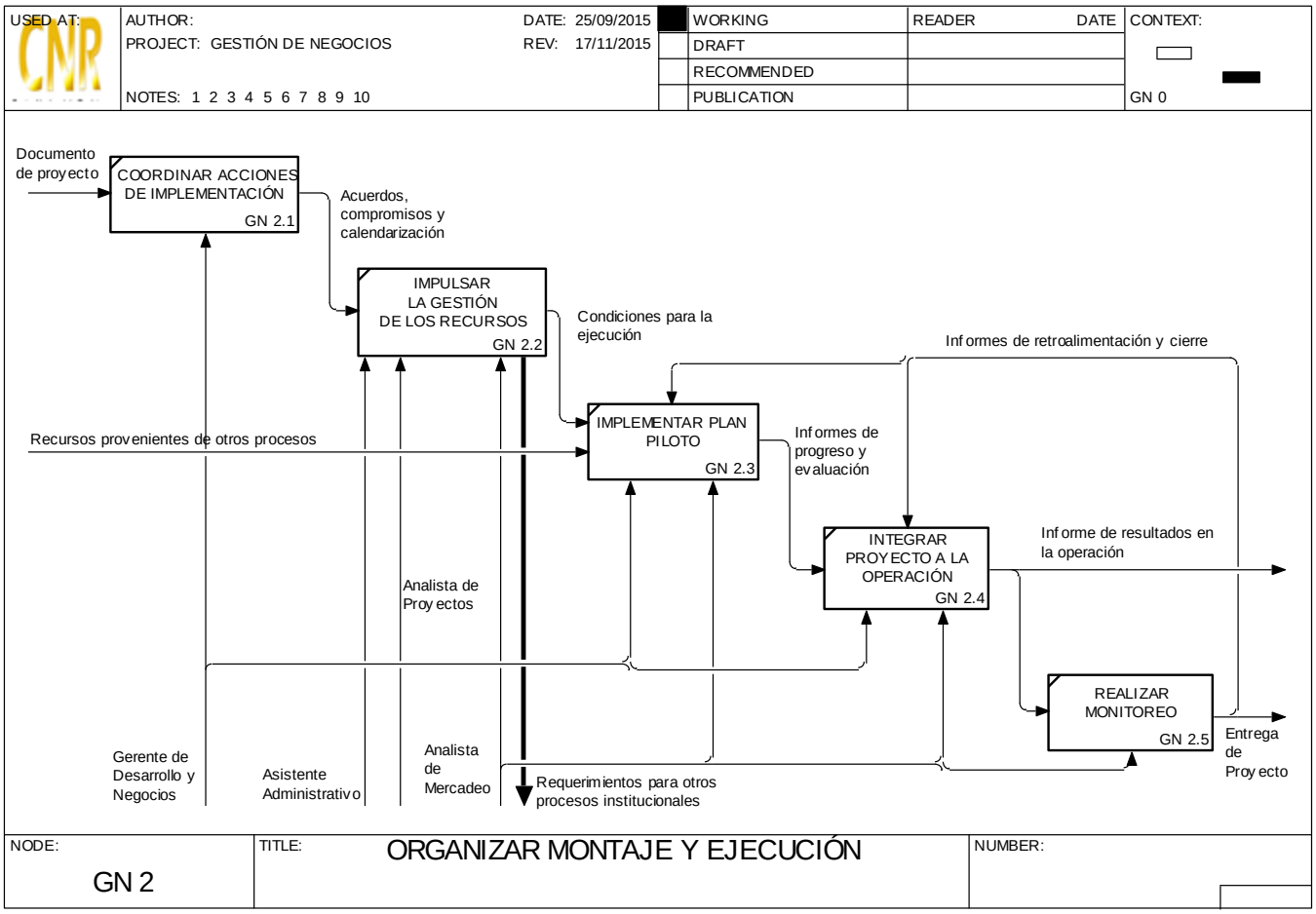


NODE:	TITLE:	NUMBER:
GN 0	GESTIÓN DE NEGOCIOS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD Manual del Proceso de Auditoría

Código:	PM04	**Versión:** 1
Elaboró:	Equipo Documentador: Silvia Elena Aguilar de Aldana Claudio Aranzamendi Ruth Esmeralda Orellana Luis Alexander Rauda Aguilar	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE PLANIFICACION República de El Salvador

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 5
6.0 Anexos 6

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS DIRECTOR EJECUTIVO El Salvador, C.A.

1.0 Propósito

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

2.0 Alcance

El proceso inicia con la Actividad de Planificar la Auditoría y finaliza en Realizar el Seguimiento.

3.0 Documentos aplicables

- Ley de la Corte de Cuentas de la República
- NAIG: Normas de Auditoría Interna Gubernamental.
- NTCI (actualizada a mayo 2011).
- NIEPAI - Código de ÉTICA
- Normas Internacionales de Auditoría Interna 2013
- PRO2: Procedimiento de Auditorías internas de la Calidad, publicado en la Intranet.
- Objetivos de la Calidad.
- Manual del Sistema de Gestión Integral de Quejas y Avisos.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
PA 1	**Auditor Interno**	PLANIFICAR AUDITORÍA: En Control Interno: La fase de planificación está soportada por:
	Auditor Líder	1- Programa de planificación. 2- Conocimiento de la unidad. 3- Entrevistas con el personal. 4- Estudio y evaluación del control interno. 5- Seguimientos a recomendaciones auditorías anteriores. 6- Determinación de la estrategia de auditoría. 7- Administración del trabajo de auditoría.
	Auditor	En Calidad: La planificación está basada en lo descrito en el PR02 - Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad, comprende desde la revisión del programa anual de auditorías, hasta el contacto inicial con el auditado.
	Coordinador	
PA 2	**Coordinador**	EJECUTAR AUDITORÍA: En Control Interno: El Art. 112 establece que: La Fase en Ejecución, se trata de la realización y contenido en los documentos de auditoría, resultantes de la aplicación de procedimientos de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Auditor **Auditor Líder**	exámenes especiales, operacional o de gestión o de algún componente de los estados financieros. Están integradas esencialmente por normas utilizadas en la ejecución de la auditoría, tienen el propósito que las pruebas y demás procedimientos que se seleccionen, según el criterio profesional del auditor, sean apropiados en las circunstancias para cumplir los objetivos de cada auditoría. En Calidad: La ejecución está basada en lo descrito en el PR02 - Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad, comprende desde la realización de la auditoría de escritorio, hasta la presentación de hallazgos en la reunión de cierre.
PA 3	**Coordinador** **Auditor** **Auditor Líder**	ELABORAR INFORME DE AUDITORÍA: En Control Interno: El Art. 150 establece que: La fase de informe, se refieren a la elaboración de los informes de auditoría, resultantes del ejercicio de la auditoría interna gubernamental. En Calidad: Elaborar informe, está basada en lo descrito en el PR02 - Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad, comprende desde su elaboración, hasta la entrega del registro de auditoría al responsable.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
PA 4	**Coordinador**	REALIZAR SEGUIMIENTO: En Control Interno: El Art. 60 establece que: En la fase de planificación de una auditoría gubernamental, también comprende el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes de auditorías anteriores, con el fin de verificar su cumplimiento, tanto de las realizadas por auditoría interna, Corte de Cuentas de la República y de las firmas privadas de auditoría. En Calidad: La ejecución está basada en lo descrito en el PR02 - Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad, comprende desde la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, hasta la elaboración del informe de seguimiento.
	Auditor	
	Auditor Líder	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

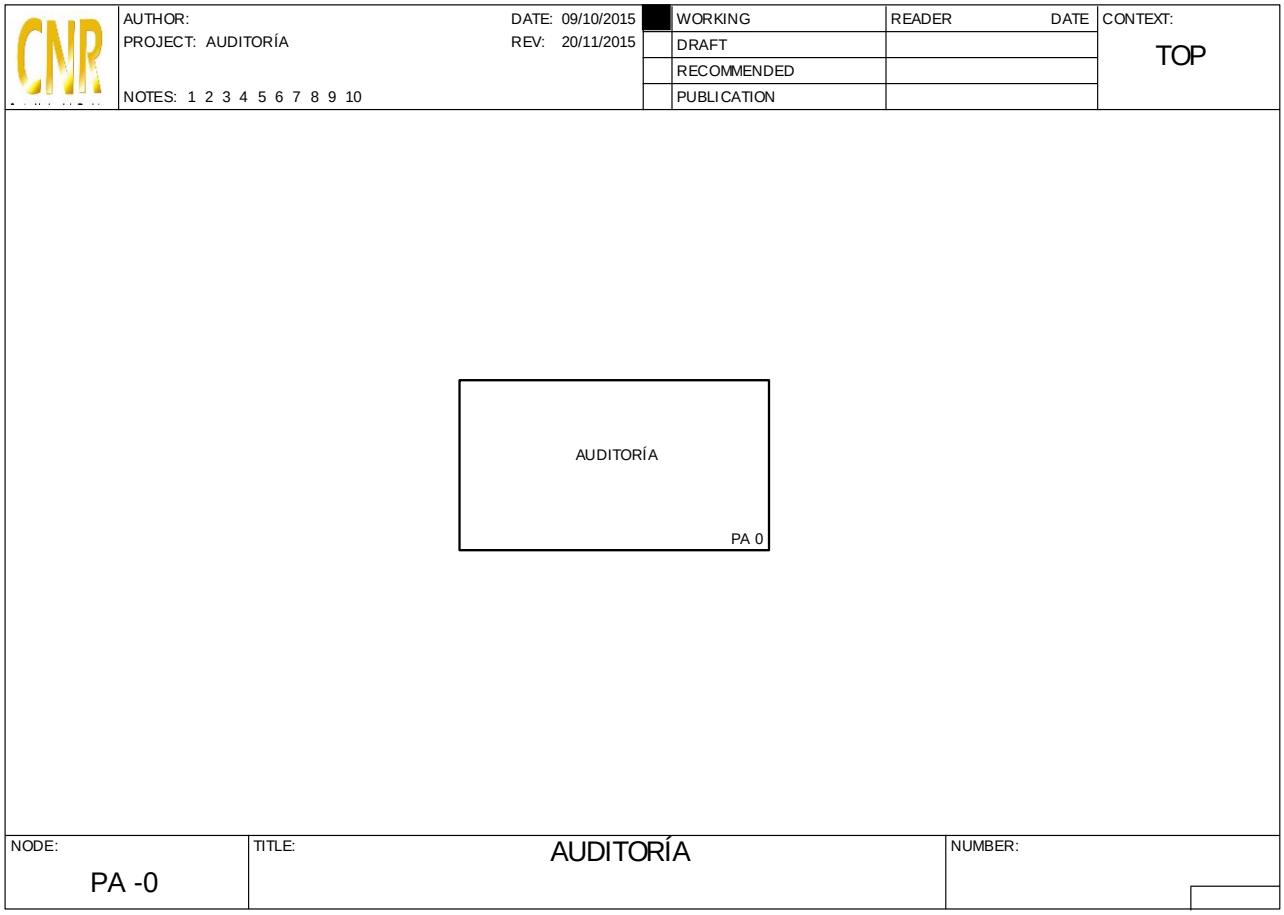
5.0 Definiciones

- NAIG: Normas de Auditoría Interna Gubernamental
- NTCI: Normas Técnicas de Control Interno
- NIEPAI: Norma para la Práctica Profesional de Auditoría Interna
- PRO2: Procedimiento de Auditorías internas de la Calidad.

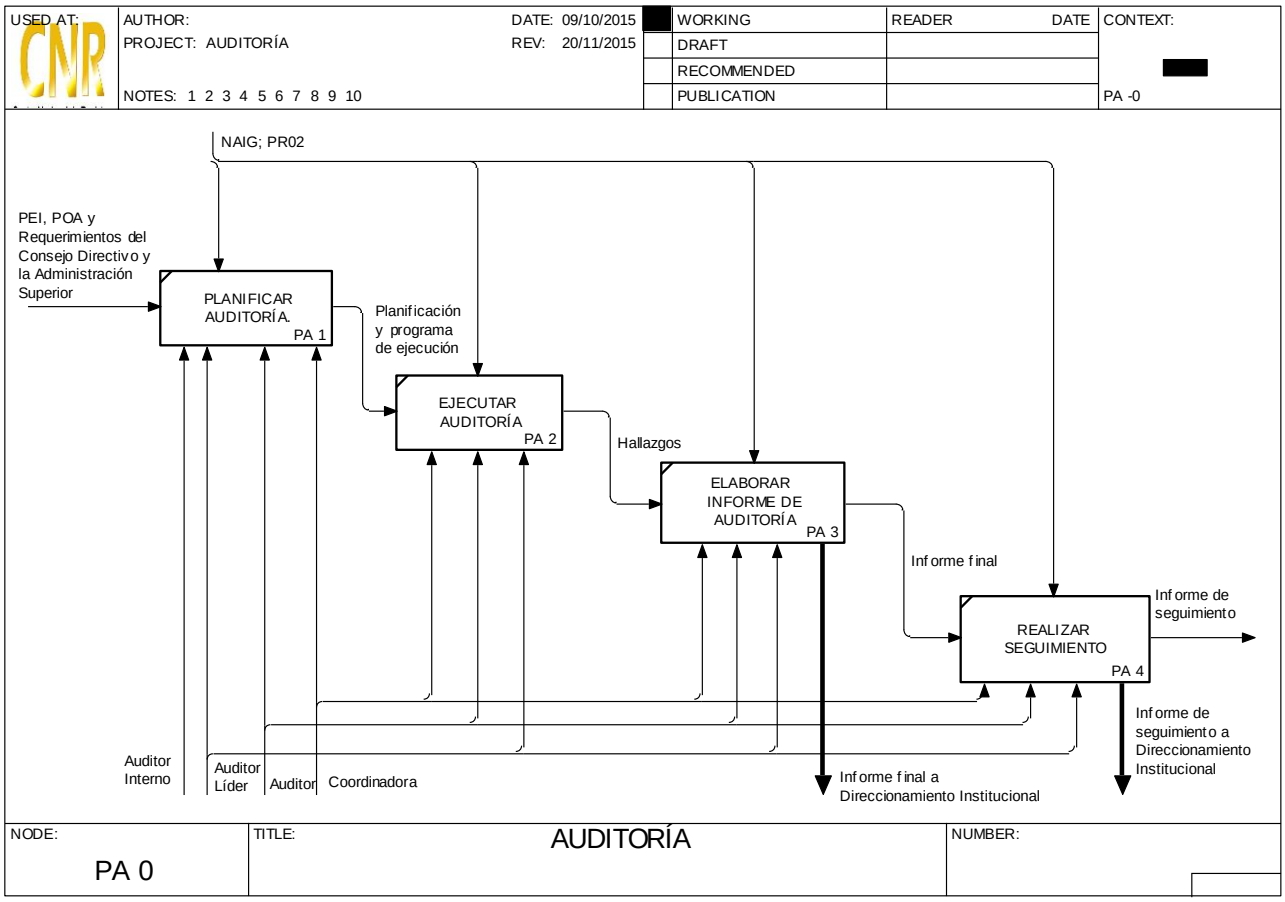
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexo

Diagrama de Flujo del Proceso de Auditoría



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD
Manual del Proceso de Gestión de Comunicaciones

Código:	PM05			**Versión:** 2	
Elaboró:	Equipo Documentador: Samadhi Rubio Angélica de Hernández			**Firma:**	
Revisó:	Ricardo Humberto Olmos Guevara Comisionado de la Calidad en la Gerencia de Planificación			**Firma:**	
Aprobó:	Licda. María Teresa Fajardo Gerente de Comunicaciones			**Firma:**	
Elaborado el:	13/11/2017	**Aprobado el:**	13/11/2017	**Revisado el:**	13/11/2017

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1

2.0 Alcance 1

Documentos aplicables 1

4.0 Procedimiento 2

5.0 Definiciones 8

6.0 Anexos 9

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de Planificar las Comunicaciones y finaliza con Evaluar efectividad de las Comunicaciones.

3.0 Documentos aplicables

- Manual de Gestión de las Comunicaciones

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GC 1		**PLANIFICAR LAS COMUNICACIONES** Sistematizar las diferentes actividades comunicacionales y de proyección de imagen institucional, así como estrategias de posicionamientos, en un plan de trabajo anual.
GC 1.1	**Asistente de Comunicaciones** **Asistente de Publicaciones y Página Web**	IDENTIFICAR NECESIDADES Identificarlas diferentes necesidades comunicacionales (actividades, productos, mensajes, campañas, eventos, etc.) de la institución en general, que permitan ser el insumo para estructurar el Plan de Trabajo de la Gerencia de Comunicaciones y de la estrategia de posicionamiento institucional que se expondrá en dicho plan.
GC 1.2	**Gerente de Comunicaciones**	ESTABLECER PRIORIDADES Establecer, junto a las coordinaciones (prensa, protocolo, relaciones públicas y comunicaciones), de las necesidades identificadas aquellas que pueden y deberán ser implementadas dentro del

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		plan de trabajo de la Gerencia de Comunicaciones, que estén acordes con los objetivos de posicionamiento estratégico institucional y que sean aprobadas por la administración superior.
GC 1.3	**Asistente de Publicaciones y Página Web** **Gerente de Comunicaciones**	FORMULAR PLAN DE COMUNICACIONES Elaborar un plan de comunicaciones anual que servirá como directriz de trabajo (en cuanto al desarrollo de la parte comunicacional del CNR y a la estrategia de posicionamiento institucional) para la GC y las dependencias del CNR, que tenga como base las necesidades y actividades priorizadas con la descripción de: objetivos, cronogramas de implementación, metodologías de trabajo, responsables, presupuesto, etc.
GC 2		**PRODUCIR MATERIAL INSTITUCIONAL** Crear y producir material institucional: impresos, digital, visual, radial, etc. que facilite el posicionamiento institucional, dar información a usuarios internos y externos del trabajo que realiza el CNR, promocionar sus servicios, realizar eventos, participar en medios, etc.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GC 2.1	**Coordinador de Comunicaciones** **Coordinador de Prensa** **Asistente de Publicaciones y Página Web**	ADECUAR INFORMACIÓN RECOPILADA Recolectar información mediante notas, entrevistas, reuniones, solicitudes, plan de comunicaciones, etc. que servirá para estructurar los mensajes o contenidos de los materiales a producir, para hacer la adecuación de los mismos de forma correspondiente a los diferentes materiales institucionales a producirse (materiales impresos, digitales, campañas publicitarias, notas de prensa, punteos, entre otros).
GC 2.2	**Diseñador Gráfico** **Webmaster**	DESARROLLAR MATERIAL Diseñar y diagramar información para materiales institucionales, ya sea impresos o digitales o para medios de comunicación que contengan información del CNR y sirvan para posicionamiento institucional frente a usuarios internos y externos.
GC 3		**REALIZAR DIFUSIÓN** Difundir la información y posicionar la imagen institucional. Esto se refiere a dar a conocer a

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		usuarios sobre los diferentes servicios, actividades, información general, avisos, etc. del CNR, mediante: • Actividades, ferias, eventos, publicidad. • Medios de comunicación impresos, digitales o alternativos (publicity o publicidad). • Otros, que permitan el acercamiento de la institución hacia sus usuarios tanto internos como externos.
GC 3.1	**Coordinador de Relaciones Públicas** **Coordinador de Protocolo** **Asistente de Comunicaciones**	REALIZAR EVENTOS Apoyar, coordinar y gestionar la realización de eventos institucionales del CNR, internos o externos para posicionamiento institucional. Dentro del término evento se incluyen: lanzamientos de productos o servicios, reuniones, actividades, capacitaciones, firmas de convenios, charlas, talleres, encuentro interinstitucionales, eventos internacionales, ferias, congresos, apertura de oficinas, foros, entre otros. Incluye: • Montaje y desmontaje de evento. Coordinar ambientación. • Invitados (envío tarjeta, confirmación).

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Coordinador de Comunicaciones	• Producción de materiales institucionales propios para el evento. • Publicidad. • Gestionar alimentación. • Gestiones administrativas (parqueos, transporte, etc.). • Etc.
GC 3.2	**Coordinador de Prensa** **Fotoperiodista**	MANEJAR MEDIOS DE PRENSA Manejar el trabajo con los diferentes medios de comunicación y prensa para la cobertura de medios o presencia en los mismos, vinculado a los diversos eventos, actividades y temáticas que el CNR desea posicionar o potenciar para conocimiento de los usuarios internos y externos.
GC 3.3	**Coordinador de Comunicaciones** **Webmaster** **Asistente de Publicaciones y**	DESARROLLAR PUBLICIDAD Promover, dar a conocer y posicionar información general, servicios o productos e imagen institucional mediante campañas publicitarias, atención o acercamiento al usuario (atención vía redes sociales), medios impresos, medios digitales u otros, para posicionar de forma positiva al CNR en la mente de los usuarios internos y externos (informar, persuadir y recordar a la

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

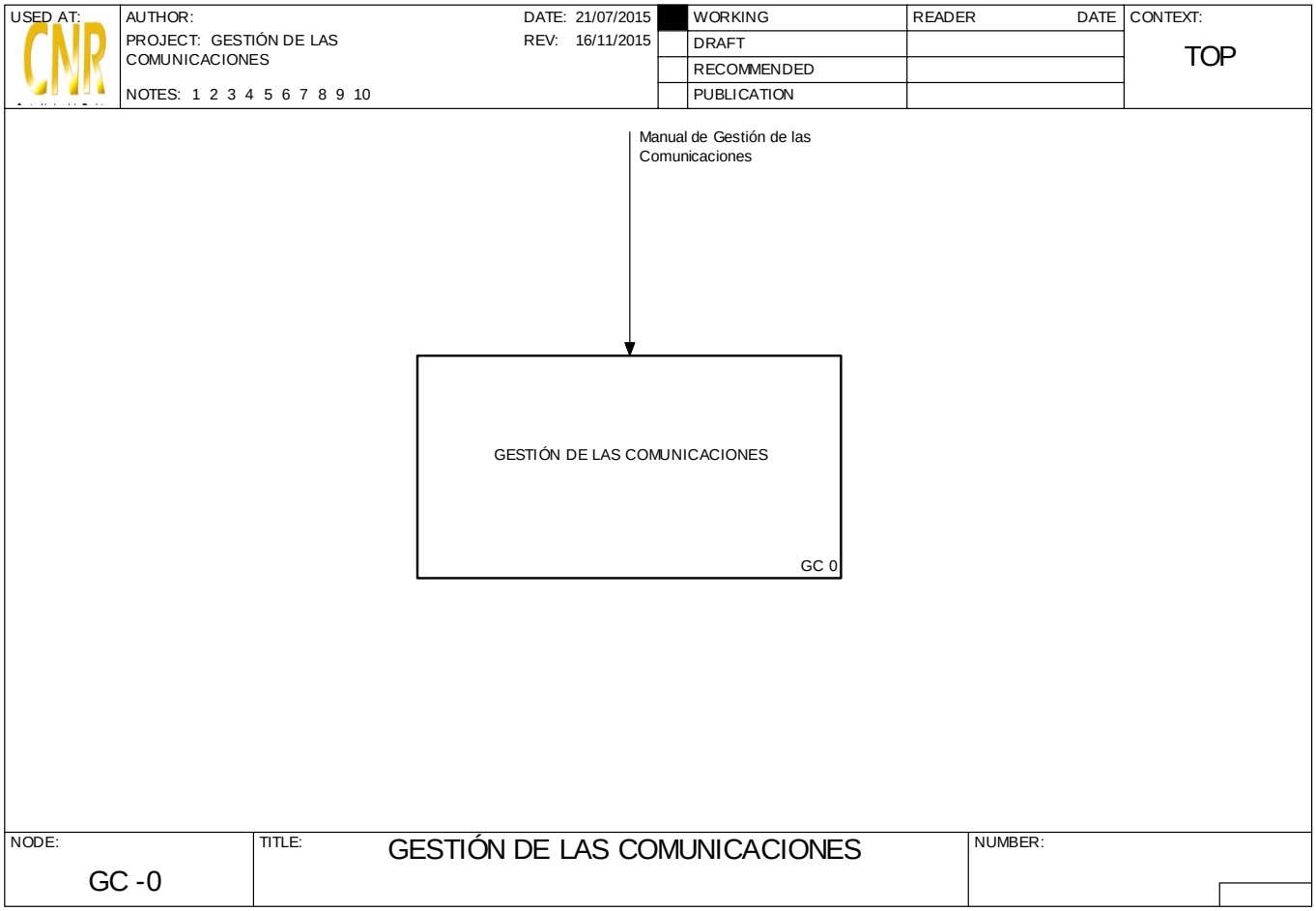
N°	Responsable	Actividad
	Página Web	institución en la mente del usuario interno y externo).

5.0 Definiciones

No aplica

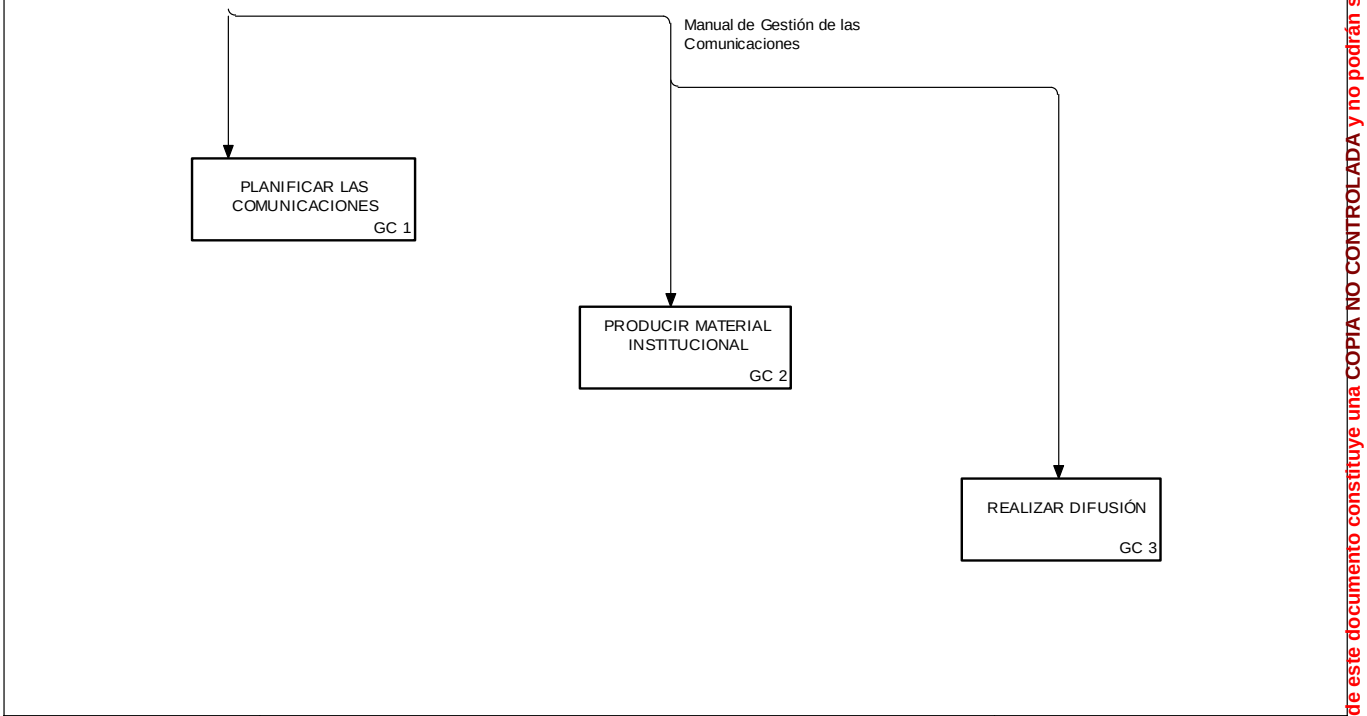
6.0 Anexos

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Comunicaciones



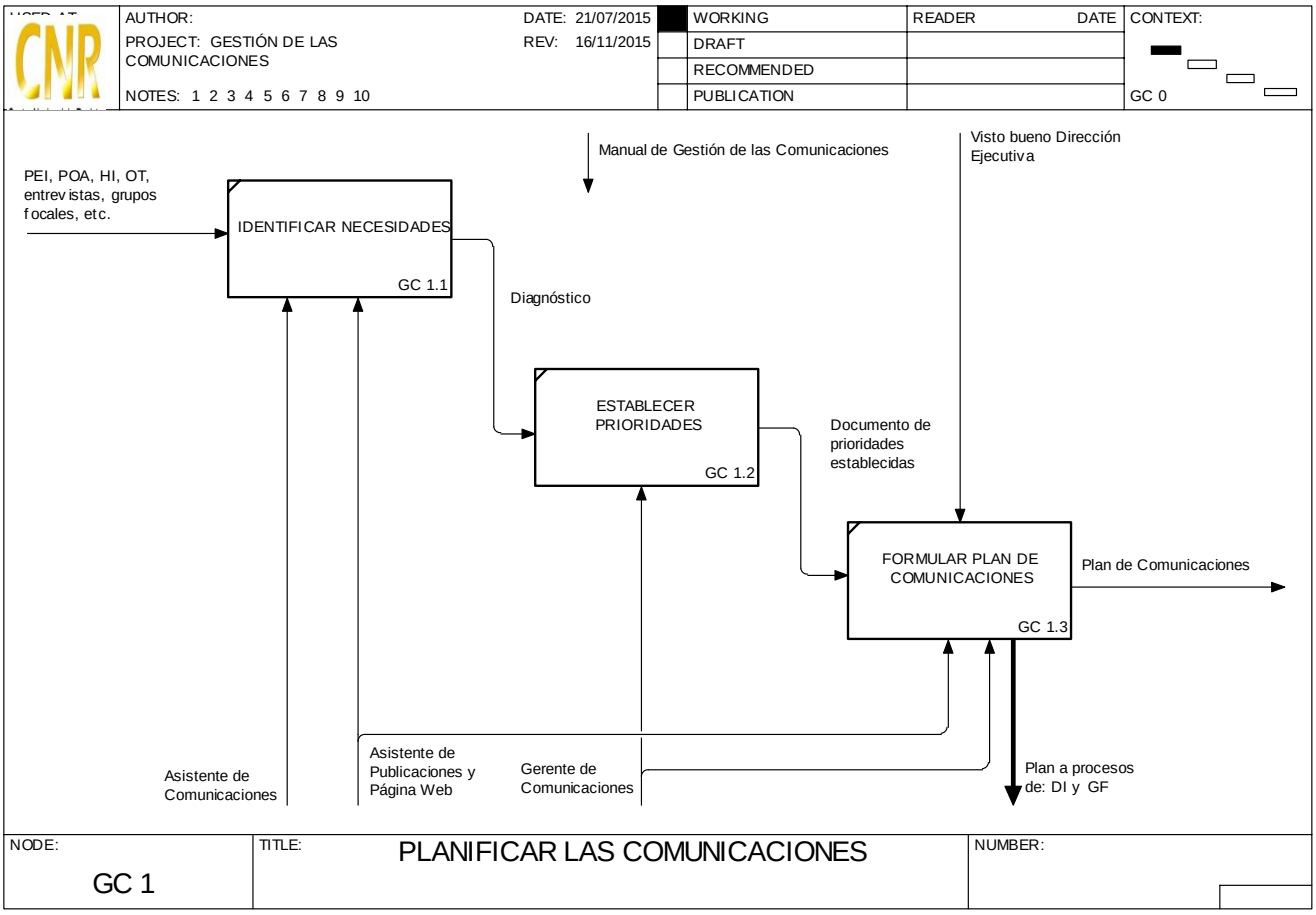
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

AUTHOR:	DATE: 21/07/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:	
PROJECT: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	REV: 09/11/2017	DRAFT			
		RECOMMENDED			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GC -0	



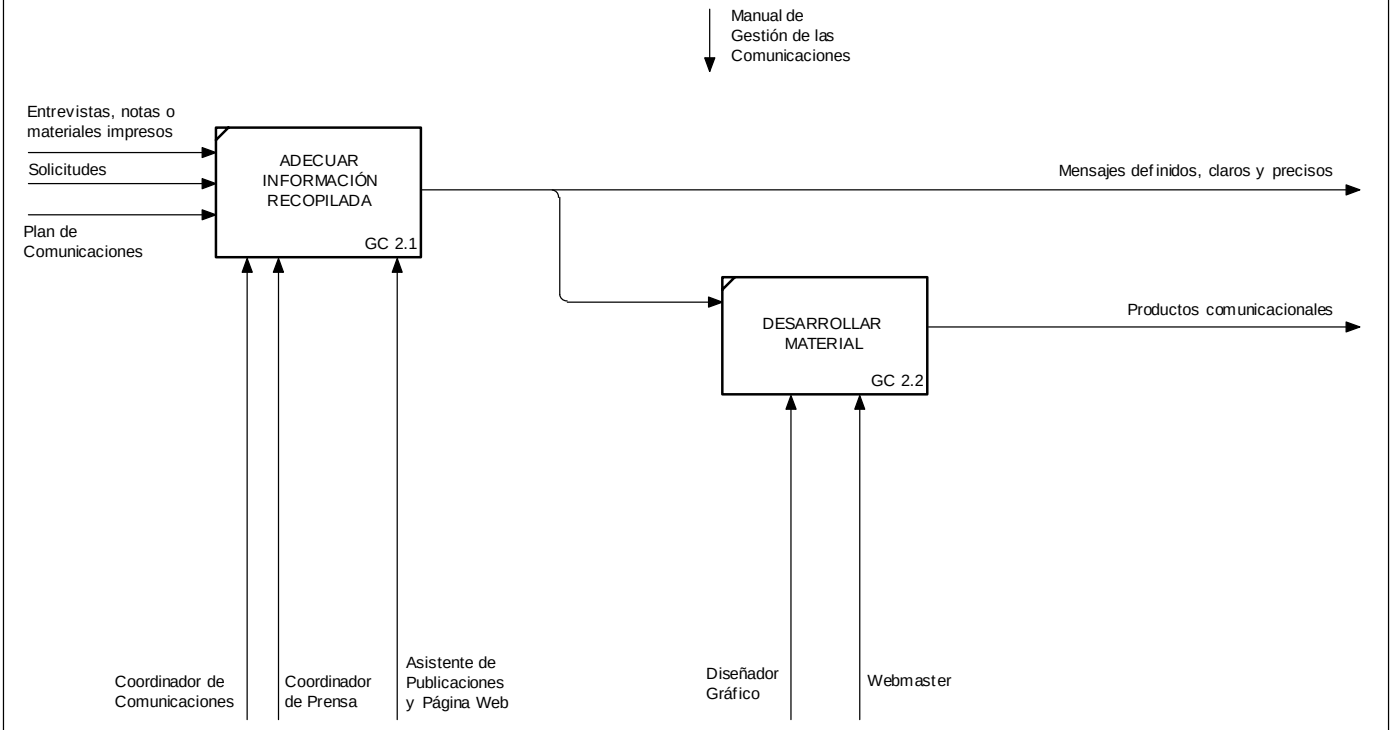
NODE:	TITLE:	NUMBER:
GC 0	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



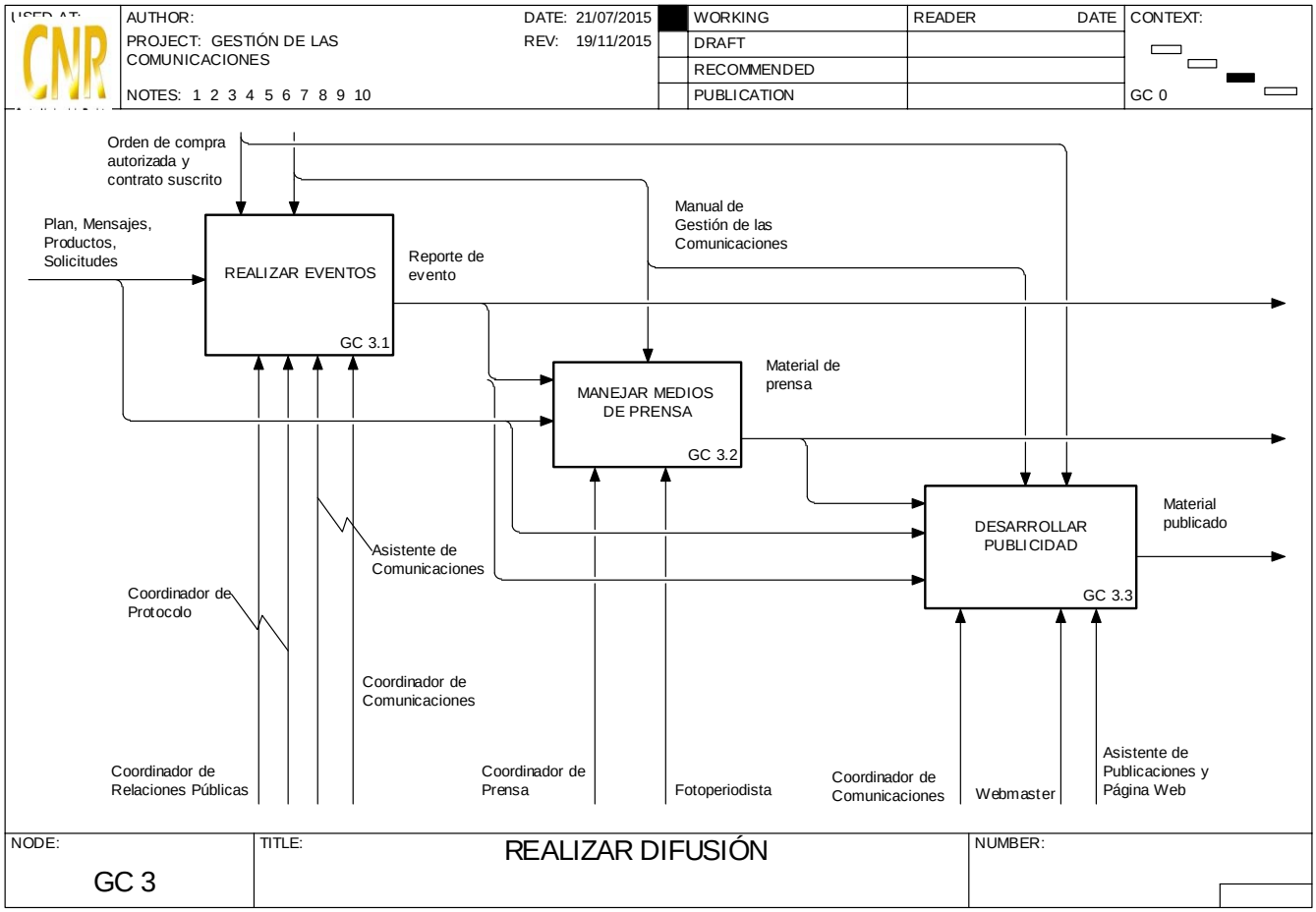
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

AUTHOR:	DATE: 21/07/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
PROJECT: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	REV: 18/11/2015		DRAFT		
			RECOMMENDED		
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GC 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GC 2	PRODUCIR MATERIAL INSTITUCIONAL	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Centro Nacional de Registros (CNR) EL SALVADOR	**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD** **Hoja de Actualización**	
	Código del Documento/formato: PM05	**Versión:** 2
Nombre del Documento: Manual del Proceso Gestión de las Comunicaciones		

Pág. No.	Modif. No.	Descripción de la Modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó
		Elaboración	14/12/2015	17/10/2015	14/12/2015
	1	Se incorpora el siguiente cambio en el Manual del Proceso: Debido a observaciones dadas por Auditoría interna de la Gerencia de Planificación, realizada el pasado 18 de agosto de 2017, se estudió el manual de procesos de Gestión de las Comunicaciones (modelado del proceso) y se observó que dentro de este la fase del proceso que corresponde al GC4 "Evaluar Efectividad de las Comunicaciones" no corresponde directamente a la razón de ser del proceso Gestión de las Comunicaciones, ya que esta actividad ya la está realizando la Gerencia de Planificación al medir la satisfacción del usuario que es lo que la GC perfiló proyectar en esta fase del modelado; por lo que este apartado se acuerda ser eliminado del manual de procesos, por lo que el modelado será modificado y actualizado en Documentación del Sistema de la Gestión Estratégica y de la Calidad, mediante formato F022.	13/11/2017	13/11/2017	13/11/2017

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DEL PROCESO DEL REGISTRO MERCANTIL

Versión 4.0 del documento
Código en el SGEC: PM06

Clasificación del activo de información:
Pública

SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2021

Contenido

1.0 Propósito 4
2.0 Alcance 4
3.0 Marco Normativo Aplicable 4
4.0 Definiciones 4
5.0 Notación (Simbología) 5
6.0 Modelado del Proceso 7
6.1. Macro procesos del Registro Mercantil 7
6.2. Subproceso de Inscribir Comerciante Individual 7
6.2.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso 8
6.2.2. Modelado del subproceso de Inscribir Comerciante Individual 8
6.2.3. Descripción del subproceso 10
6.3. Subproceso de Inscribir Comerciante Social 22
6.3.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso 22
6.3.2. Modelado del subproceso de Inscribir Comerciante Social 23
6.3.3. Descripción del subproceso 25
6.4. Subproceso de Renovar o Modificar Matrícula de Empresa 43
6.4.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso 43
6.4.2. Modelado del subproceso de Renovar o Modificar Matrícula de Empresa 44
6.4.3. Descripción del subproceso 46
6.5. Subproceso de Depositar Estados Financieros 55
6.5.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso 56
6.5.2. Modelado del subproceso de Depositar Estados Financieros 56
6.5.3. Descripción del subproceso 58
6.6. Subproceso de Inscribir Documentos Mercantiles 65
6.6.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso 66
6.6.2. Modelado del subproceso de Inscribir Documentos Mercantiles 67
6.6.3. Descripción del subproceso 69
6.7. Subproceso de Emitir de Constancias y Certificaciones 78
6.7.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso 80

6.7.2. Modelado del subproceso de Emitir Constancias y Certificaciones..... 81

6.7.3. Descripción del subproceso 83

7.0 Aprobaciones..... 98

1.0 Propósito

El Proceso del Registro Mercantil tiene por objeto inscribir matrículas de comercio, locales, agencias o sucursales, así como actos, contratos mercantiles y cualquier documento sujeto por la ley a esta formalidad; depositar los balances iniciales, generales y de liquidación, estado de resultados y estado de cambios en el patrimonio, acompañados del dictamen del auditor y sus respectivos anexos.

2.0 Alcance

Inicia con la solicitud que el usuario hace para la inscripción de comerciante social o individual, renovación o modificación de matrículas de empresa, depósito estados financieros o la inscripción de documentos mercantiles y finaliza con la entrega de resolución de inscripción o depósito de dichos documentos. También incluye el servicio de emisión certificaciones o constancias como una forma de materializar el principio de publicidad Registral.

3.0 Marco Normativo Aplicable

El marco normativo vigente aplicable es la Constitución de la Republica, el Código de Comercio, la Ley de Registro de Comercio, el Reglamento de la Ley del Registro de Comercio, Ley de Procedimientos Uniformes para la presentación, trámite y registro o depósito de instrumentos en los Registros de Propiedad Raíz e Hipoteca, Social de Inmuebles, de Comercio y Propiedad Intelectual, la Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de Notariado, Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

4.0 Definiciones

Siglas

RC: Registro de Comercio
CC: Código Comercio
CT: Código Tributario
CR: Constitución de la República
LRC: Ley del Registro de Comercio
RLRC: Reglamento de la Ley de Registro de Comercio
LPU: Ley de Procedimientos Uniformes
LPA: Ley de Procedimientos Administrativos
LN: Ley de Notariado
LREC: Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría

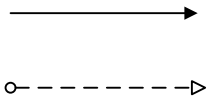
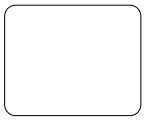
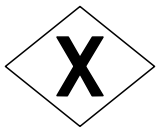
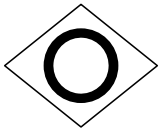
Conceptos

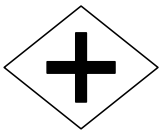
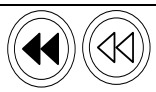
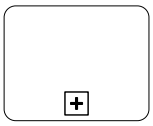
BPMN: Business Process Model and Notation (Modelo y Notación de Procesos de Negocio), es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo.

Modelado de Procesos: Es el mapa o diagrama del proceso que representa las interacciones entre actividades, objetos y recursos de la organización, con la documentación adicional de sus características y la información que fluye entre ellos.

Notación: Sistema de signos que se utiliza en una disciplina determinada (BPMN 2.0) para representar cierto conceptos/actividades.

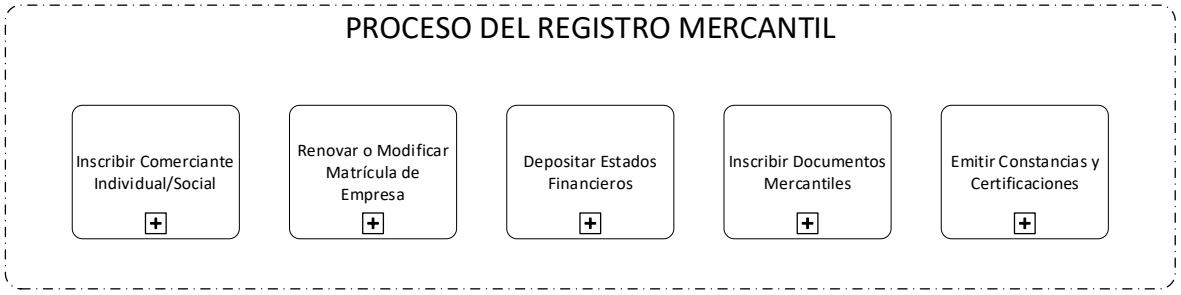
5.0 Notación (Simbología)

Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACION Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
	**FLUJO DE SECUENCIA** Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. **FLUJO DE MENSAJE** Indica un flujo de mensajes entre 2 roles o participantes de un proceso a otro.
	**ACTIVIDAD** Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.
	**COMPUERTA EXCLUSIVA** Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	**COMPUERTA INCLUSIVA** Esta compuerta indica que se puede dividir en varios flujos el proceso. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.

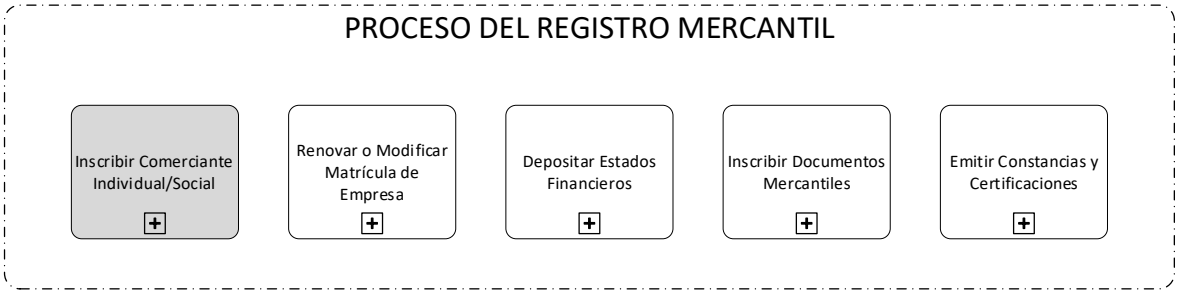
Notación	Descripción
	**COMPUERTA PARALELA** En un punto de bifurcación, todos los caminos salientes serán activados simultáneamente. En un punto de convergencia, la compuerta espera a que todos los flujos incidentes completen antes de activar el flujo saliente.
	EVENTO DE MENSAJE Este evento indica el lanzamiento de mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso. Este evento es indica la recepción de un mensaje de hacia uno de los roles o participantes del proceso.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	**EVENTO DE COMPENSACIÓN** Este es un evento que indica que el flujo del proceso da marcha hacia a tras de una actividad que se realizó anteriormente, es decir que vuelve a ingresar al flujo del proceso en una actividad en específico.
	**SUB PROCESO** Representa en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).

6.0 Modelado del Proceso

6.1. Macro procesos del Registro Mercantil



6.2. Subproceso de Inscribir Comerciante Individual



Consiste en inscribir al comerciante individual, es decir, crear a la empresa por primera vez. El servicio solicitado en este sub proceso es:

Inscripción de comerciante individual –**Presentación de empresa y local.**

Existen diferentes tipos de salidas de documentos en este proceso, los cuales se describen a continuación:

- Resolución de Inscripción de Matrícula de Empresa
- Resolución de Registro de Local
- Resolución con observación (cuando no es conforme lo solicitado)

Dentro de las resoluciones emitidas por el Registro de Comercio se generan inscripciones que conforman libros de Registro de Comercio.

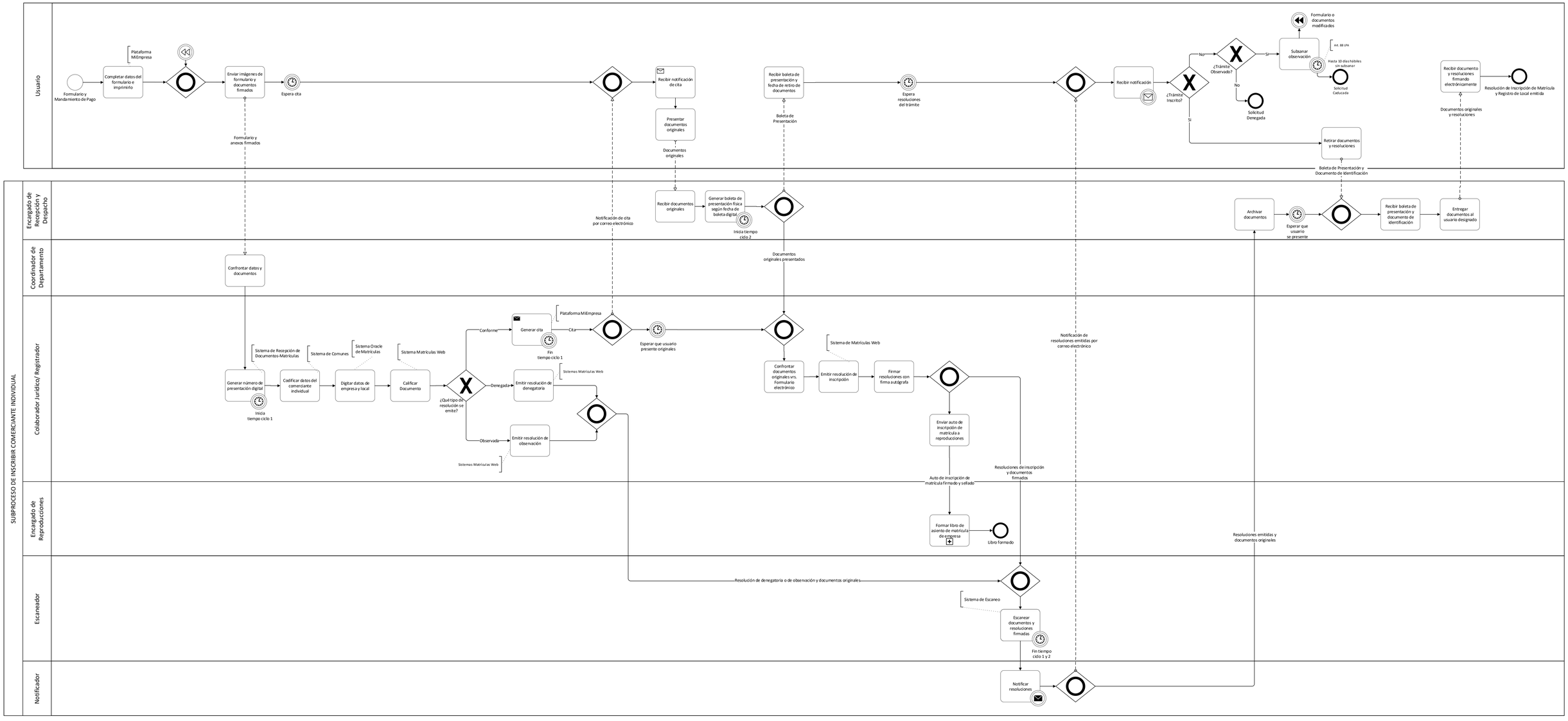
6.2.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: **Inscribir Comerciante Individual**

- **Usuario**: persona natural que ejecuta actos de comercio masivo, que solicita la inscripción de matrícula de empresa en el registro de Comercio.
- **Encargado de Recepción y Despacho:** es el personal de la ventanilla integral de MiEmpresa asignado para realizar recepción, asesoría y despacho de documentos.
- **Coordinador de Departamento:** es el encargado de confrontar los datos y documentos presentados por el usuario.
- **Colaborador Jurídico/Registrador:** este personal está encargado de codificar, digitar calificar, emitir resoluciones y firmarlas de acuerdo a los requisitos de ley.
- **Encargado de Reproducciones:** se encarga de almacenar los asientos de matrícula para formar paquetes de 500 folios, que luego son empastados para formar los libros.
- **Escaneador:** es el personal a cargo de realizar el escaneo final de los documentos calificados y sus respectivas resoluciones emitidas.
- **Notificador:** se encargan de emitir las notificaciones al usuario de las resoluciones emitidas.

6.2.2. Modelado del subproceso de Inscribir Comerciante Individual

SUBPROCESO DE INSCRIBIR COMERCIANTE INDIVIDUAL



6.2.3. Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Completar datos del formulario e imprimirlo** El usuario ingresa a la plataforma MiEmpresa para poder completar los siguientes datos del formulario electrónico: <u>Registro solicitado</u> ▪ Matrícula de empresa y Registro de Local ante Registro de Comercio <u>Datos personales del comerciante</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Sexo ▪ Fecha de nacimiento ▪ País de nacimiento ▪ Departamento de nacimiento ▪ Municipio de nacimiento ▪ Lugar de nacimiento ▪ Nacionalidad ▪ Profesión u oficio ▪ Documento de identidad ▪ Número de DUI ▪ NIT ▪ NRC ▪ Fecha de emisión de NRC ▪ Inscripción de matricula ▪ Número Patronal <u>Domicilio del comerciante</u> ▪ Avenida, calle u otros ▪ Edificio ▪ Tipo y número de inmueble	Art.3 y 8 , RLRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		▪ Colonia, barrio u otros ▪ Departamento de domicilio ▪ Municipio de domicilio ▪ Complemento de dirección ▪ Clave catastral ▪ Teléfono ▪ Celular ▪ Fax ▪ Correo electrónico <u>Información del establecimiento o empresa(Lugar de trabajo)</u> ▪ Nombre que identifica su empresa o negocio ▪ Valor del activo a la fecha ▪ Importe de las ventas realizadas o previstas ▪ Sector ▪ Actividad económica de la empresa <u>Empleará personal</u> ▪ Fecha de inicio de labores del primer trabajador ▪ Total de trabajadores remunerados ▪ Monto total de los salarios mensuales <u>Inscripción del establecimiento en el Ministerio de Trabajo</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Número de DUI ▪ ¿Tiene trabajadores a domicilio? <u>Dirección del negocio</u> ▪ Dirección <u>Establecimiento(s) secundarios(s)</u>	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Datos del apoderado ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ NIT Notificaciones ▪ Notificación por escrito Persona(s) autorizada(s) para retirar documentos ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Número de DUI ▪ NIT Declaración jurada ▪ Nombre completo ▪ Lugar ▪ Fecha ▪ Firma y sello (si cuenta con uno) Una vez haya completado el formulario, deberá imprimirlo para que este sea firmado por el comerciante individual.	
2	Usuario	**Enviar formulario y documentos firmados** Cuando el formulario esté firmado, este debe ser escaneado y cargado en la plataforma MiEmpresa, junto con los anexos: • DUI • NIT • Comprobantes de pago	Art. 8 y 10, RLRC Art. 15, LPU

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Solvencia municipal • Balance, de acuerdo a lo siguiente: o Si el usuario tiene un activo menor de $12,000.00 no es necesario que presente un balance. o Si el usuario tiene un activo mayor de $12,000.00 es requisito que se presente un balance firmado por el comerciante individual y contador. o Si el usuario tiene un activo mayor de $34,000.00 debe presentar un balance auditado. Una vez cargados los documentos, los envía por medio de la plataforma confirmando que la solicitud está completada. Espera que sea citado por parte del Registro de Comercio.	
3	Coordinador de Departamento	**Confrontar datos y documentos** En la plataforma Mi Empresa se recibe la solicitud de inscripción por parte del usuario y sus documentos anexos. Luego revisa datos e imágenes de formulario, DUI y NIT, aranceles pagados y solvencia municipal. Estas deben ser legibles, contener los datos correctos y que los aranceles sean acorde al servicio solicitado.	
4	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Generar número de presentación digital** El Colaborador Jurídico genera el número de presentación en el Sistema de Recepción de Documentos-Matrículas, donde realiza lo que se detalla a continuación: • Ingresa el nombre de la persona que se debe notificar • Ingresa el nombre de la empresa y del titular • Ingresa datos de pago que aparecen en los comprobantes que envió el usuario en MiEmpresa: o N° de recibo	Art. 18 y 19, LRC Art. 96, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		○ Fecha de Pago ○ Banco ○ Monto Pagado ○ Tipo de Pago ○ Año ○ Activo ($) • Selecciona el botón de "N° de Presentación", el cual lo genera el aplicativo Luego se despliega una ventana con la boleta generada en un documento PDF. Con esta actividad inicia el tiempo ciclo 1.	
5	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Codificar datos del comerciante individual** El Colaborador Jurídico ingresa al Sistema de Comunes y revisa que existan los códigos necesarios; buscando con el nombre por medio del DUI o NIT. De no tener códigos existentes, el colaborador ingresa información del DUI al Sistema de Comunes y el aplicativo genera los códigos.	
6	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Digitar datos de empresa y local** El colaborador jurídico ingresa al Sistema Oracle de Matrículas y digita lo siguiente: a. N° de Presentación b. Datos generales: ▪ Código del comerciante individual ▪ Nombre de la empresa (PI) ▪ Representante ▪ Dirección ▪ Municipio ▪ Actividad Económica ▪ Naturaleza	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		c. Datos de locales: ▪ Dirección ▪ Municipio ▪ Departamento ▪ Actividad Económica ▪ Naturaleza	
7	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Calificar documento** El Colaborador Jurídico junto con el Registrador califica los documentos presentados, de acuerdo a los requisitos legales establecidos.	Art. 7, 10 ,15, 36, 80, 81 y 107 bis, LRC Art. 471 y 472, CC Art. 3, LPU
8	Colaborador Jurídico/ Registrador	**¿Qué tipo de resolución emite?** Se pueden emitir tres tipos de resoluciones: denegatoria, observación e inscripción. Si el trámite se deniega se realiza la actividad 20; si es observado se realiza la actividad 21 y si no presenta una inconformidad se realiza la siguiente actividad.	
9	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Generar cita** El Colaborador Jurídico deberá generar la cita al usuario; la cual contiene la fecha, hora y el lugar donde el usuario deberá presentar los documentos originales y el formulario firmado. La notificación al usuario es a través de correo electrónico y es automática por medio de la plataforma MiEmpresa. Espera que el usuario presente los documentos originales. Con esta actividad finaliza tiempo ciclo 1 y espera que se puede iniciar el tiempo hasta que el usuario se presente a la cita programada.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
10	Usuario	**Recibir notificación de cita** El usuario al recibir la notificación por correo electrónico la hora y la fecha en el que debe de presentar los documentos al Registro de Comercio.	
11	Usuario	**Presentar documento originales** El usuario acude a ventanilla MiEmpresa, según su cita, y entrega los documentos originales y formulario firmados.	
12	Encargado de Recepción y Despacho	**Recibir documentos originales** El encargado de recepción de documentos ingresa el número de presentación y verifica que los documentos originales presentados estén completos y acorde a los datos digitados e imágenes publicadas en la plataforma MiEmpresa.	
13	Encargado de Recepción y Despacho	**Generar boleta de presentación física según fecha de boleta digital** El encargado de recepción imprime la boleta de presentación y entrega al usuario, indicando que se presente al siguiente día para retirar sus resoluciones. Con esta actividad finaliza el tiempo ciclo 2.	Art. 96, LPA Art. 18 y 19, LRC
14	Usuario	**Recibir boleta de presentación y fecha de retiro de documentos** Recibe boleta de presentación física y espera el día indicado para que se emita las resoluciones. Luego espera resoluciones del trámite y realiza la actividad 25.	
15	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Confrontar documentos originales vrs. formulario electrónico** El Colaborador Jurídico deberá confrontar los documentos originales presentados por el usuario versus la información del	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		formulario e imágenes publicadas en la plataforma MiEmpresa. Además, deberá revisar que estos tengan la firma y sellos respectivos. La persona encargada de atender los documentos originales presentados, es la que pre calificó en forma digital los documentos, ya que este tiene el conocimiento del caso.	
16	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de inscripción** El Colaborador Jurídico junto con el Registrador, emitirán la resolución de Inscripción de Matrícula y Registro de Local, con su respectivo fundamento legal. Dichas resoluciones se emiten en el Sistema de Matrículas Web y se imprimen en papel de seguridad. En caso que exista alguna inconsistencia, en esta actividad, se puede observar el documento; notificando al usuario a través de correo electrónico para que subsane, realizando la actividad 27. Caso contrario, se realiza la siguiente actividad.	Art. 20, RLRC Art. 44 y 45, LRC
17	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Firmar resoluciones con firma autógrafa** El Registrador firma autógrafamente la resolución de inscripción y sella documentos que apliquen.	
18	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Enviar auto de inscripción de matrículas a reproducciones** El Registrador envía físicamente, al área de reproducciones, el auto de la inscripción firmada y sellada.	Art. 26, RLRC
19	Encargado de Reproducciones	**Formar libro de asiento de matrícula de empresa** El encargado de reproducciones recibe el auto de la inscripción y conforma paquete de 500 folios; para luego	Art. 23y 26,RLRC Art. 40, CC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		empastar el paquete de documentos y formar el libro de asiento de matrícula, según lo dicte el proceso.	
20	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de denegatoria** En caso de no aprobar el trámite, el Colaborador Jurídico junto con el Registrador emiten la resolución de denegatoria, mediante Sistema de Matrículas Web y luego las imprime en papel de seguridad para que sea sellada y firmada por el Registrador. Luego esta resolución se lleva a escaneo final, realizando la actividad 22.	Art. 7 y 17, LPU Art. 18, 82, 96-98 y 126, LPA
21	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de observación** En el caso de que la solicitud presente inconformidades que pueden ser subsanadas por el usuario, se realiza la resolución de observación en el Sistema de Matrículas Web y se imprimen en papel de seguridad para que la resolución sea sellada y firmada por el Registrador. Luego se realiza la siguiente actividad.	
22	Escaneador	**Escanear documentos y resoluciones firmadas** Independientemente del tipo de resolución que se emita, el encargado escanea toda la documentación física entregada por el usuario y generada durante el proceso, para conformar el expediente digital del trámite; mediante el Sistema de Escaneo. Luego se envían los documentos al notificador. Si la actividad se realiza cuando proviene de emitir observaciones o denegatoria con firma autógrafa, finaliza el tiempo ciclo 1. Si la actividad proviene de generar la cita, finaliza el tiempo ciclo 2.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
23	Notificador	**Notificar resoluciones** Se reciben los documentos y resoluciones emitidas y se notifica por correo electrónico a la dirección que el usuario estableció. Esta notificación se realiza mediante el Sistema de Documentos Mercantiles Web. Asimismo, envía las resoluciones de inscripción o denegatoria emitidas y sus respectivos documentos, al Encargado de Recepción y Despacho para que las entregue cuando el usuario retire. Para las notificaciones se tiene un plazo de 3 días hábiles según la LPA. Art. 97	Art. 18, 96-98, LPA Art. 5 y 7, LPU
24	Encargado de Recepción y Despacho	**Archivar documentos** El encargado de despacho de MiEmpresa resguarda documentos en archivo exprés y espera a que el usuario se presente a retirarlo para realiza la actividad 30.	
25	Usuario	**Recibir notificación** El usuario recibe notificación por medio de correo electrónico que sus resoluciones están emitidas.	
26	Usuario	**¿Trámite Inscrito?** Si la notificación detalla que el trámite está inscrito, se realiza la actividad 29. Caso contrario, se realiza la siguiente actividad.	
27	Usuario	**¿Trámite Observado?** Si el trámite está observado, se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, que el trámite esté denegado, el proceso termina con una solicitud denegada.	Art. 13, LPU Art. 123-135, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Sin embargo, cuando este denegado, el usuario puede realizar lo siguiente: a) Presentar retiro sin inscribir b) Interponer recursos	
28	Usuario	**Subsanar observación** El usuario recibe notificación con el detalle de la observación realizada al documento, para que pueda subsanar. La plataforma MiEmpresa deberá permitirle sustituir imágenes o modificar datos. Algunas de las modificaciones de los datos del formulario pueden ser: cambio de folio, monto del activo, nombre de la empresa, entre otras. Así como también agregar complementos de pago. Luego realiza la actividad 2. El usuario tiene hasta 10 días hábiles para subsanar la observación; si no lo realiza en dicho plazo se caducará el trámite y el proceso termina con una solicitud caducada. Además existen otras acciones que el usuario puede realizar cuando un documento es observado: a) Presentar un Retiro sin inscribir b) Interponer recursos	Art. 13, LPU Art. 72, 123-135, LPA
29	Usuario	**Retirar documentos y resolución** El usuario se presenta a retirar los documentos físicos y las resoluciones emitidas por el Registro de Comercio en ventanilla de MiEmpresa, brindando el número de presentación y documento de identificación.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
30	Encargado de Recepción y Despacho	**Recibir boleta de presentación y documento de identificación** El encargado de despacho digita el número de presentación y número de identificación en la plataforma electrónica, revisando que la persona que viene a retirar los documentos es la autorizada.	
31	Encargado de Recepción y Despacho	**Entregar documentos al usuario designado** El encargado de despacho ubica el documento, ya sea en bandeja o en archivo exprés, verificando que el expediente esté completo. Después, solicita firma al usuario y entrega documentos físicos con resoluciones emitidas.	Art. 12, LPU
32	Usuario	**Recibir documentos y resolución firmando electrónicamente** El usuario firma electrónicamente que recibe documentos físicos junto con la resolución de Inscripción de Matrícula y el Registro de Local. Con esta actividad finaliza el proceso de Inscribir Comerciante Individual.	

6.3. Subproceso de Inscribir Comerciante Social

Consiste en inscribir al comerciante social, es decir, crear a la empresa por primera vez. El servicio solicitado en este subproceso es:

- Inscripción de comerciante social-**Constitución de sociedad.**

Las salidas de documentos para este proceso son:

- Resolución de inscripción de constitución sociedad
- Resolución de inscripción matrícula de empresa
- Resolución de registro de local
- Resolución con observación (cuando no es conforme lo solicitado)
- Resolución de depósito de balance inicial (cuando aplique)

Dentro de las resoluciones emitidas se generan inscripciones que conforman libros de Registro de Comercio.

6.3.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: **Inscribir Comerciante Social**

- **Usuario**: es el comerciante social que solicita la inscripción de matrícula de empresa en el registro de Comercio.
  - **Comerciante social:** una entidad firmada por dos o más personas que realizan un contrato solemne en el cual los socios ponen en común determinados bienes o actividades con el móvil de lucro, (Art.17 Código de Comercio) a fin de repartirse los beneficios de los negocios al cual van a dedicarse

- **Encargado de Recepción y Despacho:** es el personal de la ventanilla integral de MiEmpresa encargada de la recepción, asesoría y despacho de documentos.

- **Coordinador de Departamento:** está encargado de confrontar los datos y documentos presentados por el usuario, para que se genere número de presentación digital y distribuir los documentos.

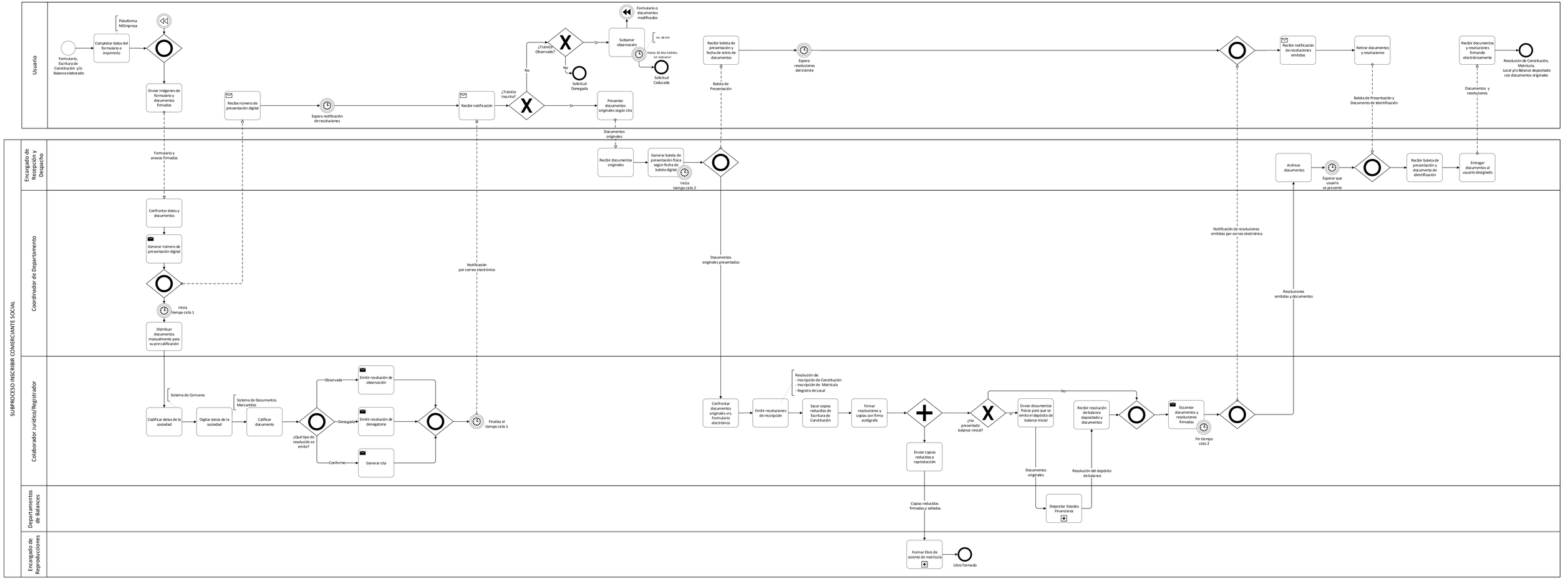
- **Colaborador Jurídico/Registrador:** este personal está encargado de codificar, digitar, escanear, calificar, emitir resoluciones y firmarlas de acuerdo a los requisitos de ley.

- **Departamento de Balances:** se encarga de realizar el depósito de los estados financieros (balance inicial cuando haya sido solicitado por el usuario), el cual emite una resolución, que es enviada al departamento de MiEmpresa para sea entregada al usuario.

- **Encargado de Reproducciones:** se encarga de almacenar las fotocopias reducidas al 74% de la Escritura de Constitución para formar paquetes de 500 folios, que luego son empastados para formar los libros.

6.3.2. Modelado del subproceso de Inscribir Comerciante Social

SUBPROCESO DE INSCRIBIR COMERCIANTE SOCIAL



6.3.3. Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Completar datos del formulario e imprimirlo** El usuario ingresa a la plataforma MiEmpresa para poder completar los datos del formulario electrónico. Los datos del formulario electrónico para comerciante social son: <u>Registro solicitados</u> ▪ Inscripción de la Escritura de Constitución de la sociedad ante Registro de Comercio ▪ Matrícula de empresa ante Registro de Comercio ▪ Depósito del Balance Inicial (cuando aplique) <u>Datos de la sociedad</u> ▪ Tipo de sociedad ▪ Denominación o razón social ▪ Abreviatura ▪ Nombre que identifica su empresa o negocio ▪ Sector ▪ Actividad económico de la empresa ▪ Departamento de domicilio ▪ Municipio de domicilio ▪ Fecha de otorgamiento de la escritura de constitución de la sociedad ▪ País de otorgamiento de la escritura de constitución ▪ Departamento de otorgamiento de la escritura de constitución ▪ Municipio de otorgamiento de la escritura de constitución ▪ Ciudad de otorgamiento de la escritura de constitución ▪ Seleccione la modalidad de administración de su empresa ▪ Duración de la primera administración ▪ Capital social	Art. 13, LRC Art. 6, LPA Art.3 y 8 , RLRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		▪ Fecha de inicio de operaciones ▪ NIT de la sociedad ▪ NRC ▪ Inscripción de la escritura ▪ Inscripción de la matricula ▪ Numero patronal <u>Socios/Representante Legal</u> ▪ Nombre o denominación o razón social ▪ Representante legal de la empresa ▪ Acciones/monto de la participación social ▪ Porcentaje (%) <u>Lista de socios/representantes legales</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Sexo ▪ Nacionalidad ▪ ¿El socio es menor de edad? ▪ Número de DUI ▪ Profesión u oficio ▪ NIT ▪ Representante legal de la empresa ▪ Cargo del representante legal ▪ Cantidad de acciones ▪ Avenida, calle u otros ▪ Edificio ▪ Tipo y numero de inmueble ▪ Colonia, barrio u otro ▪ País ▪ Municipio de domicilio	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		<u>Empleará personal</u> ▪ Fecha de inicio de labores del primer trabajador ▪ Total de trabajadores remunerados ▪ Monto total de salarios mensuales <u>Inscripción de establecimiento en el Ministerio de Trabajo</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellidos ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Número de DUI ▪ ¿Tiene trabajadores a domicilio? <u>Dirección de operaciones de la empresa</u> ▪ Avenida, calle u otros ▪ Edificio ▪ Tipo y numero de inmueble ▪ Colonia, barrio u otros ▪ Departamento de domicilio ▪ Municipio de domicilio ▪ Complemento de dirección ▪ Clave catastral ▪ Teléfono ▪ Celular ▪ Fax ▪ Correo electrónico <u>Establecimiento(s) secundario(s)</u> <u>Datos del apoderado</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		▪ Conocido por ▪ NIT <u>Notificaciones</u> ▪ Notificación <u>Persona(s) autorizada(s) para retirar documentos</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Número de DUI ▪ NIT <u>Declaración jurada</u> ▪ Nombre completo ▪ Lugar ▪ Fecha ▪ Firma y sello (si cuenta con uno) Los datos del formulario para comerciante individual son: <u>Registro solicitado</u> ▪ Matrícula de empresa y Registro de Local ante Registro de Comercio <u>Datos personales del comerciante</u> ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Sexo ▪ Fecha de nacimiento ▪ País de nacimiento ▪ Departamento de nacimiento ▪ Municipio de nacimiento	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		▪ Lugar de nacimiento ▪ Nacionalidad ▪ Profesión u oficio ▪ Documento de identidad ▪ Número de DUI ▪ NIT ▪ NRC ▪ Fecha de emisión de NRC ▪ Inscripción de matricula ▪ Número Patronal <u>Domicilio del comerciante</u> ▪ Avenida, calle u otros ▪ Edificio ▪ Tipo y número de inmueble ▪ Colonia, barrio u otros ▪ Departamento de domicilio ▪ Municipio de domicilio ▪ Complemento de dirección ▪ Clave catastral ▪ Teléfono ▪ Celular ▪ Fax ▪ Correo electrónico <u>Información del establecimiento o empresa(Lugar de trabajo)</u> ▪ Nombre que identifica su empresa o negocio ▪ Valor del activo a la fecha ▪ Importe de las ventas realizadas o previstas ▪ Sector ▪ Actividad económica de la empresa <u>Empleará personal</u> ▪ Fecha de inicio de labores del primer trabajador ▪ Total de trabajadores remunerados ▪ Monto total de los salarios mensuales	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Inscripción del establecimiento en el Ministerio de Trabajo ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Número de DUI ▪ ¿Tiene trabajadores a domicilio? Dirección del negocio ▪ Dirección Establecimiento(s) secundarios(s) Datos del apoderado ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ NIT Notificaciones ▪ Notificación por escrito Persona(s) autorizada(s) para retirar documentos ▪ Primer nombre ▪ Otros nombres ▪ Primer apellido ▪ Otros apellidos ▪ Conocido por ▪ Número de DUI ▪ NIT Declaración jurada ▪ Nombre completo	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		▪ Lugar ▪ Fecha ▪ Firma y sello (si cuenta con uno) Una vez haya completado el formulario, deberá imprimirlo para que este sea firmado por el representante legal.	
2	Usuario	**Enviar formulario y documentos firmados** Cuando el formulario esté firmado por el representante legal, este debe ser cargado en la plataforma MiEmpresa, junto con los anexos: • Comprobantes de pago • Solvencias municipales • Escritura de Constitución de la sociedad Una vez cargados los documentos, los envía por medio de la plataforma confirmando que la solicitud esta completada.	Art. 8 y 10, RLRC Art. 15, LPU
3	Coordinador de Departamento	**Confrontar datos y documentos** El Coordinador de Departamento recibe a través de la plataforma MiEmpresa, la solicitud de inscripción por parte del usuario y sus documentos anexos. Revisa datos e imágenes de formulario, aranceles pagados, solvencias municipales y escritura de constitución. Estas deben ser legibles, contener los datos correctos y que los aranceles sean acorde al servicio solicitado.	
4	Coordinador de Departamento	**Generar número de presentación digital** Cuando el Coordinador de Departamento confirma en la plataforma que todo está conforme, el aplicativo genera automáticamente un número de boleta de presentación digital. En esta actividad inicia el tiempo ciclo 1.	Art. 18 y 19, LRC Art. 96, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	Usuario	**Recibir número de presentación digital** El usuario recibe por medio de correo electrónico el número de presentación de su trámite y queda a la espera de la notificación de sus resoluciones, realizando la actividad 14.	
6	Coordinador de Departamento	**Distribuir documentos manualmente para su pre calificación** El Coordinador de Departamento distribuye manualmente las solicitudes revisadas, a los Colaboradores Jurídicos y Registrador.	
7	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Codificar datos de la sociedad** El Colaborador Jurídico ingresa al Sistema de Comunes y revisa que existan los códigos de sociedad y códigos participantes de administración; buscando con el nombre, DUI o NIT que está establecido en la escritura. De no tener códigos existentes, el colaborador ingresa información de la escritura al Sistema de Comunes y el aplicativo genera los códigos.	
8	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Digitar datos de la sociedad** El Colaborador Jurídico ingresa al Sistema de Documentos Mercantiles y comienza a digitar los siguientes datos: a. Número de Presentación b. Códigos creados en Comunes c. Datos generales de la sociedad: ▪ Finalidad de la sociedad ▪ Plazo de la sociedad ▪ Capital de la sociedad ▪ Periodo de la administración ▪ Como se conforma la administración de la sociedad ▪ Quien tiene la representación legal ▪ Participantes (códigos creados)	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		d. Datos de la matrícula: ▪ Nombre de la empresa ▪ Dirección ▪ Naturaleza económica ▪ Actividad económica e. Datos del local: ▪ Dirección ▪ Departamento ▪ Municipio ▪ Actividad	
9	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Calificar documento** El Colaborador Jurídico junto con el Registrador deberán calificar los documentos presentados por el usuario a través del Sistema de Documentos Mercantiles; para ello, se describen a continuación los requisitos legales, para realizar la calificación, de acuerdo al tipo de sociedad:	Art. 7, 10, 15, 36, 80, 81 y 107 bis, LRC Art. 3, LPU Art. 471 y 472, CC
		<u>Sociedad Anónima:</u> a) Requisitos de fondo: Forma de Escritura b) Elementos esenciales c) Elementos secundarios	Art. 32, 44, LN Art. 63, LRC Art. 22, 129, 191, 192, 194, 195, 196, 201, 220 y sig., 254, 255, 256, 257, 258, 260, 261, 264, 353, 471, CC Art. 131, 157, 173 y sig., 181,

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
			187, 188, 270, 123, 124 , 295, CC Art. 131, 98, CT
		<u>Sociedad Colectiva:</u> a) Requisito de fondo: Forma de Escritura b) Elementos esenciales c) Elementos secundarios	 Art. 32, 44 LN Art. 22, 44, 50, 51, 73, 78,80,103, 106, 108, 111,353,471, CC Art. 59, 74, 75, 88, 89, 91, CC Art. 98, 131 CT
		<u>Sociedad en Comandita Simple:</u> a) Requisitos de fondo: Forma de Escritura b) Elementos esenciales	 Art. 32, 44 LN Art. 44, 94, 93, 103, 88, 96, 97, 48, 50, 353, 357, 471, CC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		c) Elementos secundarios	Art. 49, 51, 59, 91, CC Art. 98, CT
		<u>Sociedad de Responsabilidad Limitada:</u> a) Requisitos de fondo: Forma de Escritura	Art. 32, 44, LN
		b) Elementos esenciales	Art. 22, 44, 50, 51, 73, 78, 80, 101, 103, 106, 108, 114, 353,471, CC
		c) Elementos secundarios	Art. 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125 CC Art. 98, 131 CT
		<u>Sociedad en Comandita por acciones:</u> a) Requisitos de fondo: Forma de Escritura	Art. 32, 44, LN
		b) Elementos esenciales	Art. 44, 94, 93, 103, 88, 96, 97, 48, 50, 353, 357, 471, CC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		c) Elementos secundarios	Art. 49, 51, 59, 91, CC Art. 98 CT
10	Colaborador Jurídico/ Registrador	**¿Qué tipo de resolución se emite?** Cuando la solicitud no está conforme se pueden emitir resoluciones de observación o denegatoria. Si la solicitud está conforme se genera una cita. Si el trámite es observado se realiza la siguiente actividad y si se deniega se realiza la actividad 12. Y en el caso que no presenta una inconformidad, se realiza la actividad 13.	
11	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de observación** Cuando la solicitud presenta inconformidades que pueden ser subsanadas por el usuario, el Colaborador Jurídico junto con el Registrador emite resolución de observaciones, en el Sistema de Documentos Mercantiles, que luego se imprime para que sea firmada y sellada por el Registrador. Esta resolución es notificada automáticamente a través de la plataforma informática, al correo electrónico que el usuario ha proporcionado. En esta actividad finaliza el tiempo ciclo 1 y se realiza la actividad 14.	Art. 18, 82, 96-98 y 126, LPA Art. 5,7 y 17, LPU
12	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de denegatoria** En caso de no aprobar el trámite, el Colaborador Jurídico junto con el Registrador emiten resolución de denegatoria mediante el Sistema de Matrículas Web y luego las imprime en papel de seguridad para que sea sellada y firmada por el Registrador.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Esta resolución es notificada automáticamente a través de la plataforma informática, al correo electrónico que el usuario ha proporcionado. En esta actividad finaliza el tiempo ciclo 1 y se realiza la actividad 14.	
13	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Generar cita** Cuando la solicitud está conforme, el Colaborador Jurídico deberá generar la cita al usuario; la cual contiene la fecha, hora y el lugar donde el usuario deberá presentar los documentos originales y el formulario firmado. La notificación al usuario es a través de correo electrónico y es automática por medio de la plataforma MiEmpresa. En esta actividad finaliza el tiempo ciclo 1 y se realiza la siguiente actividad.	
14	Usuario	**Recibir notificación** El usuario recibe notificación por medio de correo electrónico con el detalle de las resoluciones emitidas.	Art. 5 y 7, LPU
15	Usuario	**¿Trámite Inscrito?** Si la notificación detalla que el trámite está inscrito, se realiza la actividad 18. Caso contrario, se realiza la siguiente actividad.	
16	Usuario	**¿Trámite Observado?** Si el trámite está observado, se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, que el trámite esté denegado, el proceso termina con una solicitud denegada. Sin embargo, cuando este denegado, el usuario puede realizar lo siguiente: a) Presentar retiro sin inscribir b) Interponer recursos	Art. 13, LPU Art. 123-135, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
17	Usuario	**Subsanar observación** El usuario deberá modificar formulario y/o imágenes de acuerdo a lo solicitado en la observación. La plataforma MiEmpresa deberá permitirle sustituir imágenes o modificar datos. Algunas de las modificaciones de los datos del formulario pueden ser: cambio de folio, monto del activo, nombres de participantes de la administración, entre otras. Así como también, sustituir la imagen del balance inicial o agregar complementos de pago. Luego realiza la actividad 2. El usuario tiene hasta 10 días hábiles para subsanar las observaciones; si no lo realiza en dicho plazo se caducará el trámite y el proceso termina con una solicitud caducada. Además existen otras acciones que el usuario puede realizar cuando un documento es observado: a) Presentar un retiro sin inscribir b) Interponer recursos	Art. 13, LPU Art. 72, 123-135, LPA
18	Usuario	**Presentar documento originales según cita** El usuario recibe notificación por correo electrónico de la hora y la fecha en el que debe de presentar los documentos. Luego se presenta a Registro de Comercio y entrega los documentos originales y formularios firmados en ventanilla de MiEmpresa.	
19	Encargado de Recepción y Despacho	**Recibir documentos originales** El encargado de recepción de documentos ingresa el número de presentación y verifica que los documentos originales presentados estén completos y acorde a lo publicado en la plataforma.	

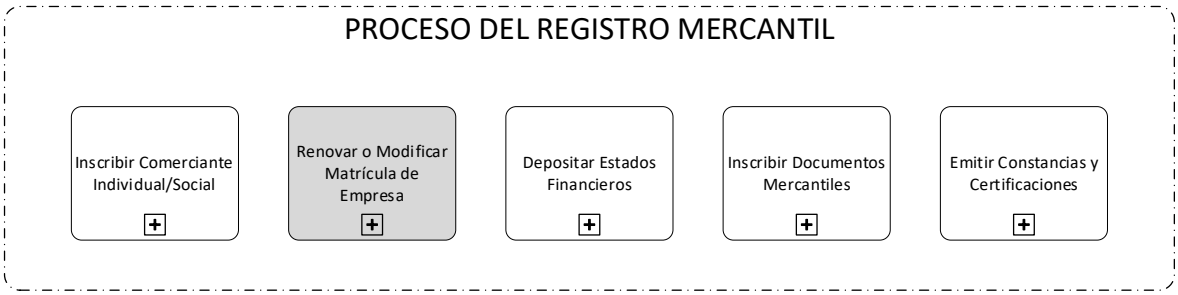
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
20	Encargado de Recepción y Despacho	**Generar boleta de presentación física según fecha de boleta digital** El encargado de recepción imprime la boleta de presentación y entrega al usuario indicando que se presente al siguiente día para retirar la resolución. En esta actividad inicia tiempo ciclo 2.	Art. 18 y 19, LRC Art. 96, LPA
21	Usuario	**Recibir boleta de presentación y fecha de retiro de documentos** Recibe boleta de presentación física y espera el día indicado para que se emita la resolución. Luego realiza la actividad 34.	
22	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Confrontar documentos originales vrs formulario electrónico** El Colaborador Jurídico junto con el Registrador deberá de confrontar los documentos originales presentados por el usuario, versus la información del formulario e imágenes publicadas en la plataforma MiEmpresa. Además, deberá revisar que estos tengan la firma y sellos respectivos. La persona encargada de atender los documentos originales presentados es la que pre calificó en forma digital los documentos, ya que este tiene el conocimiento del caso.	
23	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resoluciones de inscripción** El Colaborador Jurídico junto con el Registrador, a través del Sistema de Documentos Mercantiles, emitirán la resolución de: • Inscripción de Constitución • Inscripción de Matrícula • Registro de Local	Art. 44 y 45, LRC Art. 20, RLRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Luego de haber emitido las resoluciones, las imprime en papel de seguridad. En caso que exista alguna inconsistencia, en esta actividad, se puede observar el documento; notificando al usuario a través de correo electrónico para que subsane, realizando la actividad 14. Caso contrario, se realiza la siguiente actividad.	
24	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Sacar copias reducidas de Escritura de Constitución** El Colaborador Jurídico saca copias reducidas al 74% de la Escritura de Constitución, para poder conformar el libro físico (Según Ley de Registro de Comercio). Luego sella las copias.	Art. 26 y 30, RLRC
25	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Firmar resoluciones y copias con firma autógrafa** El Registrador revisa que todo este conforme para luego firmar autógrafamente las resoluciones y copias reducidas y sellar los documentos que apliquen.	
26	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Enviar copias reducidas a reproducciones** El Colaborador Jurídico lleva al área de reproducciones las copias reducidas de la Escritura de Constitución firmadas y selladas.	
27	Encargado de Reproducciones	**Formar libro de asiento de matrícula** El encargado de reproducciones recibe las copias y conforma paquete de 500 folios, como lo dicta el Reglamento de la Ley de Registro de Comercio; para luego empastar el paquete de documentos y formar el libro correspondiente.	Art. 23 y 26, RLRC Art. 40, CC
28	Colaborador Jurídico/ Registrador	**¿Ha presentado balance inicial?** Si el usuario ha presentado balance inicial se realiza la siguiente actividad. En caso contrario, se realiza la actividad 32.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
29	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Enviar documentos físicos para que emita el depósito de balance inicial** Si el usuario presentó el balance inicial para que este sea depositado, el Registrador envía documentos y resolución físicamente al Departamento de Balances, para que emita el depósito de balance inicial.	Art. 14, 71,LRC
30	Departamento de Balances	**Depositar Estados Financieros** El Departamento de Balances recibe los documentos y resoluciones firmadas, revisando la documentación pertinente para su calificación. Si al revisar la documentación, todo es conforme, emite la resolución de depósito de balance inicial con firma autógrafa y la envía al área de MiEmpresa junto con la documentación física entregada anteriormente.	Art.84 , LRC
31	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Recibir resolución de balance depositado y documentos** El Colaborador Jurídico recibe la resolución del balance inicial depositado y documentación física.	
32	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Escanear documentos y resoluciones firmadas** El encargado escanea toda la documentación física entregada por el usuario y generada durante el proceso, para conformar el expediente digital del trámite, en el Sistema de Escaneo. Automáticamente, al finalizar la actividad de escaneo, se genera una notificación por correo electrónico al usuario autorizado, para que retire sus documentos. Asimismo, envía los documentos físicos y resoluciones al Encargado de Recepción y Despacho para que las entregue cuando el usuario retire. En esta actividad finaliza el tiempo ciclo 2.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
33	Encargado de Recepción y Despacho	**Archivar documentos** El encargado de despacho de MiEmpresa resguarda documentos en archivo exprés y espera a que el usuario se presente a retirarlo para realiza la actividad 36.	
34	Usuario	**Recibir notificación de resoluciones emitidas** El usuario recibe notificación por medio de correo electrónico que sus resoluciones están emitidas y listas para ser retiradas.	Art. 5, LPU
35	Usuario	**Retirar documentos y resoluciones** El usuario se presenta a retirar los documentos físicos y las resoluciones emitidas por el Registro de Comercio en ventanilla de MiEmpresa, brindando el número de presentación y documento de identificación.	
36	Encargado de Recepción y Despacho	**Recibir boleta de presentación y documento de identificación** El encargado de despacho digita el número de presentación y número de identificación en la plataforma electrónica, revisando que la persona que viene a retirar los documentos es la autorizada.	
37	Encargado de Recepción y Despacho	**Entregar documentos al usuario designado** El encargado de despacho ubica el documento, ya sea en bandeja o en archivo exprés, verificando que el expediente esté completo. Después, solicita firma al usuario y entrega documentos físicos con resoluciones emitidas.	Art. 12, LPU
38	Usuario	**Recibir documentos y resoluciones firmando electrónicamente** El usuario firma electrónicamente que recibe documentos físicos y resoluciones emitidas.Con esta actividad finaliza el proceso de Inscribir Comerciante Social.	

6.4. Subproceso de Renovar o Modificar Matrícula de Empresa



Consiste en realizar renovaciones o modificaciones a las matrículas de empresa que ya están creadas. Los servicios solicitados en este sub proceso son:

1. Renovación de matrícula de empresa.
2. Apertura de Local, Sucursal, Agencia.
3. Cierre de Local, Sucursal, Agencia.
4. Modificación de datos de local.
5. Cancelación de asiento de Empresas y Establecimientos-**Requiere Inscripción.**
6. Modificación de asiento de Empresa y Establecimiento (Incluye Cambio de Titular) **Requiere Inscripción**
7. Rectificación de asiento de Empresa, y Establecimiento- **Requiere Inscripción.**
8. Rectificación de Oficio- **Requiere Inscripción.**
9. Rectificación de Renovación de Empresa.
10. Rehabilitación de Empresa y Locales, Agencia, Sucursales.

6.4.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso

- **Usuario:** toda persona natural o jurídica que requiere un servicio de modificación de matrícula de empresa.

- **Encargado de Recepción y Despacho:** persona encargada en ventanilla, de atender al usuario, recepcionar y verificar que se presenten conforme los documentos y mandamientos de pagos de los servicios solicitados por el usuario. Asimismo, es el encargado del despacho de documentos, de aquellos servicios que están finalizados y que el usuario designado viene a retirar previo a que este ya ha sido notificado que su documento está lista para su retiro.

- **Marginador:** persona encargada de realizar anotaciones manuales en los libros del registro de comercio, tanto su marginación inicial y su marginación final, donde debe solicitar al Registrador firma de dichas marginaciones.

- **Escaneador:** persona encargada de escanear boletas, mandamientos de pago, solicitud y anexos presentados por el usuario y resoluciones (inscritas, observadas o denegadas) emitidas por el Registrador.

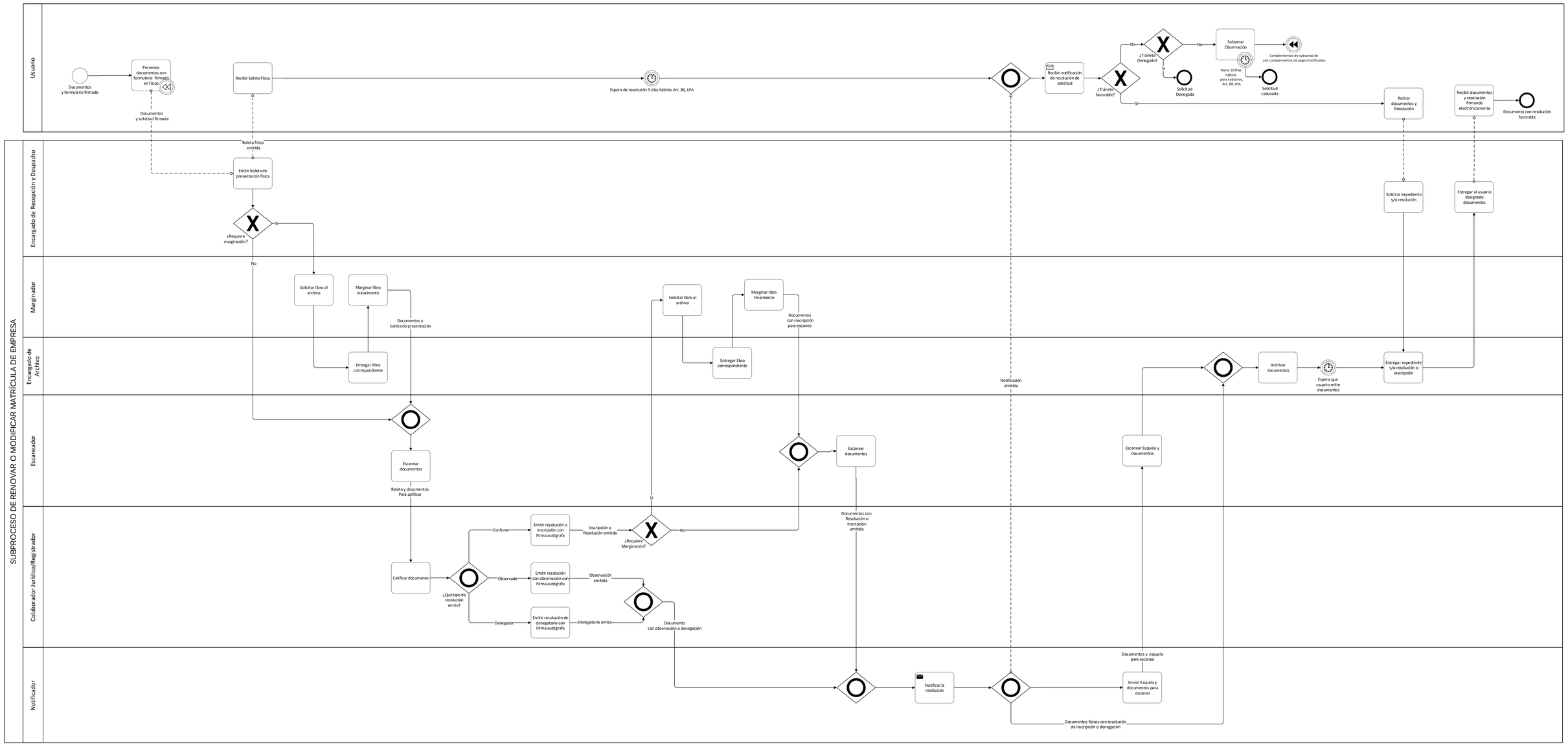
- **Colaborador Jurídico/Registrador:** es el Colaborador Jurídico, Registrador o el Coordinador de Departamento que realiza también funciones de Registrador son los encargados de la calificación de la solicitud y documentación presentada por el usuario, así como de emitir resoluciones de acuerdo a los requisitos de ley.

- **Notificador:** plataforma informática o persona encargada de las notificaciones, que se encarga de realizar las notificaciones al usuario de las inscripciones o resoluciones favorables o prevenciones, ya sea en forma electrónica o física.

- **Encargado del Archivo:** encargado de archivar los libros, agregar las resoluciones correspondientes a los expedientes de matrícula de empresa y la ubicación de las resoluciones emitidas para ser entregadas a despacho, así como, el préstamo de expedientes a los usuarios internos.

6.4.2. Modelado del subproceso de Renovar o Modificar Matrícula de Empresa

SUBPROCESO DE RENOVAR O MODIFICAR MATRÍCULA DE EMPRESA



6.4.3. Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Presentar documentos y formulario con firma autógrafa** El usuario podrá tramitar sus solicitudes de matrícula de empresa, debiendo incorporar el Balance certificado de la situación económica de la Empresa, declarando bajo juramento los datos proporcionados en la solicitud; siendo responsable el peticionario de la veracidad de los datos proporcionados. Además de incorporar el comprobante de pago y constancia de la DIGESTYC. Los datos a ingresar al formulario, dependiendo de la petición son: • Datos del titular de la Empresa (persona jurídica o persona natural) • NIT de empresa • Balance general de ejercicio anterior o número de depósito del mismo. • El activo del balance general • El año a renovar • Nombre de la Empresa • Naturaleza Económica • Actividad Económica • Dirección de la Empresa y Locales • Datos del mandamiento de pago: número de comprobante de pago, monto, nombre del banco y fecha de pago. • Nombre de la persona para retirar documentos o recibir resolución digital • Todo solicitud debe ser declarada bajo juramento • Esperar notificación de resolución • Lugar y fecha de la solicitud • Firma (legalizada si no se presenta personalmente) <u>En caso que se presente a subsanar observación</u> El usuario presenta los documentos modificados y/o complementos de pago para resolver la observación.	Art. 10, RLRC Art. 107Bis, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
2	Encargado de Recepción y Despacho	**Emitir boleta de presentación física** Revisar los documentos presentados, arancel y formulario firmado, emitiendo la boleta de presentación respectiva y entrega al usuario una copia física. Recibe complementos de documento o pago, cuando haya habido una prevención a la solicitud y luego emite una boleta de anexo a la presentación y la entrega al usuario de manera física.	Art. 18, LRC Art. 96, LPA
3	Encargado de Recepción y Despacho	**¿Requiere marginación?** Se pregunta si el servicio solicitado requerirá marginación en libros, esto antes de pasar a la etapa de escaneo, en caso que se requiera realiza la actividad 5. Los servicios que generan inscripción y deben marginarse son: • Cancelación de asiento de Empresas y Establecimientos • Modificación de asiento de Empresa y Establecimiento (Incluye Cambio de Titular) • Rectificación de asiento de Empresa, y Establecimiento • Rectificación de Oficio • Aperturas de local, sucursal o agencia • Cierre de local, sucursal o agencia • Modificaciones de datos de local, sucursal o agencia En caso que no requiera marginación, realiza la actividad 6.	
4	Usuario	**Recibir boleta física** Recibe copia de la boleta física que contiene los datos siguientes: • Número de Presentación • Año de renovación • Número de expediente	Art. 86 y 96 LPA Art. 18, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Servicio Solicitado • Titular/Denominación • Presentante • Notificar a (Correo electrónico) • Fecha de presentación (fecha y hora) • Derechos de registro • Oficina de presentación • Receptor • Asignación (Colaborador Jurídico o Registrador) **Nota**: La resolución de la solicitud del servicio se dará en 5 días hábiles.	
5	Marginador	**Solicitar del libro al archivo** El Marginador solicita el libro al archivo para que se pueda realizar la marginación inicial.	
6	Encargado del Archivo	**Entregar libro correspondiente** El Encargado del archivo ubica el libro y lo entrega al Marginador.	
7	Marginador	**Marginar libro inicialmente** El Marginador una vez recibe del archivo el libro, coloca manualmente en el libro la marginación inicial y también en el sistema. La marginación inicial debe contener: • Número de presentación • Servicio • Fecha de la presentación • Fecha de marginación • Firma del Registrador	Art. 20, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
8	Escaneador	**Escanear documentos** Una vez colocada la marginación inicial en el libro, se escanean los documentos físicos presentados en el orden establecido. Los documentos son escaneados de acuerdo al siguiente orden: Boleta de presentación, recibo(s) de pago(s), solicitud, balance general, constancia de DIGESTYC y solvencia municipal según solicitud.	
9	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Calificar documento** El Registrador, califica el documento según requisitos de ley, validando: • Solicitud (datos relativos a la empresa) • Solvencia de la DIGESTYC • Arancel del servicio • Balance general del ejercicio anterior (especificaciones de firmas y sellos) • Activo • Personería	Art. 10, 15, 63 y 107 bis, LRC Art. 23, RLRC Art. 471, CC
10	Colaborador Jurídico/ Registrador	**¿Qué tipo de resolución emite?** Cuando se haya calificado el documento se tienen las siguientes opciones: Si resuelve favorablemente emite una resolución de inscripción, apertura, cierre, modificación o renovación; según sea el caso y realiza la actividad 11. Si no resuelve favorablemente emite una resolución de observación y realiza la actividad 17. También puede emitir una resolución de denegatoria y luego realiza la actividad 18.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
11	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución o inscripción con firma autógrafa** Imprime la resolución de inscripción, apertura, cierre, modificación o renovación y firma autógrafamente, luego envía los documentos para su marginación final en libros según el caso y realiza la siguiente actividad.	Art. 44 y 45, LRC
12	Colaborador Jurídico/ Registrador	**¿Requiere Marginación?** Si requiere marginación realiza la siguiente actividad. Caso contrario se realiza la actividad 16.	
13	Marginador	**Solicitar libro al archivo** El Marginador solicita el libro al archivo para que se pueda realizar la marginación inicial.	
14	Encargado del Archivo	**Entregar libro correspondiente** El Encargado del archivo ubica el libro y lo entrega al Marginador.	
15	Marginador	**Marginar libro finalmente** El encargado de marginaciones solicitará el libro al archivo y luego colocará manualmente en el libro la marginación y en el sistema final. La marginación inicial debe contener: • Servicio inscrito • Numero de inscripción • Fecha de inscripción • Fecha de marginación • Firma del Registrador **Nota:** Se aclara que las Renovaciones otorgadas, únicamente llevarán marginación final.	Art. 37 y 38, LRC

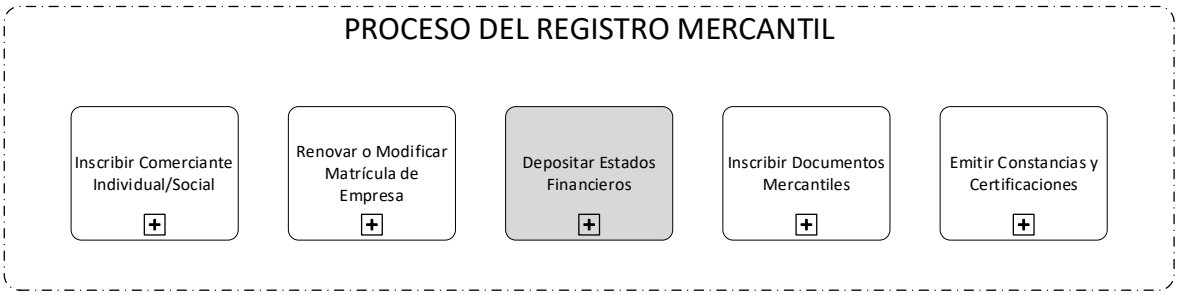
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
16	Escaneador	**Escanear Documento** El Escaneador recibe el documento con resoluciones de inscripción, apertura, cierre, modificación o renovación; luego deberá preguntar si existe o no el expediente físico. Si existe, escanea la resolución firmada autógrafamente por el Registrador. Caso contrario, escanea la documentación emitida por el Registrador con firma autógrafa. Luego de finalizado el escaneo se notifica de forma automática al usuario y realiza la actividad 19.	
17	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución con observación con firma autógrafa** El Colaborador Jurídico o Registrador imprime la resolución con observación y firma autógrafamente, enviado los documentos físicos, luego envía para su notificación y realiza la actividad 19.	Art. 7, LPU Art. 10 y 15, LRC
18	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de denegatoria con firma autógrafa** El Colaborador Jurídico o Registrador imprime la resolución de denegatoria y firma autógrafamente, enviado los documentos físicos, luego envía para su notificación y realiza la actividad 19.	Art. 10 y 15, LRC
19	Notificador	**Notificar la resolución** El encargado de notificaciones notifica al usuario a través del medio establecido, luego se envían los documentos para su archivo. Luego realiza la actividad 20. Además también se notifica al usuario a través de un mensaje SMS, cuando el usuario ha dejado un número móvil para su notificación. Los datos de la notificación por correo electrónico son los siguientes: • Encabezado: Departamento que brinda el servicio, departamento donde se encuentra, fecha y hora.	Art. 26, 71, 82, 96, 97, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Datos de la solicitud: Nombre de quién presentó la solicitud, nombre de la empresa, , NIT de la empresa, hora y fecha de la solicitud) • Resolución de la prevención • Periodo para solventar subsanación (10 días hábiles contados a partir del siguiente día al de la notificación) • Explicar que tiene derechos a interponer recursos. **Nota:** Los medios para notificar son correo electrónico, Fax o Personalmente y se tiene un plazo de 3 días hábiles para notificar según la LPA. Art. 97.	
20	Notificador	**Enviar esquela y documentos para su escaneo** Luego de haber notificado elabora esquela colocando sello al documento observado y lo envía a escaneo.	
21	Escaneador	**Escanear Esquela y documentos** El Escaneador recibe resolución con observación con esquela emitida y escanea los documentos.	
22	Encargado de Archivo	**Archivar documentos** Recibe los documentos inscritos, observados o denegados y los archiva. Si no existe el expediente, recibe las resoluciones matrícula (apertura, cierre, inscripción, modificación o renovación) y documentos, o en su defecto la esquela cuando esta prevenido y archiva creando el expediente respectivo y espera que el usuario retire documentos o subsane. Si existe el expediente físico, el encargado recibe la documentación y las resoluciones (apertura, cierre, inscripción, modificación o renovación) y/o esquela en caso que esté prevenida para su archivo y se agrega el	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		expediente respectivo. Espera que el usuario retire documentos o subsane. Luego espera que el cliente se presente a retirar las resoluciones y los documentos.	
23	Usuario	**Recibir Notificación** Recibe la notificación por medio de correo electrónico, SMS o medios físicos	
24	Usuario	**¿Trámite favorable?** Una vez recibe la notificación por el medio establecido existen dos opciones que la resolución es favorable o no. Si es favorable realiza la actividad 27. Caso contrario, que no sea favorable, realiza la siguiente actividad.	
25	Usuario	**¿Trámite Denegado?** En caso que el trámite este denegado el usuario puede realizar lo siguiente: a) Presentar retiro sin inscribir b) Interponer recursos Y el proceso finaliza con la solicitud denegada. Caso contrario, que no esté denegado, se realiza la siguiente actividad.	Art. 13, LPU Art. 123-135, LPA
26	Usuario	**Subsanar Observación** El usuario deberá preparar los documentos para subsanar observación y presentará nuevamente a ventanilla realizando actividad 1.	Art. 13, LPU Art. 72, 123-135, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		El usuario tiene hasta 10 días hábiles para subsanar la observación; si no lo realiza en dicho plazo se caducará el trámite y el proceso termina con una solicitud caducada. Además existen otras acciones que el usuario puede realizar cuando un documento es observado: a) Presentar un Retiro sin inscribir b) Interponer recursos	
27	Usuario	**Retirar documentos y Resolución** El usuario se presenta a retirar documentos y resolución de manera presencial a la oficina del CNR.	
28	Encargado de Recepción y Despacho	**Solicitar expediente y/o resolución** El encargado de despacho solicita número de presentación al usuario, verifica que sea la persona autorizada para retirar documentos, solicita DUI, y solicita por medio de la plataforma el expediente físico al encargado del archivo.	
29	Encargado de Archivo	**Entregar expediente y/o resolución o inscripción** Ubica expediente y entregar al encargado de despacho el expediente y/o la resolución según solicitud.	
30	Encargado de Recepción y Despacho	**Entregar al usuario designado documentos** Entrega al usuario el expediente y/o resolución y solicita firma digital de recibido.	Art. 12, LPU
31	Usuario	**Recibir documentos y resolución firmando electrónicamente** Recibe documentos y resolución, firmando de recibido electrónicamente y con esto finaliza el proceso.	

6.5. Subproceso de Depositar Estados Financieros



Consiste en depositar el Balance Inicial generado por la creación o constitución de una empresa (Comerciante social o Comerciante Individual) o Balance General cuando ya ha sido creada y de acuerdo a la ley deben ser depositados cada año. Los servicios solicitándose este sub proceso son:

1. Depósito de Balance Inicial
2. Depósito de Balance General
3. Depósito de Balance en Liquidación
4. Depósito de Rectificación de Balance

Existen tres tipos de salidas de documentos en este proceso de acuerdo al tipo de Balance, los cuales se describen a continuación:

Depósito de Balance Inicial:

- Resolución de Depósito de Balance Inicial
- Resolución de Observación de Depósito de Balance Inicial
- Resolución de Denegado el Depósito del Balance Inicial

Depósito de Balance General

- Resolución de Depósito de Balance General
- Resolución de Observación de Depósito de Balance General
- Resolución de Denegado el Depósito del Balance General

Depósito de Balance en Liquidación

- Resolución de Depósito de Balance en Liquidación
- Resolución de Observación de Depósito de Balance en Liquidación
- Resolución de Denegado el Depósito del Balance en Liquidación

Depósito de Balance de Rectificación

- Resolución de Depósito de Balance de Rectificación
- Resolución de Observación de Depósito de Balance de Rectificación
- Resolución de Denegado el Depósito del Balance de Rectificación

6.5.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: **Depositar Estados Financieros**

- **Usuario**: es el comerciante social o individual que solicita el Deposito del Estado Financiero en el Registro de Comercio.
  - **Comerciante social:** una entidad firmada por dos o más personas que realizan un contrato solemne en el cual los socios ponen en común determinados bienes o actividades con el móvil de lucro, (Art.17 Código de Comercio) a fin de repartirse los beneficios de los negocios al cual van a dedicarse
  - **Comerciante individual:** personas naturales que ejecutan actos de comercio masivo.

- **Encargado de Recepción y Despacho:** Es el encargado de ventanilla de los tres procesos el que recibe los documentos originales que presenta el usuario. Asimismo, son los encargados de entrega los documentos originales sellados y firmados, junto con la resolución emitida por el Contador al usuario.

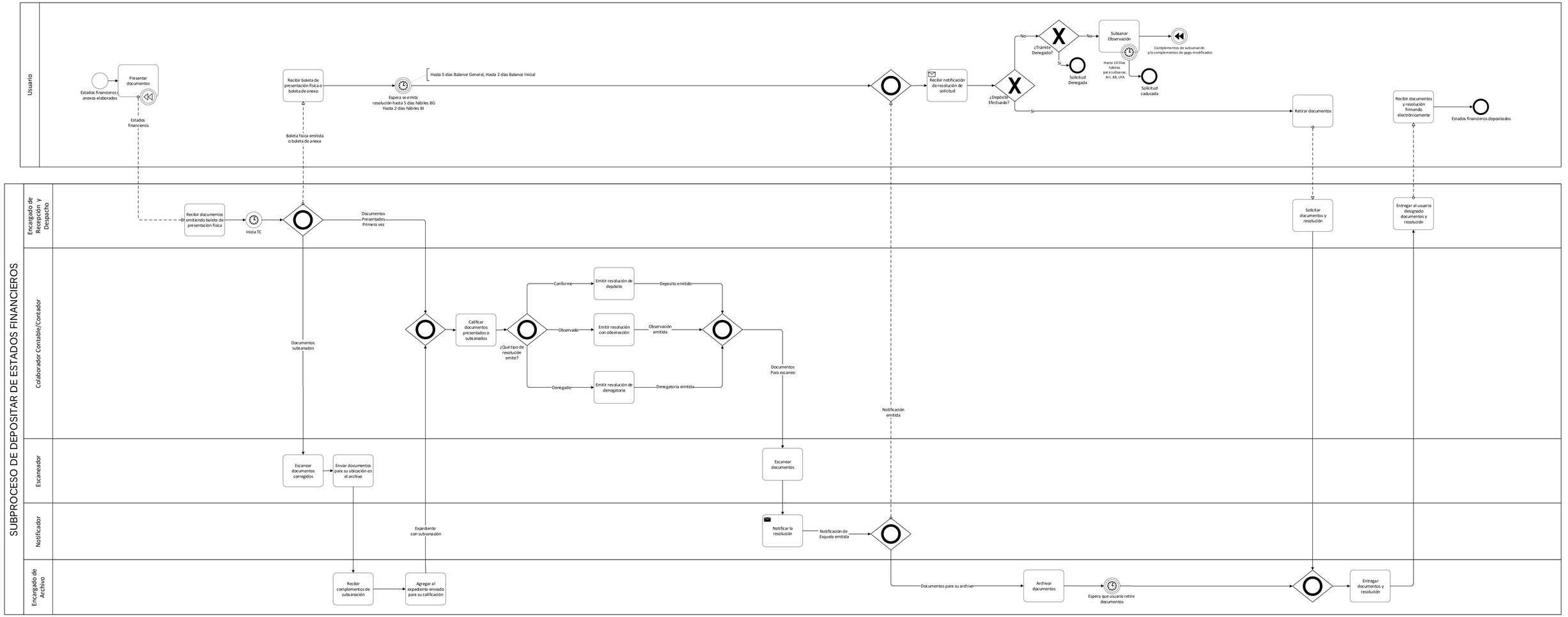
- **Colaborador Contable/Contador:** En esta fase el Colaborador Contable o Contador es el encargado de calificar el documento de acuerdo al tipo de servicio solicitado, si es balance inicial o general. Una vez calificado los documentos depositados, observados o denegados esto son llevados al Contador-Auditor para su firma autógrafa.

- **Escaneador:** El Escaneador es el encargado de digitalizar los documentos presentados por el usuario, así como también la resolución, ya sea de depósito u observada o denegado.
- **Notificador:** Es la persona encargada de notificar las resoluciones que fueron observadas en el proceso de balances.

- **Encargado de Archivo:** Es la persona encargada de archivar los documentos que fueron depositados, observados o denegados en el Registro de Comercio.

6.5.2. Modelado del subproceso de Depositar Estados Financieros

SUBPROCESO DE DEPOSITAR ESTADOS FINANCIEROS



6.5.3. Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Presentar documentos** El usuario una vez tenga los estados financieros y anexos elaborados, presenta los documentos al Registro de Comercio para ser depositados. Los documentos que presenta el Comerciante Social son: • Balance General • Estado de Resultados • Estados de Cambios en el Patrimonio • Dictamen del Auditor Externo • Anexos al Dictamen • Certificación de Aprobación de los Estados Financieros (punto de acta) Los documentos que presenta el Comerciante Individual, que su activo sea mayor a $34,000.00 son: • Balance General • Estado de Resultados • Estados de Cambios en el Patrimonio • Dictamen del Auditor Externo • Anexos al Dictamen Si su activo es menor a $34,000.00 únicamente presenta: • Balance General • Estado de Resultados En caso que sea una creación de la sociedad por primera vez, se presenta para el Depósito del Balance Inicial: • Mandamiento de pago • Balance Inicial En caso de ser un Balance en liquidación • Mandamiento de pago para este servicio • Balance en liquidación	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		En caso de ser un Balance de Rectificación: • Mandamiento de pago para este servicio • Solicitud de rectificación, expresando el motivo del mismo • El juego de Estados Financieros depositado anteriormente. • Un nuevo juego de Estados financieros a Depositar <u>En caso que se presente a subsanar observación</u> El usuario presenta los documentos modificados y/o complementos de pago para resolver la observación.	
2	Encargado de Recepción y Despacho	**Recibir documentos emitiendo boleta de presentación física** Recibe los documentos presentados por el usuario revisando su conformidad. En caso estén conformes se genera la boleta de presentación física y se entrega al cliente, luego realiza la siguiente actividad. En caso de ser subsanación se genera la boleta de anexo físicamente y se le entrega al cliente, luego realiza la actividad 18. El encargado de ventanilla envía los documentos para su calificación al contador respectivo, luego realiza la actividad 4. La distribución de estos documentos es automática en el sistema de Balances.	
3	Usuario	**Recibir boleta de presentación física o boleta de anexo** El usuario recibe la boleta de presentación física o boleta de anexo y espera que se emita la resolución del servicio tramitado.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		El tiempo de espera es de hasta 2 días hábiles para un balance inicial y hasta 5 días hábiles para un balance general.	
4	Colaborador Contable/ Contador	**Calificar documentos presentados o subsanados** El Colaborador Contable o Contador, califica los documentos presentados revisando lo siguiente: • Que la sociedad exista • Que los documentos estén a nombre de la sociedad o persona natural • Que estén firmados por el Comerciante Social o Comerciante Individual o en su defecto por el apoderado. • Revisar los periodos al cierre de cada ejercicio • En el balance que el activo sea igual al pasivo más patrimonio • En el balance tenga los sellos y firma del auditor y contador (de acuerdo a la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría) • Que el capital mínimo o aumento del capital social mínimo este de acuerdo a la escritura de constitución • Del Dictamen la firma del auditor y sello(s), que esté a nombre de la sociedad y la fecha de emisión, los Estados Financieros que haya auditado traiga la opinión del auditor: Balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujo de efectivo (éste último si fue presentado). • Firma de certificación de aprobación de los estados financieros: Junta general ordinaria de accionistas y que la abreviatura este conforme a la escritura autenticada ante notario.	Art. 411, 443, 441, 474, 286, 223, CC. Art. 14, LREC Art. 52, LN.

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	Colaborador Contable/ Contador	**¿Qué tipo de resolución emite?** En caso que el Colaborador Contable o Contador resuelva favorablemente realiza la siguiente actividad. En caso contrario que observe realiza la actividad 7. En el caso que deniegue realiza la actividad 8.	
6	Colaborador Contable/ Contador	**Emitir resolución de depósito** El Colaborador Contable emite resolución de depósito de balance general o inicial y se la envía al Contador para su firma y posteriormente la resolución y documentos son enviados a escaneo final. En caso que sea el Contador quien la emita, la firma y la envía para su escaneo junto con los documentos presentados por el usuario. Para ambos casos cuando se emite la resolución del depósito automáticamente se genera una notificación al usuario de que ha sido emitida la resolución enviado un mensaje SMS al teléfono móvil que dejó registrado para notificaciones. Luego realiza la actividad 9.	
7	Colaborador Contable/ Contador	**Emitir resolución de observación** El Colaborador Contable emite resolución con observación, digitando en el sistema cual ha sido la razón del porque se ha prevenido el trámite. Luego realiza la actividad 9.	
8	Colaborador Contable/ Contador	**Emitir resolución de denegatoria** El Colaborador Contable emite resolución de denegatoria, digitando en el sistema cual ha sido la razón del porque se ha denegado el trámite. Luego realiza la actividad 9.	
9	Escaneador	**Escanear documentos** El Escaneador recibe los documentos con la resolución de depósito, observación o de denegatoria y escanea, enviado	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		los documentos al encargado de notificaciones para que se elabore la esquela respectiva y se notifique al usuario.	
10	Notificador	**Notificar Resolución** El Encargado de Notificaciones elabora notificación y coloca en la resolución el sello de la fecha y hora de cuando fue notificado al usuario según se indica en el sistema de notificaciones de balances y el sistema envía correo electrónico al usuario adjuntando el PDF de la observación firmada por el Contador, luego se realiza la actividad 15.	Art. 71, 82, 96 y 97 , LPA
11	Encargado de Archivo	**Archivar documentos** El Encargado del Archivo recibe los documentos, la resolución de depósito o de observación o en su defecto la denegatoria y archiva según número de presentación y espera que el usuario retire los documentos o subsane la observación.	
12	Usuario	**Recibir la notificación de resolución de solicitud** El usuario recibe notificación vía SMS a su teléfono móvil que su documento está depositado y está listo para ser retirado. En el caso que este observado, recibe un correo electrónico con el anexo en PDF con resolución de observación y que debe presentar las modificaciones o complementos de pago.	
13	Usuario	**¿Depósito Efectuado?** Si fue realizado el depósito se realiza la actividad 20. En caso que no esté depositado realiza la siguiente actividad.	
14	Usuario	**¿Trámite Denegado?** En caso que el trámite este denegado el usuario puede realizar lo siguiente: a) Presentar retiro sin inscribir b) Interponer recursos	Art. 13, LPU Art. 123-135, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Y el proceso finaliza con la solicitud denegada. Caso contrario, que no esté denegado, se realiza la siguiente actividad.	
15	Usuario	**Subsanar Observación** El usuario prepara los documentos complementarios de acuerdo a lo solicitado en la prevención o prepara los complementos de pago en su defecto. Luego se presenta en ventanilla del CNR los documentos complementarios de acuerdo a lo solicitado en la prevención o prepara los complementos. Luego se realiza la actividad 1, donde se le generará una boleta de anexo por la presentación de documentos para subsanar y se sigue el flujo del proceso. Además existen otras acciones que el usuario puede realizar cuando un documento es observado: a) Presentar un retiro sin inscribir b) Interponer recursos	Art. 13, LPU Art. 72, 123-135, LPA
16	Escaneador	**Escanear documentos corregidos** El Escaneador recibe o retira de bandeja del encargado de recepción los documentos subsanados, por parte del encargado de ventanilla, para su escaneo y luego realiza la siguiente actividad.	
17	Escaneador	**Enviar documentos para su ubicación en el archivo** Los documentos una vez escaneados se envían al archivo para ser ubicados y se agreguen al expediente.	
18	Encargado de Archivo	**Recibir complementos de subsanación** El Encargado del Archivo recibe los documentos por parte del Escaneador para ser localizados, busca el expediente según número de presentación.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
19	Encargado de Archivo	**Agregar al expediente enviado para su calificación** Una vez ubicado el expediente el Encargado del Archivo agrega los documentos complementarios de la subsanación y los envía para su calificación y se realiza la actividad 4.	
20	Usuario	**Retirar documentos** El usuario se presenta a retirar documentos depositados o denegados presentando el documento de identidad.	
21	Encargado de Recepción y Despacho	**Solicitar documentos y resolución** El Encargado de Despacho solicita documento de identificación y número de presentación al usuario, verifica que sea la persona autorizada para retirar documentos, luego solicita por medio de la plataforma el expediente físico al Encargado del Archivo.	
22	Encargado de Archivo	**Entregar documentos y resolución** El Encargado del Archivo ubica expediente y entrega al Encargado de Despacho según solicitud.	
23	Encargado de Recepción y Despacho	**Entregar al usuario designado documentos y resolución** Entrega al usuario documentos y Resolución de Depósito o Resolución de Denegatoria, solicitando firma digital de recibido los documentos.	Art. 12, LPU
24	Usuario	**Recibir documentos y resolución firmando electrónicamente** Recibe documentos y Resolución de Depósito o Resolución de Denegatoria, firmando de recibido electrónicamente. Con esto finaliza el proceso de Depositar Estados Financieros.	

6.6. Subproceso de Inscribir Documentos Mercantiles

Consiste en inscribir los siguientes documentos:

1. Escrituras de modificación, fusión, transformación y liquidación de sociedades.
2. Formulario de constitución y de aumento de capital de empresa individual de responsabilidad limitada.
3. Escrituras de traspaso de empresa, local, sucursal o agencia.
4. Escrituras de emisión de bonos, otorgadas por las entidades a que se refieren los ordinales III, IV, y V del Art. 678 del Código de Comercio.
5. Cancelaciones de escrituras de emisión de bonos.
6. Escrituras de constitución, modificación y cancelación de fideicomisos.
7. Escrituras de emisión de certificados fiduciarios de participación.
8. Escrituras de emisión de cédulas hipotecarias y bonos bancarios, otorgadas mediante declaración del banco emisor.
9. Certificaciones de las sentencias ejecutoriadas de disolución de sociedades.
10. Certificaciones del acuerdo de disolución de sociedades.
11. Certificaciones del acuerdo de distribución de los cargos de una Junta Directiva.
12. Certificaciones de los acuerdos de fusión de sociedades, tomados por cada una de ellas.
13. Inscripciones de una sociedad extranjera que fije su domicilio o establezca una sucursal en el país, sus modificaciones y cancelación.
14. Autorizaciones de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles para el ejercicio habitual de la intermediación.
15. Fianzas rendidas por los agentes intermediarios.
16. Poderes, nombramientos y credenciales mercantiles.
17. Revocaciones, renuncias, sustituciones y delegaciones de poderes y nombramientos.
18. Contratos de hipoteca sobre empresas mercantiles.
19. Depósito de Estatutos

20. Cualquier otro documento mercantil sujeto a inscripción.

Existen diferentes tipos de asientos, de acuerdo con el Código de Comercio, los cuales se describen a continuación:

1. Asientos de presentación.
2. Anotaciones preventivas.
3. Inscripciones provisionales o definitivas.
4. Asientos de rectificación.
5. Asientos de cancelación.
6. Anotaciones marginales.

Dentro de las resoluciones emitidas por el Registro de Comercio se generan inscripciones que conforman libros de Registro de Comercio.

6.6.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: **Inscribir Documentos Mercantiles.**

- **Usuario**: es la persona natural o jurídica que solicita la inscripción de cualquiera de los 20 documentos mercantiles expresados en el apartado anterior.

- **Encargado de Recepción y Despacho:** es el personal de la ventanilla integral encargado de la recepción, asesoría y despacho de documentos.

- **Notificador:** se encargan de emitir las notificaciones al usuario de las resoluciones emitidas.

- **Marginador:** es el personal que se encarga de hacer la marginación inicial y final. El encargado la marginación inicial es quien recoge los documentos presentados por el usuario en las diferentes ventanillas.

- **Encargado de Archivo:** se encarga de almacenar libros y expedientes presentados por el usuario y de la distribución de los mismos para cada uno de las etapas del servicio según solicitud.

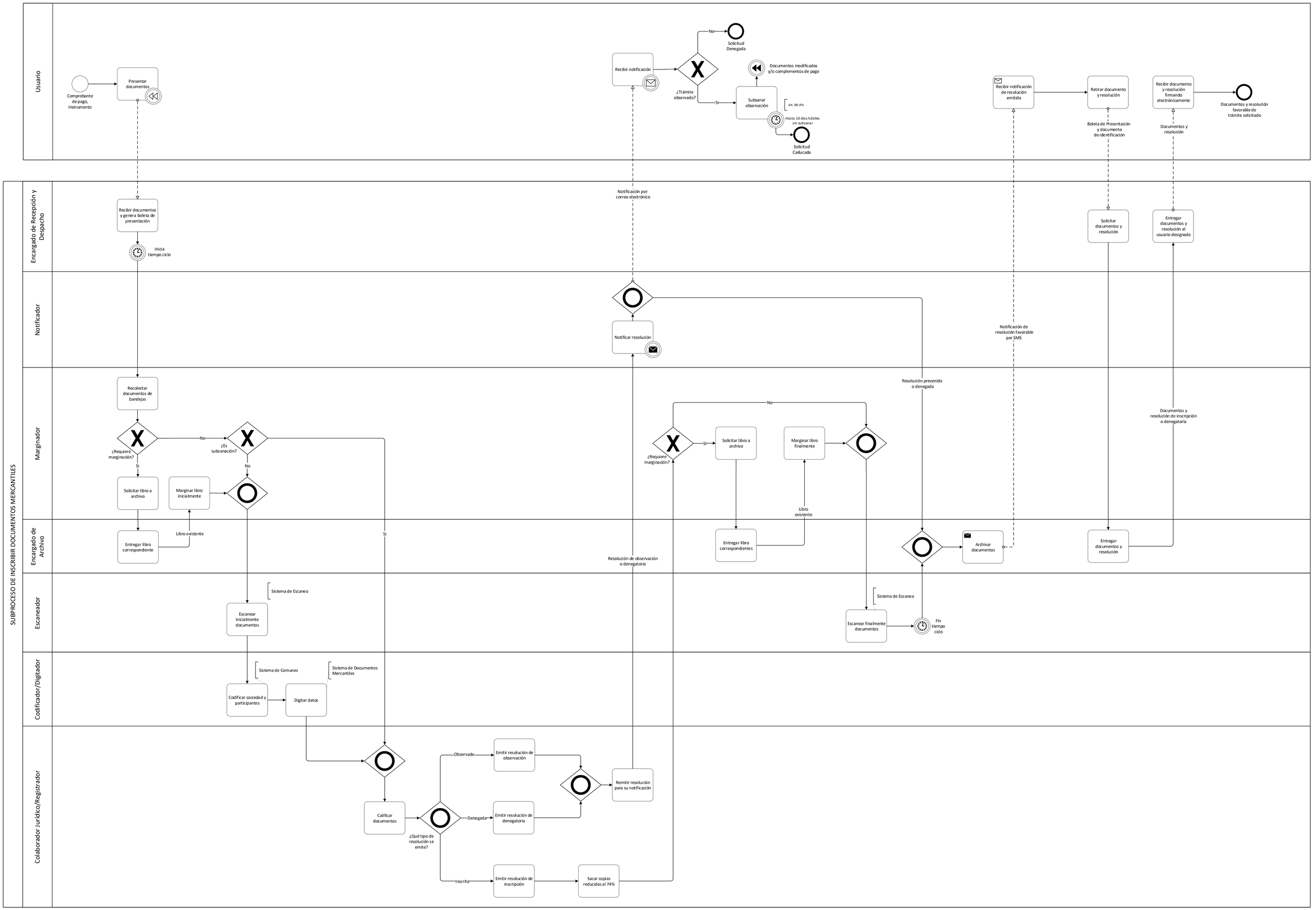
- **Escaneador:** en esta actividad el personal a cargo realiza el escaneo inicial y final de los documentos que correspondan en cada etapa.

- **Codificador/Digitador:** en esta actividad intervienen el personal que realizan las funciones de codificación y digitación.

- **Colaborador Jurídico/Registrador:** En esta fase el Registrador junto con el Colaborador Jurídico califican el documento de acuerdo al tipo de trámite que el usuario solicite y sus respectivos requisitos que ley. Una vez calificado los documentos inscritos, observados o denegados, son firmados por el Registrador de Comercio.

6.6.2. Modelado del subproceso de Inscribir Documentos Mercantiles

SUBPROCESO DE INSCRIBIR DOCUMENTOS MERCANTILES



6.6.3. Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Presentar documentos** El usuario se avoca a la ventanilla de Registro de Comercio para presentar comprobante de pago, instrumento (Poder, Modificación, Fusión, Nombramiento, Credencial, etc.) y demás requisitos de ley, para iniciar su trámite. Los trámites a realizar pueden ser inscripción de los documentos mencionados a en el numeral 6.6 de este manual. **Nota:** para el caso del servicio de nombramiento de auditor, el usuario tiene la opción de realizar una gestión en línea para consultar los documentos que debe presentar. También el usuario puede presentar los documentos complementarios de acuerdo a lo solicitado en la observación o prepara los complementos de pago.	Art. 13 y 66, LRC Art.4, RLRC Art. 2, LPU Art. 74, LRC
2	Encargado de Recepción y Despacho	**Recibir documentos y genera boleta de presentación** El encargado de ventanilla recibe documentos originales presentados por el usuario, ingresa solicitud y genera boleta de presentación. Luego, entrega un duplicado de la boleta de presentación al usuario. Cuando el usuario presenta documentos modificados para subsanar observación, se genera una boleta indicando un anexo de la presentación original. En esta actividad inicia el tiempo ciclo.	Art. 18 LRC Art. 96 LPA
3	Marginador	**Recolectar documentos de bandejas** El marginador encargado de la marginación inicial recolecta los documentos que están clasificados en las bandejas de cada encargado de ventanilla. Esta actividad generalmente se	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		realiza mínimo dos veces en la mañana y dos veces en la tarde; dependiendo de la carga de trabajo.	
4	Marginador	**¿Requiere marginación?** Se margina siempre que un documento tenga relación con otro. Para aquellos documentos que no necesita marginación, como es el caso de Escritura de Constitución, Poder Extranjero o Autorización de Sucursales Extranjeras se realiza la actividad 8. Caso contrario, se realiza la actividad siguiente.	Art. 20, LRC
5	Marginador	**Solicitar libro a archivo** El marginador se desplaza al área de archivo para solicitar libro respectivo y solicita por correo electrónico el listado de libros a utilizar.	
6	Encargado de Archivo	**Entregar libro correspondiente** El encargado del archivo ubica y entrega libro solicitado.	Art. 7 y 23, RLRC
7	Marginador	**Marginar libro inicialmente** Se realiza la marginación inicial del libro solicitado a archivo, realizando las siguientes anotaciones: • Instrumento • Número de presentación • Fecha de la presentación • Fecha de la marginación • Firma del marginador Una vez marginado el libro, se espera a que el registrador de turno firme la marginación realizada. Luego se realiza la actividad 9.	Art. 20, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
8	Marginador	**¿Es subsanación?** Si los documentos presentados son para subsanar observaciones, se realiza la actividad 12. Caso contrario, se realiza la siguiente actividad.	
9	Escaneador	**Escanear inicialmente documentos** La persona encargada del escaneo inicial, realiza el escaneo de boleta de presentación, comprobante de pago y documento original presentado por el usuario, por medio del Sistema de Escaneo.	
10	Codificador/ Digitador	**Codificar sociedad y participantes** El Colaborador Jurídico utiliza el Sistema de Comunes para verificar si existen códigos previamente asignados. Al no existir un código, se crean ingresando la siguiente información: <u>Ingreso de Nuevas Personas Jurídicas</u> • No. de Identificación Tributaria • Fecha de Constitución • Razón social • Abreviatura • Código del giro • Código del Domicilio • País de Domicilio • Nacionalidad <u>Ingreso de Nuevas Personas Naturales</u> • Sexo • Primer Nombre • Primer Apellido • Fecha de Nacimiento • Profesión u Oficio • Lugar de Origen • Domicilio • Nacionalidad • País de Domicilio	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Documento Único de Identidad • No. de Identificación Tributaria Los códigos generados, son escritos manualmente, con lápiz, en el documento presentado.	
11	Codificador/ Digitador	**Digitar datos** El Colaborador Jurídico ingresa al Sistema de Documentos Mercantiles y según el trámite que solicite el usuario, selecciona la opción necesaria (PNC, OD o IS), para que el aplicativo despliegue una pantalla. En ellos se digitan los siguientes datos: <u>Generales:</u> • No. de Presentación • Tipo de Presentación • Fecha • Código del Servicio • Código Notario • Estado del Documento • Presentante • Tipo de Moneda • Pago de Derechos • Recibo de Pago • Fecha de Recibo • Fecha de Otorgamiento • Lugar de Otorgamiento • Nota de Observación <u>Participantes:</u> • No. Presentación • Código • Nombre de Persona • Función desempeñada	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
12	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Calificar documentos** El Registrador junto con el Colaborador Jurídico califican los documentos según los requerimientos legales del trámite que el usuario ha solicitado, emitiendo resoluciones con su respectivo fundamento legal.	Art. 7, 10 y 15, LRC Art. 471 y 472, CC Art. 3, LPU
13	Colaborador Jurídico/ Registrador	**¿Qué tipo de resolución emite?** El Registrador junto con el Colaborador Jurídico, pueden emitir tres tipos de resoluciones: inscripción, observación y denegatoria. En la pantalla del Sistema de Documentos Mercantiles existe la opción para que se seleccione según la resolución emitida. Si el trámite no presenta una inconformidad se realiza la actividad 21. Si el trámite está denegado se realiza la actividad 15. Si el tramite esta observado, se realiza la siguiente actividad.	
14	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir Resolución de Observación** Si el trámite no se aprueba por presentar inconformidades que pueden ser subsanadas por el usuario, el Registrador emite resolución con observaciones. Esta resolución es firmada y sellada; luego se realiza la actividad 16.	Art. 10, LRC Art. 7, LPU
15	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir Resolución de Denegatoria** El Registrador después de realizar un análisis legal, emite resolución por falta de requisitos legales mencionados en LPU y LRC. Esta resolución es firmada y sellada; luego se realiza la siguiente actividad.	Art. 47, LRC Art. 10, LPU

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
16	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Remitir resolución para su notificación** Se traslada el documento con resolución denegada u observada, al Encargado de Notificaciones para se emita notificación al usuario.	
17	Notificador	**Notificar resolución** El encargado de Notificaciones le envía un correo electrónico al usuario con la resolución observada o denegada emitida, según sea el caso. Esta notificación se realiza mediante el Sistema de Documentos Mercantiles. Luego se realiza la actividad 28.	Art. 18, 97 y 98, LPA Art. 5 y 7, LPU
18	Usuario	**Recibir notificación** El usuario recibe notificación de observación o denegatoria por medio de correo electrónico.	Art. 7, LPU
19	Usuario	**¿Trámite observado?** Si la notificación es de una resolución de observación, se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, si la resolución es denegada, el proceso finaliza con una solicitud denegada. En el caso que el trámite esté denegado, el usuario puede realizar lo siguiente: a) Presentar retiro sin inscribir b) Interponer recursos	Art. 13, LPU Art. 123-135, LPA
20	Usuario	**Subsanar observación** Si el documento fue observado, el usuario deberá corregir o anexar lo que se le detalla en la observación, realizando la actividad 1.	Art. 13, LPU Art. 72, 123-135, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		El usuario tiene hasta 10 días hábiles para subsanar la observación; si no lo realiza en dicho plazo se caducará el trámite y el proceso termina con una solicitud caducada. Además existen otras acciones que el usuario puede realizar cuando un documento es observado: a) Presentar un Retiro sin inscribir b) Interponer recursos	
21	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Emitir resolución de inscripción** El Registrador emite la inscripción y la imprime en papel de seguridad y en versión reducida, para luego firmarlas autógrafamente, colocar sellos en el documento y resolución.	Art. 44 y 45, LRC
22	Colaborador Jurídico/ Registrador	**Sacar copias reducidas al 74%** El Registrador o Colaborador Jurídico saca copias reducidas al 74% de los documentos que se acaba de inscribir, para poder conformar el libro físico.	Art. 26 y 30, RLRC
23	Marginador	**¿Requiere Marginación?** Se margina siempre que un documento tenga relación con otro. Para aquellos documentos que no necesita marginación, como es el caso de Escritura de Constitución, Poder Extranjero o Autorización de Sucursales Extranjeras se realiza la actividad 27. Caso contrario, se realiza la actividad siguiente.	
24	Marginador	**Solicitar libro a archivo** El marginador se desplaza al área de archivo para solicitar el libro correspondiente.	
25	Encargado de Archivo	**Entregar libro correspondiente** El encargado del archivo ubica y entrega libro solicitado.	Art. 7 y 23, RLRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
26	Marginador	**Marginar libros finalmente** Se coloca manualmente la marginación en el libro, anotando lo siguiente: • Instrumento • Número de inscripción • Fecha de inscripción • Fecha de marginación • Firma del marginador Una vez marginado el libro, se espera a que el Registrador de turno firme la marginación realizada.	Art. 37-43, LRC
27	Escaneador	**Escanear finalmente documentos** La persona encargada del escaneo final realiza el escaneo de la resolución favorable y documento original presentado por el usuario, a través del Sistema de Escaneo. Con esta actividad finaliza el tiempo ciclo.	
28	Encargado de Archivo	**Archivar documentos** El área de Archivo resguarda el documento presentado y su respectiva resolución (denegada, inscrita u observada). En el caso que la resolución sea favorable, es decir, que se inscriba; se realiza la siguiente actividad.	Art. 7, RLRC
29	Usuario	**Recibir notificación de resolución emitida** Cuando un documento ya fue inscrito, el usuario recibe un SMS enviado por Archivo, donde se le notifica que su resolución es favorable y que puede retirarla en el Registro de Comercio.	
30	Usuario	**Retirar documento y resolución** El usuario se presenta a las ventanillas del Registro de Comercio, presenta su boleta de presentación y documento	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		de identificación para solicitar su resolución ya sea denegada o inscrita.	
31	Encargado de Recepción y Despacho	**Solicitar documentos y resolución** El encargado de ventanilla verifica que sea la persona autorizada para retirar documentos y solicita el expediente físico al encargado del Archivo.	
32	Encargado de Archivo	**Entregar documentos y resolución** Ubica expediente y entrega al encargado de despacho los documentos y la resolución, según solicitud.	
33	Encargado de Recepción y Despacho	**Entregar documentos y resolución al usuario designado** Entrega al usuario documentos y resolución favorable; luego solicita al usuario la firma electrónica de recibido.	Art. 12, LPU
34	Usuario	**Recibir documento y resolución firmando electrónicamente** Recibe documentos firmando de recibido electrónicamente y con esto finaliza el proceso de Inscribir Documentos Mercantiles.	

6.7. Subproceso de Emitir de Constancias y Certificaciones

El proceso de Constancias y Certificaciones, consiste en emitir constancias donde se establece o comprueba la existencia o no de una inscripción o depósito, así como también la emisión de certificaciones, que consisten en generar una copia fiel o en extracto de los asientos registrales, las cuales son solicitadas a través de formularios en el Registro de Comercio.

Matrículas y Documentos Mercantiles

Los servicios solicitados este sub proceso para **Documentos Mercantiles** son:

1. Constancias oficiales
2. Constancias no oficiales
3. Certificaciones oficiales (Certificación Extractada y Certificación Literal)
4. Certificaciones no oficiales (Certificación Extractada y Certificación Literal)

Los servicios solicitados este sub proceso para **Matrículas** son:

1. Constancias oficiales
2. Constancias no oficiales
3. Certificaciones oficiales (Certificación Literal)
4. Certificaciones no oficiales (Certificación Literal)

Existen cuatro tipos de salidas de documentos en este proceso de acuerdo al tipo de constancia o certificación solicitada, los cuales se describen a continuación:

Documentos Mercantiles:

Constancias oficiales:

Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por instituciones públicas, las cuales no pagan por el servicio solicitado.

Constancias no oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por los usuarios particulares.

Certificaciones oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por instituciones públicas, las cuales no pagan por el servicio solicitado.
Los tipos de certificaciones:

- Certificación extractada
- Certificación Literal.

Certificaciones no oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por los usuarios particulares.

Matriculas:
Constancias oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por instituciones públicas, las cuales no pagan por el servicio solicitado.

Constancias no oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por los usuarios particulares.

Certificaciones oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por instituciones públicas, las cuales no pagan por el servicio solicitado. El único tipo de certificación que emite en este proceso es la Certificación Literal.

Certificaciones no oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por los usuarios particulares.
El único tipo de certificación que emite en este proceso es la Certificación Literal, las cuales se dividen en 2 tipos:

- Certificación de los asientos
- Certificaciones no especificadas (resoluciones que no generan inscripción).

Balances

Los servicios solicitados este sub proceso son:

1. Constancias oficiales
2. Constancias no oficiales
3. Certificaciones oficiales (Certificación Literal)
4. Certificaciones no oficiales (Certificación Literal)

   Nota: Las Certificaciones extractadas no existen en este proceso.

Existen cuatro tipos de salidas de documentos en este proceso de acuerdo al tipo de constancia o certificación solicitada, los cuales se describen a continuación:

Constancias oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por instituciones públicas, las cuales no pagan por el servicio solicitado.

Constancias no oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por los usuarios particulares

Certificaciones oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por instituciones públicas, las cuales no pagan por el servicio solicitado. Estas pueden ser una Certificación extractada o una Certificación Literal.

Certificaciones no oficiales:
Son aquellas que provienen de peticiones realizadas por los usuarios particulares. Las certificaciones extractadas no existen en este proceso.

6.7.1. Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: **Emitir Constancias y Certificaciones**

- **Usuario**: es el particular o institución pública que solicita el servicio de Certificaciones y Constancias al Registro de Comercio.

- **Encargado de Recepción y Despacho:** Es el personal de ventanilla que se encargad de recibir y despachar las solicitudes de certificaciones y constancias que presenta el usuario.

- **Colaborador Jurídico/Registrador/Contador:** Es el Colaborador Jurídico encargado de elaborar la certificación o constancia solicitada por el usuario. El Registrador y Contador del Registro de Comercio es la persona que debe firmar las certificaciones o constancias emitidas por el Colaborador Jurídico.

- **Notificador: s**e encargan de emitir las notificaciones al usuario de las resoluciones observadas de los diferentes trámites.

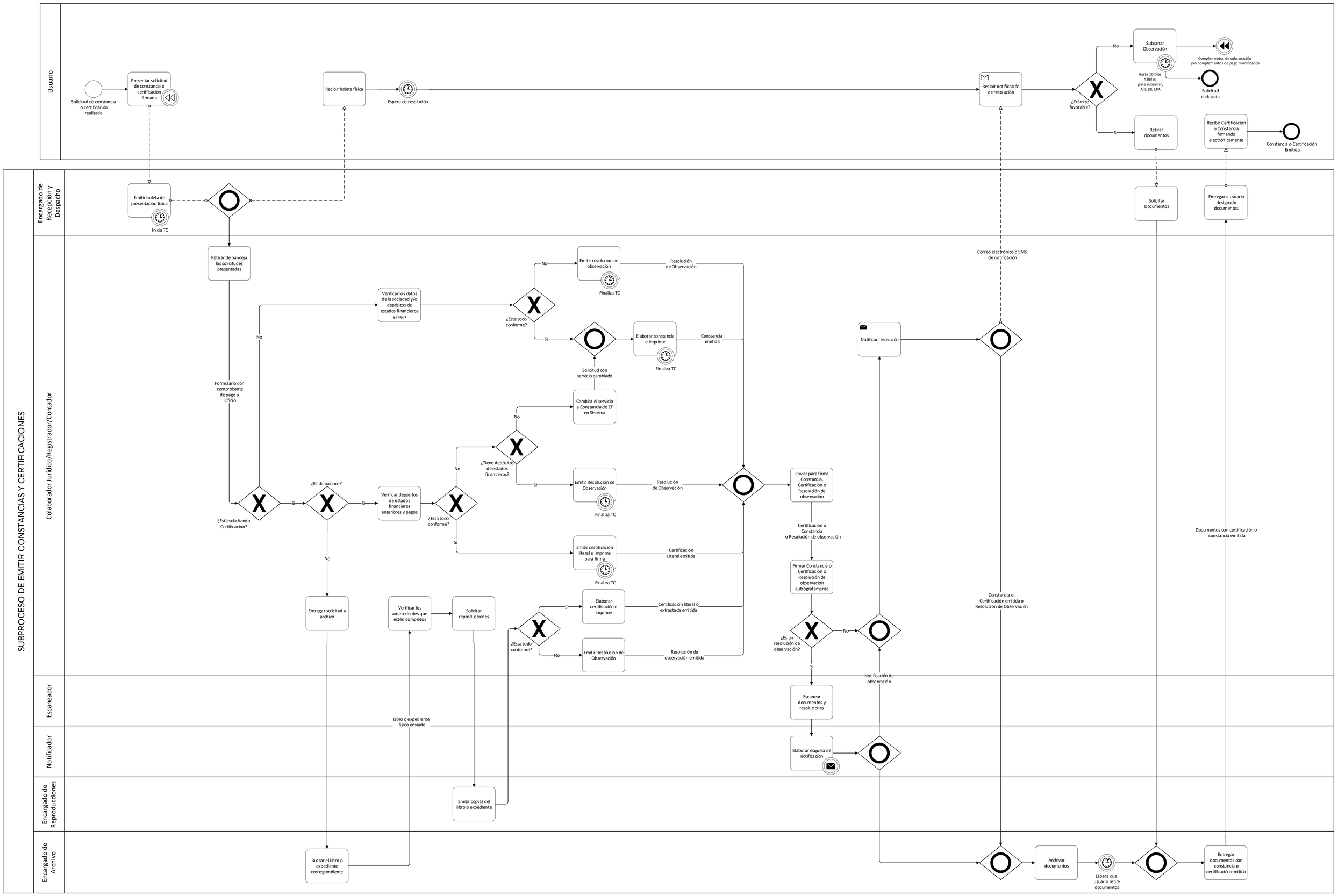
- **Escaneador:** en esta actividad el personal a cargo realiza el escaneo de las observaciones emitidas por los registradores.

- **Encargado de Reproducciones:** es la persona encargada de emitir las copias reducidas de los libros para poder proporcionar las certificaciones literales solicitadas por el usuario.

- **Encargado de Archivo:** Es la persona encargada de archivar los documentos que fueron emitidos u observados por el Registrador o Contador, así como de ubicar los libros y documentos que se requieren para que se emitan las constancias o certificaciones.

6.7.2. Modelado del subproceso de Emitir Constancias y Certificaciones

SUBPROCESO DE EMITIR CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES



6.7.3. Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Presentar solicitud de constancia o certificación firmada** *Documentos Mercantiles* El usuario podrá tramitar su solicitud constancia o certificación; siempre y cuando se hayan cancelado los aranceles correspondientes. Además, el usuario también puede solicitar las certificaciones a través de una gestión en línea, donde se debe consultar previamente a través del aplicativo la cantidad de folios que tiene el documento y el monto del arancel a cancelar y luego de tener estos datos elaborar la solicitud digital y enviarla al Registro de Comercio por medio de la plataforma electrónica. Para el caso de las certificaciones y constancias oficiales no se paga arancel y la institución pública emite un oficio con una o varias solicitudes de constancias o certificaciones. Las instituciones públicas que más solicitan estos servicios son: Fiscalía y Procuraduría, Juzgados, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía y Alcaldías. **Nota:** Las constancias y certificaciones que se puede solicitar a Matrículas a través de la solicitud son: 1. Renovaciones: Solicitud de Renovación persona jurídica y natural 2. Apertura de Local, Sucursal, Agencia 3. Cierre de Local, Sucursal, Agencia. 4. Modificación de datos de local. 5. Modificación de asiento de Empresa y Establecimiento (Incluye Cambio de Titular) 6. Rectificación de asiento de Empresa, y Establecimiento 7. Rectificación de Renovación de Empresa 8. Rectificación de Oficio	Art. 71, LPA Art.4,72 ,75, 461, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		9. Cancelación de asiento de Empresas y Establecimientos 10. Rehabilitación de Empresa y Locales, Agencia, Sucursales. Las constancias que puede solicitar a Documentos Mercantiles a través de la solicitud son: 1. Modificación, disolución y liquidación de sociedades. 2. Fusión de sociedades. 3. Transformación de sociedades. 4. Registro de aumento o disminución de capital de empresa individual de responsabilidad limitada. 5. Traspaso de empresa individual de responsabilidad limitada y de cualquier empresa. 6. Modificación y cancelación de fideicomisos. 7. Emisión de certificados fiduciarios de participación. 8. Emisión de cédulas hipotecarias y bonos bancarios, otorgadas mediante declaración del banco emisor. 9. Certificaciones de las sentencias ejecutoriadas de disolución de sociedades. 10. Certificaciones del acta de la sesión en que fueron aprobados los estatutos de una sociedad. 11. Certificaciones del acuerdo sobre disolución de sociedades de personas. 12. Certificaciones del acuerdo de distribución de los cargos de una Junta Directiva de sociedad anónima. 13. Certificaciones de los acuerdos de fusión de sociedades 14. Inscripciones de una sociedad extranjera. 15. Autorizaciones de la inspección de sociedades mercantiles y sindicatos para el ejercicio habitual de la intermediación. 16. Fianzas rendidas por los agentes intermediarios.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		17. Nombramientos del factor y modificaciones de su mandato. 18. Terminación de los poderes del factor. 19. Poderes, nombramientos y credenciales mercantiles. 20. Revocaciones de poderes. 21. Compraventa con cláusula resolutoria. 22. Contrato de venta a plazos de bienes muebles. 23. Contratos de prenda otorgados por el acreditado, a favor del acreditante, en el contrato de anticipo. 24. Contratos de crédito a la producción. 25. Contratos de prensa sin desplazamiento. 26. Contratos de hipoteca sobre empresas mercantiles. 27. Contratos de adquisición de una nave. 28. Contratos de Hipoteca sobre nave. 29. Contratos a la gruesa o préstamo a riesgo marítimo. 30. Constancia de Prenda o cancelación de prenda 31. Constancia de Embargos 32. Constancia de Prenda de vehículos 33. Constancia de Prenda de Bienes Muebles Se aclarar que los Créditos a la producción, Prendas, Naves, fideicomisos e Hipotecas sobre naves se emiten constancias o certificaciones literales si estas son de años anteriores al 2008. En caso se requiera se deberán de solicitar al Registro de Garantías Mobiliarias. *Balances* El usuario podrá solicitar a través de formulario el servicio de certificaciones y constancias de manera presencial. Además, el usuario también puede solicitar las certificaciones literales a través de una gestión en línea,	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		donde se deben solicitar previamente a través del aplicativo la cantidad de folios que tiene el depósito y el monto del arancel a cancelar y luego de tener estos datos elaborar la solicitud digital y enviarla al Registro de Comercio por medio de la plataforma electrónica. El usuario deberá llenar solicitud con los datos del solicitante siguientes: • Nombre del solicitante • Documento de identificación (DUI, NIT, licencia, pasaporte, otro) • Fecha de la Solicitud • Firma del solicitante Luego dependiente de que va a solicitar llena lo siguiente: **Certificaciones:** El usuario debe llenar solicitud de las certificaciones y los campos siguientes: Certificación de balance(s) a nombre de • N° de inscripción • N° de libro • N° de deposito • Año del Balance **Constancias:** El usuario debe llenar solicitud de las certificaciones y los campos siguientes: a) Constancia de balance(s) inscritos a nombre de b) Años que solicita Luego deberá de presentar la solicitud completa y firmada, más el comprobante de pago con el arancel correspondiente.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		En el caso se las solicitudes de certificaciones literales en línea no es necesario que presente la solicitud firmada en físico.	
2	Encargado de Recepción y Despacho	**Emitir boleta de presentación física** Recibe formulario y comprobante de pago, revisa que los datos proporcionados sean los correctos y que el arancel cancelado sea conforme. <u>Constancias o certificaciones no oficiales</u> En caso que sea una constancia o certificación no oficial por medio de formulario, se emite boleta de presentación física y entrega al usuario. <u>Constancias o certificaciones oficiales</u> En el caso que sean solicitudes de constancias o certificaciones oficiales solicitadas por medio de un oficio se emite una boleta de presentación sin cargo de arancel, donde en el oficio puede venir la solicitud de una o varias constancias o certificaciones. El formulario junto con la boleta de presentación y el comprobante de pago es retirado por el Colaborador Jurídico para su tratamiento.	
3	Usuario	**Recibir boleta de presentación física** El usuario recibe la boleta de presentación físicamente y espera que le resuelva su solicitud**.**	
4	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Retirar los documentos de bandeja de recepción** El Colaborador Jurídico debe de pasar a retirar cada cierto tiempo las presentaciones realizadas de la bandeja de recepción las Certificaciones y Constancias para su tratamiento.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Está solicitando Certificación?** Si está solicitando una certificación realiza la actividad 12. Caso contrario, está solicitando una constancia y realiza la siguiente actividad.	
6	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Verificar los datos de la sociedad y/o depósitos de estados financieros y pago** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias debe de verificar que estén conforme los datos de la solicitud presentada, los datos de la sociedad, los depósitos de Estados Financieros anteriores (este aplica para constancias de balances) y el arancel.	
7	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Está todo conforme?** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancia se pregunta si todo está conforme y realiza la actividad 9. Caso contrario, que no esté conforme, realiza la siguiente actividad.	
8	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Emitir Resolución de observación** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, emite resolución de observación de la constancia solicitada. Luego realiza la actividad 25.	
9	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Elaborar constancia e imprime** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias elaborar la constancia de balances e imprime. En caso de que el flujo provenga de un cambio de servicio de una Certificación Literal de balances a una Constancia de Balances, el Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, emite una constancia donde indica que a la fecha no se tienen presentados o depositados estados	Art. 461, CC Art. 1 inciso 9, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		financieros correspondientes a los años solicitados en la certificación literal. Luego realiza la actividad 25. Para las Constancias de Documentos Mercantiles, el Colaborador Jurídico verifica los datos de la solicitud e ingresa los datos para elaborar la constancia. Esta constancia se elabora digitando en Word la información, por ejemplo: ¿quién es el último representante de la sociedad?, si una persona es accionista de una sociedad, o ¿en cuántas sociedades tiene participación una persona?, entre otros. Una vez finalizada se imprime y se sella para posteriormente pasar a firma del Registrador de Comercio. Para el caso de las Constancias de Matrículas, el Colaborador Jurídico verifica la solicitud, luego elabora la constancia digitando en Word, la información que el usuario ha solicitado, como por ejemplo: direcciones de las empresas, estado actual de la matrícula, si la persona es comerciante individual o no, si existen una constancia de matrícula en trámite, entre otros. Una vez verificados los datos imprime y sella para luego realizar la siguiente actividad.	
10	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Es de balance?** Si la solicitud es de una certificación literal de balances, se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, si es Certificación de Documentos Mercantiles o Matrículas, se realiza la actividad 17.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
11	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Verificar depósitos de estados financieros anteriores y pagos** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias verifica los depósitos de estados financieros anteriores, según lo solicitado en el formulario.	
12	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Está todo conforme?** En caso que esté conforme la solicitud con los antecedentes se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, que no esté conforme se realiza la actividad 16.	
13	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Emitir certificación literal e imprime** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, emite la Certificación literal según los años solicitados. Luego realiza la actividad 25.	
14	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Tiene depósitos de estados financieros?** Si tiene depósitos de estados financieros realiza la actividad siguiente. Caso contrario, si no tiene depósitos de estados financieros se realiza la actividad 16.	
15	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Emitir Resolución de observación** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, emite resolución de observación del trámite solicitado de certificación literal. Luego realiza la actividad 25.	Art. 72 y 72ª, LRC
16	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Cambiar el servicio a Constancias de EF en el Sistema** El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, cambia el servicio de Certificaciones Literales a Constancias de Estados Financieros (EF) en el sistema, debido a que no se encontró depósitos de estados financieros, de acuerdo a lo solicitado. Luego realiza la actividad 9.	Art. 18 inciso 3 y 4, LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
17	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Entregar solicitud a Archivo** Si el usuario solicitó una Certificación Literal, el Colaborador Jurídico entrega la solicitud al archivo del libro o expediente al archivo para conocer los antecedentes y poder elaborar la certificación literal, enviando la solicitud y boleta de presentación al Encargado del Archivo. En caso que el usuario solicitó una certificación extractada, realiza la actividad 19.	
18	Encargado de Archivo	**Buscar el libro o expediente** El Encargado del Archivo recibe solicitud con boleta de presentación y busca para ubicar el libro o el expediente según sea el caso. Luego envía físicamente al Colaborador Jurídico que lo solicitó.	
19	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Verifica los antecedentes que estén completos** Si el usuario solicitó una Certificación Literal, el Colaborador Jurídico revisa que el libro o el expediente sean el correcto y que los antecedentes estén completos. De estar correcto realiza la siguiente actividad. Si el usuario solicitó una Certificación Extractada, el Colaborador Jurídico revisa los datos de la solicitud, luego busca código de la sociedad, ingresando al sistema de Constancias y Certificaciones, para consultar los registros ingresados en el sistema de las últimas calificaciones de los instrumentos sociales emitidos, se selecciona la última credencial, el sistema despliega la información de la última credencial y realiza la siguiente actividad.	
20	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Solicitar reproducciones** El Colaborador Jurídico solicita que se emitan copias del documento para poder elaborar la certificación literal al Encargado de Reproducciones. Si la solicitud es una Certificación Extractada, se realiza la actividad 22.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
21	Encargado de Reproducciones	**Emitir copias del libro o expediente** El Encargado de Reproducciones emite las copias respectivas solicitadas por el Colaborador Jurídico de los folios del libro o expediente, según corresponda. Luego envía las copias y documentos nuevamente al Colaborador Jurídico.	
22	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Está todo conforme?** Si esta la solicitud está conforme se realiza la actividad siguiente. Caso contrario, se realiza la actividad 24.	
23	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Elaborar certificación e imprime** *Documentos Mercantiles y Matriculas* En caso sea una solicitud de Certificación Literal, el Colaborador Jurídico, verifica que estén completo los folios y que las copias sean legibles y que correspondan a lo que el usuario ha solicitado de acuerdo al arancel cancelado, luego emite la certificación literal colocando en la página final donde se especifica que es una certificación literal en formato tamaño oficio, sellando cada página y enviado para su firma el Registrador de Comercio. *Documentos Mercantiles* En caso sea una solicitud de Certificación Extractada, el Colaborador Jurídico, una vez desplegada la información de acuerdo al código de la sociedad, copia del sistema de documentos mercantiles el texto y lo pega en un Word (que puede ser de 2 o más páginas de información, por ejemplo pueden haber 60 o hasta 90 páginas en una certificación extractada), donde debe de revisar lo siguiente: a. Revisar la redacción b. Márgenes antes de ser impresa	Art. 461, CC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		c. Modificar los símbolos que el sistema presenta al momento de la migración en el Word. d. Agregar digitando los datos faltantes de marginaciones realizadas (esto debido a que el sistema de donde se toman los datos únicamente permite seleccionar y migrar 300 ítems sobre las marginaciones realizadas, en caso de existir más de esto se debe digitar en Word los datos de cada ítem reflejado en el sistema, para completar la certificación). Luego realiza la actividad 25.	
24	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Emitir resolución de Observación** Si se presentan inconformidades en la solicitud se emite una resolución de observación para que el usuario se presente a sub sanar. Luego realiza la siguiente actividad.	
25	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Enviar para firma constancia, certificación o resolución de observación** <u>Constancia</u> El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, envía para firma al Registrador o Contador según sea el caso la constancia emitida o la resolución de observación. <u>Certificación Literal de Balance</u> El Colaborador Jurídico de Certificaciones y Constancias, envía para firma al Contador la resolución de que fue observado el trámite por inconsistencia de datos según lo solicitado o por falta de pagos o la certificación literal emitida.	Art. 461, CC Art. 1 inciso 9, LRC

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
26	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Firmar Constancia o Certificación o Resolución de observación autógrafamente** Para el caso de las Constancias y Certificaciones literales de Balances, el Contador revisa que todo este conforme y firma la Constancia emitida o la Resolución de observación de la Constancia o la Certificación Literal emitida o la Resolución de observación de la Certificación literal, según aplique. En caso que tener alguna modificación en la redacción del documento emitido, el Contador modifica la resolución en el aplicativo, imprime, sella y firma. Para el caso de las Constancias de Documentos Mercantiles y Matrículas, el Registrador revisa que todo este conforme y firma la Constancia emitida o la Resolución de observación de la Constancia, según aplique. Para las Certificaciones de Documentos Mercantiles y Matriculas, el Registrador de Comercio revisa la certificación emitida, si esta requiere que se modifique la redacción envía nuevamente al Colaborador Jurídico. En caso que todo este conforme firma autógrafamente y sella la certificación emitida.	Art. 461, CC Art. 1 inciso 9, LRC
27	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**¿Es una resolución de Observación?** Si es el documento esta observado, se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, realiza la actividad 30.	
28	Escaneador	**Escanear documentos y resoluciones** Escanea la resolución emitida por el Registrador.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
29	Notificador	**Elaborar esquela de la notificación** El notificador elabora la esquela para notificar al usuario que el documento esta observado, luego realiza la siguiente actividad.	
30	Colaborador Jurídico/ Registrador/ Contador	**Notificar resolución** El Colaborador Jurídico notifica al usuario que la constancia o certificación (extractada o literal) o resolución de observación fue emitida y está lista para su retiro. Esta notificación puede ser por SMS y por correo electrónico.	
31	Encargado de Archivo	**Archivar documento** El Encargado de Archivo recibe las constancias o certificaciones o resolución de observación, si existe expediente físico ubica el expediente y agrega la certificación o constancia o resolución de observación emitida junto con la solicitud, comprobante de pago y boleta de presentación. Caso contrario, el Encargado del Archivo archiva los documentos según número de expediente y se espera que el usuario se presente a retirar los documentos. Si se emitió una observación a la solicitud, el encargado de archivo recibe del Notificador el documento observado. Luego espera que el usuario se presente a retirar los documentos y se realiza la actividad 37.	
32	Usuario	**Recibir notificación de resolución** El usuario recibe vía correo electrónico o SMS la notificación que su constancia o certificación o resolución de observación.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
33	Usuario	**¿Trámite favorable?** Si el trámite es favorable, es decir se emito una constancia o certificación, el Usuario realiza la actividad 31. Caso contrario, se emitió una resolución de observación y realiza la siguiente actividad.	
34	Usuario	**Subsanar observación** El usuario prepara complementos de la prevención y/o pago para subsanar observación. El usuario tiene 10 días hábiles para subsanar las observaciones, se el plazo se vence, el trámite termina con una solicitud caducada. Luego realiza la actividad 1.	
35	Usuario	**Retirar documentos** El Usuario una vez recibe la notificación se presenta a retirar la constancia o certificación emitida, presentando en ventanilla el documento de identificación.	
36	Encargado de Recepción y Despacho	**Solicitar documentos** El Encargado de Despacho solicita al usuario se identifique y luego solicita al archivo el expediente o resolución.	
37	Archivo de Documentos	**Entregar documentos con constancia o certificación emitida** El Encargado del archivo ubica el expediente y entrega documentos al encargado de ventanilla de despacho.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
38	Despacho de Documentos	**Entregar a usuario designado documentos** El Encargado de Despacho, entrega documentos al usuario designado para retirar los documentos.	
39	Usuario	**Recibir Certificación o Constancia firmando electrónicamente** El Usuario recibe los documentos y la certificación o constancia emitida, luego firma electrónicamente de recibido los documentos. Con esto finaliza el proceso de Emitir Certificaciones y Constancias.	

7.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Flor de María Funes Cruz Jefe Unidad Express- Mi Empresa **Enlace del Subproceso** Jessica Xiomara Rivas Registrador Jefe de Matrículas de Empresa **Enlace del Subproceso** Vilma López Ramos Jefe del Departamento de Balances **Enlace del Subproceso** Carmen Alicia de Paredes Jefe Unidad de Documentos Mercantiles **Enlace del Subproceso**	**Agosto - 2021**	
	Mónica Alejandra Escobar Osorio **Técnico de Proyecto** Yolanda Soledad Montes Barrera **Asesor en el SGEC**	**Agosto - 2021**	

Revisó:	César Alberto Arriola Flores **Comisionado del Proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad**	**Agosto - 2021**	
Aprobó:	Diego José Góchez Aragón **Comisionado del proceso**	**Agosto - 2021**	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DE PROCESO DEL REGISTRO DE GARANTÍAS MOBILIARIAS

Código en el SGEC: PM07
Versión 8.0 del documento

Clasificación del activo de información:
Pública

SAN SALVADOR, MARZO 2022

Contenido

1.0 Propósito 3

2.0 Alcance 3

3.0 Marco Normativo Aplicable 3

4.0 Definiciones 4

5.0 Notación (Simbología) 6

6.0 Modelados del proceso 7

6.1 Proceso del Registro de Garantías Mobiliarias 7

6.2 Subproceso de Administrar Cuentas de Usuario Autorizado 7

6.2.1 Modelado de creación de cuenta de usuario autorizado 8

6.2.2 Descripción del proceso, Administrar Cuenta de Usuario (Narrativa) 10

6.3 Subproceso de Inscribir Garantías Mobiliarias 12

6.3.1 Modelado de Inscripción 13

6.3.2 Descripción del Proceso, Inscripción de Garantía Mobiliaria (Narrativa) 15

6.3.3 Modelado de Inscripción de Modificación de Garantía Mobiliaria 18

6.3.4 Descripción del Proceso, Modificación de Garantía Mobiliaria (Narrativa) 20

6.3.5 Modelado de Cancelación de Garantía Mobiliaria 23

6.3.6 Descripción del Proceso, Cancelación de Garantía Mobiliaria (Narrativa) 25

6.3.7 Modelado de Ejecución de Garantía Mobiliaria 27

6.3.8 Descripción del Proceso, Ejecución de Garantía Mobiliaria (Narrativa) 29

6.4 Subproceso de Emitir Certificaciones y Constancias del Registro de Garantías Mobiliarias. . 31

6.4.1 Modelado de Certificaciones y Constancias 31

6.4.2 Descripción del Proceso, Emisión de Certificaciones y Constancias (Narrativa) 34

7.0 Aprobaciones 39

1.0 Propósito

El proceso del Registro de Garantías Mobiliarias (RGM), tendrá por objeto la inscripción de la constitución, modificación, cancelación y ejecución de garantías mobiliarias y consecuentemente, la publicidad de las mismas. Se caracteriza por ser un Registro público, electrónico y de inscripción automática, dotado de mecanismos de seguridad indispensables que garanticen y salvaguarden los derechos inscritos, así como la información que en el mismo conste. Los formularios registrales para su inscripción se sujetarán al sistema electrónico aplicable. El proceso incluye el servicio de emisión de certificaciones literales y extractadas o constancias de situación registral del deudor, de vehículos automotores y maquinaria con Firma Autógrafa y Firma Electrónica Certificada.

2.0 Alcance

El proceso comprende la solicitud de creación de cuenta de usuario, la inscripción de constitución, modificación, cancelación y ejecución de garantías mobiliarias. El proceso incluye el servicio de emisión de certificaciones y/o constancias con Firma Autógrafa y Firma Electrónica Certificada.

3.0 Marco Normativo Aplicable

- Ley de Garantías Mobiliarias (LGM).
- Reglamento de la Ley de Garantías Mobiliarias (RLGM).
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
- Manual del Usuario Externo – DTI-MNU-GSR-5.01.
- Condiciones de Uso del Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias.

4.0 Definiciones

- **Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias (SRGM):** Es el sistema utilizado por el Registro de Garantías Mobiliarias para la inscripción de la constitución, prórroga, extinción y ejecución de garantías mobiliarias, que es electrónico, de inscripción automática, dotado de mecanismos de seguridad indispensables que garanticen y salvaguarden los derechos inscritos así como la información que en el mismo conste.

- **Formularios Registrales:** Son los formatos electrónicos que se utilizan para inscribir la constitución, modificación, cancelación total o parcial, o ejecuciones de garantías mobiliarias ante el Registro.

- **Certificación:** Es el documento emitido por el Registro de Garantías Mobiliarias que contiene la información de las garantías inscritas. El proceso incluye la recepción, emisión, y entrega de una copia que certifica los asientos de inscripción del folio electrónico. La certificación puede ser solicitada con Firma Autógrafa y/o Firma Electrónica Certificada.

- **Constancia:** Es el documento emitido por el Registro de Garantías Mobiliarias que informa de la situación registral del deudor, vehículo automotor y maquinaria. El proceso incluye la recepción, emisión y entrega del documento. La constancia puede ser solicitada con Firma Autógrafa y/o Firma Electrónica Certificada.

- **Constancia de inscripción:** Es el documento que incluye la fecha y hora en la que la inscripción adquirió validez, número de folio electrónico otorgado por el Registro, y datos del acreedor, deudor principal y del deudor garante.

- **NEDER:** Plataforma integrada al SRGM, creada por la Dirección de Tecnología de la Información. Permite realizar la remisión de una certificación o constancia con Firma Electrónica Certificada, requerida por el usuario, esto por medio de un enlace único proporcionado por correo electrónico que permite tener control de la fecha y hora exacta en que el usuario descargó el documento.

- **Business Process Model and Notation (BPMN):** El Modelo y Notación de Procesos de Negocios es una notación gráfica, estandarizada que permite crear el modelado de procesos del negocio, en un formato de flujo de trabajo.

- **Notación:** Sistema de signos que se utiliza en una disciplina determinada para representar ciertos conceptos/actividades.

- **Modelado de proceso:** Mapa o diagrama del proceso que representa las interacciones entre actividades, objetos y recursos de la organización, con la documentación adicional de sus características y la información que fluye entre ellos.

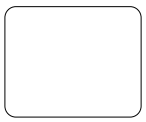
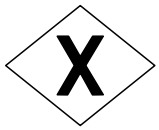
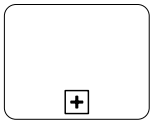
- **Documento:** Es la constancia escrita, ya sea de forma física o virtual, que plasma las características de un hecho o circunstancia, es decir, es una evidencia sobre una situación.

- **Firma Electrónica Certificada**: Son los datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que permiten la identificación del signatario, y que los datos de creación de la firma se encuentran en exclusivo control del signatario, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior al contenido del mensaje de datos.

- **Firma Autógrafa:** Marca o signo, que una persona escribe de su propia mano en un instrumento o documento para asegurar o autenticar su identidad como prueba de su consentimiento y verificación de la información contenida en dicho documento.

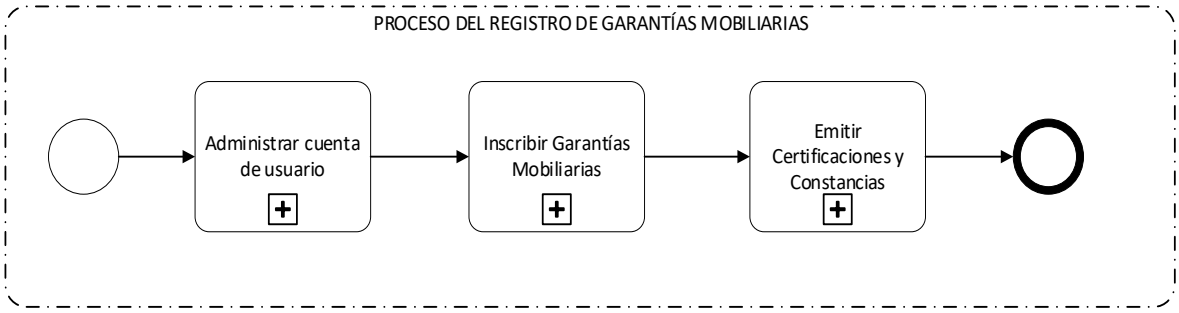
5.0 Notación (Simbología)

Para mayor comprensión de los modelados (flujos), se definen los diversos objetos utilizados en los diversos modelados a detallados en el presente manual.

Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACION Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
 	FLUJO DE SECUENCIA Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. **FLUJO DE MENSAJE** Indica un flujo de mensajes entre 2 roles o participantes de un proceso a otro.
	**ACTIVIDAD** Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.
	**COMPUERTA EXCLUSIVA** Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en el flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	COMPUERTA PARALELA Esta compuerta indica que todas las actividades sucesoras se activan de forma simultánea. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo, ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	**SUB PROCESO** Representa que en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).

6.0 Modelados del proceso

6.1 Proceso del Registro de Garantías Mobiliarias



6.2 Subproceso de Administrar Cuentas de Usuario Autorizado

Consiste en que cualquier persona, ya sea natural o jurídica solicite, a través del SRGM, creación, renovación o reactivación de cuenta de usuario autorizado, a fin de contar con una clave confidencial de acceso electrónico al sistema del Registro, y poder presentar formularios registrales, realizar consultas y solicitar certificaciones o constancias.

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

- **Creación de cuenta de usuario,** acción que realiza cualquier persona natural o jurídica a fin contar con una clave confidencial de acceso electrónico al SRGM.

- **Renovación de cuenta de usuario,** se realiza de forma anual, una vez transcurrido ese período sin que se realice la renovación, la cuenta quedará inactiva.

- **Reactivación de cuenta de usuario,** acción que se realiza para reactivar una cuenta, por la cual se deberá pagar la cantidad que corresponde al tiempo transcurrido desde la inactivación de cuenta.

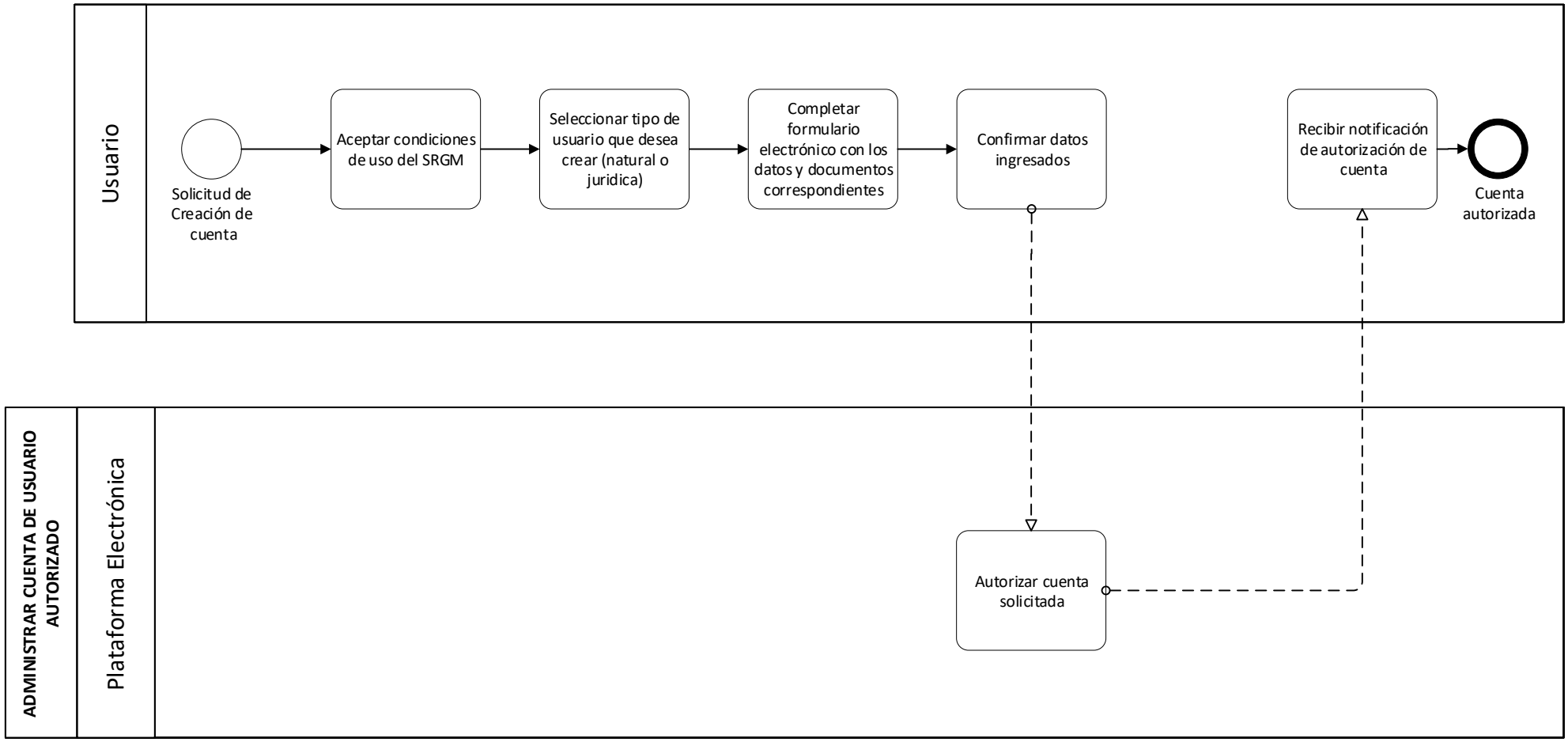
6.2.1 Modelado de creación de cuenta de usuario autorizado

Participantes, rol que desempeñan y herramientas:

- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que realiza la acción de llenar un formulario electrónico en SRGM, con la finalidad de solicitar el servicio de Creación de Cuenta de Usuario Autorizado.

- **Plataforma Informática (SRGM):** Se encarga de autorizar y notificar la creación de cuenta de usuario autorizado solicitada.

MODELADO DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO AUTORIZADO



6.2.2 Descripción del proceso, Administrar Cuenta de Usuario (Narrativa)

No.	Responsable	Actividad	Fundamento Jurídico
1	USUARIO	**ACEPTAR CONDICIONES DE USO DEL SRGM** Al seleccionar en el SRGM, la opción de crear una cuenta de usuario autorizado, deberá leer detalladamente y aceptar las condiciones de uso de los servicios prestados por el CNR a través del RGM. Pasa a la actividad 2	
2	USUARIO	**SELECCIONAR TIPO DE USUARIO QUE DESEA CREAR** En este punto, deberá seleccionar el tipo de usuario que desea crear, señalando si será como persona natural o como persona jurídica. Para ambos casos, será indispensable que cuente con su comprobante de pago cancelado, copia escaneada de DUI y NIT. Si es persona jurídica el NIT a ingresar será el del acreedor garantizado. Pasa a la actividad 3	Art. 44, inciso segundo – LGM Art. 50, literal d – LGM
3	USUARIO	**COMPLETAR FORMULARIO ELECTRÓNICO CON LOS DATOS Y DOCUMENTOS CORRESPONIENTES** Deberá completar el formulario electrónico con los datos y documentos correspondientes. Si es persona jurídica, ingresará: • Datos del comprobante de pago. • Datos de persona jurídica. • Datos del usuario a autorizar. Si es persona natural, ingresará: • Datos del comprobante de pago. • Datos de persona natural. • Datos del usuario a autorizar. Pasa a la actividad 4	Art. 5, 6 y 7 - RLGM

No.	Responsable	Actividad	Fundamento Jurídico
4	USUARIO	**CONFIRMAR DATOS INGRESADOS** En este paso deberá verificar que los datos ingresados sean los requeridos y que se hayan ingresado correctamente. Pasa a la actividad 5	Art. 44, inciso tercero – LGM
5	PLATAFORMA INFORMÁTICA (SRGM)	**AUTORIZAR CUENTA SOLICITADA** Realiza notificación de manera automática en el mismo sistema, indicando que se ha creado el usuario correctamente. Señalando en dicha notificación que se ha enviado al correo electrónico del usuario autorizado, la información necesaria para ingresar a los servicios del RGM. Pasa a la actividad 6	
6	USUARIO	**RECIBIR NOTIFICACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CUENTA** Recibe correo electrónico de la autorización de su cuenta, en el que se detalla su usuario y clave temporal para ingresar al SRGM. La clave asignada, el usuario debe cambiarla al ingresar la primera vez a la plataforma (SRGM). **TERMINANDO EL PROCESO, CON LA CUENTA AUTORIZADA.**	

6.3 Subproceso de Inscribir Garantías Mobiliarias

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

- **Inscripción inicial de garantía mobiliaria**, es aquella que garantiza el cumplimiento de una o varias obligaciones adquiridas por el deudor a favor del acreedor.

- **Inscripción por modificación por valor determinado,** es aquella que se realiza a través de un formulario electrónico de modificación, por medio del cual se efectúa un cambio en el monto máximo garantizado por la garantía mobiliaria inscrita inicialmente.

- **Inscripción por modificación por valor indeterminado,** es aquella que se realiza a través de un formulario electrónico de modificación, por medio del cual se efectúa un cambio en la información contenida en la inscripción inicial de la garantía mobiliaria, excluyendo el monto máximo garantizado por la garantía inicial inscrita.

- **Inscripción de cancelación de la garantía mobiliaria,** es la forma de extinguir total o parcialmente una garantía mobiliaria inscrita.

- **Inscripción de inicio de ejecución de la garantía,** es aquella por medio de la cual el acreedor garantizado pretende dar inicio a una ejecución en caso de incumplimiento del deudor garante, a través de un formulario electrónico de ejecución inicial, el cual deberá de notificarse posteriormente al deudor garante para los efectos legales pertinentes.

- **Inscripción de terminación de ejecución de la garantía,** es aquella por medio de la cual el acreedor garantizado da por finalizada la ejecución de una garantía mobiliaria, a través de un formulario registral de terminación de la ejecución.

6.3.1 Modelado de Inscripción

Participantes, rol que desempeña y herramientas:

- **Usuario**

  Toda persona natural o jurídica que realiza la acción de completar el formulario electrónico en el SRGM, con la finalidad de realizar inscripción de una garantía.

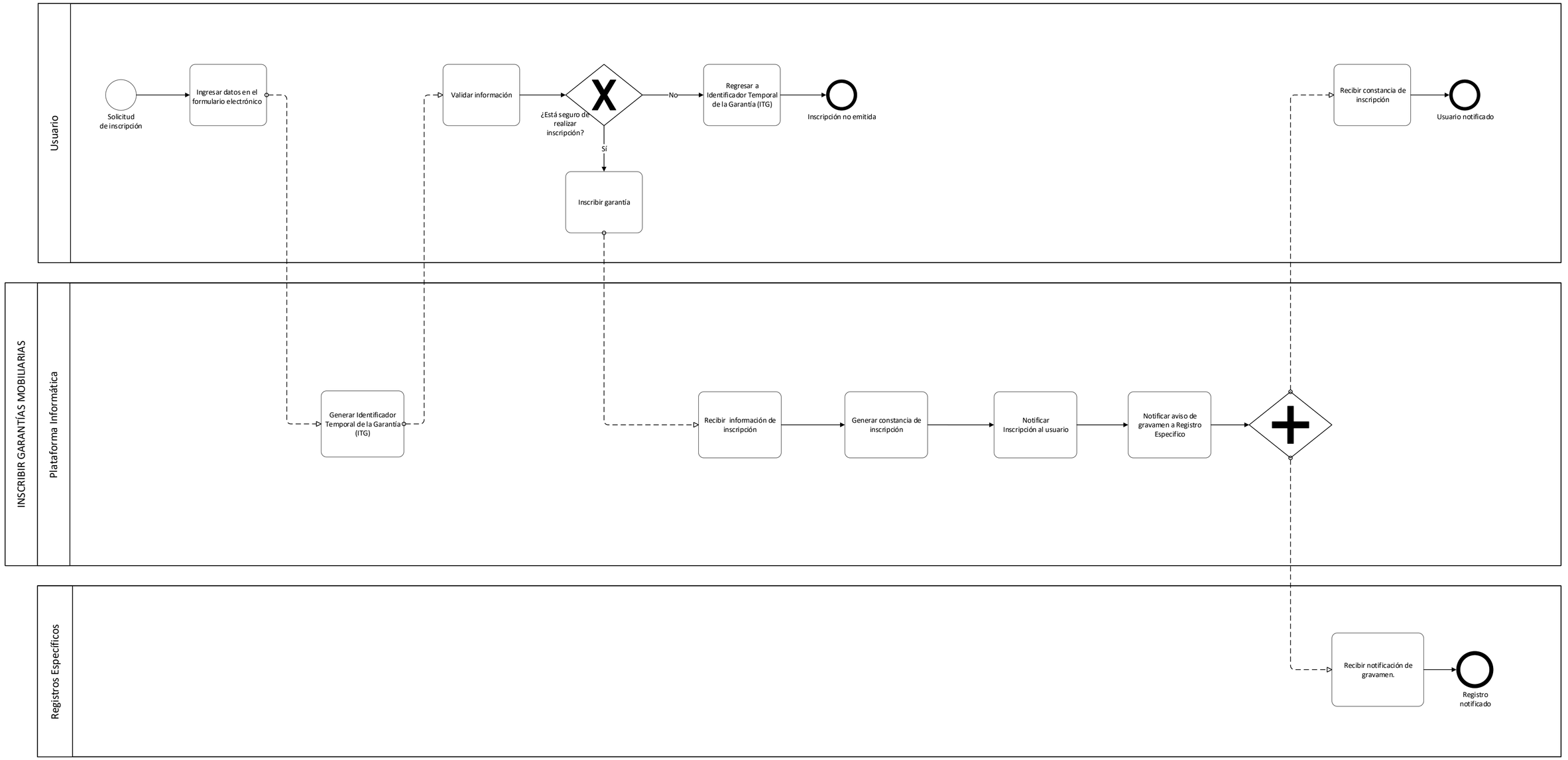
- **Plataforma informática (SRGM)**

  Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias que genera constancias de inscripción.

- **Registros específicos**

  Es el registro donde consta la propiedad del bien mueble dado en garantía y que recibe un aviso de gravamen sobre el mismo.

MODELADO DE INSCRIPCIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA



6.3.2 Descripción del Proceso, Inscripción de Garantía Mobiliaria (Narrativa)

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	USUARIO	**INGRESAR DATOS EN FORMULARIO ELECTRÓNICO** Ingresa los datos correspondientes en el formulario electrónico dentro del SRGM de acuerdo a la inscripción que desea realizar, especificando si se trata de la inscripción inicial, modificación, cancelación o de la ejecución de la garantía mobiliaria. Pasa a la siguiente actividad (2).	Art. 45 y 49 – LGM
2	PLATAFORMA INFORMÁTICA (SRGM)	**GENERAR IDENTIFICADOR TEMPORAL DE LA GARANTIA** El SRGM, genera el número único asignado por el registro a cualquier tipo de garantía en proceso de inscripción, cuando un usuario comience a completar el formulario y que por cualquier motivo lo suspenda antes de concluir el llenado completo, el ITG deja de existir cuando se inscribe la garantía y se genera el número de folio electrónico. Pasa a la actividad 3	Art. 2 - RLGM
3	USUARIO	**VALIDAR INFORMACIÓN** Deberá asegurarse que la información ingresada es la correcta; ya que después de inscribir la garantía, los datos solamente podrán editarse con los servicios de modificación. Pasa a la siguiente actividad 4	Art. 12 RLGM Art.44, inciso tercero - LGM
4	USUARIO	**¿ESTÁ SEGURO DE REALIZAR INSCRIPCIÓN?** Sí el usuario no está seguro de inscribir la garantía, pasa a la actividad 5, caso contrario pasa a la actividad 6.	
5	USUARIO	**REGRESAR AL IDENTIFICADOR TEMPORAL DE LA GARANTÍA** Al no aceptar inscribir la garantía, el usuario conserva el número correlativo de la identificación temporal de la garantía (ITG) por un plazo de 15 días máximo, al no concluir con la inscripción en ese lapso se estaría **SUSPENDIENDO EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN.**	Art. 12 inciso 2 RLGM Art. 88 LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	USUARIO	**INSCRIBIR GARANTÍA** El usuario confirma la inscripción de garantía, enviando la información al SRGM, que realiza la inscripción automáticamente. Pasa a la siguiente actividad 7	
7	PLATAFORMA INFORMÁTICA	**RECIBIR INFORMACIÓN DE INSCRIPCIÓN** Recibe información de la inscripción de garantía del usuario autorizado. Pasa a la siguiente actividad (8).	
8	PLATAFORMA INFORMÁTICA (SRGM)	**GENERAR CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN** El SRGM, genera de manera automática la constancia de inscripción. La constancia incluirá número de folio electrónico otorgado a la inscripción inicial, hora y fecha de la inscripción datos del acreedor y del deudor principal y del deudor garante. Pasa a la siguiente actividad (9).	Art. 15 - RLGM,
9	PLATAFORMA INFORMÁTICA (SRGM)	**NOTIFICAR INSCRIPCIÓN AL USUARIO** El SRGM, remitirá de manera automática un correo electrónico con la constancia de inscripción a cada acreedor garantizado y a cada deudor principal y garante que tengan relación con la garantía inscrita. Pasa a la actividad 10.	Art. 15 – RLGM Art. 9 LGM
10	PLATAFORMA INFORMÁTICA (SRGM)	**NOTIFICAR AVISO DE GRAVAMEN A REGISTRO ESPECÍFICO** Notificará al Registro Específico de forma automática, la existencia del gravamen sobre el bien mueble que se encuentra inscrito bajo su dominio. Pasa a la siguiente actividad 11 y 12 *Registros Específicos con los que el RGM tiene actualmente interconexión: Registro de Propiedad Intelectual, Registro de Comercio, Registro de Aviación Civil y SERTRACEN.	Art. 9 – LGM

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
11	USUARIO	**RECIBIR CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN** Recibirá el correo electrónico con la constancia correspondiente de inscripción. **FINALIZANDO EL PROCESO CON LA INSCRIPCIÓN REALIZADA.**	Art.15 – RLGM Art.45, romano II-LGM
12	REGISTROS ESPECÍFICOS	**RECIBIR NOTIFICACIÓN DE GRAVAMEN** El Registro específico recibirá el aviso del gravamen sobre el bien mueble que se encuentre inscrito bajo su dominio, para que realicen las gestiones correspondientes. **FINALIZA NOTIFICACIÓN-REGISTRO NOTIFICADO.**	

6.3.3 Modelado de Inscripción de Modificación de Garantía Mobiliaria

Participantes, rol que desempeña y herramientas:

- **Usuario**

  Toda persona natural o jurídica que realiza la acción de completar el formulario electrónico en el SRGM, con la finalidad de realizar modificación de una garantía.

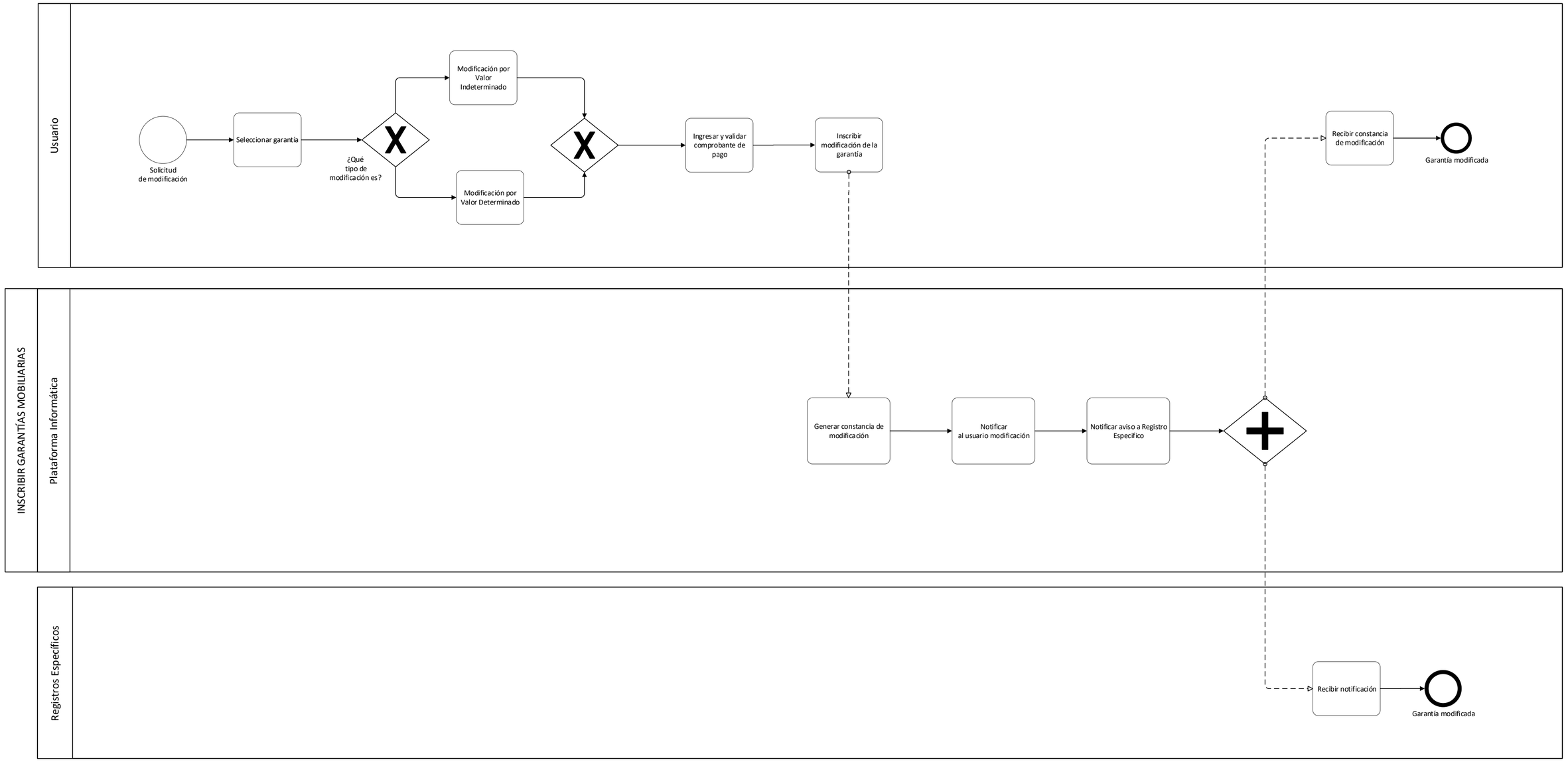
- **Plataforma informática (SRGM)**

  Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias que genera constancias de modificación.

- **Registros específicos**

  Es el registro donde consta la propiedad del bien mueble dado en garantía y que recibe un aviso de gravamen sobre el mismo.

MODELADO DE MODIFICACIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA



6.3.4 Descripción del Proceso, Modificación de Garantía Mobiliaria (Narrativa)

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	USUARIO	**SELECCIONAR GARANTÍA** Deberá seleccionar número de folio electrónico de la garantía en el SRGM, sobre el cual se estará realizando modificación. Pasa a la actividad 2	Art. 3 letra s); Art. 37, Art. 41 letra a); Art. 45 romano II y Art. 49 - LGM. Art. 22 - 23 - RLGM.
2	USUARIO	**¿QUÉ TIPO DE MODIFICACIÓN ES?** Usuario debe seleccionar qué tipo de modificación quiere realizar, en el caso que requiera: Modificación por Valor Indeterminado. Pasa a la actividad 3 Si necesita por Modificación por Valor Determinado. Pasa a la actividad 4	
3	USUARIO	**MODIFICACÍON POR VALOR INDETERMINADO** Es la inscripción que se realiza a través de un formulario electrónico de modificación, por medio del cual se efectúa cualquier cambio en la información contenida en la inscripción inicial de la garantía mobiliaria, excluyendo lo referente al monto máximo garantizado por la garantía mobiliaria Pasa a la actividad 5	Art. 3 letra s); Art. 37, Art. 41 letra a); Art. 45 romano II y Art. 49 - LGM. Art. 22 - 23 - RLGM.
4	USUARIO	**MODIFICACIÓN POR VALOR DETERMINADO** Es la inscripción que se realiza a través de un formulario electrónico de modificación, por medio del cual se efectúa un cambio en la información inicial de la garantía mobiliaria, relativa al monto máximo garantizado por la garantía mobiliaria. Pasa a la actividad 5	Art. 3 letra s); Art. 37, Art. 41 letra a); Art. 45 romano II y Art. 49 - LGM. Art. 22 - 23 - RLGM.

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	USUARIO	**INGRESAR Y VALIDAR COMPROBANTE DE PAGO** El Usuario debe ingresar comprobante de pago y validar el mismo. Pasa a la actividad 6	Art. 3 letra s); Art. 37, Art. 41 letra a); Art. 45 romano II y Art. 49 - LGM. Art. 22 - 23 - RLGM.
6	USUARIO	**INSCRIBIR MODIFICACIÓN DE LA GARANTÍA** El usuario confirma la inscripción de garantía, enviando la información al SRGM, para finalizar el proceso de modificación. Pasa a la siguiente actividad 7	Art. 3 letra s); Art. 37, Art. 41 letra a); Art. 45 romano II y Art. 49 - LGM. Art. 22 - 23 - RLGM.
7	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**GENERAR CONSTANCIA DE MODIFICACIÓN** El SRGM, genera de manera automática la constancia de modificación, que incluye todos los datos de la inscripción de la misma. Pasa a la actividad (8)	
8	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**NOTIFICAR MODIFICACIÓN AL USUARIO** El SRGM, remitirá de manera automática un correo electrónico al usuario notificando que se ha realizado una modificación. Pasa a la actividad 9	
9	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**NOTIFICAR AVISO A REGISTRO ESPECÍFICO** Notificará al Registro Específico de forma automática, la existencia del gravamen sobre el bien mueble que se encuentra inscrito bajo su dominio. Pasa a la actividad 10 y al mismo tiempo a la actividad 11	
10	USUARIO	**RECIBIR CONSTANCIA DE MODIFICACIÓN** El Usuario recibe el correo electrónico en el cual se le informa la modificación realizada. **FINALIZANDO EL PROCESO CON LA GARANTÍA MODIFICADA.**	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
11	REGISTRO ESPECÍFICO	**RECIBIR NOTIFICACIÓN** El Registro específico recibirá el aviso de la modificación sobre el bien mueble que se encuentre inscrito bajo su dominio. **FINALIZA EL PROCESO DE GARANTÍA MODIFICADA-REGISTRO NOTIFICADO.**	

6.3.5 Modelado de Cancelación de Garantía Mobiliaria

Participantes, rol que desempeña y herramientas:

- **Usuario**

  Toda persona natural o jurídica que realiza la acción de completar el formulario electrónico en el SRGM, con la finalidad de realizar cancelación de una garantía.

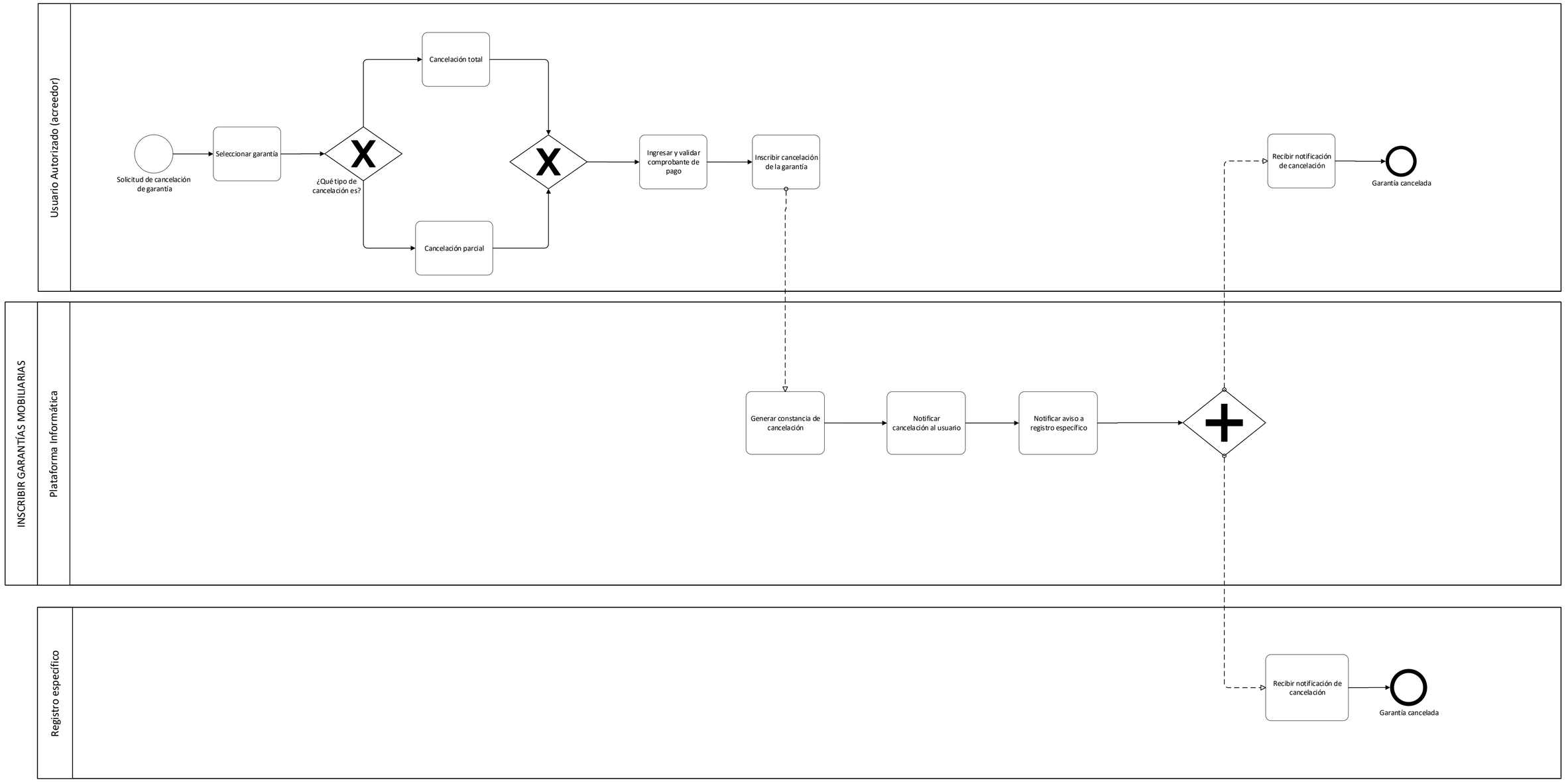
- **Plataforma informática (SRGM)**

  Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias que genera constancias de cancelación.

- **Registros específicos**

  Es el registro donde consta la propiedad del bien mueble dado en garantía y que recibe un aviso de gravamen sobre el mismo.

MODELADO DE CANCELACIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA



6.3.6 Descripción del Proceso, Cancelación de Garantía Mobiliaria (Narrativa)

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	USUARIO	**SELECCIONAR GARANTÍA** Deberá seleccionar número de folio electrónico de la garantía en el SRGM a cancelar. Pasa a la actividad 2	Art. 3 letra s); Art. 5; Art. 15 letra g); Art. 16 letra a); Art. 41 letra a); Art. 45 romano II; Art. 49 y Art. 49-A. 52, 53, 54, 55 LGM. Art. 24, 25, 16 y 27 RLGM.
2	USUARIO	**¿QUÉ TIPO DE CANCELACIÓN ES?** Usuario debe seleccionar qué tipo de cancelación quiere realizar, en el caso que desee: Cancelación Total. Pasa a la actividad 3 Caso contrario y requiera: Cancelación parcial. Pasa a la actividad 4.	
3	USUARIO	**CANCELACIÓN TOTAL** Es la inscripción de la extinción de una garantía mobiliaria, a través del respectivo formulario de cancelación Pasa a la actividad 5	Art. 3 letra s); Art. 5; Art. 15 letra g); Art. 16 letra a); Art. 41 letra a); Art. 45 romano II; Art. 49 y Art. 49-A. 52, 53, 54, 55 LGM. Art. 24, 25, 16 y 27 RLGM.
4	USUARIO	**CANCELACIÓN PARCIAL** Es la inscripción de la extinción parcial de una garantía mobiliaria, a través del respectivo formulario de cancelación, donde se deberá identificar el bien a cancelar. Pasa a la actividad 5	Art. 3 letra s); Art. 5; Art. 15 letra g); Art. 16 letra a); Art. 41 letra a) Art. 45 romano II; Art. 49 y Art. 49-A. 52, 53, 54, 55 LGM. Art. 24, 25, 16 y 27 RLGM.
5	USUARIO	**INGRESAR Y VALIDAR COMPROBANTE DE PAGO** El Usuario debe ingresar comprobante de pago y validar el mismo. Pasa a la actividad 6	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	USUARIO	**INSCRIBIR CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA** El usuario confirma la inscripción de garantía, enviando la información al SRGM, para finalizar el proceso de cancelación. Pasa a la siguiente actividad 7	
7	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**GENERAR CONSTANCIA DE CANCELACIÓN** El SRGM, genera de manera automática la constancia de cancelación, que incluye todos los datos de la misma. Pasa a la actividad (8).	
8	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**NOTIFICAR CANCELACIÓN AL USUARIO** El SRGM, remitirá de manera automática un correo electrónico al usuario notificando que se ha realizado una cancelación. Pasa a la actividad 9	
9	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**NOTIFICAR AVISO A REGISTRO ESPECÍFICO** Notificará al Registro Específico de forma automática, la existencia del gravamen sobre el bien mueble que se encuentra inscrito bajo su dominio. Pasa a la actividad 10 y al mismo tiempo a la actividad 11	
10	USUARIO	**RECIBIR CONSTANCIA DE MODIFICACIÓN** El Usuario recibe el correo electrónico en el cual se le informa la cancelación realizada. **FINALIZANDO EL PROCESO CON LA GARANTÍA CANCELADA.**	
11	REGISTRO ESPECÍFICO	**RECIBIR NOTIFICACIÓN** El Registro específico recibirá el aviso de la cancelación sobre el bien mueble que se encuentre inscrito bajo su dominio. **FINALIZA EL PROCESO DE GARANTÍA CANCELADA-REGISTRO NOTIFICADO.**	

6.3.7 Modelado de Ejecución de Garantía Mobiliaria

Participantes, rol que desempeña y herramientas:

- **Usuario**

  Toda persona natural o jurídica que realiza la acción de completar el formulario electrónico en el SRGM, con la finalidad de realizar ejecución de una garantía.

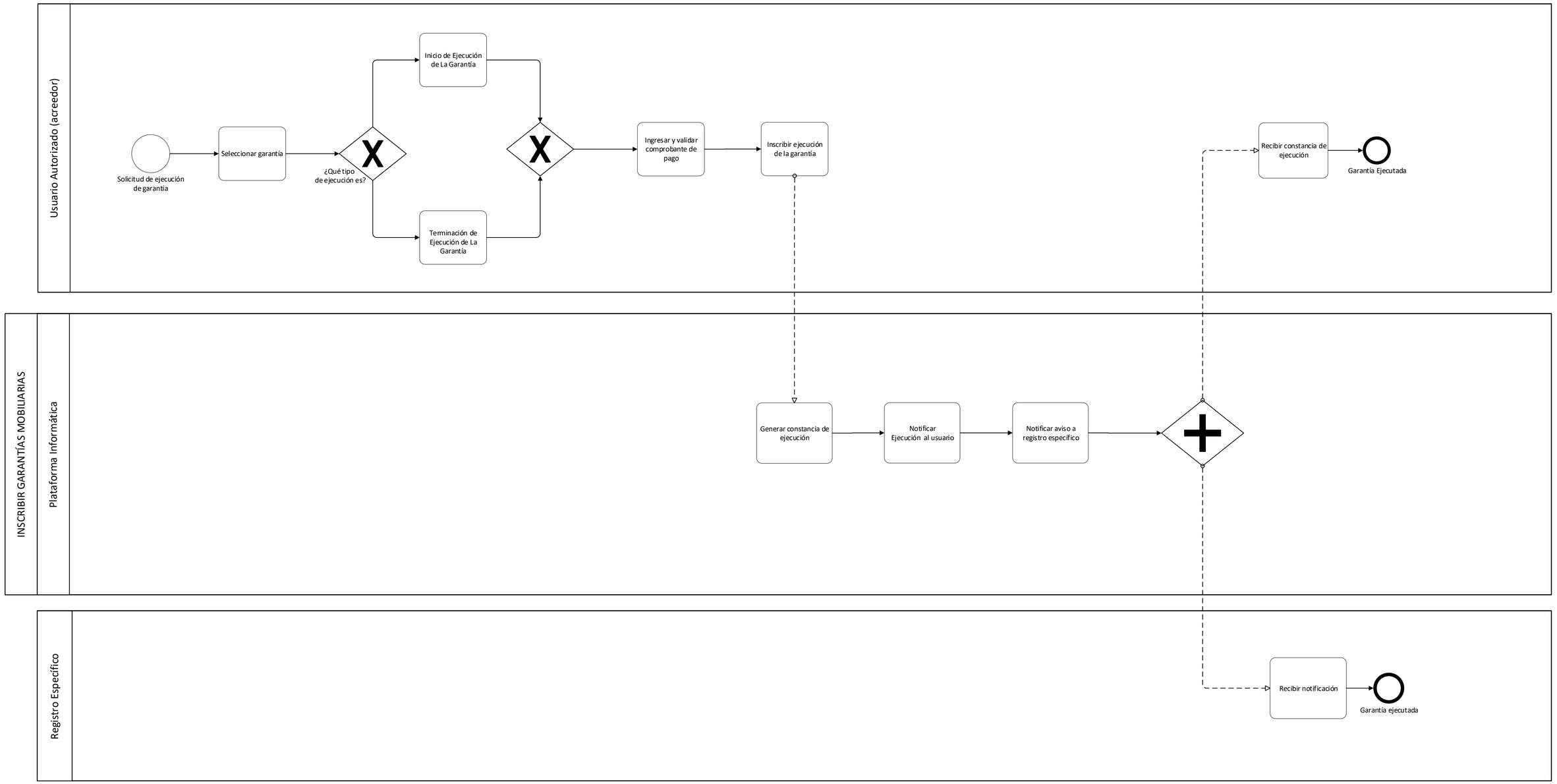
- **Plataforma informática (SRGM)**

  Sistema del Registro de Garantías Mobiliarias que genera constancias de ejecución.

- **Registros específicos**

  Es el registro donde consta la propiedad del bien mueble dado en garantía y que recibe un aviso de gravamen sobre el mismo.

MODELADO DE EJECUCIÓN DE GARANTÍA MOBILIARIA



6.3.8 Descripción del Proceso, Ejecución de Garantía Mobiliaria (Narrativa)

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	USUARIO	**SELECCIONAR GARANTÍA** Deberá seleccionar número de folio electrónico de la garantía en el SRGM a ejecutar. Pasa a la actividad 2	Art. 3 letra s); Art. 41 letra a); Art. 45 romano II; Art. 49 y Título VI-LGM. Art. 28 y 29 RLGM.
2	USUARIO	**¿QUÉ TIPO DE EJECUCIÓN ES?** Usuario debe seleccionar qué tipo de ejecución quiere realizar, en el caso que requiera: Inicio de Ejecución de la Garantía, pasa a la actividad 3 Si necesita Terminación de Ejecución de la Garantía, pasa a la actividad 4.	
3	USUARIO	**INICIO DE EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA** Es la inscripción por medio de la cual el acreedor garantizado pretende dar inicio a una ejecución en caso de incumplimiento del deudor, a través de un formulario registral de ejecución inicial. Pasa a la actividad 5	Art. 3 letra s); Art. 41 letra a); Art. 45 romano II; Art. 49 y Título VI-LGM. Art. 28 y 29 RLGM.
4	USUARIO	**TERMINACIÓN DE EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA** Es la inscripción por medio de la cual el acreedor garantizado da por finalizada la ejecución de una garantía mobiliaria, a través de un formulario registral de terminación de la ejecución. Pasa a la actividad 5	Art. 3 letra s); Art. 41 letra a); Art. 45 romano II; Art. 49 y Título VI-LGM. Art. 28 y 29 RLGM.
5	USUARIO	**INGRESAR Y VALIDAR COMPROBANTE DE PAGO** El Usuario debe ingresar comprobante de pago y validar el mismo. Pasa a la actividad 6	Art. 3 letra s); Art. 41 letra a); Art. 45 romano II; Art. 49 y Título VI-LGM. Art. 28 y 29 RLGM.

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	USUARIO	**INSCRIBIR EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA** El usuario confirma la inscripción de garantía, enviando la información al SRGM, para finalizar el proceso de ejecución. Pasa a la siguiente actividad 7	
7	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**GENERAR CONSTANCIA DE EJECUCIÓN** El SRGM, genera de manera automática la constancia de ejecución, que incluye todos los datos de la inscripción de la misma. Pasa a la actividad (8)	
8	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**NOTIFICAR EJECUCIÓN AL USUARIO** El SRGM, remitirá de manera automática un correo electrónico al usuario notificando que se ha realizado una ejecución. Pasa a la actividad 9	
9	PLATAFORMA INSTITUCIONAL	**NOTIFICAR AVISO A REGISTRO ESPECÍFICO** Notificará al Registro Específico de forma automática, la existencia del gravamen sobre el bien mueble que se encuentra inscrito bajo su dominio. Pasa a la actividad 10 y al mismo tiempo a la actividad 11	
10	USUARIO	**RECIBIR CONSTANCIA DE EJECUCIÓN** El Usuario recibe el correo electrónico en el cual se le informa la ejecución realizada. **FINALIZANDO EL PROCESO DE GARANTÍA EJECUTADA**	
11	REGISTRO ESPECÍFICO	**RECIBIR NOTIFICACIÓN** El Registro específico recibirá el aviso de la ejecución sobre el bien mueble que se encuentre inscrito bajo su dominio. **FINALIZA EL PROCESO DE GARANTÍA EJECUTADA**	

6.4 Subproceso de Emitir Certificaciones y Constancias del Registro de Garantías Mobiliarias.

Consiste en la emisión de una certificación o constancia, solicitada por el usuario a través del SRGM. El Registrador asignado emite el documento por medio del sistema haciendo constar los asientos que figuren en la inscripción relacionada por el usuario por medio del número de folio, o en su caso haciendo constar la información solicitada por el usuario.

El servicio de emisión de certificaciones y constancias se brinda con Firma Autógrafa y Firma Electrónica Certificada.

Las certificaciones pueden clasificarse en:

- Certificación literal.
- Certificación en extracto.
- Certificación de formulario de ejecución inicial de la garantía.
- Certificación de formulario de terminación de ejecución de la garantía.

Constancias de Inscripciones:

- Situación registral del deudor.
- Situación registral del vehículo.
- Situación registral de otros bienes.

6.4.1 Modelado de Certificaciones y Constancias

Participantes, rol que desempeñan y herramientas:

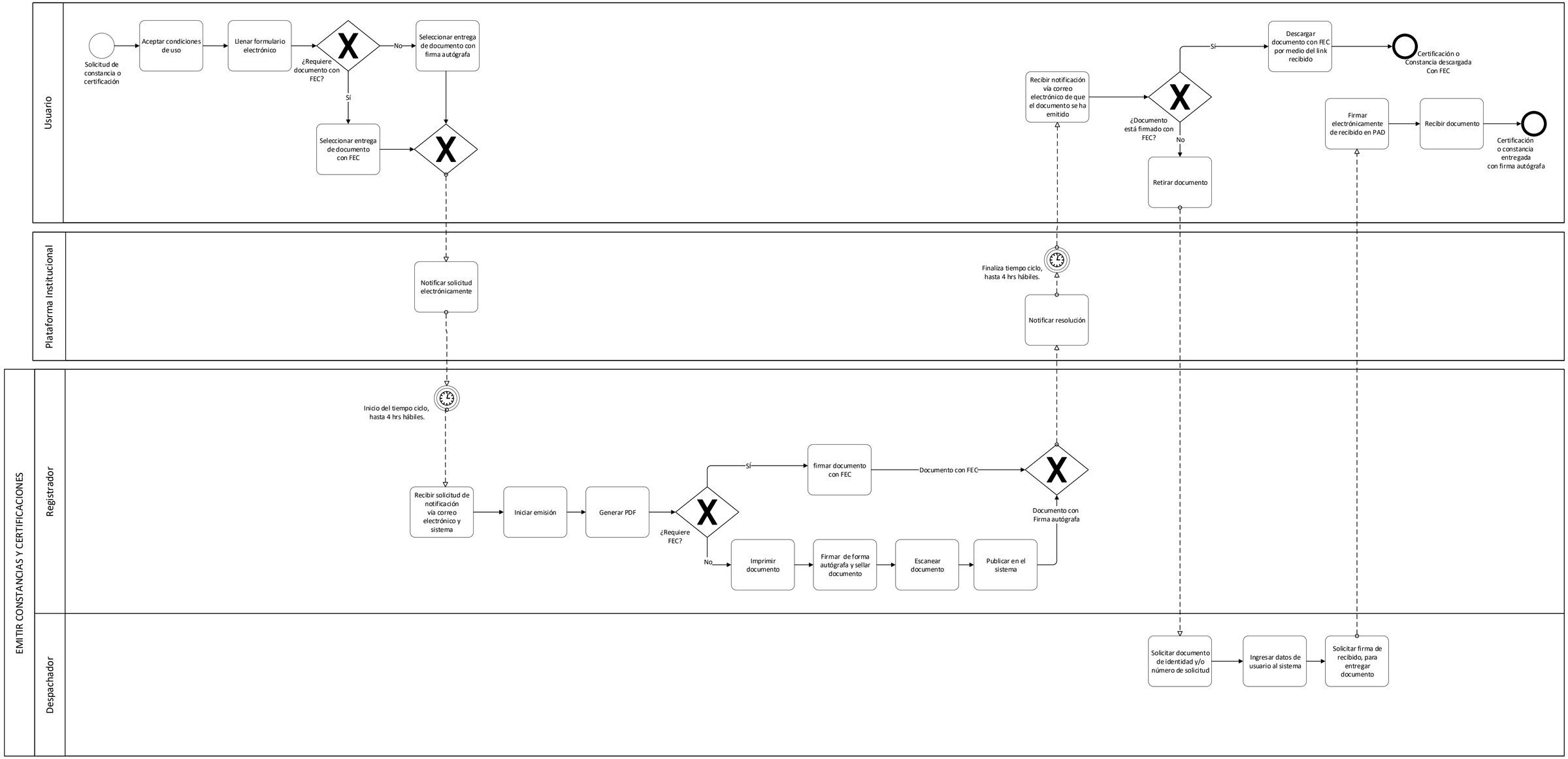
- **Usuario:**
  Toda persona natural o jurídica que realiza acción de llenar formulario electrónico en SRGM, con la finalidad de solicitar servicio de certificación o de constancia.

- **Registrador:**
  Encargado de dar validez jurídica a las certificaciones o constancias solicitadas por el usuario.

- **Plataforma Informática (SRGM)**
  Sistema por medio del cual se notifica al Registrador la existencia de una nueva solicitud de certificaciones o constancias.

- **Despachador**
  Encargado de entregar el documento de certificación o constancia cuando es solicitado para retiro de forma física.

MODELADO DE EMISIÓN DE CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS



ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

6.4.2 Descripción del Proceso, Emisión de Certificaciones y Constancias (Narrativa)

No.	Responsable	Actividad	Fundamento Jurídico
1	USUARIO	**ACEPTAR CONDICIONES DE USO** El usuario deberá leer y aceptar las condiciones de uso del servicio de certificación o constancia según lo que desee solicitar. Pasa a la actividad 2	
2	USUARIO	**LLENAR FORMULARIO ELECTRÓNICO** Deberá completar el formulario en el SRGM con la información correspondiente, seleccionando de qué forma requiere el documento. Pasa a la siguiente actividad 3	Art. 44, inciso primero – LGM Art. 50, literales, a), b), c) y e) – LGM
3	USUARIO	**¿REQUIERE DOCUMENTO CON FEC?** Sí el usuario requiere documento con FEC, pasa a la actividad 4, En el caso que requiera con firma autógrafa, pasa a la actividad 5.	
4	USUARIO	**SELECCIONAR ENTREGA DE DOCUMENTO CON FEC** Deberá seleccionar en el SRGM que requiere documento con Firma Electrónica Certificada. Pasa a la siguiente actividad 6	
5	USUARIO	**SELECCIONAR ENTREGA DE DOCUMENTO CON FIRMA AUTÓGRAFA** Si es con Firma Autógrafa deberá indicar en el SRGM si será él o algún tercero quien retirará la certificación o constancia. Pasa a la siguiente actividad 6	
6	PLATAFORMA INFORMÁTICA	**NOTIFICAR SOLICITUD ELECTRÓNICA** El SRGM, deberá notificar de manera automática al usuario, por correo electrónico, que se ha recibido su	

		solicitud de certificación o constancia, con el detalle de la información ingresada. A la vez el SRGM, notificará de manera automática al Registrador, por correo electrónico, la existencia de una nueva solicitud de certificación o constancia. Pasa a la actividad 7. **A partir de realizar las notificaciones, empieza el tiempo ciclo definido de 4 horas hábiles.*	
7	REGISTRADOR	**RECIBIR SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y SISTEMA** Se le informa que ha recibido una Solicitud de Constancia o Certificación, detallando el servicio y número de solicitud. Pasa a la siguiente actividad 8	
8	REGISTRADOR	**INICIAR EMISIÓN** Deberá por medio del SRGM, dar inicio al proceso para generar el documento de certificación o constancia. Pasa a la siguiente actividad 9	
9	REGISTRADOR	**GENERAR PDF** El Registrador genera el PDF a través del SRGM una vez inicia la emisión de solicitud y selecciona "imprimir o firmar según el caso". Pasa a la siguiente actividad 10	
10	REGISTRADOR	**¿REQUIERE FEC?** Si el usuario requiere Firma Autógrafa, pasa a la actividad 11. En el caso que solicite con FEC pasa a la actividad 15.	
11	REGISTRADOR	**IMPRIMIR DOCUMENTO** El Registrador deberá imprimirlo en papel seguridad para su firma y sello. Pasa a la siguiente actividad 12.	
12	REGISTRADOR	**FIRMAR DE FORMA AUTÓGRAFA Y SELLAR DOCUMENTO** El Registrador firma y sella el documento de la siguiente forma: el sello que detalla el nombre y cargo y el sello de Registro de Garantías Mobiliarias del CNR. Pasa a la siguiente actividad 13	Art. 3, LFE

13	REGISTRADOR	**ESCANEAR DOCUMENTO** Al tener firmado y sellado el documento de certificación o constancia, el Registrador deberá escanearlo para que este pueda continuar su proceso. Pasa a la siguiente actividad 14.	
14	REGISTRADOR	**PUBLICAR EN EL SISTEMA** Posterior al haber escaneado el documento, el Registrador deberá publicarlo en el SRGM. En este punto suceden dos acciones de manera paralela: 1. El SRGM notifica al usuario. Pasa a la siguiente actividad 16. 2. Registrador deberá entregar el documento físico al área de despacho. Pasa a la actividad 20.	
15	REGISTRADOR	**FIRMAR DOCUMENTO CON FEC** Se plasmará la FEC en el PDF emitido, para ello, el registrador deberá contar con los requisitos exige la ley para la FEC: a) Que la firma electrónica certificada pertenece al titular del certificado electrónico; y, b) Que la firma electrónica certificada vinculada al documento electrónico o mensaje de datos no ha sido modificada desde el momento de su firma, si el resultado del procedimiento de verificación así lo indica Pasa a la siguiente actividad 16.	Art. 25- LFE
16	PLATAFORMA INFORMÁTICA	**NOTIFICAR RESOLUCIÓN** Deberá notificar resolución al usuario por correo electrónico, indicando que su documento se encuentra listo. Esta acción la realizará bajo la plataforma de NEDER. Pasa a la actividad 17. **A partir de realizar las notificaciones, termina el tiempo ciclo definido de 4 horas hábiles*	Art.42, inciso primero – LGM Art. 18, 98 inciso primero, 101 inciso primero y segundo - LPA

17	USUARIO	**RECIBIR NOTIFICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO DE QUE EL DOCUMENTO SE HA EMITIDO** Se recibe notificación por medio de correo electrónico, en donde se le indica que documento ha sido emitido. Pasa a la actividad 18	
18	USUARIO	**¿DOCUMENTO ESTÁ FIRMADO CON FEC?** En el caso que el documento esté con Firma Autógrafa pasa a la actividad 19. Documento con FEC deberá pasar a la actividad 25.	
19	USUARIO	**RETIRAR DOCUMENTO** Solicitante deberá presentarse a retirar documento a oficinas del Registro de Garantías Mobiliarias situadas en el Centro Nacional de Registros de El Salvador, ubicada en: 1ra Calle Poniente y 43 Av. Norte, San Salvador, El Salvador. Pasa a la actividad 20	
20	DESPACHADOR	**SOLICITAR DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y/O NÚMERO DE SOLICITUD** Para hacer retiro de certificaciones y constancias, se pedirá al solicitante o a la persona designada en el SRGM, documento de identidad o número de solicitud. Pasa a la ventanilla 21	
21	DESPACHADOR	**INGRESAR DATOS DE USUARIO AL SISTEMA** Deberá ingresar en el SRGM a la ventana de Despacho de Certificaciones y Constancias cualquiera de estas opciones: • Número de solicitud (SOC) • Número folio electrónico (RGM) • Documento Único de Identidad de Usuario (DUI) Posteriormente, seleccionar la opción: • Despachar documentos de usuario. Pasa a la a actividad 22	

22	DESPACHADOR	**SOLICITAR FIRMA DE RECIBIDO, PARA ENTREGAR DOCUMENTO** Solicitar firma en el sistema de escritura digital con bolígrafo (PAD), para la captura de firma requerida en el sistema SRGM. Posteriormente, se estará efectuando despacho. Pase a la actividad 23	
23	USUARIO	**FIRMAR ELECTRÓNICAMENTE DE RECIBIDO EN PAD** El Usuario firmará de recibido igual haciendo su firma igual al Documento Único de Identidad para retirar documento. Pase a la actividad 24	
24	USUARIO	**RECIBIR DOCUMENTO** Recibe documento con firma autógrafa **FINALIZADO CERTIFICACIÓN O CONSTANCIA DESCARGADA CON FIRMA AUTÓGRAFA.**	
25	USUARIO	**DESCARGAR DOCUMENTO CON FEC POR MEDIO DE LINK RECIBIDO** Recibe por medio de correo electrónico el enlace para que pueda descargar el documento **FINALIZADO CERTIFICACIÓN O CONSTANCIA DESCARGADA CON FEC**	

7.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Licda. Katherine Tatiana García Silva Enlace del proceso del Registro de Garantías Mobiliarias	MARZO 2022	
	Licda. Karla Cecilia Moreno Minero Asesor en el SGEC	MARZO 2022	
Revisó:	Lic. César Alberto Arriola Flores Comisionado del proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad	MARZO 2022	
Aprobó:	Licda. Mariela Geraldina Funes Serpas Comisionado del proceso del Registro de Garantías Mobiliarias	MARZO 2022	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Versión 3.0 del documento

Código en el SGEC: PM08

Clasificación del activo de información:

PÚBLICA

SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE 2021

Contenido

1.0 Propósito 3

2.0 Alcance 3

2.1 Ámbito de aplicación 3

3.0 Marco normativo aplicable 4

4.0 Definiciones 4

5.0 Notaciones (simbología) 5

6.0 Modelados del proceso 7

6.1 Proceso del Registro de Propiedad Intelectual 7

6.2 Subproceso de depositar derechos de autor 8

6.2.1 Modelado de depositar obra, actos y contratos de derechos de autor 8

6.2.2 Descripción del subproceso (narrativa) 10

6.3 Subproceso de inscribir signos distintivos y servicios post-registrales 15

6.3.1 Modelado de inscribir signos distintivos y servicios post-registrales 15

6.3.2 Descripción del subproceso (narrativa) 17

6.4 Subproceso de inscribir patentes , modelos de utilidad, anualidades y otros servicios 22

6.4.1 Modelado de inscribir patentes, modelos de utilidad, anualidades y otros servicios 22

6.4.2 Descripción del subproceso (narrativa) 24

6.5 Subproceso de emitir certificaciones y constancias 28

6.5.1 Modelado de emitir certificaciones y constancias 28

6.5.2 Descripción del subproceso (narrativa) 30

6.6 Subproceso de inscribir/ depositar signos distintivos, patentes y derechos de autor en línea 32

6.6.1 Modelado de inscribir/ depositar signos distintivos, patentes y derechos de autor en línea 32

6.6.2 Descripción del subproceso (narrativa) 34

7.0 Aprobaciones 37

1.0 Propósito

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.

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 invención. 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 y 110, donde se reconoce el derecho a la propiedad intelectual y artística, por el tiempo y en la forma determinados por la Ley, así como el otorgamiento privilegios por tiempo limitado para descubridores e inventores.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de recepción de solicitudes de cualquier servicio que se ofrece en el Registro de la Propiedad Intelectual y finaliza con la actividad de notificación a la parte interesada sobre el servicio requerido.

2.1 Ámbito de aplicación

El presente documento recoge procedimientos generales aplicados por el Registro de la Propiedad Intelectual para el procesamiento de las solicitudes de registro de signos distintivos, patentes y depósito de derecho de autor, pero no constituye, ni constituirá, una fuente propia de derecho y no deroga ni modifica las disposiciones normativas que regulan los derechos de propiedad intelectual. En este sentido, el presente documento busca proporcionar lineamientos generales. Las situaciones que se susciten dentro de los procesos administrativos se atenderán únicamente con aplicación al derecho positivo vigente y a la interpretación que se haga a los casos concretos.

3.0 Marco normativo aplicable

- Constitución de la República de El Salvador
- Ley de Marcas y otros Signos Distintivos (LMOSD)
- Ley de Propiedad Intelectual (LPI)
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)
- Reglamento de la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Intelectual (RLFPPI)
- Ley de Procedimientos Uniformes para la presentación, trámite y registro o depósito de instrumentos del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Registro Social de Inmuebles, Registro de Comercio y Registro de la Propiedad Intelectual (LPU)
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Convenio de París para la Protección de la Propiedad Intelectual
- Convenio de Berna para la Protección de las Obras Artísticas y Literarias
- Acuerdo sobre los aspectos de los derechos de propiedad intelectual relacionados con el comercio (ADPIC)
- Tratado sobre el Derecho de Marcas (TLT)
- Reglamento del Tratado sobre el Derecho de Marcas
- Tratado de Cooperación en Materia de Patentes (PCT)

4.0 Definiciones

SIGLA: Descripción
Concepto: Descripción

- **BPMN:** Business Process Model and Notation (Modelo y Notación de Procesos de Negocios), es una notación gráfica, estandarizada que permite crear el modelado de procesos del negocio, en un formato de flujo de trabajo.

- **CNR.** Centro Nacional de Registros.

- **e-CNR:** Plataforma informática del CNR para solicitar servicios en línea.

- **FEC:** Firma Electrónica Certificada.

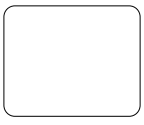
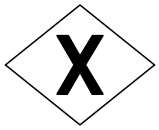
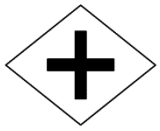
- **Notación:** Sistema de signos que se utiliza en una disciplina determinada para representar cierto conceptos/actividades.

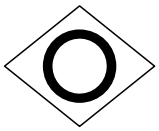
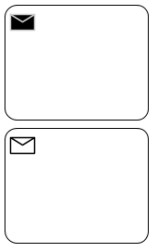
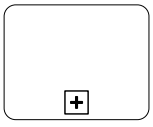
- **Modelado de proceso:** Mapa o diagrama del proceso que representa las interacciones entre actividades, objetos y recursos de la organización, con la documentación adicional de sus características y la información que fluye entre ellos.

- **RPI:** Registro de la Propiedad Intelectual

5.0 Notaciones (simbología)

Para mayor comprensión de los modelados (flujos), se definen los diversos objetos utilizados en el presente manual (cada uno adaptara la tabla según lo utilizado en los flujos). La metodología utilizada en este manual es BPMN lo que facilita la comprensión y seguimiento del flujo.

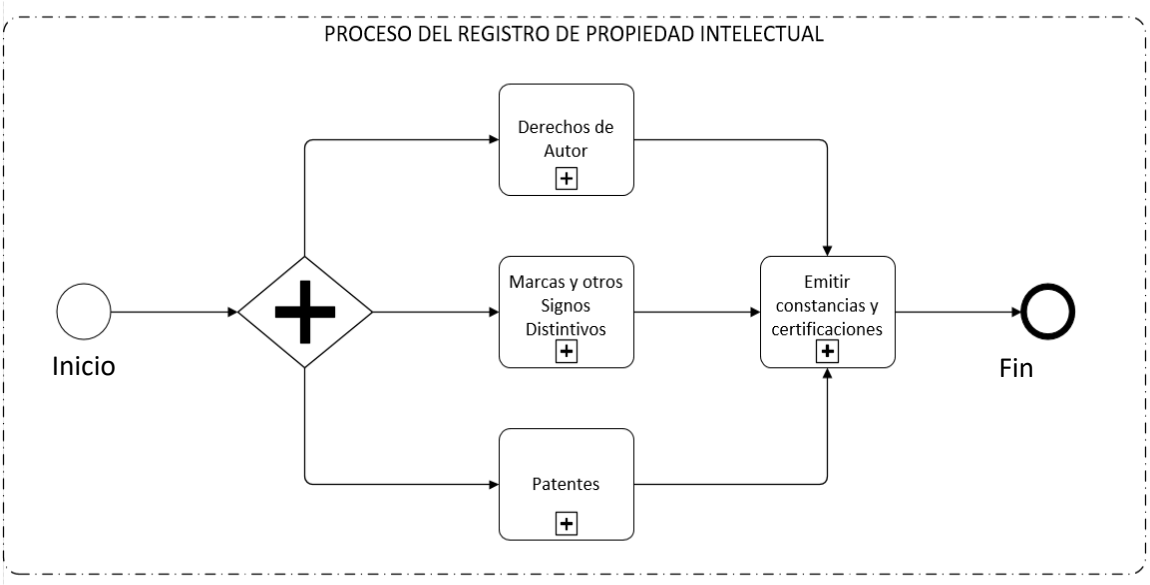
Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACIÓN Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
	FLUJO DE SECUENCIA Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. **FLUJO DE MENSAJE** Indica un flujo de mensajes entre 2 roles o participantes de un proceso a otro.
	**ACTIVIDAD** Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.
	RESULTADO DE COMPENSACIÓN Este evento indica una conexión entre un evento que finaliza y uno que inicia sin la necesidad de estar conectados entre sí. Se utiliza al final del proceso cuando el usuario decida subsanar la prevención y comenzar el proceso de inscripción de nuevo.
	**COMPUERTA EXCLUSIVA** Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	**COMPUERTA PARALELA** Esta compuerta indica que el flujo se divide en dos acciones que se realizan al mismo tiempo.

	**COMPUERTA INCLUSIVA** Esta compuerta indica que se puede dividir en varios flujos el proceso. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.
	EVENTO DE MENSAJE Este evento indica el lanzamiento de mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso. Este evento es indica la recepción de un mensaje de uno de los roles o participantes del proceso.
	**EVENTO DE MENSAJE** Este evento indica el envío de un mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso de manera automatizada, usualmente es realizada por una computadora o software. Este indica la recepción de un mensaje por uno participantes del proceso usualmente es el usuario quien recibe este tipo de mensajes.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	**SUB PROCESO** Representa en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).

6.0 Modelados del proceso

6.1 Proceso del Registro de Propiedad Intelectual

El Registro de Propiedad Intelectual tiene tres macroprocesos que inician de la misma forma, con una solicitud de inscripción o registro por parte del usuario. En estos procesos se regula la adquisición, mantenimiento, protección, modificación y licencias de marcas; expresiones o señales de publicidad comercial; nombres comerciales, emblemas, indicaciones geográficas y denominaciones de origen; así como el registro de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales, secretos industriales, depósito de obras, inscripción de contratos; y otras formas de protección de propiedad intelectual.



6.2 Subproceso de depositar derechos de autor

Es un acto declarativo por medio del cual el registro dará fe de la existencia de la obra, a través de un certificado, salvo prueba en contrario. El depósito se realiza para mayor seguridad jurídica de los titulares y como un medio probatorio de sus derechos.

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

- Depósito de obra de derechos de autor.
- Inscripción de actos o contratos de derechos de autor.

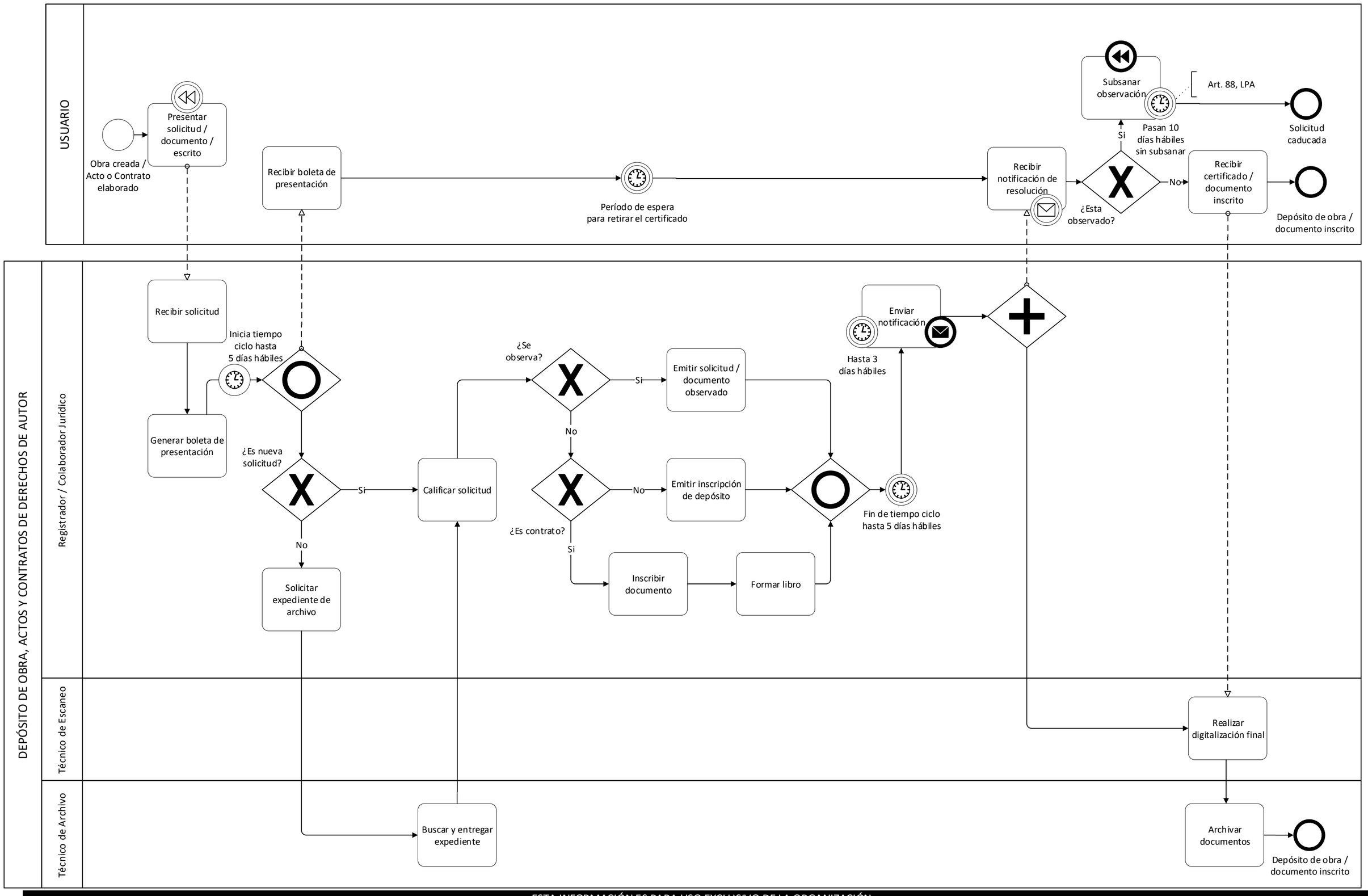
6.2.1 Modelado de depositar obra, actos y contratos de derechos de autor

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud de depósito de obra o de inscripción de acto o contrato de derechos de autor.
- **Registrador / Colaborador Jurídico**
  Encargado de recibir y calificar las solicitudes realizadas y emitir resoluciones de inscripción o prevención.
- **Técnico de Escaneo**
  Encargado de realizar la digitalización de documentos.
- **Técnico de Archivo**
  Encargado de la administración documental y de archivo.

DEPÓSITO DE OBRA, ACTOS Y CONTRATOS DE DERECHOS DE AUTOR

SUBPROCESO DE DEPOSITAR DERECHOS DE AUTOR



6.2.2 Descripción del subproceso (narrativa)

DEPÓSITO DE OBRAS, ACTOS Y CONTRATOS DE DERECHOS DE AUTOR			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento jurídico**
1	Usuario	**Presentar solicitud / documento / escrito.** El usuario demandante del servicio se presenta a las oficinas del Registro de Propiedad Intelectual y realiza una solicitud de depósito de obra o de inscripción de acto/contrato. El usuario cancela el arancel del servicio y presenta documentos correspondientes al servicio que está solicitando.	-
2	Registrador / Colaborador Jurídico	**Recibir solicitud.** El registrador o colaborador jurídico recibe la solicitud del usuario con todos los documentos presentados más el comprobante de pago del arancel, ingresa información al sistema y genera boleta de presentación.	Art. 86 de la LPA
3	Registrador / Colaborador Jurídico	**Generar boleta de presentación.** El registrador/colaborador jurídico genera un comprobante de recepción de la solicitud. Entrega una copia al usuario con la que después reclamará el documento inscrito. Desde que se recibe la solicitud, inicia el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesarla. De este paso surgen dos que se realizan en simultaneo; actividad **4** y **5**.	-
4	Usuario	**Recibir boleta de presentación.** El usuario recibe por parte del registrador / colaborador jurídico la boleta de presentación de solicitud con la que después retirará el documento inscrito.	-
5	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Es nueva solicitud?** El registrador/colaborador jurídico verifica si es una nueva solicitud de registro o si es una que viene subsanada por el usuario. Si es una solicitud que entra por segunda vez, pasa a la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea nueva pasa a la actividad **8**.	-

DEPÓSITO DE OBRAS, ACTOS Y CONTRATOS DE DERECHOS DE AUTOR			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento jurídico**
6	Registrador / Colaborador Jurídico	**Solicitar expediente de archivo.** Se solicita al técnico de archivo el expediente del primer trámite realizado por el usuario para complementar los documentos e información que el usuario ha presentado con la observación atendida y subsanada.	-
7	Técnico de Archivo	**Buscar y entregar expediente.** El técnico de archivo realiza la búsqueda y provee al técnico de escaneo el paquete que contenga la solicitud, la resolución observada y toda la documentación que se realizó en el primer trámite.	-
8	Registrador / Colaborador Jurídico	**Calificar solicitud.** El registrador o colaborador jurídico realiza el armado del expediente y procede a calificar la solicitud, verificando que cumpla con todos los requisitos siguientes: • Requisitos legales completos y correctos, según aplique en su marco jurídico vigente, tanto para obras como para actos y contratos. • Documentos relacionados a la obra que se deposita o al acto/contrato que se inscribe. • En caso de depósito de obra, comprobará si ya existe depositada o está en proceso de depósito otra obra igual o similar. • Pago del servicio completado.	Art. 56, 94 de la LPI ; Art. 3, 11 del RLFPPI; Art. 331 Procesal Civil y Mercantil
9	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Se observa?** Si la solicitud no tiene observaciones continúa con la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea observada en algún punto, continúa con la actividad **14.**	-

DEPÓSITO DE OBRAS, ACTOS Y CONTRATOS DE DERECHOS DE AUTOR			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento jurídico**
10	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Es contrato?** Si se trata de una solicitud de inscripción de acto/contrato continúa con la siguiente actividad. En caso de que no sea un acto/contrato, se trata de un depósito de obra y continúa con la actividad **13**.	-
11	Registrador / Colaborador Jurídico	**Inscribir documento.** El registrador o colaborador jurídico genera y firma el auto de inscripción del instrumento presentado (acto/contrato), revisando y avalando con su firma que lo calificado es conforme a derecho.	Art. 3 del RLFPPI
12	Registrador / Colaborador Jurídico	**Formar libro.** El registrador o colaborador jurídico forma el libro, asigna número de folio a la inscripción y genera una fotocopia reducida al 74%. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud. Continúa con la actividad **15.**	Art. 86 de la LPA
13	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir inscripción de depósito.** El registrador o colaborador jurídico genera y firma el auto de admisión y otorga el certificado de depósito de la obra. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud. Continúa con la actividad **15.**	Art. 3 del RLFPPI; Art. 86 de la LPA
14	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir solicitud / documento observado.** El registrador o colaborador jurídico emite y firma una prevención al usuario con las observaciones sobre la solicitud, sean estas por falta de documentos,	Art. 86 de la LPA

DEPÓSITO DE OBRAS, ACTOS Y CONTRATOS DE DERECHOS DE AUTOR			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento jurídico**
		incumplimiento de algún requisito o errores en la documentación presentada. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud.	
15	Registrador / Colaborador Jurídico	**Enviar notificación.** El registrador o colaborador jurídico prepara la resolución a notificar (auto de inscripción, auto de admisión o prevención, según el caso), realiza las actas de presencia cuyo objeto es dar a conocer a la persona notificada una información o una decisión sobre la solicitud realizada. El tiempo ciclo para realizar esta actividad es de hasta tres días hábiles desde que finaliza la actividad anterior. Para continuar con el proceso dentro de la institución, el registrador/colaborador jurídico envía una copia de la notificación al técnico de escaneo y pasa a la actividad **20** en paralelo a esta actividad se realiza la **16**.	Art. 97 de la LPA
16	Usuario	**Recibir notificación de resolución.** El usuario recibe la notificación de prevención emitida por el registrador o colaborador jurídico y verifica las observaciones realizadas para subsanar la prevención.	-
17	Usuario	**¿Está observado?** Si la solicitud del usuario ha sido prevenida por el registrador o colaborador jurídico, continúa con la siguiente actividad. Caso contrario, continúa con la actividad **18.**	-
18	Usuario	**Subsanar observación.** Si el usuario decide subsanar la prevención regresa a la actividad **1.**	Art. 76, 88 de la LPA

DEPÓSITO DE OBRAS, ACTOS Y CONTRATOS DE DERECHOS DE AUTOR			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento jurídico**
		Si el usuario no subsana la prevención en un plazo de hasta 10 días hábiles, la solicitud puede darse por caducada y finaliza el proceso.	
19	Usuario	**Recibir certificado / documento inscrito.** El usuario se presenta a las instalaciones del Registro de la Propiedad Intelectual y en ventanilla recibe los documentos originales según el servicio que ha solicitado; certificado de depósito de obra o instrumento inscrito (acto/contrato). El usuario firma de recibido en el acta de notificación.	-
20	Técnico de Escaneo	**Realizar digitalización final.** El técnico de escaneo procede con la digitalización final de los documentos que han sido generados en el trayecto del proceso; resolución, notificación, certificado.	-
21	Técnico de Archivo	**Archivar documentos.** Una vez digitalizado el expediente, pasa al técnico de archivo para ser archivado en el lugar correspondiente. Finaliza el proceso.	-

6.3 Subproceso de inscribir signos distintivos y servicios post-registrales

El registro confiere el derecho exclusivo a una persona natural o jurídica de un signo que permite diferenciar un determinado producto o servicio de uno de la competencia, con la posibilidad de autorizar el uso por terceros, bajo condiciones establecidas por el titular de la marca.

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

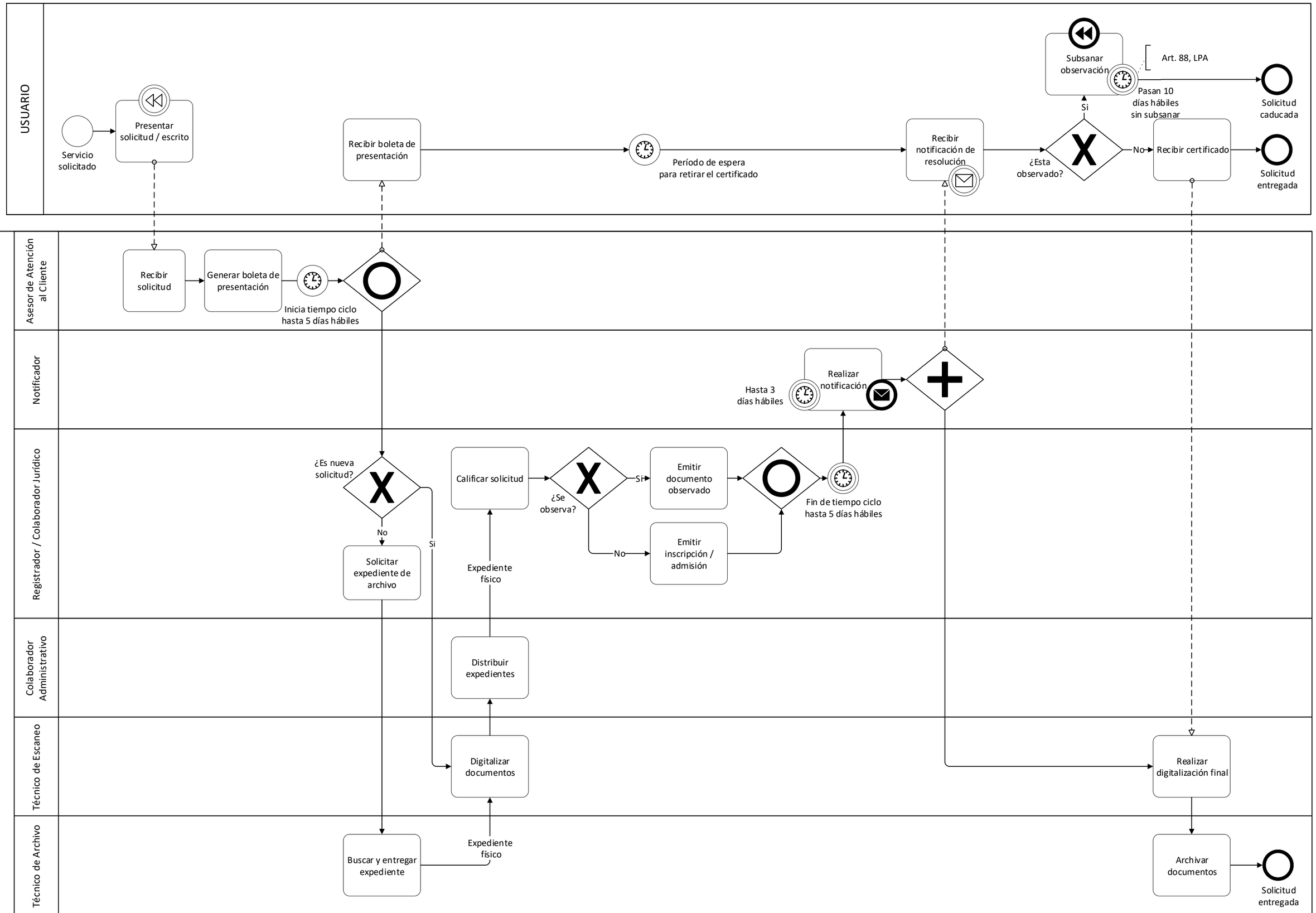
- Inscripción de signos distintivos.
- Servicios post-registrales: renovación, rectificación, cambio de nombre y domicilio, traspasos, embargos, anotaciones preventivas, licencia de uso, división de registro, cancelación voluntaria.

6.3.1 Modelado de inscribir signos distintivos y servicios post-registrales

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud de inscripción o servicios post-registrales de Signos Distintivos.
- **Asesor de Atención al Cliente**
  Encargado de atender al usuario y recibir las solicitudes.
- **Registrador / Colaborador Jurídico**
  Encargado de calificar las solicitudes realizadas y emitir resoluciones de inscripción o prevención.
- **Colaborador Administrativo**
  Encargado del armado de expedientes y distribución.
- **Notificador**
  Encargado de notificar al usuario la resolución de su solicitud.
- **Técnico de Escaneo**
  Encargado de realizar la digitalización de documentos.
- **Técnico de Archivo**
  Encargado de la administración documental y de archivos.

INSCRIPCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS Y SERVICIOS POST-REGISTRALES
SUBPROCESO DE INSCRIBIR SIGNOS DISTINTIVOS



6.3.2 Descripción del subproceso (narrativa)

INSCRIPCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS Y SERVICIOS POST-REGISTRALES			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
1	Usuario	**Presentar solicitud / escrito.** El usuario demandante del servicio se presenta a las oficinas del Registro de la Propiedad Intelectual y realiza una solicitud de signos distintivos o servicio post-registral de signos distintivos. Cancela el arancel del servicio y presenta documentos correspondientes al servicio que está solicitando.	-
2	Asesor de Atención al Cliente	**Recibir solicitud.** El asesor de atención al cliente recibe la solicitud del usuario con todos los documentos presentados más el comprobante de pago del arancel y genera boleta de presentación.	Art. 86 de la LPA
3	Asesor de Atención al Cliente	**Generar boleta de presentación.** El asesor de servicio al cliente genera un comprobante de recepción de la solicitud. Entrega una copia al usuario con la que después reclamará el documento inscrito. Desde que se recibe la solicitud, inicia el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesarla. De este paso surgen dos que se realizan en simultaneo; actividad **4** y **5.**	-
4	Usuario	**Recibir boleta de presentación.** El usuario recibe por parte del asesor de atención al cliente la boleta de presentación de solicitud con la que después retirará el documento inscrito.	-
5	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Es nueva solicitud?** El registrador/colaborador jurídico verifica si es una nueva solicitud de registro o si es una que viene subsanada por el usuario. Si es una solicitud que entra por al menos una segunda vez, pasa a la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea nueva pasa a la actividad **8**.	-

INSCRIPCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS Y SERVICIOS POST-REGISTRALES			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
6	Registrador / Colaborador Jurídico	**Solicitar expediente de archivo.** Se solicita el expediente del primer trámite realizado por el usuario para complementarlo con la información subsanada según las observaciones para poder realizar el trámite.	-
7	Técnico de Archivo	**Buscar y entregar expediente.** El técnico de archivo realiza la búsqueda y provee al técnico de escaneo el paquete que contenga la solicitud, la resolución observada y toda la documentación que se realizó en el primer trámite. Este se confronta con la nueva solicitud que ha realizado el usuario y pasa en su formato físico a la actividad **9**.	-
8	Técnico de Escaneo	**Digitalizar documentos.** El técnico de escaneo procede con la digitalización de los documentos presentados, la solicitud del servicio y la boleta de presentación. El técnico de escaneo aplica la clasificación de Viena para los signos distintivos.	Art. 4 de la LMOSD
9	Colaborador Administrativo	**Distribuir expedientes.** El colaborador administrativo realiza el armado de expedientes con los documentos presentados por el usuario, ingresa datos en el sistema y anexa la boleta de presentación generada. El colaborador administrativo consolida y distribuye los expedientes al registrador o colaborador jurídico, según nombre de titular.	Art. 6 de la LPA
10	Registrador / Colaborador Jurídico	**Calificar solicitud.** El registrador o colaborador jurídico ingresa códigos de personas naturales y/o jurídicas necesarias y procede a calificar la solicitud, verificando que cumpla con todos los requisitos de forma y de fondo siguientes: • Requisitos legales completos y correctos, según aplique en su respectivo marco jurídico vigente.	Art. 8 – 15, 18, 20, 53, 58, 68, 56, 94 de la LMOSD (inscripción de signos distintivos);

INSCRIPCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS Y SERVICIOS POST-REGISTRALES			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
		• Documentos relacionados a la solicitud del usuario. • Verifica si la solicitud se encuentra o no dentro de las prohibiciones de la LMOSD. • En caso de servicios post-registrales se verifican los plazos de presentación y se reclasifican productos y servicios si es el caso en las renovaciones. • Verifica el pago del servicio y si el monto cancelado es el correspondiente al trámite solicitado.	Art. 22, 32, 35, 38, 44, 52, 58, 62, 63, 75, 80, 108 y 109 de la LMOSD (servicios post-registrales);
11	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Se observa?** Si la solicitud no tiene observaciones continúa con la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea observada, continúa con la actividad **13.**	-
12	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir inscripción / admisión.** El registrador o colaborador jurídico genera el auto de admisión y cartel o certificado correspondiente y avala con su firma que lo calificado es conforme a derecho. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud. Continúa con la actividad **14.**	Art. 10, 11, 13 y 15 de la LMOSD; Art. 86 de la LPA
13	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir solicitud / documento observado.** El registrador o colaborador jurídico emite y firma una prevención al usuario con las observaciones sobre la solicitud, sean estas por falta de documentos, incumplimiento de algún requisito o errores en la documentación presentada. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud.	Art. 8, 9, 53, 58, 68 de la LMOSD; Art. 86 de la LPA

INSCRIPCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS Y SERVICIOS POST-REGISTRALES			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
14	Notificador	**Realizar notificación.** Realiza la notificación al usuario con la resolución emitida por el registrador o colaborador jurídico. Puede resultar en: admisión, prevención, incurre en prohibición, inadmisibilidad, resolución previo pago, resolución comprobando pago de derechos, auto de inscripción y certificado. El tiempo ciclo para realizar esta actividad es de hasta tres días hábiles, contados a partir desde que finaliza la actividad anterior. Para continuar con el proceso dentro de la institución, se envía una copia de la notificación al técnico de escaneo y pasa a la actividad **19** en paralelo a esta actividad se realiza la **15.**	Art. 97 de la LPA
15	Usuario	**Recibir notificación de resolución.** El usuario recibe la notificación de prevención emitida por el registrador o colaborador jurídico y verifica las observaciones realizadas para subsanar la prevención.	-
16	Usuario	**¿Está observada?** Si la solicitud del usuario ha sido observada (prevenida) por el registrador o colaborador jurídico, continúa con la siguiente actividad. Caso contrario, continúa con la actividad **18.**	-
17	Usuario	**Subsanar prevención.** Si el usuario decide subsanar la prevención regresa a la actividad **1.** Si el usuario no subsana la prevención en un plazo de hasta 10 días hábiles, la solicitud puede darse por caducada y finaliza el proceso.	Art. 72, 88 de la LPA

INSCRIPCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS Y SERVICIOS POST-REGISTRALES			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
18	Usuario	**Recibir certificado.** El usuario se presenta a la ventanilla del Registro de la Propiedad Intelectual y recibe los documentos originales según el servicio que ha solicitado; inscripción de Signos Distintivos o Servicios Post-registrales. El usuario firma de recibido en el acta de notificación.	-
19	Técnico de Escaneo	**Realizar digitalización final.** El técnico de escaneo procede con la digitalización final de los documentos que han sido generados en el trayecto del proceso.	-
20	Técnico de Archivo	**Archivar documentos.** Una vez digitalizado el expediente, pasa al técnico de archivo para ser archivado en el lugar correspondiente. Finaliza el proceso.	-

6.4 Subproceso de inscribir patentes , modelos de utilidad, anualidades y otros servicios

Una patente es un título que otorga el Estado, donde se reconoce que se ha realizado una invención y que pertenece al titular de esta, dándole un tiempo limitado el derecho exclusivo, con el fin de impedir que terceras personas sin su consentimiento utilicen o exploten su invención.

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

- Inscripción de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales.
- Otros servicios: anualidades, cambio de nombre, cambio de domicilio, traspaso, rectificación.

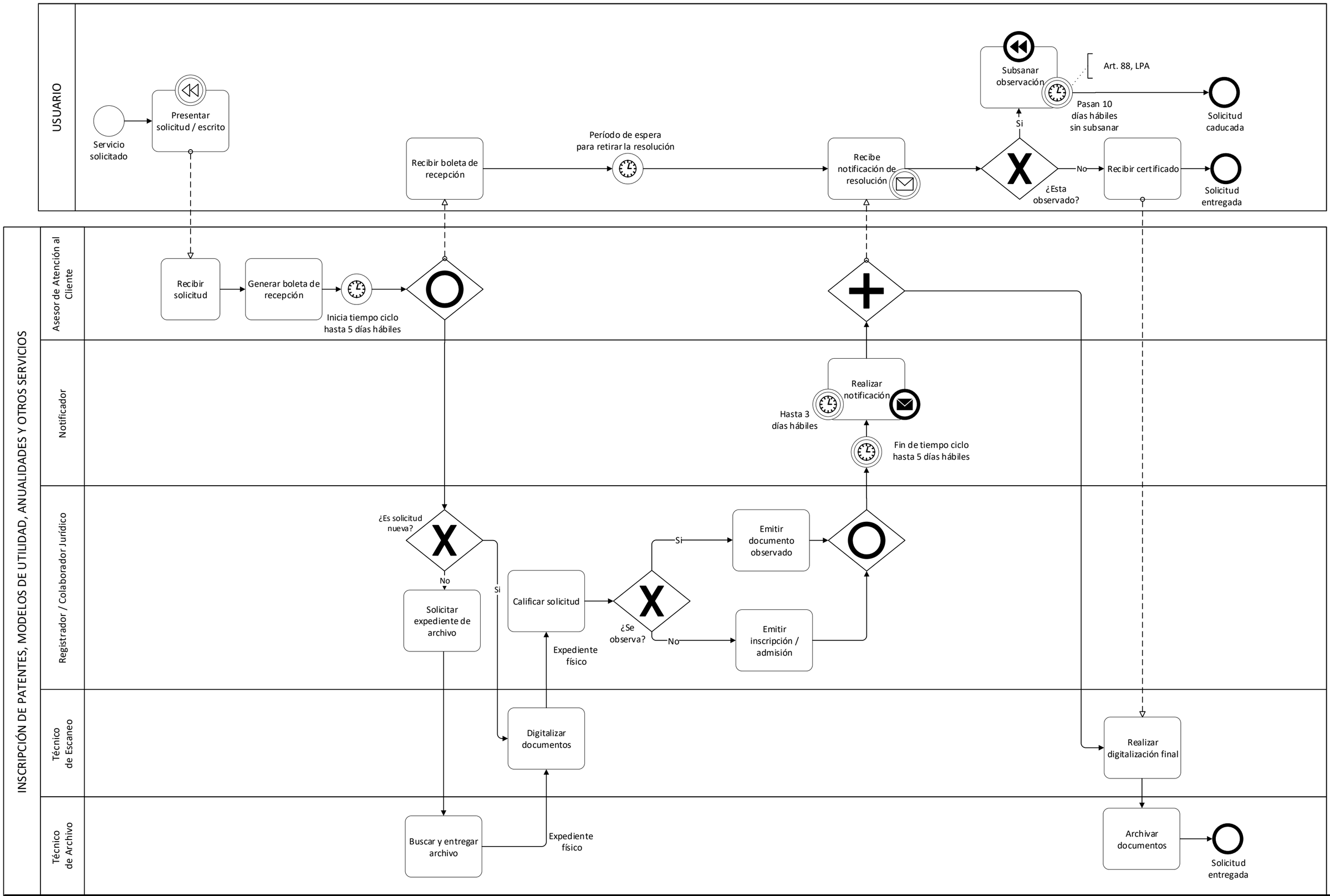
6.4.1 Modelado de inscribir patentes, modelos de utilidad, anualidades y otros servicios

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud de inscripción de patentes de invención, modelos de utilidad, anualidades u otros servicios del departamento de patentes.
- **Asesor de Atención al Cliente**
  Encargado de atender al usuario y recibir las solicitudes.
- **Registrador / Colaborador Jurídico**
  Encargado de calificar las solicitudes realizadas y emitir resoluciones de inscripción o prevención.
- **Notificador**
  Encargado de notificar al usuario la resolución de su solicitud.
- **Técnico de Escaneo**
  Encargado de realizar la digitalización de documentos.
- **Técnico de Archivo**
  Encargado de la administración documental y de archivos.

INSCRIPCIÓN DE PATENTES, MODELOS DE UTILIDAD, ANUALIDADES Y OTROS SERVICIOS

SUBPROCESO DE INSCRIBIR PATENTES



6.4.2 Descripción del subproceso (narrativa)

INSCRIPCIÓN DE PATENTES, MODELOS DE UTILIDAD, ANUALIDADES Y OTROS SERVICIOS			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
1	Usuario	**Presentar solicitud / escrito.** El usuario demandante del servicio se presenta a las oficinas del Registro de la Propiedad Intelectual y realiza una solicitud de patentes de invención, modelos de utilidad u otros servicios de patentes. Luego cancela el arancel del servicio y presenta documentos correspondientes al servicio que está solicitando.	-
2	Asesor de Atención al Cliente	**Recibir solicitud.** El asesor de atención al cliente recibe la solicitud del usuario con todos los documentos presentados más el comprobante de pago del arancel, ingresa información al sistema y genera boleta de presentación.	Art. 86 de la LPA
3	Asesor de Atención al Cliente	**Generar boleta de presentación** El asesor de servicio al cliente genera un comprobante de recepción de la solicitud. Entrega una copia al usuario con la que después reclamará el documento inscrito. Desde que se emitir la boleta de presentación, inicia el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesarla. De este paso resultan dos actividades que se realizan en paralelo **4** y **5**.	-
4	Usuario	**Recibir boleta de presentación** El usuario recibe por parte del asesor de servicio al cliente la boleta de presentación de solicitud con la que después retirará el documento inscrito.	-
5	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Es nueva solicitud?** El registrador o colaborador jurídico verifica si es una nueva solicitud de registro o si es una que viene subsanada por el usuario. Si es una solicitud que entra por al menos una segunda vez, pasa a la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea nueva pasa a la actividad **8**.	-

INSCRIPCIÓN DE PATENTES, MODELOS DE UTILIDAD, ANUALIDADES Y OTROS SERVICIOS			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
6	Registrador / Colaborador Jurídico	**Solicitar expediente de archivo.** Se solicita el expediente del primer trámite realizado por el usuario para complementarlo con los documentos y otra información que ha triado el usuario.	-
7	Técnico de archivo	**Buscar y entregar expediente.** El técnico de archivo realiza la búsqueda y provee al técnico de escaneo el paquete que contenga la solicitud, la resolución observada y toda la documentación que se realizó en el primer trámite. Este se confronta con la nueva solicitud que ha realizado el usuario y pasa en su formato físico a la actividad **9**.	-
8	Técnico de escaneo	**Digitalizar documentos.** El técnico de escaneo procede con la digitalización de los documentos presentados, la solicitud del servicio y la boleta de presentación.	-
9	Registrador / Colaborador Jurídico	**Calificar solicitud.** El registrador o colaborador jurídico procede a calificar la solicitud, revisando si cumple con los requisitos de forma y revisa la documentación presentada verificando que cumpla con todos los requisitos: • Requisitos legales completos y correctos, según aplique en su marco jurídico vigente. • Documentos relacionados al servicio que solicita. • Pago del servicio completado.	Art. 136 – 138, 142 LPI y/o PCT;
10	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Se observa?** Si la solicitud no tiene observaciones continúa con la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea observada en algún punto, continúa con la actividad **12.**	-
11	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir inscripción / admisión.** El registrador o colaborador jurídico genera el auto de admisión a trámite o certificado de inscripción y avala con su firma que lo calificado es conforme a derecho. El aviso o cartel para su publicación se extiende de oficio si han transcurrido los 18 meses desde la fecha de presentación.	Art. 136 – 138, 142 LPI y/o PCT;

INSCRIPCIÓN DE PATENTES, MODELOS DE UTILIDAD, ANUALIDADES Y OTROS SERVICIOS			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
		Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud. Continúa con la actividad **13.**	
12	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir solicitud / documento observado.** El registrador o colaborador jurídico emite y firma una prevención al usuario con las observaciones sobre la solicitud, sean estas por falta de documentos, incumplimiento de algún requisito o errores en la documentación presentada. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud.	Art. 136 – 138, 142 de la LPI y/o PCT;
13	Notificador	**Realizar notificación.** Realizar la notificación al usuario sobre la resolución emitida por el registrador o colaborador jurídico (admisión, prevención, observación, inscripción), realiza las actas de presencia cuyo objeto es dar a conocer a la persona notificada una información o una decisión sobre la solicitud realizada. El tiempo ciclo para realizar esta actividad es de hasta tres (3) días hábiles desde que finaliza la actividad anterior. Para continuar con el proceso dentro de la institución, se envía una copia de la notificación al técnico de escaneo y pasa a la actividad **18.** En paralelo a esta actividad se realiza la **14**.	Art. 97 de la LPA
14	Usuario	**Recibir notificación de resolución.** El usuario recibe la notificación de prevención/observación emitida por el registrador o colaborador jurídico y verifica las observaciones realizadas para subsanar la prevención.	-

INSCRIPCIÓN DE PATENTES, MODELOS DE UTILIDAD, ANUALIDADES Y OTROS SERVICIOS			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
15	Usuario	**¿Está observada?** Si la solicitud del usuario ha sido prevenida por el registrador o colaborador jurídico, continúa con la siguiente actividad. Caso contrario, continúa con la actividad **17.**	-
16	Usuario	**Subsanar prevención.** Si el usuario decide subsanar la prevención regresa a la actividad **1.** Si el usuario no subsana la prevención en un plazo mayor de 10 días hábiles, la solicitud puede darse por abandonada y finaliza el proceso.	Art. 72 de la LPA
17	Usuario	**Recibir certificado.** El usuario recibe documentos originales según el servicio que ha solicitado; certificado de depósito de obra o instrumento inscrito (acto/contrato). El usuario firma de recibido en el acta de notificación.	-
18	Técnico de escaneo	**Realizar digitalización final.** El técnico de escaneo procede con la digitalización final de los documentos que han sido generados en el trayecto del proceso; resolución, notificación, certificado.	-
19	Técnico de archivo	**Archivar documentos.** Una vez digitalizado el expediente, pasa al técnico de archivo para ser archivado en el lugar correspondiente. Finaliza el proceso.	-

6.5 Subproceso de emitir certificaciones y constancias

Cualquier usuario podrá obtener certificaciones, constancias y copias de los documentos contenidos en el expediente de una solicitud mediante el pago de la tasa establecida.

De éste subproceso se derivan los siguientes servicios:

- Elaboración de certificaciones.
- Elaboración de constancias.

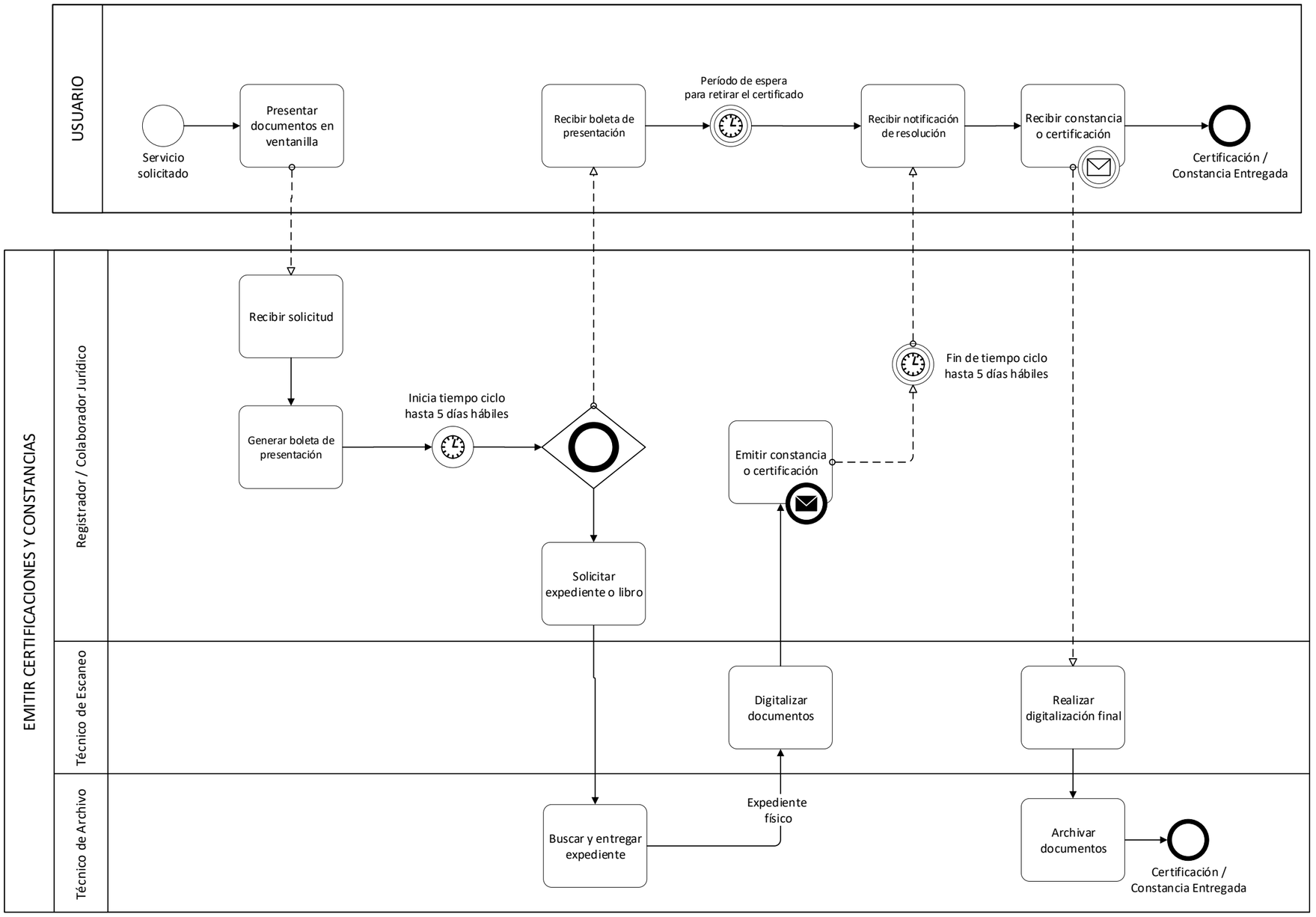
6.5.1 Modelado de emitir certificaciones y constancias

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud de certificación o constancia de propiedad intelectual.
- **Registrador / Colaborador Jurídico**
  Encargado de recibir las solicitudes realizadas y emitir constancias o certificaciones.
- **Técnico de Escaneo**
  Encargado de realizar la digitalización de documentos.
- **Técnico de Archivo**
  Encargado de la administración documental y de archivos.

EMITIR CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS

SUBPROCESO DE EMITIR CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS



6.5.2 Descripción del subproceso (narrativa)

EMITIR CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
1	Usuario	**Presentar documentos en ventanilla.** El usuario demandante del servicio se presenta a las oficinas del Registro de la Propiedad Intelectual y en ventanilla realiza una solicitud de certificación o constancia.	-
2	Registrador / Colaborador Jurídico	**Recibir solicitud.** El registrador o colaborador jurídico recibe la solicitud del usuario más el comprobante de pago del arancel e ingresa la información al sistema.	-
3	Registrador / Colaborador Jurídico	**Generar boleta de presentación** El Registrador/ Colaborador jurídico emite una boleta al cliente a fin de ser un comprobante de recepción de la solicitud. Entrega una copia al usuario con la que después reclamará el documento inscrito. Desde que se emite la boleta de presentación, inicia el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesarla. De este paso resultan dos actividades que se realizan en paralelo **4** y **5**.	-
4	Usuario	**Recibir boleta de presentación** El usuario recibe por parte del registrador / colaborador jurídico la boleta de presentación de solicitud con la que después retirará el documento inscrito.	-
5	Registrador / Colaborador Jurídico	**Solicitar expediente o libro.** El registrador o colaborador jurídico solicita expediente o libro al archivo.	-
6	Técnico de archivo	**Buscar y entregar expediente.** Con el expediente físico, se corrobora la información de lo registrado para poder emitir la constancia o certificación correspondiente. En este paso solo se verifica, no se agrega nada al expediente físico.	-
7	Técnico de Escaneo	**Digitalizar documentos.** El técnico de escaneo procede con la digitalización de la solicitud del servicio y la boleta de presentación.	-

EMITIR CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
8	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir constancia o certificación.** El registrador o colaborador jurídico procede a elaborar razón de certificación o redactar constancia y notifica al usuario. Realizada esta actividad finaliza el conteo del tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para trabajar la solicitud.	-
9	Usuario	**Recibir constancia o certificación.** El usuario recibe documentos originales según el servicio que ha solicitado; certificación o constancia.	-
10	Técnico de Escaneo	**Realizar digitalización final.** El técnico de escaneo procede con la digitalización final de los documentos con la resolución.	-
11	Técnico de Archivo	**Archivar documentos.** Una vez digitalizados los documentos, pasan al técnico de archivo para ser archivados en el lugar correspondiente. Finaliza el proceso.	-

6.6 Subproceso de inscribir/ depositar signos distintivos, patentes y derechos de autor en línea

Se está implementando servicios a ser brindados en línea pensando en la comodidad del usuario. Se esperan brindar los mismos servicios en línea y en digital. Estos servicios llevarán requisitos similares a cuando se realicen en físico pero se espera optimizar el tiempo y el alcance de estos.

De éste subproceso se derivan los siguientes servicios:

- Depósito de obra de derechos de autor en línea.
- Calificación de solicitudes de signos distintivos en línea.
- Calificación de solicitudes de renovación de marcas en línea.
- Calificación de tasas de mantenimiento de patentes en línea.
- Calificación de escritos de pago de derecho de registro en línea.

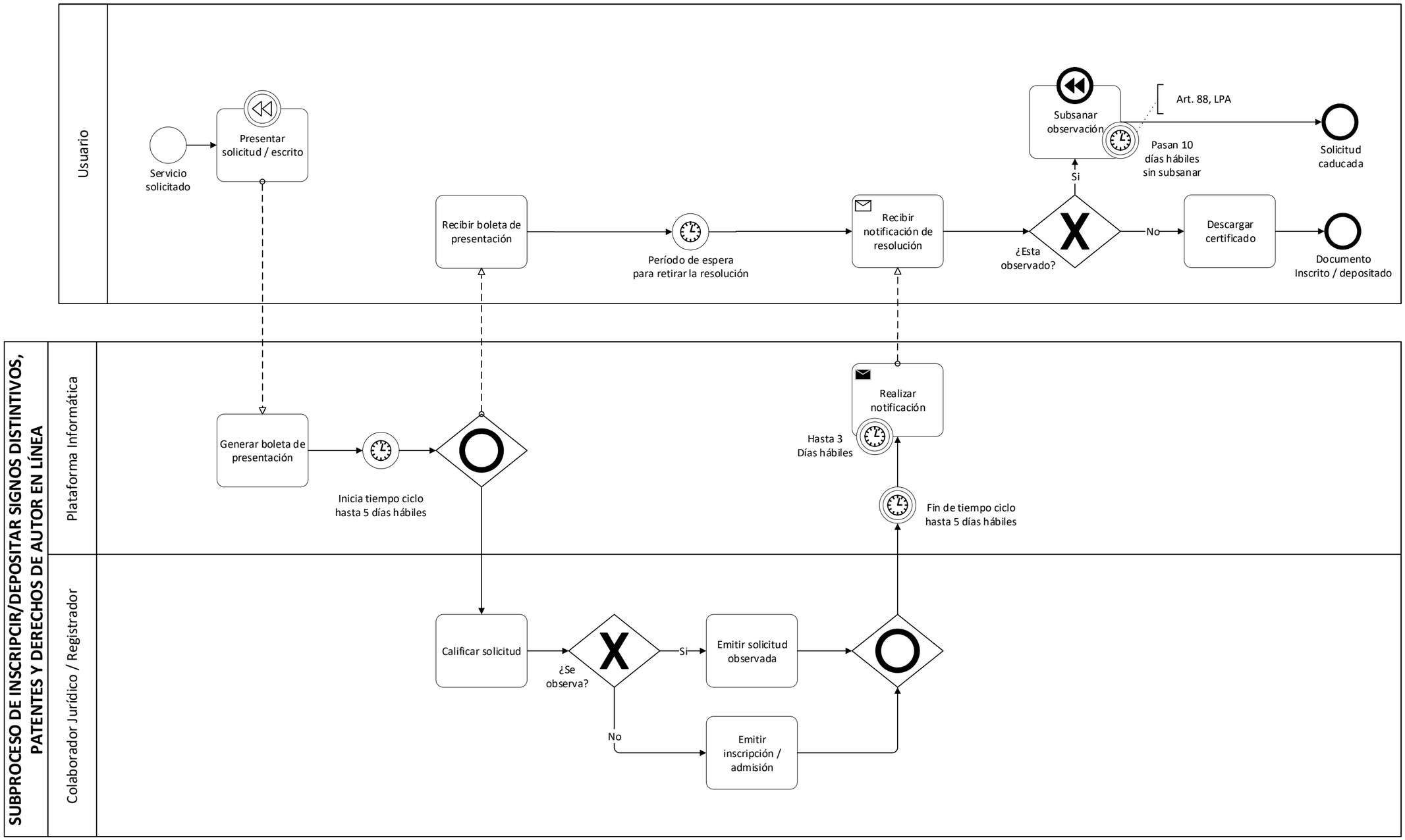
6.6.1 Modelado de inscribir/ depositar signos distintivos, patentes y derechos de autor en línea

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud de servicios de Propiedad Intelectual en línea.
- **Registrador / Colaborador Jurídico**
  Encargado de recibir y calificar las solicitudes realizadas y emitir resoluciones de inscripción, admisión o prevención.
- **Plataforma Informática**
  Plataforma informática diseñada para que el proceso fluya a través de ella, desde el registro del usuario hasta la notificación de resolución.
- **Técnico de Archivo**
  Encargado de la administración documental y de archivos.

INSCRIPCIÓN Y/O DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR EN LÍNEA

SUBPROCESO DE INSCRIPCIR/DEPOSITAR SIGNOS DISTINTIVOS, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR EN LÍNEA



6.6.2 Descripción del subproceso (narrativa)

INSCRIPCIÓN Y/O DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR EN LÍNEA			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
1	Usuario	**Presentar solicitud / escrito.** El usuario demandante del servicio, previo registro en la plataforma informática, completa el formulario de solicitud del servicio en línea siguiendo los pasos ya definidos en la misma, incluyendo el pago del arancel del servicio.	Art. 86 de la LPA
2	Plataforma Informática	**Generar boleta de presentación.** La plataforma informática registra los datos de la solicitud del usuario con documentos adjuntos y genera boleta de presentación. La plataforma informática realiza una distribución automática de la solicitud ingresada y la asigna al colaborador jurídico o registrador correspondiente. Desde que se emite la boleta de presentación, inicia el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesarla. De esta actividad resultan en paralelo el paso **3** y **4**.	-
3	Usuario	**Recibir boleta de presentación.** El usuario obtiene de la plataforma la boleta de presentación.	
4	Registrador / Colaborador Jurídico	**Calificar solicitud.** El registrador o colaborador jurídico procede a calificar la solicitud, verificando que cumpla con todos los requisitos de forma y de fondo siguientes: • Requisitos legales completos y correctos, según aplique en su marco jurídico vigente. • Documentos relacionados al servicio solicitado. • Pago del servicio completado.	Art. 8 - 15, 18, 20, 22, 32, 36, 38, 41, 53, 68, 86 y 109 de la LMOSD; Art. 3, 11, 56, 94, 108, 137, 142 de la LPI; Art. 136 – 138 y 142 del PCT
5	Registrador / Colaborador Jurídico	**¿Se observa?** Si la solicitud no tiene observaciones continúa con la siguiente actividad. En caso de que la solicitud sea observada, continúa con la actividad **7.**	-

INSCRIPCIÓN Y/O DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR EN LÍNEA			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
6	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir inscripción / admisión** El registrador o colaborador jurídico emite resolución de inscripción o admisión, revisando y avalando con su firma que lo calificado es conforme a derecho. Realizada esta actividad, finaliza el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesar la solicitud. Continúa con la actividad **8.**	Art. 10 , 11, 13 de la LMOSD; Art. 3, de la LPI; Art. 136 – 138 y 142 del PCT
7	Registrador / Colaborador Jurídico	**Emitir solicitud observada.** El registrador o colaborador jurídico emite y firma una prevención al usuario con las observaciones sobre la solicitud, sean estas por falta de documentos, incumplimiento de algún requisito o errores en la documentación presentada. Realizada esta actividad, finaliza el tiempo ciclo de hasta cinco (5) días hábiles para procesar la solicitud.	Art. 8, 9 de la LMOSD; Art. 136 – 138 y 142 del PCT
8	Plataforma Informática	**Realizar notificación.** La plataforma informática notifica al usuario la resolución emitida por el Colaborador Jurídico / Registrador, la cual, entre otros resultados; puede ser: admisión, prevención, incurre en prohibición, inadmisibilidad, resolución previo pago, resolución comprobando pago de derechos, auto de inscripción y certificado. El tiempo ciclo para realizar esta actividad es de hasta 3 días hábiles desde que finaliza la actividad anterior.	Art. 97 de la LPA
9	Usuario	**Recibir notificación de resolución.** El usuario recibe notificación de la resolución de su solicitud y verifica si ha sido observada (prevenida).	-
10	Usuario	**¿Es prevenido?** En caso de que la solicitud del usuario haya sido prevenida, continúa con la siguiente actividad. Caso contrario, continúa con la actividad **12.**	-
11	Usuario	**Subsanar prevención.** El usuario recibe la notificación de prevención emitida por el registrador o colaborador jurídico y verifica las observaciones	Art. 72, 86 de la LPA

INSCRIPCIÓN Y/O DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR EN LÍNEA			
N°	**Responsable**	**Actividad/Descripción**	**Fundamento Jurídico**
		realizadas para subsanar la prevención. Si el usuario decide subsanar la prevención regresa a la actividad **1.** Si el usuario no subsana la prevención en un plazo máximo de 10 días hábiles, la solicitud puede darse por caducada y finaliza el proceso.	
12	Usuario	**Descargar certificado.** El usuario recibe documentos originales y certificado de inscripción o depósito, según el servicio que ha solicitado. Finaliza el proceso.	-

7.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	**Carlos Arturo Soto García** *Asesor jurídico* **Enlace del proceso**	**Septiembre 2021**	
	José Eduardo Espinoza Peña *Analista de Investigación y Desarrollo* **Asesor en el SGEC**	**Septiembre 2021**	
Revisó:	**César Alberto Arriola Flores** *Comisionado del proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad*	**Septiembre 2021**	
Aprobó:	**Alcides Salvador Funes Lizama** *Comisionado del proceso Registro de Propiedad Intelectual*	**Septiembre 2021**	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE REGISTRO INMOBILIARIO

Versión 2.0 del documento

Código en el SGEC: PM09

Clasificación del activo de información:

PÚBLICA

SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE 2021

Contenido

1.0 Propósito 3

2.0 Alcance 3

3.0 Marco normativo aplicable 3

4.0 Definiciones 4

5.0 Notaciones (simbología) 6

6.0 Modelados del proceso 8

6.1 Proceso del Registro Inmobiliario 8

6.2 Subproceso de inscribir documentos 8

6.2.1 Modelado de inscribir documentos 9

6.3 Descripción del subproceso de inscribir documentos 11

6.4 Subproceso de emitir certificaciones (presencial) 19

6.4.1 Modelado de emitir certificaciones (presencial) 19

6.4.2 Descripción del subproceso de emitir certificaciones (presencial) 21

6.5 Subproceso de emitir certificaciones extractadas (en línea) 25

6.5.1 Modelado de emitir certificaciones extractadas (en línea) 25

6.5.2 Descripción del subproceso de emitir certificaciones extractadas (en línea) 27

7.0 Aprobaciones 30

8.0 Anexos 31

1.0 Propósito

El presente Manual del Proceso del Registro Inmobiliario tiene como propósito establecer el modo en que deberán llevarse a cabo las inscripciones de instrumentos presentados y la prestación de servicios que se brindan en las oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas a nivel nacional, relacionado con la inscripción de bienes inmuebles y de los negocios jurídicos que los afecten.

A efecto de facilitar su aplicación, cada una de las etapas que componen el proceso registral ha sido desarrollada en nueve (9) guías, las cuales forman parte integrante del presente manual, y se relacionan en el apartado 3.0 Marco normativo aplicable de este manual.

2.0 Alcance

El presente proceso Registro inmobiliario será aplicable en las 14 oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, que participan del proceso de inscripción y de cualquier otro servicio relacionado con la información que el registro publicita.

3.0 Marco normativo aplicable

- Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (LRRPRH).
- Reglamento de la Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RLRRPRH).
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
- Código Civil (CC).
- Ley Relativa a las Tarifas y otras Disposiciones Administrativas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (LRTDA).
- Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual (LPU).
- Marco normativo publicado en la Intranet, en la documentación del SGEC, para el proceso Registro Inmobiliario.
    - Guía de Recepción IMP0901.
    - Guía de Codificación IMP0902.
    - Guía de Confrontación IMP0903.
    - Guía de Notificación IMP0904.
    - Guía de Calificación IMP0905.
    - Guía de Certificaciones IMP0906.
    - Guía de Escaneo IMP0908.
    - Guía de Asesoría IMP0909.
    - Guía de Traslado a SIRyC IMP0910.

4.0 Definiciones

- **Antecedente registral:** Número de inscripción o matrícula, proveniente de los sistemas registrales de folio personal y real que proporciona la información jurídica registral de un inmueble.

- **BPMN:** Business Process Model and Notación (Modelo y Notación de Procesos de Negocios), es una notación gráfica, estandarizada que permite crear el modelado de procesos del negocio, en un formato de flujo de trabajo.

- **Calificación integral:** Procedimiento mediante el cual el Registrador guardando estricto orden de presentación procede al examen de los documentos y verifica si cumplen con los requisitos legales, generales y especiales; si coinciden con sus respectivos antecedentes y contienen los datos necesarios para la práctica del asiento respectivo. Esta calificación será integral y unitaria, debiendo puntualizarse en ella todos los defectos que en ese momento contenga el documento.

- **Codificación:** Acción de crear en el sistema automatizado un código a los titulares de los actos y contratos ingresados al registro.

- **Confirmación de traslado:** Verificación que hace el Registrador sobre la conformidad de la información ingresada a una matrícula SIRyC con su antecedente declarando firme dichos datos, dejando constancia en el antecedente la información trasladada.

- **Confrontación:** Actividad que consiste en la comparación de la información jurídico-registral del antecedente de un inmueble con un instrumento a calificar.

- **Documento:** Escrito, escritura, instrumento público o privado con que se prueba, confirma, demuestra o justifica una cosa o al menos que se aduce con algún propósito.

- **Instrumentos públicos:** Son los expedidos por notario, autoridad o funcionario público en el ejercicio de su función.

- **Marginación:** Anotación que se hace al margen de un libro de Folio Personal, en las hojas de presentaciones del sistema de Folio Real Manual y como una vinculación en los sistemas informáticos registrales (REGISAL, SIRyC) de un asiento de presentación de un documento presentado para su inscripción, o para publicar derechos o prevenciones de actos registrales inscritos que afecten los derechos constituidos en aquellos.

- **Modelado de proceso:** Mapa o diagrama del proceso que representa las interacciones entre actividades, objetos y recursos de la organización, con la documentación adicional de sus características y la información que fluye entre ellos.

- **Módulo de Control de Documentos**: Coloquialmente conocido como "Control Doc", es un sistema de control de la trazabilidad del documento, a través del proceso de calificación. Es un sistema que permite recibir y aceptar documentos para el personal que participa en las etapas del proceso Registro Inmobiliario y que también asigna la responsabilidad en la custodia y cuido de los documentos.

- **Notación:** Sistema de signos que se utiliza en una disciplina determinada para representar cierto conceptos o actividades.

- **Principios registrales**: Son todos aquellos principios que deben cumplirse en el procedimiento registral para garantizar el cumplimiento de la función registral.

- **REGISAL:** Por su abreviatura, Registro Salvadoreño; es un Sistema de Folio Real Automatizado, denominados: REGISAL I y REGISAL II.

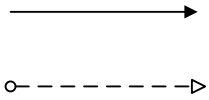
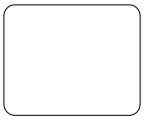
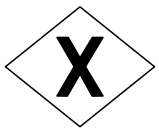
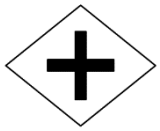
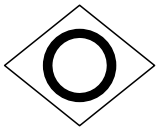
- **RPRH:** Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

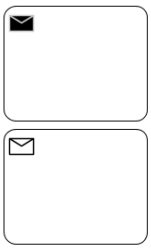
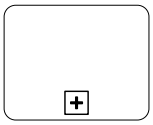
- **SIRyC:** Sistema de Información Registro y Catastro.

- **Título:** Origen o fundamento jurídico de un derecho u obligación y demostración auténtica del mismo, se dice por lo común del documento en que consta el derecho a una hacienda o predio, demostración auténtica del derecho con que se posee una hacienda o bienes.

5.0 Notaciones (simbología)

Para mayor comprensión de los modelados (flujos), se definen los diversos objetos utilizados en el presente manual (cada uno adaptara la tabla según lo utilizado en los flujos). La metodología utilizada en este manual es BPMN lo que facilita la comprensión y seguimiento del flujo.

Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACIÓN Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
	**FLUJO DE SECUENCIA** Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. **FLUJO DE MENSAJE** Indica un flujo de mensajes entre dos (2) roles o participantes de un proceso a otro.
	**ACTIVIDAD** Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.
	EVENTO DE COMPENSACIÓN Este evento indica una conexión entre un evento que finaliza y uno que inicia sin la necesidad de estar conectados entre sí. Se utiliza al final del proceso cuando el usuario decida subsanar la prevención y comenzar el proceso de inscripción de nuevo.
	**COMPUERTA EXCLUSIVA** Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	**COMPUERTA PARALELA** Esta compuerta indica que el flujo se divide en dos (2) acciones que se realizan paralelamente.
	**COMPUERTA INCLUSIVA** Esta compuerta indica que se puede dividir en varios flujos el proceso. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.

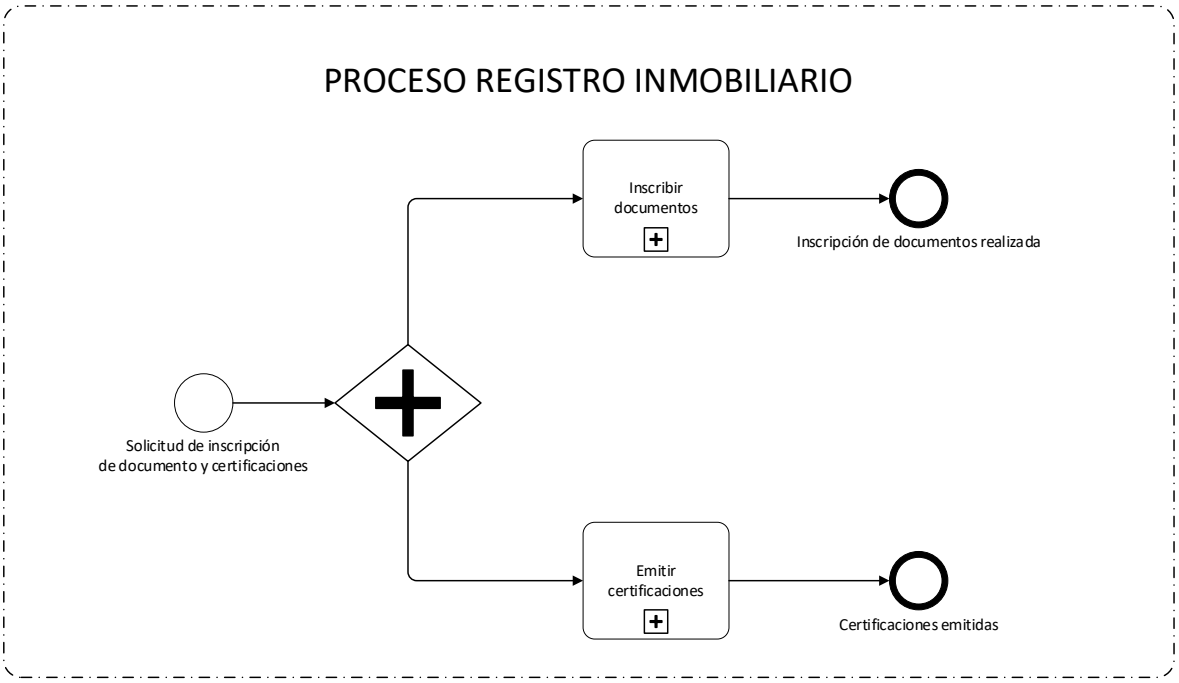
	EVENTO DE MENSAJE Este evento indica el lanzamiento de mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso. Este evento es indica la recepción de un mensaje de uno de los roles o participantes del proceso.
	**EVENTO DE MENSAJE (AUTOMATIZADO)** Este evento indica el envío de un mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso de manera automatizada, usualmente es realizada por una computadora o software. Este indica la recepción de un mensaje por uno participantes del proceso; usualmente es el usuario quien recibe este tipo de mensajes.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	**SUB PROCESO** Representa en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).

6.0 Modelados del proceso

6.1 Proceso del Registro Inmobiliario

El proceso Registro Inmobiliario cuenta con dos (2) subprocesos: Inscribir documentos y Emitir certificaciones. Este último tiene dos (2) modalidades (presencial y en-línea), para las que se tienen procesos diferentes. En el primero, se realiza la inscripción de instrumentos en las oficinas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, relacionados con compraventas, cancelaciones de hipotecas, anotaciones preventivas u otros documentos sujetos a inscripción. En el segundo, se realiza la emisión de certificaciones, constancias e informes que son solicitados por personas naturales o jurídicas e instituciones del Estado.

Este proceso se representa gráficamente en el esquema siguiente:



6.2 Subproceso de inscribir documentos

Consiste en la inscripción que se hace de los actos jurídicos sobre bienes inmuebles relacionados con la transferencia, transmisión, gravamen, cancelación y anotación de los mismos; producto del ejercicio o afectación de los derechos reales por medio de diferentes títulos jurídicos.

Para realizar la inscripción de documentos se cuenta con el manual de usuarios del sistema SIRyC y manuales de uso para los sistemas registrales.

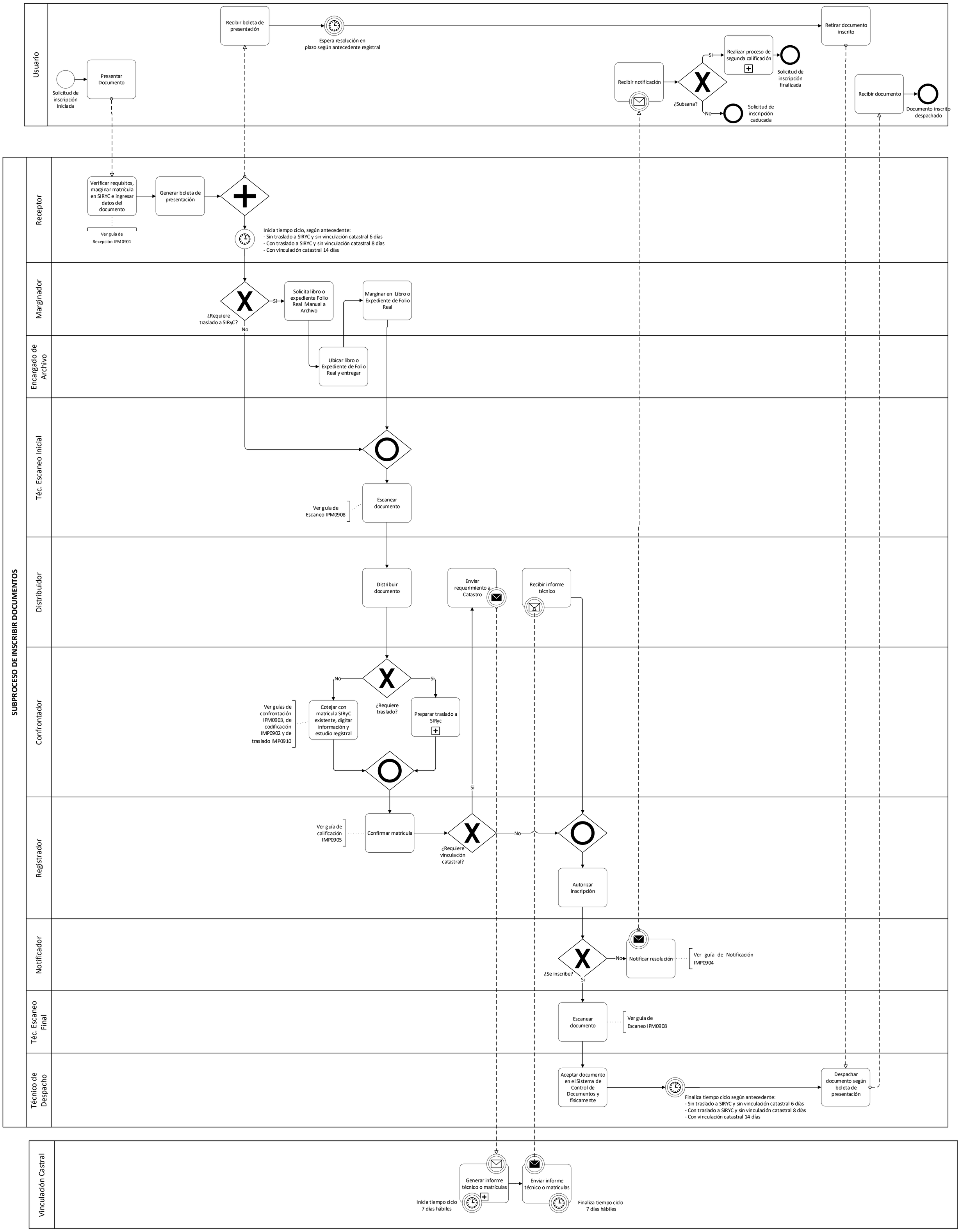
La totalidad de servicios relacionados a la inscripción de documentos es de 230 servicios, estos se listan en Anexo 1.

6.2.1 Modelado de inscribir documentos

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud de inscripción.
- **Receptor**
  Encargado de atender al usuario y recibir solicitudes.
- **Marginador**
  Encargado de realizar la marginación en libro o expediente de folio real.
- **Encargado de Archivo**
  Encargado de la administración documental y del archivo.
- **Técnico de Escaneo (inicial y final)**
  Encargado de realizar la digitalización de documentos.
- **Distribuidor**
  Encargado del armado de expedientes y de distribuirlos entre equipos de trabajo.
- **Confrontador**
  Encargado de comparación de la información jurídico-registral del antecedente de un inmueble con un instrumento a calificar.
- **Registrador**
  Encargado de calificar solicitudes realizadas y emitir resoluciones.
- **Notificador**
  Encargado de notificar al usuario la respuesta de su solicitud.
- **Técnico de Despacho**
  Encargado de entregar la documentación registrada al usuario.
- **Vinculación Catastral**
  Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN) que elabora un informe técnico o genera matrícula.

SUBPROCESO DE INSCRIBIR DOCUMENTOS



ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

6.3 Descripción del subproceso de inscribir documentos

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Presentar documento** El usuario presenta en ventanilla del área de recepción del RPRH: a) el documento cuya inscripción solicita, b) comprobante de pago, y c) solvencias requeridas según el tipo de servicio. *Nota: Los documentos presentados tienen que ser títulos o instrumentos inscribibles en el RPRH.*	Art. 61 y siguientes RLRRPRH Art. 2 LRTDA
2	Receptor	**Verificar requisitos del documento, marginar matrícula en SIRyC e ingresar datos del documento** Identifica al usuario a través de algún documento de identidad: DUI, licencia de conducir o pasaporte. Asimismo, si el documento lo presenta a nombre de una institución o en representación de una persona natural. Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos definidos para el servicio, según la ***Guía de Recepción IPM0901.***	Arts. 3, 40 y 61 RLRPRH Art. 10 y 11 LPA Arts. 6 - 8, 41, 49, 55 y 123 RLRRPRH
3	Receptor	**Generar boleta de presentación** Genera el número de presentación e imprime dos (2) copias de boleta, entregando la original al usuario y agregando una copia al documento. Se le entrega al usuario el documento con el tiempo ciclo establecido, según detalle siguiente: • Sin traslado a SIRyC y sin vinculación catastral hasta 6 días hábiles. • Con traslado a SIRyC y sin vinculación catastral hasta 8 días hábiles. • Con vinculación catastral hasta 14 días hábiles. El receptor entrega todos los documentos al marginador y aquí comienza el tiempo ciclo, dependiendo del trámite a realizar.	Arts. 6 y 7 RLRRPRH Art. 95 LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Nota: Así mismo hay documentos que tienen un tiempo de respuesta menor a un (1) día, que son: Compraventas Simples, Cancelaciones de Hipotecas y Anotaciones Preventivas. Estos pasan a la fase de Distribución de documentos y los restantes documentos se envían al Escaneo Inicial.	
4	Usuario	**Recibir boleta de presentación** El usuario recibe la boleta, que deberá presentar al retirar su documento. De este punto, continúa en paso **28**.	Art. 96 LPA
5	Marginador	Si el documento requiere ser trasladado al SIRyC pasa a la siguiente actividad. De lo contrario pasa a actividad **9**.	-
6	Marginador	**Solicita libro o expediente Folio Real Manual a Archivo** Se solicita el expediente a Archivo para su traslado a SIRyC y poder continuar con el trámite.	-
7	Técnico de Archivo	**Ubicar libro o Expediente de Folio Real y entregar** Ubica el documento en Archivo de RPRH y lo entrega al Marginador.	-
8	Marginador	**Marginar en Libro o Expediente de Folio Real** Realiza la marginación del asiento de presentación en Libro Folio Personal o Expediente de Folio Real y lo envía a Escaneo Inicial. 1. Marginar el número de matrícula manualmente en libros o expedientes. 2. Actualizar escaneo del libro de folio personal o expediente de folio real con el número de matrícula de traslado a SIRyC. En caso de ser REGISAL: Se traslada la matrícula de REGISAL a SIRyC y se margina la presentación en la matrícula SIRyC.	Arts. 41, 49 y 55 RLRRPRH Arts. 12 y 21 LRTDA
9	Técnico de Escaneo Inicial	**Escaneo de documentos** Se realiza escaneo inicial al documento, siguiendo el procedimiento definido en la ***Guía de Escaneo IPM0908***.	Art. 8 LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Nota: La Dirección de Registros definirá que clase de documentos van directamente a etapa de Escaneo Inicial y cuáles a etapa de Distribución de documentos.	
10	Distribuidor	**Distribuir documento** Se distribuye equitativamente la demanda de documentos al equipo de trabajo conformado por Confrontadores y Registradores.	-
11	Confrontador	**Requerir traslado a SIRyC** a) Efectuar la migración de antecedentes registrales a SIRYC, según la ***Guía de Traslado a SIRyC IMP0910***. b) Realizar estudio registral, si fuese necesario. c) Brindar informe sobre la situación registral al Registrador. El proceso pasa a la actividad **13**. En el caso de que se requiera traslado a SIRyC continúa con la siguiente actividad.	-
12	Confrontador	**Preparar traslado a SIRyC** Para los documentos en los cuales fue necesario realizar la migración de su antecedente registral a SIRyC, se margina (vincula) el número de presentación con la nueva matrícula SIRyC.	-
13	Confrontador	**Cotejar con matrícula SIRYC existente, digitar información y estudio registral** a) Realizar un cotejo de la información registral contenida en los antecedentes registrales con los datos de los actos o contratos a calificarse, a fin realizar un informe al Registrador sobre la situación registral del inmueble sujeto de dichos actos o contratos que le sirva de base para su calificación. b) Ingresar los datos registrales (digitación) de los actos o contratos a SIRyC, de acuerdo a su tipo. c) Verificar los datos ingresados en ventanilla. d) Verificar la codificación de titulares ***(Guía de Codificación IMP0902).*** e) Verificar la existencia de gravámenes, restricciones y alertas.	Arts. 33 y 62 RLRRPRH

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		f) Verificar la prioridad registral, respetando derechos consignados en presentaciones anteriores. g) Verificar que se cumpla el tracto sucesivo para que la persona que constituye, transfiera, modifique o cancele un derecho, sea la misma que aparece como titular, en la inscripción antecedente o en documento fehaciente inscrito. h) Verificar que el inmueble o los inmuebles relacionados en los actos o contratos, correspondan a los antecedentes marginados. i) Brindar informe sobre la situación registral al Registrador. ***Guía de Confrontación IPM0903*** y ***Guía de Traslado a SIRyC IMP0910.***	
14	Registrador	**Confirmar matrícula** Realiza la confirmación de la matrícula, siguiendo lo establecido en la ***Guía de Calificación IMP0905***.	Arts. 8 LRRPRH Art. 18 LRTDA Arts. 11-15, RLRRPRH
15	Registrador	**Vinculación catastral** Para documentos que generan fraccionamiento de inmuebles, modificación o revisión de linderos, se remiten al proceso de Vinculación Registro-Catastro, para ello completa el Formato F-0085-3 (“Formulario de Confrontación Técnico–Registral”) con el requerimiento de información catastral, continuando con la siguiente actividad. Para documentos que no generan fraccionamiento ni revisión de perímetros, se procede con la actividad **20**.	-
16	Distribuidor	**Enviar requerimiento a Catastro** Se remiten documentos al proceso de vinculación catastral del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN), a través del Sistema de Control de Documentos con el Formato F0085-3.	-
17	Vinculación Catastral	**Generar informe técnico o matrículas** Genera el informe técnico correspondiente o crea la matricula en el Sistema de Vinculación Catastral. En	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		esta actividad inicia un tiempo ciclo de hasta siete (7) días hábiles para realizar y enviar informe. Si el tipo de servicio de documentos está relacionado a una modificación de linderos (reunión de inmuebles, segregaciones, etc.), se vincularán una matrícula de SIRyC a los inmuebles o porciones de inmuebles relacionados en actos o contratos. Se complementa a través del Formato F0085-3.	
18	Vinculación Catastral	**Enviar informe técnico o matrículas** Envía documentos con el informe de estudio catastral al Distribuidor, finalizando el tiempo ciclo de hasta siete (7) días hábiles.	-
19	Distribuidor	**Recibir informe técnico** Recibe el informe técnico emitido por el proceso de vinculación catastral, y lo envía a Registrador para calificación.	-
20	Registrador	**Autorizar inscripción** Realiza verificación de datos, según procedimiento de confrontación y de acuerdo al tipo de instrumento: fecha de otorgamiento, fecha de inicio de derechos reales, montos, modalidad de actos o contratos, porcentajes de derechos, datos de inmuebles (naturaleza, superficie, ubicación, jurisdicción, etc.), informe de presentaciones anteriores, informes de gravámenes, restricciones y alertas, revisión de traslado de antecedentes registrales (Folio Personal, Folio Real Manual y REGISAL a SIRyC). Asegura que instrumentos sean calificados según la prioridad registral, respetando derechos consignados en presentaciones anteriores. Nota: Se deberá inscribir solamente los títulos que reúnan requisitos de fondo y forma establecidos por Ley.	Arts. 6 y 8 LRRPRH Capítulos VI-IX y XI RLRPRH Art. 3 LPU Arts. 21-25, LPA
21	Registrador	**Inscribir, observar o denegar** Si el documento se inscribe, se envía al Escaneo Final – actividad **26**. En caso, si existe algún error registral en la matrícula, se corrige mediante una rectificación	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		de oficio (ver *Manual SIRyC, módulo de corrección de matrículas*). Si no se inscribe el documento, es decir es observado o denegado, se traslada al Notificador en siguiente actividad.	
22	Notificador	**Notificar resolución de observación** El plazo para realizar la notificación es de tres (3) días hábiles, contados a partir de recibir la resolución de observación por parte del Registrador. Revisa las condiciones de la resolución y prepara la notificación, utilizando el formato definido en la ***Guía de Notificación IMP0904.***	Arts. 18, 97, 98, LPA
23	Usuario	**Recibir notificación** Recibe la notificación de resolución de observación.	Arts. 97 y 99 LPA
24	Usuario	**Subsanar** El usuario decide si subsana la observación y continúa con el proceso. Caso contrario, se finaliza el proceso y se considera la solicitud como caducada.	Art. 9 LPU
25	Usuario	**Realizar proceso de segunda calificación** Si el documento es observado, dispone de un plazo de 30 días hábiles después de la notificación para subsanar. Si subsana deberá presentar solicitud de segunda calificación para el documento. Si no subsana en el plazo de 30 días hábiles, se le requerirá que dentro de 10 días hábiles se presente a subsanar y se advertirá que de no hacerlo, transcurridos 30 días hábiles del vencimiento del requerimiento, se caducará. Nota: Recursos – El usuario podrá interponer los recursos relacionados en Ley de Procedimientos Administrativos. Todo recurso deberá interponerse por escrito dentro de los plazos que establece la LPA, para lo cual el Registrador deberá de informar en la resolución. El plazo para resolver el recurso y notificar la resolución será de un mes. Los recursos deberán ser tramitados en la forma que establece la LPA.	Arts. 88, 117 - 119 y 125 LPA Arts. 104, 133 y 134 LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
26	Técnico de Escaneo Final	**Escanear documento** Realiza el escaneo de la constancia de inscripción o de la notificación y acta de notificación, según el tipo de calificación. En caso de documentos que la Dirección de Registros determine que pasan directo de Recepción de Documentos a Distribución, el Escaneo Final se realizará de forma completa, se escanea todo el documento con su expediente administrativo. Nota: En esta etapa del proceso, se realiza control de calidad, a fin de asegurar que el documento inscrito sea conforme al servicio solicitado (***Guía de Escaneo IPM0908***).	Art. 8 LPA
27	Técnico de Despacho	**Aceptar documento en el sistema de control de documentos y físicamente** Acepta en el sistema de control de documentos, y se finaliza el tiempo ciclo según el tipo de antecedente registral: • Sin traslado a SIRyC y sin vinculación catastral 6 días hábiles. • Con traslado a SIRyC y sin vinculación catastral 8 días hábiles. • Con vinculación catastral 14 días hábiles. *Nota: Los documentos con un día hábil de respuesta son compraventa simple, cancelación de hipoteca y anotación preventiva.*	Art. 11 LPA Art. 22 RLRRPRH
28	Usuario	**Retirar documento inscrito** Una vez pasado el plazo establecido para el trámite, se presenta en área de Despacho del RPRH a retirar el documento inscrito.	-
29	Técnico de Despacho	**Despachar documento según boleta de presentación** A requerimiento del Usuario y según boleta de presentación, se despacha el documento inscrito, completando datos de quien retira documentos.	Art. 11 LPA Art. 22 y Capítulo XII RLRRPRH Arts. 12 - 14 LPU

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
30	Usuario	**Recibir documento** Recibe el documento inscrito, según solicitud presentada. Con esto finaliza el proceso.	-

6.4 Subproceso de emitir certificaciones (presencial)

Consiste en la emisión de certificaciones, constancias e informes a cualquier persona natural o jurídica que lo requiera; así como a las diversas instituciones del Estado.

Para la emisión de certificaciones se cuenta con el manual de usuarios del sistema SIRyC y manuales de uso para los sistemas registrales.

Los servicios que se brindan en este subproceso son:

1. Certificaciones extractadas.
2. Certificaciones literales.
3. Estudio registral.
4. Índice de propietarios.
5. Carencia de bienes.
6. Informe registral.
7. Razón por certificación.
8. Servicio de interés social.

6.4.1 Modelado de emitir certificaciones (presencial)

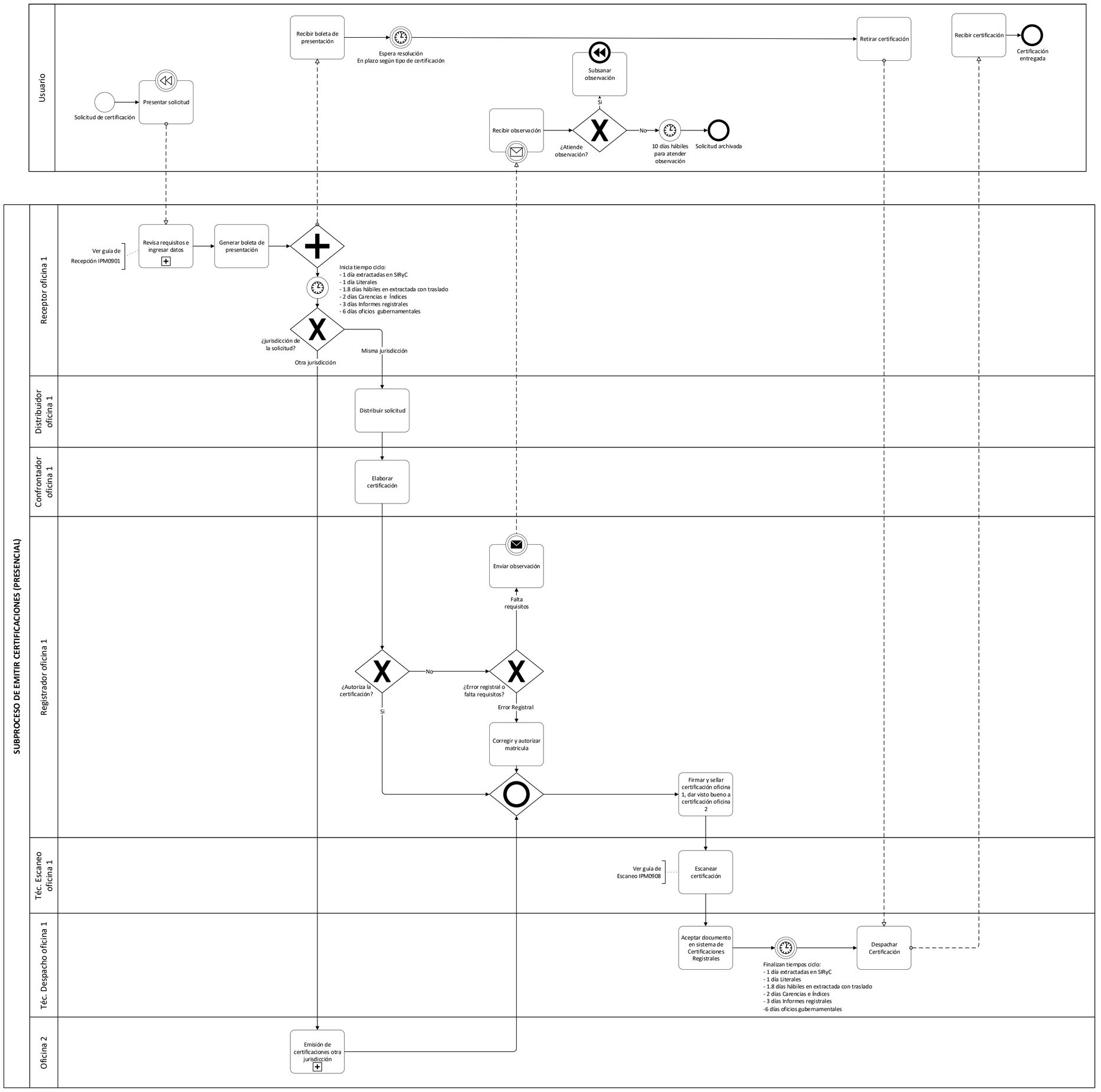
Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**
  Toda persona natural o jurídica que presenta una solicitud.
- **Receptor**
  Encargado de atender al usuario y recibir las solicitudes.
- **Técnico de Despacho**
  Encargado de la administración de entregar la documentación de lo registrado al usuario.
- **Técnico de Escaneo (inicial y final)**
  Encargado de realizar la digitalización de documentos.
- **Notificador**
  Encargado de notificar al usuario la resolución de su solicitud.
- **Distribuidor**
  Encargado de distribuir equitativamente la demanda de servicios a equipos de trabajo.
- **Confrontador**
  Encargado de comparar la información jurídico-registral del antecedente de un inmueble y elaborar certificación.
- **Registrador**
  Encargado de calificar las solicitudes realizadas y emitir resoluciones de inscripción o prevención.
- **Oficina 2**
  Realiza la distribución, confrontación y autorización de la certificación, cuando ha sido requerida en una jurisdicción de otra oficina.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

DIRECCIÓN DE REGISTRO DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS

SUBPROCESO DE EMITIR CERTIFICACIONES (PRESENCIAL)



ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

6.4.2 Descripción del subproceso de emitir certificaciones (presencial)

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Presentar solicitud** Presenta en el área de Recepción del RPRH la solicitud de certificación, constancia o informe, y el comprobante de pago.	Art. 35 LRTDA Arts. 18, 34, 109 RLRRPRH
2	Receptor	**Revisar requisitos e ingresar datos** Identifica al presentante, a través de un documento de identidad: DUI, licencia de conducir o pasaporte. Verifica que la solicitud cumpla con requisitos definidos para el servicio, según la ***Guía de Recepción IPM0901***: a) Requisitos de la solicitud b) Jurisdicción del informe o certificación c) Pago de aranceles (este se debe calcular utilizando la opción de cálculo del arancel en SIRyC). Valida el comprobante de pago con el sistema, según tipo de certificación. Asigna en sistema el tipo de servicio de certificación solicitada por parte del usuario.	Arts. 48 y 49 LRTDA Arts. 11 LPA
3	Receptor	**Generar boleta de presentación** Genera el número de presentación e imprime dos (2) copias de boleta, entregando la original al usuario y agregando una copia al documento de solicitud. Informa verbalmente al usuario que la certificación será entregada en tiempo establecido, según el tipo de antecedente registral: • 1 día hábil para extractada en SIRyC • 1.8 días hábiles para extractada con traslado • 1 día hábil para literales • 2 días hábiles para carencias e índices • 3 días hábiles para informes registrales • 6 días hábiles para oficios gubernamentales De esta actividad, se desprenden dos (2) actividades que se realizan en paralelo (actividad **4** y actividad **5**).	Art. 95 LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
4	Usuario	**Recibir boleta de presentación** Recibe la boleta, que deberá presentar cuando retire la certificación en paso **19**.	Art. 96 LPA
5	Receptor	**Identificar la jurisdicción a la que pertenece la solicitud** Si certificación solicitada corresponde a la misma jurisdicción adonde se presentó, continua con la actividad siguiente. Si certificación solicitada corresponde a una distinta jurisdicción de donde se presentó, la solicitud se envía a través del sistema hacia la Oficina 2 para que sea autorizada por el Registrador (actividad **15**).	Art. 73 LPA
6	Distribuidor	**Distribuir solicitud** Distribuye equitativamente la demanda de solicitudes al equipo de Confrontadores y Registradores de la oficina donde se presenta.	-
7	Confrontador	**Elaborar certificación** Para solicitudes de certificación extractada que tengan relacionada una matrícula de antecedentes diferente a SIRyC (Folio Personal y Folio Real Manual o REGISAL), se debe realizar la migración de sistemas registrales a SIRyC. La confirmación de la matrícula está a cargo del Registrador. Para las certificaciones que no requiera traslado a SIRyC, se coteja con matrícula existente SIRyC y se digita la información del inmueble y se realiza el estudio registral.	-
8	Registrador	**Autorizar certificación** Si la certificación autorizada es de la oficina donde se presentó, continua con actividad **16**. De lo contrario continua con actividad siguiente.	-
9	Registrador	**Error registral o falta de requisitos** En caso de existir error registral, se realiza la corrección en el sistema y continúa con la actividad **16**. En caso de faltar requisitos, se emite la resolución de observación por notificación vía correo electrónico y continúa con la actividad siguiente.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
10	Registrador	**Enviar observación** Agrega la observación en el Sistema de Certificaciones Registrales y remite vía correo electrónico al usuario.	Arts. 18, 97 y 98 LPA
11	Usuario	**Recibir observación** Recibe la notificación de resolución de observación.	-
12	Usuario	**Atender observación** Si decide atender la observación continúa al paso siguiente. Caso contrario, continua con el paso **14**.	-
13	Usuario	**Subsanar observación** En un plazo de hasta 10 días hábiles, presenta el requisito faltante en el área de Recepción del RPRH.	-
14	Usuario	**Solicitud archivada** En caso de no presentar requisito faltante en el área de Recepción del RPRH, en un plazo de hasta 10 días hábiles, la solicitud será archivada y finaliza el proceso.	-
15	Oficina 2	**Emisión de certificaciones de otra jurisdicción** El Distribuidor de la Oficina 2 recibe la solicitud y la envía al Confrontador para que elabore la certificación. El Registrador de la Oficina 2 autoriza la certificación en el Sistema de Certificaciones Registrales y la regresa en el sistema a la Oficina 1.	Art.2 RLRRPRH
16	Registrador	**Firmar y sellar certificación. Dar visto bueno a certificación.** Si la certificación autorizada es de la Oficina 1, se imprime, firma y sella. Para las certificaciones autorizadas de otra jurisdicción (Oficina 2), da el visto bueno, se imprime, firma y sella.	Arts. 4 y 16 LRRPRH Arts. 18, 34, y Capítulo XIII RLRRPRH
17	Técnico de Escaneo Final	**Escanear certificación** Realiza el escaneo de la certificación, según ***Guía de Escaneo IMP0908***.	-
18	Técnico de Despacho	**Aceptar documento en sistema de Certificaciones Registrales** Acepta en el Sistema y físicamente la certificación, para resguardarla y esperar a que sea retirada por el usuario. Finaliza el tiempo ciclo, según el tipo de antecedente registral: • 1.8 días hábiles para extractadas con traslado • 1 día hábil para extractadas en SIRyC • 1 día hábil para literales	Art. 11 LPA Art. 22 RLRRPRH

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• 2 días hábiles para carencias e índices • 3 días hábiles para informes registrales • 6 días hábiles para oficios gubernamentales	
19	Usuario	**Retirar certificación** Una vez transcurrido el plazo establecido para el trámite, según el tipo de antecedente, se presenta en el área de Despacho del RPRH para retirar la certificación.	-
20	Técnico de Despacho	**Despachar certificación** A requerimiento del usuario, según boleta de presentación, despacha la certificación.	Art. 11 LPA
21	Usuario	**Recibir certificación** Recibe certificación según solicitud presentada y finaliza el proceso con la entrega de la certificación.	-

6.5 Subproceso de emitir certificaciones extractadas (en línea)

Consiste en la emisión de certificaciones extractadas en línea, a cualquier persona natural o jurídica que lo requiera, a través de la plataforma informática eCNR.

Para la emisión de las certificaciones extractadas en línea se cuenta con el manual de usuarios del sistema SIRyC y manuales de uso para los sistemas registrales.

Servicio entregado en este proceso:

- Certificaciones extractadas (en línea).

6.5.1 Modelado de emitir certificaciones extractadas (en línea)

Participantes y rol que desempeñan:

- **Usuario**

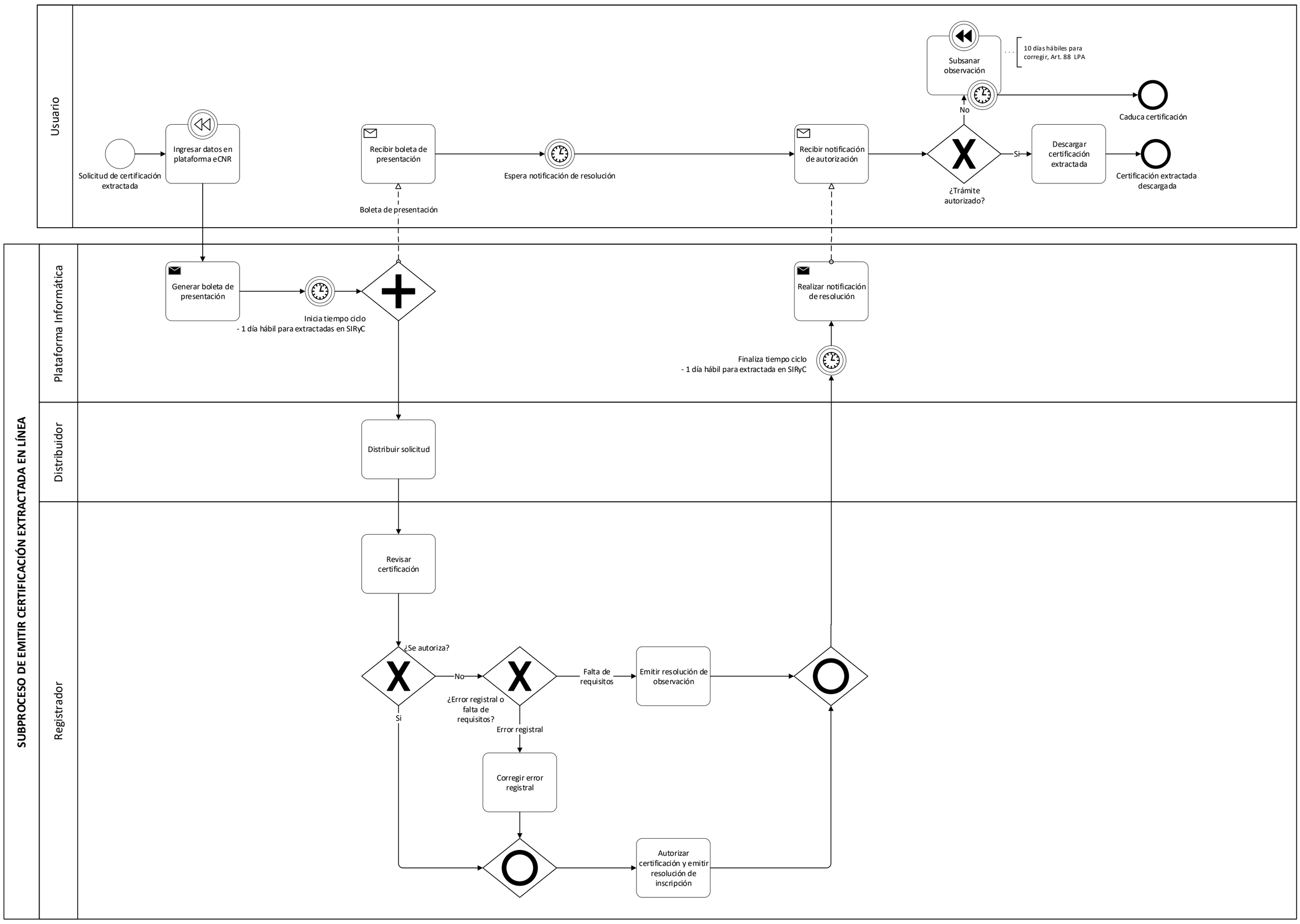
  Toda persona natural o jurídica que realiza una solicitud.
- **Plataforma informática**

  Herramienta informática diseñada para que el proceso fluya a través de ese medio, desde el ingreso de la solicitud hasta la notificación de resolución.
- **Distribuidor**

  Encargado del armado de expedientes y distribuirlos entre los equipos de trabajo.
- **Registrador**

  Encargado de calificar las solicitudes realizadas y emitir resoluciones.

SUBPROCESO DE EMITIR CERTIFICACIÓN EXTRACTADA EN LÍNEA



6.5.2 Descripción del subproceso de emitir certificaciones extractadas (en línea)

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	**Ingresar datos en plataforma eCNR** Ingresa al sitio web del CNR www.cnr.gob.sv, accede a los servicios en línea de RPRH, selecciona extractada en línea y completa los datos: • Número de matrícula. • Jurisdicción del inmueble. • Número de comprobante de pago. • Nombre del interesado. • Medio electrónico para recibir notificaciones. • Datos generales del presentante: Nombre, DUI y NIT. • Información correspondiente al pago de aranceles. Nota: se pueden solicitar Carencias de Bienes e Índice de Propietarios en línea, pero su entrega será en modalidad presencial.	Art.16, numeral 2 LPA Art. 109 RLRRPH
2	Plataforma Informática	**Generar boleta de presentación** Con la información ingresada por el usuario, se genera automáticamente la boleta de presentación. Inicia el tiempo ciclo, según el tipo de antecedente registral: • 1.8 días hábiles para extractadas con traslado. • 1 día hábil para extractadas en SIRyC. Nota: tiempo ciclo dos (2) días hábiles para carencias e índices.	Arts. 18 y 95 LPA
3	Usuario	**Recibir boleta de presentación** El sistema entrega automáticamente una boleta de presentación, con que descargará certificación.	Art. 96 LPA
4	Distribuidor	**Distribuir solicitud** Distribuye la solicitud, según la jurisdicción correspondiente al inmueble.	-
5	Registrador	**Revisar solicitud** Revisa que la documentación esté completa y así proseguir con el proceso.	Art. 109 RLRRPRH Art. 19 LPA

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	Registrador	**Autorizar u observar** Si la certificación es autorizada, se emite la notificación de manera automática y continúa en la actividad **10**. En caso de ser observada, se continúa con la actividad siguiente.	-
7	Registrador	**Error registral o faltan requisitos** Si la certificación no es autorizada, por: a) Existir error registral, se continúa con la actividad **9**. b) Faltar requisitos, se continúa con la actividad siguiente.	-
8	Registrador	**Emitir resolución de observación** Se emite la resolución de observación por falta de requisitos, para continuar con la actividad **11**.	-
9	Registrador	**Corregir error registral** Si la certificación no es autorizada porque existe error registral, se realiza la corrección en el sistema y procede con la autorización en la actividad siguiente.	-
10	Registrador	**Autorizar certificación. Emitir resolución de autorización.** Realiza el acto administrativo para autorizar la certificación.	Arts. 34, 109 y 110 RLRRPRH
11	Plataforma Informática	**Realizar notificación de resolución** Se notifica automáticamente la resolución, a través del sistema. Con este paso finaliza el tiempo ciclo de: • 1.8 días hábiles para extractadas con traslado. • 1 día hábil para extractadas en SIRyC.	Arts. 18, 97 y 98 LPA
12	Usuario	**Recibir notificación de resolución** Recibe automáticamente la notificación de resolución.	-
13	Usuario	**Tramite autorizado u observado** En caso la solicitud es autorizada, se continúa con el paso siguiente. En caso contrario, se continúa con el paso **15**.	-
14	Usuario	**Descargar certificación extractada** Descarga la certificación extractada del enlace recibido en la notificación. Finaliza el proceso.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
15	Usuario	**Subsanar observación** El usuario dispone de un plazo de hasta 10 días hábiles para completar el requisito faltante y así ingresar la solicitud nuevamente con observación a subsanar. En caso de no proseguir, el proceso finaliza y la solicitud caduca.	-

7.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Virgilio Armando Hernández Galán *Coordinador de Gestión de la Calidad y Modernización Registral* **Enlace del proceso**	Septiembre 2021	
	Douglas Omar Molina Palacios *Subgerente de la Calidad* **Asesor en el SGEC**	Septiembre 2021	
Revisó:	César Alberto Arriola Flores *Comisionado del proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad* María Amparo Flores *Asesor Jurídico de la DRPRH*	Septiembre 2021	
Aprobó:	Julio Amílcar Palacios Grande *Comisionado del proceso Registro Inmobiliario*	Septiembre 2021	

8.0 Anexos

Anexo 1. Listado de servicios relacionados a inscripción de documentos de RPRH

No.	Servicio
1	Testamento
2	Traspaso por herencia
3	Servidumbre de transito
4	Anotación preventiva
5	Cancelación total de embargo
6	Rectificación de escritura
7	Modificación de hipoteca
8	Segregación por donación
9	Traspaso de derecho por herencia
10	Venta de derecho
11	Anotación preventiva de la demanda
12	Titulo supletorio
13	Donación
14	Cancelación de usufructo
15	Cancelación de anotación preventiva
16	Consolidación de usufructo con la nuda propiedad
17	Embargo
18	Segregación por venta
19	Rectificación de datos del titular
20	Cancelación de anotación preventiva de la demanda
21	Titulo municipal
22	Cancelación de vínculo bien de familia
23	Donación de derecho proindiviso
24	Declaración jurada
25	Anotación preventiva de existencia de parcelación
26	Renuncia de usufructo
27	Constitución de hipoteca
28	Remedición de inmueble
29	Servidumbre de acueducto
30	Otros actos
31	Tradición de legado
32	Dación en pago
33	Servidumbre de electroducto
34	Constitución de hipoteca abierta
35	Constitución de comodato
36	Título de propiedad
37	Adjudicación en pago
38	Desmembración en cabeza de su dueño
39	Rectificación de inscripción
40	Constitución de usufructo
41	Cancelación parcial de crédito prendario
42	Prescripción adquisitiva extraordinaria de dominio
43	Compraventa con pacto de retroventa
44	Traspaso de mutuo hipotecario por herencia
45	Reunión de inmuebles
46	Constitución de comodato de porción
47	Constitución de arrendamiento
48	Aceptación de donación
49	Cancelación de inscripción por resolución judicial
50	Cancelación de prenda
51	Cancelación parcial de hipoteca
52	Rectificación de asiento de inscripción
53	Aceptación de venta
54	Partición extrajudicial
55	Cesión de derechos
56	Declaración jurada con segregación
57	Prescripción adquisitiva ordinaria de dominio
58	Segregación por tradición de legado
59	Cancelación de crédito a la producción
60	Cancelación de hipoteca
61	Segregación por prescripción adquisitiva
62	Anotación preventiva ordenada por juez de familia
63	Cancelación de constitución de vivienda familiar
64	Rectificación de medidas del inmueble
65	Contrato de administración de lotificación
66	Constitución de vivienda familiar o de habitación
67	Rectificación de hipoteca
68	Cesión de derecho de servidumbre de electroducto
69	Remate
70	Cancelación de inscripción
71	Servidumbre de aguas negras
72	Traspaso de nuda propiedad
73	Patrimonio cultural
74	Compraventa
75	Constitución de uso
76	Constitución de arrendamiento de porción
77	Cancelación de modificación de hipoteca
78	Constitución de prenda

79	Cancelación del pacto de retroventa
80	Titulo de dominio
81	Cancelación de servidumbre
82	Cesión de crédito hipotecario
83	Segregación por rectificación
84	Ampliación de hipoteca
85	Constitución de habitación
86	Transferencia de dominio
87	Rectificación de inmueble
88	Anotación preventiva de patrimonio cultural
89	Cesión de derecho de usufructo
90	Concesión de explotación de cantera de material pétreo
91	Servidumbre de aguas lluvias
92	Remedición con segregación
93	Constitución de 2a. Hipoteca
94	Constitución de vivienda familiar
95	Traspaso
96	Traspaso por herencia de nuda propiedad
97	Fianza hipotecaria
98	Crédito a la producción
99	Rectificación de escritura de desmembración
100	Traspaso de gravamen por ministerio de ley
101	Aporte
102	Traspaso por fusión de sociedades
103	Cancelación de habitación
104	Renuncia de servidumbre
105	Modificación de arrendamiento de porción
106	Cancelación de uso
107	Cancelación de arrendamiento de porción
108	Cancelación parcial de inscripción por resolución judicial
109	Subrogación de hipoteca
110	Cancelación de asiento de presentación por orden judicial
111	Cancelación de arrendamiento
112	Cancelación parcial de hipoteca de porción
113	Reposición judicial de inscripción
114	Partición extrajudicial sin segregación
115	Cesión de derecho de servidumbre de transito
116	Cesión de derechos de herencia
117	Partición de derechos
118	Acotamiento de derechos
119	Reposición administrativa de inscripción
120	Resciliación
121	Venta de derecho de usufructo
122	Cancelación de fianza hipotecaria
123	Cancelación parcial de arrendamiento
124	Constitución de hipoteca de porción
125	Segregación por delimitación de derecho proindiviso
126	Constitución de anticresis
127	Segregación por expropiación
128	Traspaso de servidumbre de transito
129	Modificación de medida cautelar
130	Permuta
131	Partición judicial
132	Constitución de vínculo de bien de familia
133	Sustitución de garantía hipotecaria
134	Segregación por dación en pago
135	Rectificación de escritura de remedición de inmuebles
136	Delimitación de derecho proindiviso
137	Restitución parcial de inscripción por orden judicial
138	Cancelación de comodato
139	Segregación por permuta
140	Modificación de comodato
141	Deslinde judicial
142	Expropiación
143	Servidumbre voluntaria de nacimiento de agua
144	Deslinde extrajudicial
145	Cancelación de inmovilización judicial
146	Restitución de inscripción por orden judicial
147	Servidumbre de gasoducto
148	Anotación preventiva ordenada por juez de lo civil/mercantil
149	Inscripción de ejecutoria de sentencia
150	Modificación de arrendamiento
151	Fideicomiso
152	Ratificación de compraventa
153	Traspaso de usufructo
154	Modificación de asiento
155	Derecho de reserva
156	Ratificación de medida cautelar
157	Cesión de arrendamiento
158	Ampliación de cancelación de hipoteca
159	Servidumbre de avenamiento o de riego
160	Inmovilización fiscalía general de la republica
161	Cancelación parcial de embargo
162	Renta vitalicia
163	Renuncia de renta vitalicia
164	Anotación preventiva por mandato de ley
165	Sometimiento al régimen de condominio

166 Modificación de crédito a la producción
167 Cesión de derecho de servidumbre de acueducto
168 Segregación y adjudicación en pago
169 Ampliación de embargo
170 Rectificación de escritura de condominio
171 Segregación y adjudicación por ministerio de ley
172 Partición judicial sin segregación
173 Servidumbre de alcantarillado sanitario
174 Modificación de hipoteca de porción
175 Cesión de embargo
176 Modificación de reglamento de administración de condominio
177 Adjudicación por ministerio de ley
178 Modificación de sometimiento al régimen de P.I. por P.A.
179 Ampliación de cancelación de embargo
180 Reglamento de administración de condominio
181 Ratificación de hipoteca
182 Modificación de desmembración en cabeza de su dueño
183 Donación de derecho real de hipoteca
184 Traspaso por ministerio de ley
185 Modificación de usufructo
186 Inscripción por ministerio de ley
187 Cancelación de venta a plazos
188 Cancelación de otros actos
189 Sub-arrendamiento
190 Modificación de prenda
191 Marginación de cesión de derechos litigiosos
192 Modificación de servidumbre
193 Novación
194 Marginación por orden judicial
195 Segregación por orden judicial
196 Consolidación de inscripciones de dominio
197 Traspaso de embargo por herencia
198 Cancelación del régimen de propiedad inmobiliaria por p.a.
199 Modificación de otros contratos sin transferencia
200 Permuta de hipotecas
201 Inscripción por rectificación
202 Renuncia de compraventa con pacto de retroventa
203 Embargo de hipoteca
204 Cancelación inmovilización fiscalía general de la republica
205 Inmovilización judicial
206 Declaratoria de área natural protegida
207 Prorroga de medida cautelar por el juzgado de extinción de dominio
208 Servidumbre de medianería
209 Segregación por dación en pago extrajudicial
210 Sentencia de modificación capacidad civil de las personas
211 Adjudicación de dominio por sentencia judicial
212 Cesión de crédito prendario
213 Cancelación de medida cautelar
214 Dación en pago judicial
215 Dación en pago extrajudicial
216 Cancelación de fideicomiso
217 Prescripción adquisitiva especial de dominio
218 Segregación por aporte
219 Cancelación total de hipoteca de porción
220 Servidumbre de anegamiento
221 Otras resoluciones judiciales
222 Arrendamiento con promesa de venta
223 Resto registral
224 Servidumbre de oleoducto
225 Segregación por dación en pago judicial
226 Cancelación total de anticresis
227 Cancelación de ejecutoria de sentencia
228 Servidumbre de drenaje
229 Modificación de uso
230 Aceptación de cesión de crédito

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE GENERACIÓN DE REGISTROS GEOGRÁFICOS

Versión 7.0 del documento

Código en el SGEC: PM10

Clasificación del activo de información:
Pública

SAN SALVADOR, ABRIL DE 2022

Contenido

1.0 Propósito 4
2.0 Alcance 4
3.0 Marco Normativo Aplicable 4
4.0 Definiciones 5
5.0 Notación (Simbología) 8
6.0 Modelado del Proceso 10
6.1. Macro procesos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional 10
6.2. Fase de Generar Información Geodésica 10
6.2.1. Participantes y rol que desempeña en la fase 12
6.2.2. Modelado de la fase de Generar Información Geodésica 13
6.2.3. Descripción de la fase 15
6.3. Fase de Generar Información Fotogramétrica 21
6.3.1. Participantes y rol que desempeña en la fase 21
6.3.2. Modelado de la fase de Generar Información Fotogramétrica 22
6.3.3. Descripción de la fase 24
6.4. Fase de Generar Información Geográfica 26
6.4.1. Participantes y rol que desempeña en la fase 26
6.4.2. Modelado de la fase de Generar Información Geográfica 27
6.4.3. Descripción de la fase 29
6.4.4. Subproceso de Redefinir Límites Municipales 32
6.4.4.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 32
6.4.4.2 Modelado del subproceso de Redefinir Límites Municipales 33
6.4.4.3 Descripción del subproceso 35
6.4.5 Subproceso de Delimitar Cantones y Caseríos 43
6.4.5.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 43
6.4.5.2 Modelado del subproceso de Delimitar Cantones y Caseríos 43
6.4.5.3 Descripción del subproceso 45
6.5 Fase de Actualizar Información Catastral 49

6.5.1 Participantes y rol que desempeña en la fase 50
6.5.2 Modelado de la fase de Actualizar Información Catastral 50
6.5.3 Descripción de la fase 52
6.5.4 Subproceso de Elaborar Certificación de la Denominación Catastral o Informes 57
6.5.4.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 57
6.5.4.2 Modelado del subproceso de Elaborar Certificación de la Denominación Catastral o Informes 58
6.5.4.3 Descripción del subproceso 60
6.5.5 Subproceso de Revisar Planos 68
6.5.5.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 68
6.5.5.2 Modelado del subproceso de Revisar Planos 69
6.5.5.3 Descripción del subproceso 71
6.5.6 Subproceso de Vender Productos Catastrales 79
6.5.6.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 79
6.5.6.2 Modelado del subproceso de Vender Productos Catastrales 80
6.5.6.3 Descripción del subproceso 82
6.5.7 Subproceso de Elaborar Estudio Registral Catastral 93
6.5.7.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 93
6.5.7.2 Modelado del subproceso de Elaborar Estudio Registral Catastral 94
6.5.7.3 Descripción del subproceso 96
6.5.8 Subproceso de Realizar Vinculación Catastral 106
6.5.8.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso 106
6.5.8.2 Modelado del subproceso de Realizar Vinculación Catastral 107
6.5.8.3 Descripción del subproceso 109
7.0 Aprobaciones 113

1.0 Propósito

La generación de Registros Geográficos es realizada 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 además la responsable de mantener actualizada la información de los productos geocartográficos, plasmados en mapas, planos, textos e información de las propiedades, 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 modernas que reduzcan 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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de generar información geodésica, luego se genera la información fotogramétrica y finalizar con la actividad de genera información geográfica. El proceso incluye el mantenimiento de esta información, que incluye elaborar certificación de la denominación catastral o informes, revisión de planos, venta de productos catastrales, elaborar estudio registral catastral y vinculación catastral.

3.0 Marco Normativo Aplicable

El marco normativo vigente aplicable es la Constitución de la República, el Código Civil, Ley de Propiedad Inmobiliaria por Pisos y Apartamientos, Ley de Riego y Avenamiento, Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Reglamento de la Ley de Reestructuración del Registro de la propiedad Raíz e Hipotecas, Ley de Creación de la Unidad del Registro Social de Inmuebles, Reglamento de la Ley de Creación de la Unidad del Registro Social de Inmuebles, Ley de Catastro, Ley de Urbanismo y Construcción, Reglamento de la Ley de Urbanismo

y Construcción y Ley Especial de Lotificaciones y parcelaciones de uso habitación, Ley Especial para la Delimitación de Inmuebles en Estado de Proindivisión y Ley de Procedimientos Administrativos; Ley relativa a las Tarifas y otras Disposiciones Administrativas del RPRH

4.0Definiciones

Siglas

BD: Base de Datos
BM: Bancos de Marca
CED: Comisión Especial de Demarcación
CILA: Comisión Internacional de Límites y Aguas
CNR: Centro Nacional de Registros
CDC: Certificación de la Denominación Catastral
GPS: Global Positioning System (Sistema de Posicionamiento Global)
IGCN: Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
KMZ: Keyhole Markup Zipped
RTK: Real Time Kinematic (Medición en Tiempo Real)
SACT: Sistema Administrativo de Control de Transacciones
SIPCARGEO: Sistema Integrado de Productos Cartográficos y Geográficos
SIRGAS: Sistema de Referencia Geocéntrico para las Américas
SIRYC: Sistema de Información Registro y Catastro
SISCONTARC: Sistema de Control de Archivo Catastral

Conceptos

Archivo KMZ: Está formado por un archivo KML principal y archivos complementarios empaquetados en formato .zip, formando una única unidad denominada fichero.

Altimetría: Parte de la topografía que se ocupa de medir altitudes. Sinónimo complementario: hipsometría.

Azimut: Ángulo comprendido en un plano horizontal y medido generalmente en el sentido de las agujas del reloj. Formado por una dirección a determinar y una dirección fija que se toma como referencia, habitualmente es el norte.

Banco de Marca: Punto de Control Geodésico Vertical, cuya elevación ha sido calculada y referida al nivel medio del mar, basados en el Datum Vertical Nacional de La Unión, se representa por placas o pines empotrados en bases de concreto a lo largo de las carreteras y / o calles nacionales.

Base de Datos Alfanumérica: Base de datos que contiene atributos de los objetos espaciales.

Base de Datos Geográficos: Es una representación o modelo de la realidad territorial. Contiene datos sobre posición, atributos descriptivos, relaciones espaciales y tiempo de las entidades geográficas, las cuales son representadas mediante el uso de puntos, líneas, polígonos, volúmenes o también por medio de celdas.

BPMN: Business Process Model and Notation (Modelo y Notación de Procesos de Negocio), es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo.

Cartografía: Conjunto de estudios y de operaciones científicas, artísticas y técnicas que intervienen en la elaboración o en el análisis de mapas, planos, cartas, perfiles, modelos tridimensionales o globos que representan la tierra, o parte de la tierra a una determinada escala, para comunicar los rasgos de la superficie terrestre.

Certificación Catastral: Documento solicitado al Catastro con valor de instrumento autentico que certifica la situación física y jurídica del inmueble, la cual le servirá al solicitante para iniciar o promover diligencias de titulaciones municipales o supletorias.

Clasificación de Campo: Recopilación de los elementos naturales y culturales identificados en el lugar sobre material fotogramétrico.

Cobertura: Representa el principal modo de datos vectoriales. Es la versión digital de una capa de una hoja de un mapa y describe un tipo de elemento de mapa, con sus datos locacionales y atributos temáticos en un área dada.

Coordenada: Aplicase a aquellas medidas que sirven para determinar la posición de un punto específico, estas pueden ser representadas en unidades de longitud o angulares dependiendo del sistema en que sean leídas.

Datum: marco de referencia y modelo matemático utilizado para conocer un punto en la superficie de la Tierra.

Ficha Catastral: Es la información técnica relacionada a una parcela, incluye área, poseedor, dato registral, ubicación y dirección.

Generalizar: Tratar la información destinada a un mapa mediante procesos de simplificación, clasificación, simbolización e inducción, en especial cuando es a partir de otro mapa de escala superior.

Geodesia: Parte de la geofísica que se ocupa del estudio de la forma y las dimensiones de la superficie terrestre.

Geografía: Ciencia que estudia la tierra como un paisaje, para describirlo, valorarlo, clasificarlo, ordenarlo y modificarlo, con el afán de explicarlo, planteando problemas y buscando las relaciones de los seres que la habitan.

Impugnación: Derecho por el cual el propietario puede expresar por escrito la inconformidad de la información catastral y/o registral que se encuentra en la base de datos catastral de la institución.

Informe Catastral: Documento solicitado al Catastro con valor de instrumento autentico para conocer la situación física y jurídica del inmueble.

Lambert: Proyección cartográfica presentada por Johann Heinrich Lambert, que consiste en la superposición de un cono sobre la esfera de la Tierra, con dos paralelos de referencia secantes al globo e intersecándolo. En esta proyección se muestran los meridianos como líneas rectas equidistantes que convergen en uno de los polos.

Mapa: representación dimensional de parte o la totalidad de la superficie terrestre en un sistema de proyección y con una escala especifica.

Matrícula: Es la identificación que recibe una parcela dentro del Sistema de Registro Inmobiliario, utilizando la técnica de folio real. Se asigna matricula a todas las parcelas que se describen oficialmente en el registro de la propiedad o en el RSI.

Modelado de Procesos: Es el mapa o diagrama del proceso que representa las interacciones entre actividades, objetos y recursos de la organización, con la documentación adicional de sus características y la información que fluye entre ellos.

Mojón: señal permanente que se coloca para fijar los linderos de inmuebles, sean estos públicos y /o privados.

Monumentación: Es un trabajo que consiste en la colocación de monumentos, mojones o hitos sobre el terreno.

Nivel: Elevación de un punto terrestre cualquiera con respecto al nivel medio del mar (representado en metros).

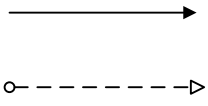
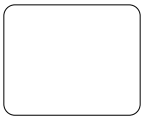
Notación: Sistema de signos que se utiliza en una disciplina determinada (BPMN 2.0) para representar cierto conceptos/actividades.

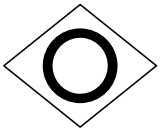
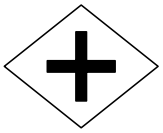
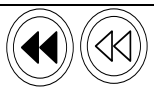
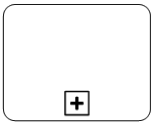
Ortofotografía: Imagen fotográfica del terreno con el mismo valor cartográfico que un plano, que ha sido sometida a un proceso de rectificación diferencial que permite realizar la puesta en escala y nivelación de las unidades geométricas que lo componen.

Parcela: es la extensión de terreno ocupada con un mismo cultivo, que constituye la unidad básica del catastro. Una parcela está determinada por dos pautas: el tipo de propiedad, o quien la explota, y el destino dado al uso del suelo.

Vértice Geodésico: Materialización sobre el terreno, por medio de marcas o construcciones efectuadas, de puntos entre los que se han realizado mediciones geodésicas y cuyas coordenadas y precisión se conocen mediante el procesamiento de las observaciones.

5.0 Notación (Simbología)

Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACION Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
	FLUJO DE SECUENCIA Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. FLUJO DE MENSAJE Indica un flujo de mensajes entre 2 roles o participantes de un proceso a otro.
	ACTIVIDAD Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.

	COMPUERTA EXCLUSIVA Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	COMPUERTA INCLUSIVA Esta compuerta indica que se puede dividir en varios flujos el proceso. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.
	COMPUERTA PARALELA En un punto de bifurcación, todos los caminos salientes serán activados simultáneamente. En un punto de convergencia, la compuerta espera a que todos los flujos incidentes completen antes de activar el flujo saliente.
	COMPUERTA COMPLEJA Comportamiento complejo de convergencia/bifurcación no capturado por el resto de compuertas.
	EVENTO DE MENSAJE Este evento indica el lanzamiento de mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso. Este evento es indica la recepción de un mensaje de hacia uno de los roles o participantes del proceso.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	EVENTO DE COMPENSACIÓN Este es un evento que indica que el flujo del proceso da marcha hacia a tras de una actividad que se realizó anteriormente, es decir que vuelve a ingresar al flujo del proceso en una actividad en específico.
	SUB PROCESO Representa en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).

6.0 Modelado del Proceso

6.1. Macro procesos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional

El Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (también conocido como IGCN) es la agencia cartográfica nacional de El Salvador, adscrito al Centro Nacional de Registros (CNR); encargada de gestionar la información geográfica, cartográfica y catastral del país.

6.2. Fase de Generar Información Geodésica

Consiste en recolectar, mantener y suministrar información geodésica actualizada de las redes geodésicas horizontales y verticales a nivel nacional, cumpliendo con estándares, especificaciones y procedimientos que norman las actividades técnicas relacionadas con la geodesia.

La red rural está constituida por 14 redes geodésica, que corresponde una por cada departamento del país con un número de 716 vértices geodésicos y 643 marcas de azimut haciendo un total de 1359 puntos con valores de coordenadas geográficas y Lambert SIRGAS-ES2007. Cabe recalcar, que este número de puntos es variable, ya que la densificación de las redes es dinámica.

La red urbana se compone por puntos geodésicos establecidos en la parte urbana de cada municipio, distribuido de manera que tenga visibilidad uno con otro formando pares urbanos. Se tiene una total de 1153 puntos geodésicos con coordenadas geográficas y Lambert SIRGAS-ES2007. Al igual que en la red rural, este número de puntos es variable, ya que la densificación de las redes es dinámica.

La red vertical está integrada por 63 líneas de primer orden y 62 líneas de segundo orden (teniendo nivelado 424.3 km. aprox.) referidos al Datum Vertical o Sistema de Referencia Vertical para El Salvador "Datum La Unión 1960". Cada línea consta de Bancos de Marca (BM), teniendo a nivel nacional un total de 5458 BM. A lo largo del tiempo, el número varía de acuerdo a la densificación de las redes.

Además, la Gerencia de Geodesia se encarga de atender los requerimientos inherentes del proceso demarcatorio y el mantenimiento de los límites fronterizos entre El Salvador-Honduras y El Salvador-Guatemala en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores; realizando las siguientes funciones:

1. Realizar trabajos de mantenimiento unilateral fronterizo.

2. Analizar actividades prioritarias para su tratamiento de acuerdo a los lineamientos de nuestra Institución y de Cancillería, para ser discutidos bilateralmente y visualizar los tiempos estimados en que se desarrollarán los trabajos apoyos a OMC (límite internacional).

3. Coordinar reuniones técnicas de trabajo, llevando a cabo equipos bilaterales para el cumplimiento de las instrucciones de la Comisión Especial de Demarcación CED como también de la Comisión Internacional de Límites y Aguas (CILA).

4. Elaborar y analizar documentos técnicos en las reuniones bilaterales de Grupo Técnico programadas por la CED, generando textos de apoyo para los trabajos limítrofes, así mismo de reuniones bilaterales con la CILA.

5. Brindar asesoramiento, acompañando a la Comisión de Demarcación, realizar reuniones de Grupo Técnico de la CED y de CILA, y realizar supervisiones de campo para ver el grado de avance de los proyectos.

También se ejecutan diferentes proyectos especiales solicitados por una diversidad de usuarios internos, externos y privados, para quienes ha sido muy importante contar con datos geodésicos de alta precisión.

6.2.1. Participantes y rol que desempeña en la fase

Nombre de la fase: Generar Información Geodésica

- Gerente de Geodesia: responsable de planificar, coordinar, dirigir y controlar labores administrativas y técnicas relacionadas con los procesos de levantamiento de información geodésica y cálculos asociados; con el objetivo de suministrar información geodésica actualizada a nivel nacional, cumpliendo con los estándares, especificaciones y procedimientos que norman las actividades técnicas relacionadas con la geodesia. Asimismo, atiende los requerimientos inherentes del proceso demarcatorio y el mantenimiento de los límites fronterizos entre El Salvador-Honduras y El Salvador-Guatemala en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores

- Coordinador de Cálculo y Procesamiento: se encarga de recolectar la información de la base de datos, para dar paso al reconocimiento de campo y de distribuir descripciones técnicas a calculistas. Además, supervisa, controla e informa los resultados obtenidos de los procesamientos de las redes geodésicas horizontales, verticales y proyectos especiales (internos/externos); revisa el cálculo del Almanaque de Mareas y da apoyo a la Unidad de Atención al Cliente y Comercialización en la entrega de la información geodésica oficial.

- Calculistas: se encargan de calcular y procesar toda la información que proviene de los mantenimientos de las redes horizontales y verticales, así como también de proyectos especiales que son solicitados por Usuarios Externos o Empresas Privadas.

- Coordinador de Levantamiento Geodésico: se encarga de planificar y programar el reconocimiento de campo, y realizar la recolección y revisión de la información que se genere. Además, también planifica y programa la cantidad de vértices, marcas de azimut, Bancos de Marca a monumentar, medir o nivelar.

- Técnico en Geodesia: se encarga de realizar los trabajos de mantenimiento de las redes horizontales (utilizando equipo satelital) y redes verticales (auxiliándose de niveles geodésicos).

- Usuario Externo o Interno: puede ser el departamento de Comercialización para atender al usuario externo o brindar insumos a las Gerencias de Información Territorial o Proyecto de Actualización.

6.2.2. Modelado de la fase de Generar Información Geodésica

6.2.3. Descripción de la fase

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Gerente de Geodesia	Determinar la red geodésica horizontal y vertical para mantenimiento Con base a recursos disponibles, se identifica las Redes Geodésicas desactualizadas o más próximas a desactualizarse y se definen la Red Geodésica a actualizar en un año calendario.	-
2	Coordinador de Cálculo y Procesamiento	Recolectar información de Base de Datos Revisa las descripciones técnicas y coordenadas de navegación de los vértices y marcas acimutales, así como las descripciones de los bancos de marca. Para las redes geodésicas horizontales se extraen de la Base de Datos las descripciones técnicas y coordenadas de las redes sujetas a mantenimiento. Para las redes geodésicas verticales solo se recolectan las descripciones técnicas, concerniente Bancos de Marca.	-
3	Coordinador de Levantamiento Geodésico	Planificar reconocimiento de campo Se realiza una planificación tomando en cuenta rendimientos y cantidad de recursos.	-
4	Gerente de Geodesia	Aprobar planificación Revisa la planificación que elaboró el Coordinador de Levantamiento Geodésico y si todo está conforme, se firma de aprobado.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	Coordinador de Levantamiento Geodésico	Programar reconocimiento de campo Se realiza una programación semanal del trabajo de campo, definiendo recursos y actividades. A esta programación se adiciona, para el caso de la Red Geodésica Horizontal las descripciones técnicas y coordenadas de los puntos programados y para el caso de la Red Geodésica Vertical únicamente las descripciones técnicas.	-
6	Técnico en Geodesia	Realizar reconocimiento de campo Con la descripción técnica proporcionada, de forma escrita y gráfica, de cómo llegar; se hace la visita de campo y se identifica el estado físico de los mojones. Los Jefes de Brigada llenan un cuadro con la información recolectada en campo del estado físico de los vértices, marcas acimutales, bases (RTK), puntos urbanos y bancos de marca que ha reconocido y se realiza un informe del estado físico de mojones.	-
7	Técnico en Geodesia	¿Mojón está en buen estado? Se verifica si el estado físico de los mojones cumple con las condiciones mínimas para las observaciones GPS, solo se actualiza la descripción técnica y se realiza las actividades 14 y 15 De no ser así, es decir, que los mojones estén destruidos o no cumplan con las condiciones mínimas para las observaciones GPS, se realiza la actividad 8.	-
8	Técnico en Geodesia	¿Es una red horizontal o vertical? Se debe definir si la red en mantenimiento es horizontal o vertical. De ser vertical se realiza la actividad 11. Caso	-

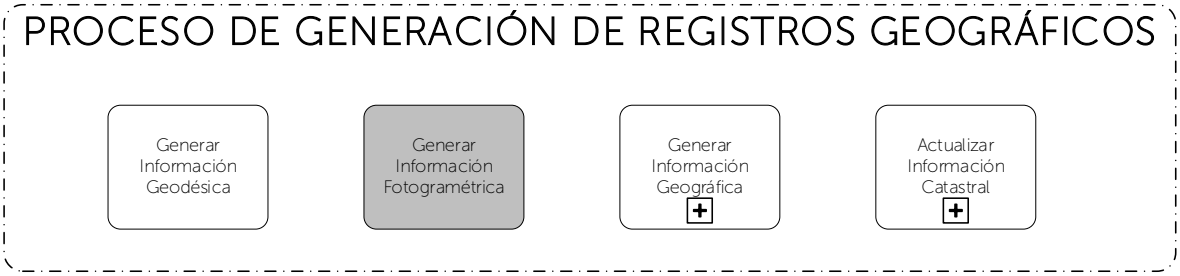
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		contrato, es decir, que sea una red horizontal, se realizada la actividad 9.	
9	Técnico en Geodesia	¿Está en área urbana? Si la red horizontal está en un área urbana, se realiza la actividad 11. Caso contrario, es decir, que esté en área rural, se realiza la actividad 10.	-
10	Coordinador de Levantamiento Geodésico	Planificar y programar mojones a monumentar Se realiza una programación semanal del trabajo de campo para monumentar los mojones en mal estado, definiendo recursos y actividades.	-
11	Técnico en Geodesia	Realizar monumentación Los tipos de monumentos a construir dependen fundamentalmente de la naturaleza, magnitud, relevancia y finalidad de la red de la cual formarán parte. Para levantamientos geodésicos de primer orden y de gran relevancia, se suelen utilizar monumentos de concreto armado in situ de gran volumen, con el objetivo de garantizar la perdurabilidad del vértice. Para levantamientos geodésicos de segundo orden, se suelen utilizar monumentos de concreto armado in situ modificado o placas empotradas en estructuras existentes. Para la red urbana se colocan pernos empotrados en concreto para el establecimiento del punto. Luego se realiza un informe de monumentación y la descripción técnica actualizada.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
12	Coordinador de Levantamiento Geodésico	Recolectar y revisar información de campo Se revisa que los informes generados y las descripciones técnicas estén completos y correctos.	
13	Coordinador de Levantamiento Geodésico	Planificar y programar mojones a medir o nivelar Se realiza una programación semanal para la medición de los mojones construidos, definiendo recursos y actividades. Se envían las descripciones técnicas y programación del trabajo de campo a Coordinador Cálculo y Procesamiento y Técnico en Geodesia, para que paralelamente se realice la actividad 14 y 15.	-
14	Técnico en Geodesia	Realizar medición y nivelación Se realiza la medición y nivelación de acuerdo al tipo de red que se trabaje. Para la red horizontal se realizan observaciones GPS en modalidad Estático y Real Time Kinematic (RTK), donde la red rural es estático y la red urbana tiene una medición en tiempo real. Para la red vertical se realizan nivelaciones geodésicas. Luego se realiza un informe, donde se establece nombre de las personas que realizaron la actividad, fecha y hora, antena y equipo utilizado. Además, este informe consta de descripciones técnicas, detalle de los vértices y marcas azimutales modificados y colocados nuevos, para la red horizontal. Para la red vertical, contiene descripciones técnicas, esquema continuado, hoja resumen y cuadro de coordenadas de navegación de los Bancos de Marca de la línea nivelada. Luego se realiza la actividad 17.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
15	Coordinador de Cálculo y Procesamiento	Distribuir a calculistas El coordinador recibe, recolecta y clasifica las descripciones técnicas, para luego distribuirlas entre los calculistas del departamento.	-
16	Calculistas	Revisar, escanear y editar descripciones técnicas Revisa que las descripciones sean legibles y estén completas. Luego se escanean las descripciones técnicas en papel y se cargan en la base de datos interna del departamento. Cuando está actividad y la actividad 14 se complete, se realiza la actividad 17.	-
17	Calculistas	Descargar datos crudos Los datos crudos de mediciones GPS y niveles, obtenidos por los equipos, se vacían en una computadora y se transforman los archivos a texto para luego cargarlos al software.	-
18	Calculistas	Procesar datos crudos Se revisan, analizan y ordenan los datos y se arman secciones, para luego ajustar automáticamente y generar informe de coordenadas, elevaciones SNMM y descripciones técnicas. Posterior a ello, se prepara la Base de Datos y genera un archivo KMZ de la red con el cálculo. Para el caso de las redes geodésicas verticales se necesita tener todos los datos de la línea para procesar. En el caso de mantenimientos el procesamiento se puede efectuar parcialmente.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Para los casos de vinculaciones a la Red Geodésica Básica Nacional SIRGAS-ES2007, se debe esperar a completar todos los datos de la Red Departamental.	
19	Calculistas	Actualizar base de datos geodésicos Las coordenadas (productos) y descripciones técnicas actualizadas se cargan a la base de datos externa que se pone a disposición del Departamento de Comercialización La Gerencia de Fotogrametría, Gerencia de Información Territorial y Departamento de Topografía, también puede solicitar datos directamente a la Gerencia de Geodesia. Con esta actividad se finaliza la fase de Generar Información Geodésica.	-

6.3. Fase de Generar Información Fotogramétrica



Consiste en la generación de datos cartográficos y geográficos, base para la producción y actualización del catastro y cartografía nacional a partir de la toma de fotografía aérea, hasta la producción de ortofotografías y restituciones fotogramétricas y modelos digitales del terreno. La información fotogramétrica generada es el insumo básico para la generación de mapas a escalas pequeñas y grandes, para usuarios internos y externos.

Existen tres tipos de salidas que se brindan al usuario externo o interno, de acuerdo a la información que se genere en el transcurso de la fase; estas son: información de vuelos, restitución fotogramétrica e información fotogramétrica actualizada.

6.3.1. Participantes y rol que desempeña en la fase

Nombre de la fase: Generar Información Fotogramétrica

- Técnico de vuelos: se encarga de planificar, ejecutar y procesar los datos de los vuelos.
- Coordinador de Producción, Mantenimiento y Fotogrametría: se encarga de ejecutar la aerotriangulación con la información que se obtiene de los vuelos.
- Técnico Fotogramétrico: está encargado de realizar restitución fotogramétrica y producir modelo digital del terreno para generar las ortofotografías.

- Usuario Externo o Interno: puede ser el departamento de Comercialización para atender al usuario externo o brindar insumos a las Gerencias de Información Territorial, Mantenimiento Catastral o Proyecto de Actualización.

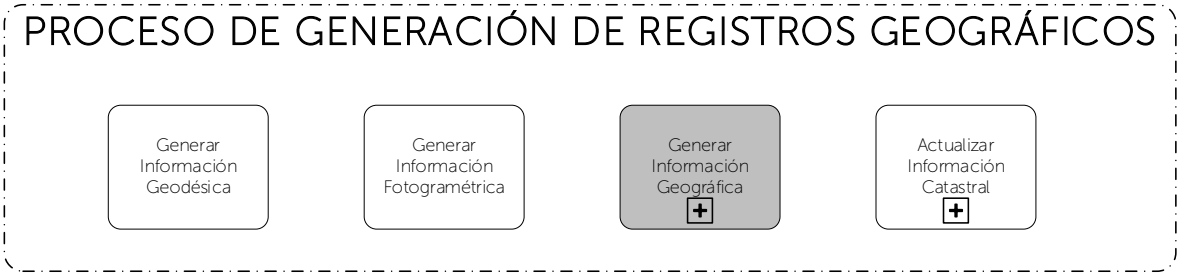
6.3.2. Modelado de la fase de Generar Información Fotogramétrica

6.3.3. Descripción de la fase

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Técnico de Vuelos	Planificar vuelo De acuerdo al ciclo de vida del producto o una necesidad específica, se determinan las especificaciones técnicas, áreas de cobertura, número de líneas, fotografías y la representación de la unidad de pixeles en el terreno. Toda esta información se plasma en el Plan de Vuelo.	-
2	Técnico de Vuelos	Ejecutar vuelo Se verifican condiciones meteorológicas, pre chequeo de equipo, bitácoras de vuelo, confirmación de bases terrestre y se realiza la toma fotográfica. Al mismo tiempo se solicita el apoyo de Geodesia, para la colocación de puntos de control terrestre.	-
3	Técnico de Vuelos	Procesar datos de vuelo Se ordena y se revisa toda la información concerniente a las redes horizontales y verticales mediante el uso de software específico. Se procesan los datos crudos (raw data) auxiliándose de las hojas de campo de las mediciones. Está información se pone a disposición del Departamento de Comercialización, y también se sigue trabajando con ella, realizando la actividad 4.	-
4	Coordinador de Producción, Mantenimiento y Fotogrametría	Ejecutar aerotriangulación Se realiza el proceso de ajuste de los datos del vuelo, GPS y sistema inercial para obtener la precisión absoluta. Luego se realiza paralelamente la actividad 5 y 6.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	Técnico Fotogramétrico	Realizar restitución fotogramétrica Se capta la información gráfica (vectores) obtenida del terreno, a la fotografía aérea. Está restitución fotogramétrica se pone a disposición del Departamento de Comercialización y también sigue el proceso, realizando la actividad 6.	-
6	Técnico Fotogramétrico	Producir modelo digital del terreno Cuando se orienta el bloque de aerotriangulación, se genera el modelo digital del terreno.	-
7	Técnico Fotogramétrico	Producir ortofotografías Se realiza la corrección de la imagen fotográfica y del modelo digital del terreno, para obtener la ortogonalidad, es decir, sobre la cual se pueden realizar mediciones. Las ortofotografías se ponen a disposición del Departamento de Comercialización y de otras áreas que lo requieran como insumo. Con esta actividad se finaliza la fase de Generar Información Fotogramétrica.	-

6.4. Fase de Generar Información Geográfica



Consiste en la generación de información mediante la recolección de datos geográficos del territorio, basado en un modelo de datos y representado en un Sistema de Información Geográfica, orientado a dar respuestas a problemáticas reales, mediante la representación y análisis de los datos. Dentro de esta fase además se realizan dos importantes subprocesos: redefinición de límites municipales y delimitación de cantones y caseríos.

6.4.1. Participantes y rol que desempeña en la fase

Nombre de la fase: Generar Información Geográfica

- Técnico en Sistema de Información Geográfica: se encarga de interpretar y digitalizar insumos primarios para digitalizar y editar mapas preliminares.
- Clasificador de Campo: se encarga de clasificar la información de campo y actualizar la información vectorial.
- Analista en Sistemas de Información Geográfica: se encarga de revisar y validar los mapas preliminares, para generar mapas finales y poderlos publicar y poner a disposición de usuarios internos y externos.
- Analista en Diseño Gráfico: se encarga de elaborar propuestas de diseño gráfico cuando se solicita un mapa impreso.
- Técnico en Geografía: se encarga de digitalizar la información de los mapas que se generan.

- Departamento de Comercialización: es el departamento al que se le brinda la información generada en el proceso, para que se pueda atender al usuario en su solicitud de compra de productos cartográficos.

6.4.2. Modelado de la fase de Generar Información Geográfica

6.4.3. Descripción de la fase

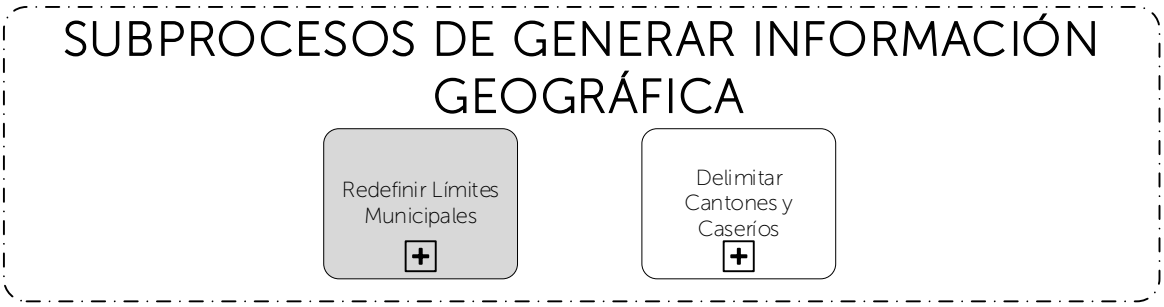
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Técnico en Sistema de Información Geográfica	Interpretar y digitalizar insumos primarios De acuerdo al ciclo de vida del producto, se analiza la ortofotografía y modelo digital del terreno, para digitalizar la información de las capas fundamentales (hidrografías, curvas de nivel, relieves y carreteras).	-
2	Técnico en Sistema de Información Geográfica	Realizar primer control de calidad cartográfica Se realiza la revisión de las bases de datos preliminares (mapas o información histórica), aplicando criterios cartográficos de acuerdo a la escala.	-
3	Técnico en Sistema de Información Geográfica	Ajustar geométricamente las capas Se ajustan las capas fundamentales (hidrografías, curvas de nivel, relieves y carreteras) de acuerdo al informe previo de revisión. Luego se realizan paralelamente la actividad 4 y 5.	-
4	Clasificador de Campo	Clasificar información de campo Se recolecta la información geográfica del terreno, en base a las fotografías aéreas y un archivo digital para almacenar la información convertida a shapefile, por coberturas temáticas: vías de comunicación, hidrografía, vegetación, altimetría, infraestructura, zonas poblacionales urbanas y rurales Se aplica el modelo de datos en base al manual técnico "Clasificación de Campo".	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
5	Técnico en Sistema de Información Geográfica	Digitalizar mapas Se incorpora a la base de datos geográfica ajustada o preliminar, la información obtenida durante el proceso de recolección en campo. Se revisan las coberturas cartográficas, validando las capas a las escalas específicas de trabajo y revisando la topología.	-
6	Técnico en Sistema de Información Geográfica	Efectuar generalización Cuando se tiene la base de datos geográfica actualizada, se consideran las propiedades geométricas y la cantidad de elementos recopilados en campo, para determinar qué tipo de cartografía puede elaborarse.	-
7	Técnico en Sistema de Información Geográfica	Editar mapa preliminar Se aplican todas las normativas y especificaciones, simbología, toponimia, información marginal para representar el tema de interés y se remite para revisión.	-
8	Analista en Sistema de Información Geográfica	Revisar y validar mapa Se aplican criterios cartográficos de acuerdo a la escala, en la revisión del mapa con datos generalizados: toponimia, información marginal y simbología. Luego se comprueba de conformidad a las especificaciones técnicas cartográficas.	-
9	Analista en Sistema de Información Geográfica	¿El mapa es conforme? Si el mapa está conforme, se realiza la actividad 10. Caso contrario, se realiza la actividad 7.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
10	Analista en Sistema de Información Geográfica	Editar mapa Se prepara la salida o producto como resultado del proceso de generación y actualización de información geográfica, la cual puede ser en productos de cualquier tipo de cartografía (mapas, cuadrantes y planos urbanos) basado en especificaciones técnicas para la producción de mapas.	-
11	Analista en Sistema de Información Geográfica	¿Es un documento geográfico? Si se trata de productos de documentación bibliográfica de contenido geográfico, se realiza la actividad 12. Caso contrario, se realiza la actividad 14.	-
12	Técnico en Geografía	Recopilar información Se realiza la búsqueda de información a través de diferentes fuentes, publicas, oficiales y científicas. Luego se realiza la actividad 13.	-
13	Técnico en Geografía	Digitalizar información Se realiza la descripción de aspectos geográficos de determinada región y se revisa que el texto y croquis esté acorde a la guía establecida.	-
14	Analista en Sistema de Información Geográfica	¿Es un mapa impreso? Si la solicitud del usuario es un mapa impreso, se realiza la actividad 15. Caso contrario, se realiza la actividad 16.	-
15	Analista en Diseño Gráfico	Elaborar propuesto de diseño gráfico Se presenta la propuesta impresa de cualquier documento o mapa temático, para su correspondiente aprobación. Luego realiza la actividad 16.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
16	Analista en Sistema de Información Geográfica	Publicar mapa o documento geográfico Se agrega en el servidor de Comercialización la publicación del mapa o documento geográfico y se pone a disposición del Departamento de Comercialización para la venta. Cuando se necesitan mapas impresos, se realiza la petición a través del SIPCARGEO. Con esta actividad se finaliza el proceso de Generar Información Geográfica.	-

6.4.4. Subproceso de Redefinir Límites Municipales



Consiste en desarrollar proyecto de definición de límites municipales, con el propósito de que los trazos de los límites sean levantados y reconocidos por cualquier persona en campo; así como, darle rigidez a través de su respectivo Decreto Legislativo.

6.4.4.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: **Redefinir Límites Municipales**

- **Director IGCN**: se encarga de firmar certificaciones de definición de límites municipales, actas finales de límite consensuado y/o el informe de calificación de expediente concluido, que son remitidos a la Asamblea Legislativa

- Coordinador de Unidad de Límites: se encarga de asignar las solicitudes de estudio a los Analistas de Límites Municipales y de realizar control de calidad de los documentos que se remiten a las Municipalidades y Asamblea Legislativa.

- Analista de Límites Municipales: se encarga de realizar análisis técnico documental, verificar elementos geográficos en campo, programar reuniones y elaborar los documentos que se remiten a las Municipalidades y Asamblea Legislativa.

- Asamblea Legislativa: es la entidad que solicita la redefinición de un límite municipal, mediante un requerimiento de la Comisión de Asuntos Municipales y quien aprueba el límite y emite decreto legislativo.

- Municipalidades: es la entidad que solicita la redefinición de un límite municipal, mediante un requerimiento de un Concejo Municipal. También se encargan de firmar los documentos generados del límite consensuado.

6.4.4.2 Modelado del subproceso de Redefinir Límites Municipales

6.4.4.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Coordinador de Unidad de Límites	Asignar solicitud de estudio Entrega copia de la solicitud del Estudio al Analista de Límites Municipales, por medio del Sistema de Control de actividades.	-
2	Analista de Límites Municipales	Realizar análisis técnico documental Se recopila información del límite, se analiza y se genera la primera idea de cuál es el trazo del mismo, de acuerdo a los documentos consultados, tanto técnico, como jurídico (establecer si el documento que ampare el límite es legal), que sustenta el límite. En este análisis se deberá tomar en cuenta: • Actas de límites según decretos 581 y 2587 • Descripciones técnicas unilaterales • Trazos históricos – cartográficos • Consulta de documentos registrales • Consulta base de datos gráfica y alfanumérica • Informe de verificación de campo • Si se trata de límites municipales en conflicto también se verifica: situación de la población que reside en la zona, consultas Archivo General de la Nación y antecedentes de reuniones previas. Recibida la solicitud, el analista tendrá 15 días hábiles para realizar el Estudio, cuando se trata de límites municipales sin conflicto. Cuando son límites municipales en conflicto el analista tendrá de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de su complejidad, que será determinada por el Coordinador de la Unidad.	DL 581, 2587

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Se deberá conformar el expediente del Estudio, en formato digital y físico, con los siguientes elementos: • Codificación del expediente • Análisis técnico-documental • Gráfico del límite actual • Propuesta gráfica a presentar • Informe consulta registral • Informe consulta de datos gráfica y alfanumérica • Descripción técnica de la propuesta • Informe de verificación de campo • Si se trata de límites municipales en conflicto también se verifica: situación de la población que reside en la zona y antecedentes de reuniones previas.	
3	Analista de Límites Municipales	Verificar en campo elementos geográficos Se verifica en campo aquellos elementos geográficos que forman parte de la propuesta gráfica a presentar. Cuando sea necesario se puede verificar en Alcaldía algunos datos que pudieran abonar a la propuesta.	-
4	Coordinador de Unidad de Límites	Realizar control de calidad de la propuesta Se realiza una revisión preliminar del gráfico y acta del límite, tanto en físico como en digital.	DL 465
5	Coordinador de Unidad de Límites	¿Se aprueba propuesta? Si la propuesta no tiene ninguna observación, el coordinador la dará por aprobada y se realiza la actividad 7. Caso contrario, es decir, que existen observaciones, se realiza la actividad 6.	DL 465

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	Analista de Límites Municipales	Subsanar observaciones El analista debe de corregir las observaciones que se le han hecho a la propuesta. Se tendrá cinco días para realizar esta actividad. Luego se realiza la actividad 4.	-
7	Analista de Límites Municipales	Programar convocatoria de reunión inicial A partir de la aprobación de la propuesta, se dispondrá de tres días para la entrega de convocatoria de reunión inicial a las municipalidades intervinientes. La convocatoria deberá ser elaborada con los criterios que regula el decreto de Disposiciones Especiales para la Delimitación Territorial de los Municipios y se solicitará la conformación de una Comisión Municipal y su coordinador, validada por Acuerdo Municipal. Recibida la convocatoria, las municipalidades tendrán un plazo máximo de treinta días para presentar a la Unidad, la nómina de la comisión y su representante. La reunión deberá ser programada en un plazo no mayor a los treinta días, después de haber entregado la convocatoria a las municipalidades. Se espera el día de la reunión y se realiza la actividad 8.	DL 465
8	Analista de Límites Municipales	Realizar reunión inicial Se realiza la presentación del análisis técnico-documental, propuesta gráfica y descripción técnica. Si se trata de límites municipales en conflicto:	DL 465

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Se presenta, en la reunión, la posición sobre el límite de cada una de las municipalidades, en los casos donde existen antecedentes relacionados al tratamiento del límite, de manera gráfica. • En caso de que una o ambas Comisiones Municipales, no se hicieren presentes; se levantará un acta en donde se detallarán los comparecientes, lo cual se hará del conocimiento de las Municipalidades de forma escrita, anexando copia de la propuesta; para la cual no se realizará inspección. Independientemente el límite se encuentre en conflicto o no, se programa la verificación de campo y se levanta un acta.	
9	Analista de Límites Municipales	Verificar en campo elementos de la propuesta Se muestran los elementos que forman parte de la propuesta y se plasman en un informe.	DL 465
10	Analista de Límites Municipales	¿Límite consensuado? Si las partes involucradas llegan a un consenso, se realiza la actividad 11. Caso contrario se realiza la actividad 15.	DL 465
11	Analista de Límites Municipales	Elaborar acta y gráfico final Después que las partes acuerdan el consenso del límite, el analista tendrá cinco días para elaborar el acta y gráfico final. Se deberán de imprimir un ejemplar para su revisión.	DL 465

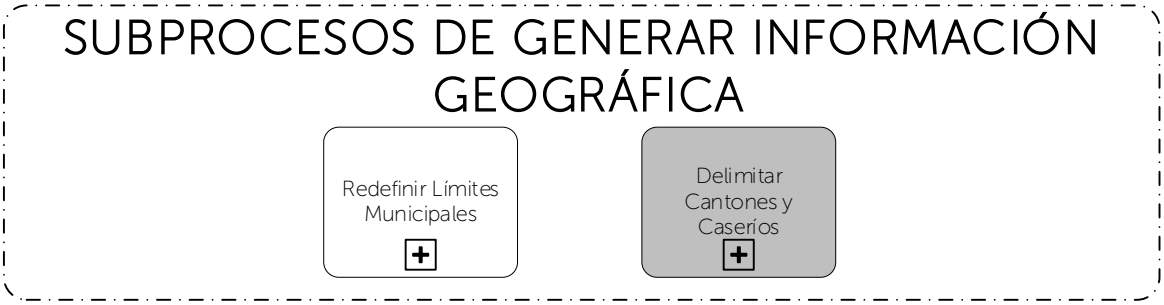
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
12	Coordinador de Unidad de Límites	Realizar control de calidad de acta y gráfico final Revisa los documentos generados antes de remitirlos a las Autoridades Municipales. Dispondrá de cinco días para efectuar el control de calidad tanto del acta, como del gráfico. Luego se deberán de imprimir seis documentos originales.	DL 465
13	Municipalidades	Firmar acta y gráfico final El Alcalde y Síndico firma las actas y gráficos finales. Se dispondrá como máximo ocho días para realizar esta actividad. Luego se remite actas y gráficos firmados al Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN).	DL 465
14	Director IGCN	Firmar certificación El Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN), o quien él designe, firma la Certificación de Definición de Límites Municipales. Esta actividad se deberá realizar en un período no mayor de ocho días, después de haberse recibido las actas y gráficos finales firmados. Luego se remite la Certificación del proceso que establece el Decreto Legislativo 465, a la Asamblea Legislativa en un período de hasta 8 días. Con esta actividad se finaliza el proceso de Redefinir Límites Municipales.	DL 465

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
15	Analista de Límites Municipales	Realizar análisis de diferencias y pruebas presentadas Se realiza un análisis técnico y jurídico y se confronta con las pruebas presentadas por las partes involucradas y el informe de campo.	DL 465
16	Analista de Límites Municipales	Realizar segunda propuesta gráficas Se realiza un nuevo gráfico, con los detalles no consensuados y se realiza el acta del límite, tanto en físico como en digital	DL 465
17	Analista de Límites Municipales	Programar convocatoria de segunda reunión Se realiza la convocatoria de segunda reunión a las municipalidades intervinientes. Si se trata de límites municipales en conflicto: • Se presenta, en la reunión, la posición sobre el límite de cada una de las municipalidades, en los casos donde existen antecedentes relacionados al tratamiento del límite, de manera gráfica. En caso de que una o ambas Comisiones Municipales, no se presenten a la segunda reunión, se establecerá como Expediente Concluido, realizando la actividad 21. Se espera el día de reunión y se realiza actividad 18.	DL 465
18	Analista de Límites Municipales	Realizar segunda reunión y programar verificación de campo En esta reunión se presenta lo siguiente: • Segunda propuesta gráfica	DL 465

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Posición sobre el límite, por parte de cada una de las municipalidades, presentados en la primera reunión. • Análisis de pruebas presentadas por las municipalidades. • Situación de la población que reside en la zona. Luego se programa la verificación de campo y se levanta un acta.	
19	Analista de Límites Municipales	Verificar en campo elementos de la propuesta Se muestran los elementos que forman parte de la segunda propuesta y se elabora un informe.	DL 465
20	Analista de Límites Municipales	¿Límite consensuado? Si no se logra llegar a un acuerdo con las partes intervinientes, se realiza la actividad 21. Caso contrario, se realiza la actividad 12.	DL 465
21	Analista de Límites Municipales	Declarar la calificación de expediente concluido Se prepara el expediente como concluido con las pruebas o documentación presentada por las municipalidades. Además, se anexan actas, ayudas memoria y listas de asistencia.	DL 465
22	Coordinador de Unidad de Límites	Realizar informe de calificación de expediente concluido Redacta un informe para la Comisión de Asuntos Municipales, de la Asamblea Legislativa, dentro de los treinta días hábiles, contados a partir de la fecha en que fuese realizada la última verificación de campo. El informe deberá contener:	DL 465

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Análisis técnico-documental resumido. • Gráfico con propuestas presentadas a las municipalidades. • Gráfico conteniendo zona en disputa o pretensiones de las municipalidades. • Gráfico conteniendo la propuesta técnica sugerida por el CNR. • Resumen de las actuaciones realizadas conjuntamente con las municipalidades. • Situación de la población que reside en la zona. • Copia de pruebas o documentación presentada por cada municipalidad. El analista conjuntamente con el coordinador, revisan el informe en un plazo de tres días.	
23	Director IGCN	Firmar informe de calificación de expediente concluido Revisa y firma el informe de calificación de expediente concluido. Se dispondrá de ocho días para enviar el documento a la Asamblea Legislativa.	DL 465

6.4.5 Subproceso de Delimitar Cantones y Caseríos



Consiste en delimitar los cantones y sus correspondientes caseríos para un mejor ordenamiento y control del territorio nacional; así como generar una codificación única.

6.4.5.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: Delimitar Cantones y Caseríos

- Coordinador de Unidad de Límites: se encarga de asignar las solicitudes de estudio y realizar control de calidad de los documentos que se remiten a las Municipalidades.

- Analista de Límites Municipales: se encarga de realizar análisis técnico documental, verificar elementos geográficos en campo, programar reuniones y elaborar los documentos que se remiten a las Municipalidades.

- Municipalidades: es la entidad que solicita la delimitación de cantones y caseríos, mediante un requerimiento de un Concejo Municipal. También se encargan de emitir Acuerdo Municipal y publicarlo en el Diario Oficial.

6.4.5.2 Modelado del subproceso de Delimitar Cantones y Caseríos

6.4.5.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Coordinador de Unidad de Límites	Asignar solicitud de estudio Asigna el Estudio (Cantón y sus Caseríos correspondiente a un municipio determinado) al Analista de Límites Municipales, por medio del Sistema de Control de actividades. Las solicitudes podrán ser de oficio (por el barrido del proyecto de redefinición de límites), solicitud del Consejo Municipal, solicitud del IGCN o de Dirección Ejecutiva.	-
2	Analista de Límites Municipales	Realizar análisis técnico documental Se realiza el análisis de forma escrita, tomando en consideración toda la información existente sobre el mismo: nombre, topónimos, composición, territorialidad, área, entre otros. Luego se comprara con la información manejada por otras instituciones. Luego se elabora una propuesta gráfica preliminar, por cada cantón y por cada uno de los caseríos que lo conforman.	-
3	Analista de Límites Municipales	Verificar en campo elementos geográficos Se verifica en campo aquellos elementos geográficos que forman parte de la propuesta gráfica a presentar. También se realiza las consultas a los habitantes de la zona, sobre su denominación. El número de salidas, estará supeditado a la cantidad de caseríos que posea el cantón.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
4	Coordinador de Unidad de Límites	Realizar control de calidad de la propuesta Se realiza una revisión final del gráfico y acta del límite, tanto en físico como en digital; una vez se haya concluido el municipio asignado.	-
5	Coordinador de Unidad de Límites	¿Se aprueba propuesta? Si la propuesta no tiene ninguna observación, el coordinador la dará por aprobada y se realiza la actividad 7. Caso contrario, es decir, que existen observaciones, se realiza la actividad 6.	-
6	Analista de Límites Municipales	Subsanar observaciones El analista debe de corregir las observaciones que se le han hecho a la propuesta. Se tendrá cinco días para realizar esta actividad. Luego se realiza la actividad 4.	-
7	Analista de Límites Municipales	Programar convocatoria de reunión inicial Envía Convocatoria al Concejo Municipal, solicitando que se conforme una comisión. A esta convocatoria se anexa copia del Estudio. Cuando se recibe el Acuerdo Municipal donde se hace constar el nombre de los miembros de la comisión y su representante; el analista convoca a una reunión, designando lugar, hora y fecha; la cual deberá ser dentro de los quince días hábiles, posterior a la recepción del acuerdo. Se espera el día de la reunión y se realiza la actividad 8.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
8	Analista de Límites Municipales	Realizar primera reunión Se realiza la presentación del análisis técnico-documental, propuesta gráfica y descripción técnica; con el objetivo de analizar la opinión de la Comisión Municipal sobre el contenido de la propuesta. Luego se programa la verificación de campo y se levanta un acta.	-
9	Analista de Límites Municipales	Verificar en campo elementos de la propuesta Se muestran los elementos que forman parte de la propuesta y se plasman en un informe. El número de salidas, estará supeditado a la cantidad de caseríos que posea el cantón. De existir dudas, la comisión podrá realizar las consultas pertinentes con sus autoridades dentro de los quince días hábiles contado a partir de la fecha de inspección de campo; programando una reunión con fecha, lugar y hora, el cual la Comisión deberá hacer llegar a la Unidad, de forma escrita. En caso de existir problemas sobre la definición del nombre del cantón o caserío, debido a que posee más de dos nombres o la forma en que lo reconocen sus pobladores no es coincidente, la municipalidad será la encargada de definir el nombre bajo el cual se reconocerá, utilizando el método que estime conveniente y lo pondrá en conocimiento de la Unidad. Para este último caso, quedará suspendido temporalmente el proceso, mientras la Comisión Municipal define el nombre.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
10	Analista de Límites Municipales	Elaborar descripción técnica y gráfica final Elabora la descripción técnica y propuesta gráfica final, para que sea presentada por la Comisión a su respectivo Concejo.	-
11	Coordinador de Unidad de Límites	Realizar control de calidad de descripción técnica y propuesta gráfica final Revisa los documentos generados antes de remitirlos a las Autoridades Municipales. Se hace entrega de una copia de la descripción técnica y un juego de planos sellados y firmados por el Coordinador de la Unidad.	-
12	Municipalidades	¿Se aprueba propuesta? Si la propuesta no es aprobada por las Municipalidades, se remite a la Unidad y esta subsana la(s) observación(es) y luego realiza la actividad 10. Caso contrario, es decir, que si se aprueba la propuesta, se realiza actividad 13.	-
13	Municipalidades	Emitir Acuerdo Municipal Se emite Acuerdo Municipal de la delimitación del cantón y sus caseríos.	-
14	Municipalidades	Publicar en Diario Oficial Luego de emitir el Acuerdo Municipal, este deberá ser publicado en el Diario Oficial por la Municipalidad correspondiente. Cuando se publica en el Diario Oficial el Acuerdo que validad los límites del cantón y sus caseríos, lo notificará a la Unidad para que esta lo ponga a	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		disposición de la Gerencia de Mantenimiento Catastral. Con esta actividad se finaliza el proceso de Delimitar Cantones y Caseríos.	

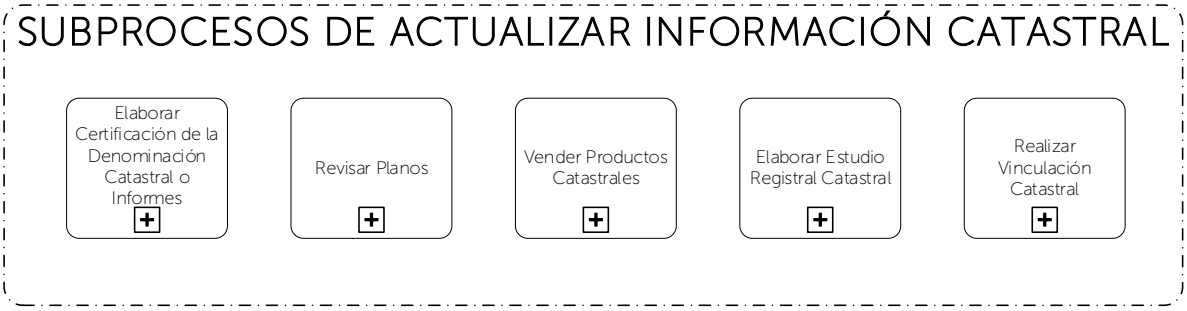
6.5 Fase de Actualizar Información Catastral

Esta fase también es conocida como Mantenimiento Catastral , cuyo objetivo es garantizar la correcta localización de los inmuebles, la calidad de la información y la integridad de los datos que se brinda en los procesos del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, de acuerdo a las leyes y normas establecidas, para contribuir al desarrollo económico - social del país.

Las principales funciones de esta fase son:

- Determinar físicamente los límites de las propiedades inmobiliarias en beneficio de los propietarios o poseedores, de la comunidad y del Estado, unificando su nomenclatura y codificación.
- Elaborar mapas catastrales que constituyan herramienta básica para proponer proyectos de inversión en el país.
- Contribuir a que exista una veracidad de información física relativa a la unidad inmobiliaria vinculada a los documentos jurídicos.
- Registrar la evolución histórica de la información catastral para facilitar la proyección de las tendencias del desarrollo de las ciudades.

Dentro de este subproceso se realizan, en segundo nivel, los subprocesos de Elaborar Certificación de la Denominación Catastral o Informes, Revisar Planos, Vender Productos Catastrales, Elaborar Estudios Registral Catastral y Realizar Vinculación Catastral.



6.5.1 Participantes y rol que desempeña en la fase

Nombre de la fase: Actualizar Información Catastral

- Usuario: es la persona jurídica o natural que solicita el servicio de mantenimiento catastral.

- Técnico Catastral de Ventanilla Externa/Interna: es el encargado de ingresar, distribuir y cerrar las transacciones que se generan en el SACT.
- Jefe OMC: es el encargado de programar y distribuir las inspecciones de campo, si estas son requeridas.
- Técnico Catastral de Campo: es el encargado de realizar la inspección de campo y plasmar la información recopilada en campo en un informe, para luego verificar que la existencia de antecedentes registrales sea concordante a la parcela verificada.
- Analista Catastral de Mapeo: se encarga de revisar los planos presentados por los usuarios y realizar el mantenimiento catastral para actualizar los mapas catastrales.
- Técnico Catastral de Digitación: se encarga de generar fichas de nuevas parcelas, actualizar la base de datos alfanumérica y generar las matrículas para Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, cuando se generan nuevas parcelas.

6.5.2 Modelado de la fase de Actualizar Información Catastral

6.5.3 Descripción de la fase

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	Solicitar mantenimiento catastral Se presenta a la ventanilla de información del CNR para solicitar el mantenimiento catastral y entregar documentos de respaldo para dar solución al trámite requerido. Los documentos que deberán de presentar para solicitar mantenimiento gráfico es el plano de levantamiento topográfico que represente la realidad física de la propiedad. Si lo que requiere es actualización de propietario, cambio de dato registral vinculado a la parcela controlada, cambio en la dirección u otro relacionado con los datos alfanuméricos de la parcela, deberá presentar solicitud en la que exponga la petición e indique cual es el dato correcto.	-
2	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Interna	Ingresar transacción y distribuir Recibe y revisa documentos entregados por el usuario, verificando la recepción de los mismos en el Sistema Administrativo de Control de Transacciones (SACT).	-
3	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Interna	¿Requiere verificación de linderos? Si el técnico determina enviar a campo la transacción del documento, selecciona el estado "Se requiere verificación de linderos" en el SACT y se realiza la actividad 4. Caso contrario, es decir, que no requiera verificación de linderos, se realiza la actividad 7.	-

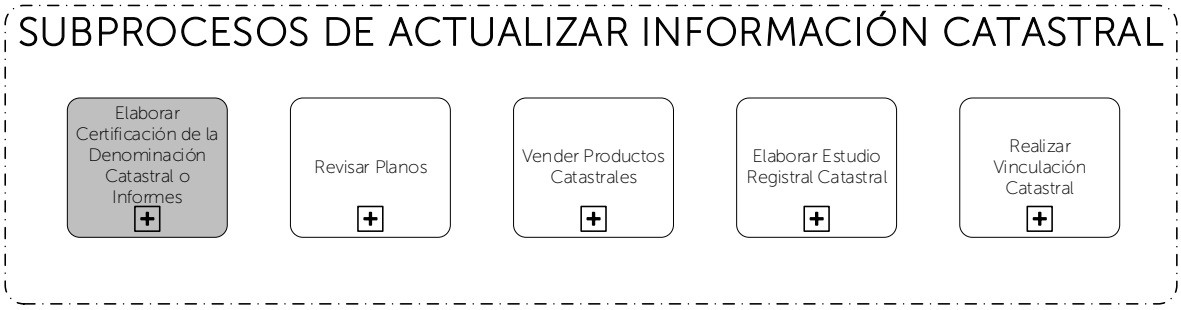
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
4	Jefe OMC	Programar inspección y distribuir Se calendariza la fecha en que se realizará la inspección de campo y el técnico asignado, esta programación se ingresa en el Sistema Administrativo de Control de Transacciones. Además se contacta con el usuario para informarle la fecha programada para la inspección en campo.	-
5	Técnico Catastral de Campo	Realizar inspección de campo Se comprueba quien ejerce la posesión, la correcta ubicación de la parcela, sí las medidas presentadas en el plano coinciden con la realidad física y que no exista afectación a terceros. Para ello se realiza una entrevista con el propietario, poseedor o informante del inmueble y verifica que la ubicación de la parcela a investigar coincida con los datos colocados en la solicitud; luego se verifican los linderos de la parcela Si el solicitante adjunta un plano topográfico, se revisa el montaje catastral, procesado previamente, recorriendo los linderos de la parcela que difieran con lo controlado en Catastro, acompañado por los colindantes de la parcela (si se encontrasen en el lugar), según el lindero que compartan con ella. Posteriormente se efectúa la comparación física del inmueble con la información gráfica y llena los datos de la Ficha Catastral De no encontrarse el propietario, poseedor o informante en la parcela, el interesado solicitará una nueva inspección.	Art. 16 y 17 de la Ley de Catastro

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	Técnico Catastral de Campo	Elaborar informe Verifica en base de datos catastral que la información este de acuerdo a lo investigado y concluido en análisis realizado. Se deberá de documentar toda modificación encontrada en campo en cuanto a Fichas Catastrales, Mapas y toda aquella información necesaria a ser modificada en las bases de datos catastrales. Luego se emite informe en el SACT de la inspección de campo, detallando las observaciones al plano presentado, se imprime y firma, entregándolo al Analista Catastral.	-
7	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Interna	¿Requiere actualización gráfica? Si se necesita actualizar los mapas catastrales, se realiza la actividad 8. Caso contrario, se realiza la actividad 9.	-
8	Analista Catastral de Mapeo	Realizar actualización gráfica Realiza la reconstrucción gráfica digital de la información recopilada en campo y la verificación en todas las bases disponibles, la existencia de antecedentes registrales, que sea concordante a la parcela verificada. Se ingresa al SACT y se asigna nuevos números de parcela, si es necesario. Posteriormente se realiza el proceso de limpieza al archivo de trabajo efectuado y se actualiza con herramientas del software correspondiente. Luego se elabora un documento con la información técnica de las parcelas generadas y se remite el	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		mapa catastral actualizado, al técnico catastral de digitación, para realizar la actividad 10.	
9	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Interna	¿Requiere actualización alfanumérica? Si se necesita actualizar información alfanumérica referente a propietarios, dirección, pre matrícula, entre otros; se realiza la actividad 10. Caso contrario, se realiza la actividad 11.	-
10	Técnico Catastral de Digitación	Actualizar base de datos alfanumérica y/o generar pre matrícula Recibe documentos con formulario e informe técnico registral debidamente completados en los campos correspondientes y verifica los datos de la Escritura contra la información técnica proporcionada en el plano revisado. Luego ingresa al Sistema de Información Registro y Catastro (SIRYC) para verificar si el asiento de presentación está relacionado a la matrícula del antecedente. Cuando las matrículas están relacionadas, se generan las pre matrículas de acuerdo a lo procedente. En los casos que se haya generado las pre matrículas y la información gráfica (mapa catastral), se encuentre en mapas catastrales bajo responsabilidad de otra OMC, el Técnico Catastral de Digitación remitirá vía correo electrónico, al Jefe de la OMC correspondiente, la información de las matrículas y datos generales del propietario, que requiere actualización de mapa y/o base de datos, para que éste lo complemente con un Mantenimiento Catastral y la información sea coincidente con lo inscrito, vinculando la nueva matricula generada.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Posteriormente, ingresa al SACT para digitar las nuevas fichas catastrales en base de datos de Catastro y realiza la actualización y vinculación de la misma, según las certificaciones catastrales y los informes solicitados por el procedimiento de verificación e investigación de linderos. • Si se genera una nueva parcela, deberá generar nueva ficha catastral en el sistema, actualizando base de datos de Catastro, con los datos especificados en las fichas. Si hubo afectación de los colindantes deberá de hacer los mantenimientos catastrales necesarios, siempre y cuando en la ficha de campo exista firma de los colindantes en donde se hará la modificación de linderos.	
11	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Interna	Finalizar transacción Recibe la pre matrícula y/o ficha catastral con los documentos anexos y cierra la transacción en el SACT. Los documentos generados en la vinculación y los confrontados, se remiten al usuario interno o externo. Con esta actividad se finaliza la fase de Actualizar Información Catastral.	-

6.5.4 Subproceso de Elaborar Certificación de la Denominación Catastral o Informes



Consiste en realizar la investigación y análisis de la información que contiene la ficha catastral de una parcela a fin de determinar su conformidad con la realidad para efecto de extender la correspondiente Certificación de Denominación Catastral o Informe Catastral.

6.5.4.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: Elaborar Certificación de la Denominación Catastral o Informes

- Usuario: es la persona natural o persona jurídica que realiza la solicitud de Certificación de la Denominación Catastral o Informe. También es quien deberá de solventar las correcciones que surjan del proceso.

- Técnico Catastral de Ventanilla Externa: se encarga de atender al usuario, generar transacción y entregar el resultado del servicio que solicita.

- Técnico Catastral de Digitación: se encarga de realizar la actualización de base de datos alfanumérica.

- Analista Catastral de Mapeo: se encarga de realizar la actualización de base de datos gráfica.

- Técnico Catastral de Archivo: se encarga de ordenar, clasificar, verificar existencia y disponibilidad, y recibir solicitudes de préstamo de expedientes catastrales.

- Jefe OMC: se encarga de programar inspecciones de campo, validar y solicitar apoyo externo y revisar, validar y firmar CDC o informes.

- Jefe de Topografía: se encarga de coordinar la realización de la verificación y medición en campo con equipo topográfico según solicitud del Jefe OMC.

- FGR, Topografía, Jurídicos, Límites de Fronteras u otras Instituciones: se encargan de realizar un informe con información que permita dar solución a la solicitud del usuario.

- RPRH: se encarga de generar el informe de resultado de búsqueda de los datos del poseedor en sus bases de datos, que permita dar solución a la solicitud del usuario. Esto aplica únicamente en zonas no catastradas.

- Técnico Catastral de Campo: se encarga de coordinar y realizar la inspección de campo, cuando es necesaria y solicitar apoyo externo.

6.5.4.2 Modelado del subproceso de Elaborar Certificación de la Denominación Catastral o Informes

6.5.4.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	Solicitar Certificación de la Denominación Catastral o Informes El usuario solicita Certificación de la Denominación Catastral o Informe.	-
2	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Generar transacción de servicio Se genera un número de transacción del servicio y se plasma en la boleta de presentación. Esta boleta de presentación se le entrega al usuario. El usuario espera resolución.	-
3	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Preparar expediente y distribuir Se conforma el expediente con la información recibida de acuerdo a los requisitos del servicio solicitado	-
4	Jefe OMC	Distribuir y programar inspección Se reciben las solicitudes de inspección e investigación en campo y se elabora la programación semanal. Luego se calendariza la fecha en que se realizará la inspección de campo y se asigna el técnico responsable, mediante el Sistema Administrativo de Control de Transacciones (SACT).	-
5	Técnico Catastral de Campo	Pre investigar antecedentes y contactar al usuario Se realiza una investigación del propietario o poseedor, consultando en las bases de datos catastrales y registrales, con el nombre del propietario o poseedor y/o la dirección de la parcela, para la posterior verificación en campo.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Luego se contacta con el usuario para informarle la fecha de la inspección en campo.	
6	Técnico Catastral de Campo	¿Requiere expediente? En caso de impugnaciones de CDC o informes, se requiere el expediente y se realiza la actividad 7. Caso contrario, se realiza la actividad 8.	-
7	Técnico Catastral de Archivo	Proveer expediente Por medio del SISCONTARC recibe las solicitudes de préstamo de expedientes, verifica su existencia y disponibilidad, revisa el contenido del expediente contra el sistema y procede al préstamo. Luego se realiza la actividad 8.	-
8	Técnico Catastral de Campo	¿Se contactó al usuario? Si se contacta al usuario para coordinar la inspección de campo, se realiza la actividad 9. Caso contrario, se realiza la actividad 26.	-
9	Técnico Catastral de Campo	Realizar inspección de campo Se realiza una entrevista con el propietario, poseedor o informante del inmueble y verifica que la ubicación de la parcela a investigar, coincida con los datos colocados en la solicitud de inspección de campo. Luego se verifican los linderos de la parcela, solicitando al propietario, poseedor o informante que indique los límites que reconoce como su propiedad, consultando (de ser posible) con el colindante respectivo para cada lindero y que éste manifieste su conformidad con lo que sé está definiendo. Si el solicitante adjuntara un plano	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		topográfico se revisará el montaje catastral procesado previamente, recorriendo los linderos de la parcela que difieran con lo controlado en Catastro, acompañado por los colindantes de la parcela (si se encontrasen en el lugar) según el lindero que compartan con ella. Si ambos están de acuerdo (propietario y colindante) se deberá llenar la Ficha Catastral. Se deberá comprobar quien ejerce la posesión, la correcta ubicación de la parcela a través de la entrevista con las colindancias. Luego se documenta toda modificación encontrada en campo, en cuanto a Fichas Catastrales, Mapas y toda aquella información necesaria a ser modificada en las bases de datos catastrales si procediere.	
10	Técnico Catastral de Campo	¿Es zona no catastrada? Si la parcela de interés no se encuentra en una zona no catastrada, se realiza la actividad 13. Caso contrario, se realiza la actividad 11.	-
11	Técnico Catastral de Campo	Solicitar información al RPRH Se solicita apoyo al RPRH para que puedan elaborar un informe de poseedor, que permita esclarecer la solicitud del usuario.	-
12	RPRH	Brindar informe de poseedor El RPRH elabora el informe de poseedor y lo entrega al técnico catastral de campo. Luego se realiza la actividad 13.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
13	Técnico Catastral de Campo	¿Requiere elaboración de gráfico? Si se necesita realizar gráfico, cuando no se ha presentado plano, se realiza la actividad 14. Caso contrario, se realiza la actividad 15.	-
14	Técnico Catastral de Campo	Elaborar RGD y análisis registral Se realiza la reconstrucción gráfica digital de la información recopilada en campo y la verificación en todas las bases disponibles, de la existencia de antecedentes registrales y que sea concordante a la parcela verificada. Además, se realiza el análisis registral consultando los nombres recabados en la inspección de campo, nombre del antiguo propietario o poseedor, colindantes actuales y anteriores; para verificar si estos poseen documento inscrito. Se dibujan los linderos que se modifican de la parcela en archivo nombrado con número de transacción o dentro de archivo nombrado con código de mapa o sector y extensión. Luego se guarda el archivo digital de todo el plano de la parcela verificada en campo, cuando se le haya efectuado ajuste de rotación, y se le coloca el número de transacción como centroide.	-
15	Técnico Catastral de Campo	¿Se puede resolver? Si el analista catastral de mapeo realiza el análisis del informe de campo y determina que la solicitud del usuario se puede resolver, realiza la actividad 22. Caso contrario, que no se puede resolver, se realiza la actividad 16.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
16	Técnico Catastral de Campo	Solicitar apoyo externo Cuando no se puede resolver la solicitud del usuario con la información y recursos de la Institución, se solicita apoyo de otras Instituciones o apoyo interno a otras unidades si este así lo requiere.	-
17	Jefe OMC	Validar requerimiento de apoyo Revisa la información generada y los antecedentes registrales, para corroborar que efectivamente no se puede resolver la solicitud de Certificación de la Denominación Catastral o Informes.	-
18	Jefe OMC	¿Confirma que no se puede resolver? Si el Jefe OMC confirma que la solicitud del usuario no se puede resolver, se realiza actividad 19. Caso contrario se realiza la actividad 26.	-
19	Jefe OMC	Solicitar apoyo con memorando Se elabora memorando a la(s) Institución(es) pertinente(s), solicitando apoyo para aclarar información de parcela de interés.	-
20	FGR, Topografía, Jurídicos, Límites de Fronteras u otras Instituciones:	Realizar gestión de apoyo La institución pertinente genera un informe que es enviado al Jefe de OMC para que realice la actividad 21.	-

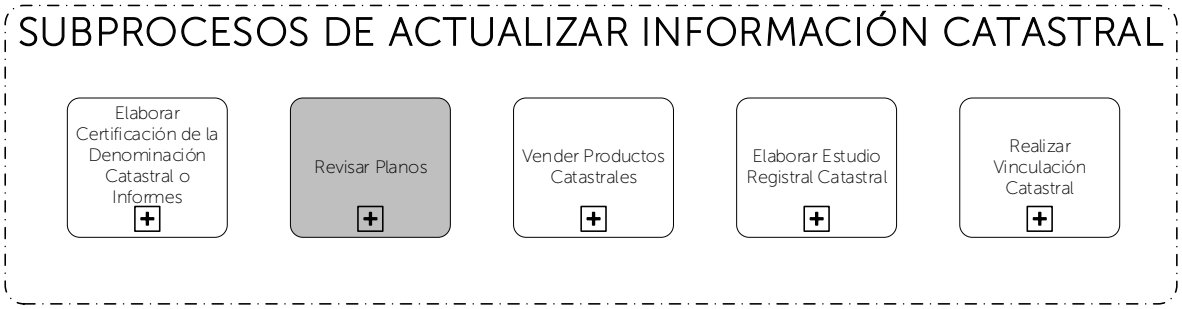
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
21	Jefe OMC	Remitir informe de apoyo externo Envía informe de apoyo externo al técnico catastral de campo, para que continúe con la resolución de la solicitud del usuario. Luego realiza la actividad 26.	-
22	Técnico Catastral de Campo	¿Requiere actualización de base de datos gráfica? Si se necesita actualización de base de datos gráfica, en caso así lo determina, se realiza la actividad 23. Caso contrario, es decir, que no necesite actualización, se realiza la actividad 25.	-
23	Analista Catastral de Mapeo	Realizar actualización de base de datos gráfica Se compara la descripción técnica contra el documento presentado y luego se actualizan los mapas catastrales.	-
24	Analista Catastral de Mapeo	¿Requiere actualización de base de datos alfanumérica? Si se necesita actualización de base de datos alfanumérica, se realiza la actividad 25. Caso contrario, es decir, que no necesite actualización, se realiza la actividad 26.	-
25	Técnico Catastral de Digitación	Realizar actualización de base de datos alfanumérica Se actualiza la información alfanumérica referente a propietarios, dirección, pre matrícula, entre otros. Luego se realiza la actividad 26.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
26	Técnico Catastral de Campo	Elaborar la Certificación de la Denominación Catastral, Informe o Resolución Para los casos favorables, es decir que se pueda elaborar la Certificación de Denominación Catastral (CDC) o Informe Catastral, se completa la información correspondiente en el SACT. Luego se imprimen dos documentos de CDC y se firman para entregarlas junto con el expediente, al Jefe de la Oficina de Mantenimiento Catastral para su revisión. Para los casos que no se puede resolver la solicitud o que no se contacte al usuario, se elabora la resolución. Luego se realiza de manera paralela, las actividades 27 y 28.	-
27	Jefe OMC	Revisar y validar CDC o Informe Se realiza control de calidad a la Certificación de la Denominación Catastral o Informe emitido por el técnico catastral de campo. Luego se realiza la actividad 29.	-
28	Técnico Catastral de Archivo	Ingresar expediente al SISCONTARC Por medio del SISCONTARC se completa el expediente y se archiva. Luego se actualiza la base de datos de expedientes catastrales en el sistema mencionado. Se espera a que se vuelva a actualizar el archivo y realiza la actividad 32.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
29	Jefe OMC	¿Está correcta la CDC o Informe? Si la resolución está correcta, se realiza la actividad 30. Caso contrario, se realiza nuevamente la actividad 26.	-
30	Jefe OMC	Firmar CDC o Informe Se recibe el expediente de la Certificación de la Denominación Catastral e Informe (original y copia) y se revisa el contenido. Al finalizar la verificación de la información, se firma y sella las Certificaciones y/o Informes Catastrales. Luego se realiza la actividad 31.	-
31	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Entregar CDC o Informe Se entrega el CDC o Informe al usuario, según sea su solicitud. Luego se realizan paralelamente las actividades 32 y 33.	-
32	Técnico Catastral de Archivo	Completar expediente en el SISCONTARC Se anexa la información faltante al expediente y se archiva.	-
33	Usuario	¿Se trata de una notificación de correcciones de solicitudes de certificaciones catastrales? Si el usuario recibe notificación de correcciones, se realiza la actividad 34. Caso contrario, es decir, que no hay correcciones que realizar, se finaliza el proceso con una solicitud de CDC o Informe atendida.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
34	Usuario	Solventar correcciones El usuario debe de subsanar las correcciones que le han sido señaladas y realiza nuevamente la actividad 1. El usuario tiene hasta 10 días hábiles para subsanar las correcciones; si no lo realiza en dicho plazo, se inicia el tiempo de caducidad que son 30 días adicionales y el proceso termina con una solicitud caducada.	-

6.5.5 Subproceso de Revisar Planos



Consiste en revisar la información proporcionada por el usuario (planos), contra la información contenida en la base Catastral y Registral. Se verifica que los planos de levantamientos topográficos, cumplan con lo establecido en el folleto de *Requisitos y Precios de Servicio en las Oficinas de Mantenimiento Catastral del País,* para realizar la actualización catastral; con el fin de dar cumplimiento a las normativas legales en cuanto a la revisión de los planos, como paso previo a la inscripción de documentos que modifican linderos.

6.5.5.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: Revisar Planos

- Usuario: es la persona natural que realiza la solicitud de revisión planos.

- Técnico Catastral de Ventanilla Externa: se encarga de atender al usuario y generar transacción del servicio que solicita.

- Analista Catastral de Mapeo: se encarga de realizar montaje catastral, archivo administrativo y actualización de base de datos gráfica y elaborar resolución.

- Técnico Catastral de Archivo: se encarga de ordenar, clasificar, verificar existencia y disponibilidad, y recibir solicitudes de préstamo de expedientes catastrales.

- Jefe OMC: se encarga de programar inspecciones de campo, validar y solicitar apoyo externo y revisar, validar y firmar resoluciones.

- Técnico Catastral de Digitación: se encarga de realizar la actualización de base de datos alfanumérica.

- Jefe de Topografía: se encarga de realizar la verificación y medición en campo con equipo topográfico según solicitud del Jefe OMC.

- FGR, Topografía, Jurídicos, Límites de Fronteras u otras Instituciones: se encarga de realizar un informe con información que permita dar solución a la solicitud del cliente.

- Técnico Catastral de Campo: se encarga de coordinar y realizar la inspección de campo, cuando es necesaria.

6.5.5.2 Modelado del subproceso de Revisar Planos

6.5.5.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	Solicitar servicio de Revisión de Planos Se presenta a la oficina de mantenimiento catastral y se solicita la Revisión de Planos, tomando en cuenta los siguientes requisitos: • Proporcionar clave catastral actualizada (N°. de mapa y N°. de parcela). • Presentar Comprobante de Pago debidamente cancelado según el precio correspondiente al servicio e indicando en concepto el servicio requerido. • Proporcionar el número de la (s) matricula (s) o antecedente (s) de inscripción que ampara el inmueble a revisar, identificando el inmueble sobre el que se realizará el trámite. • Mostrar Documento de Identidad del solicitante (DUI o Pasaporte en caso de extranjeros). • Presentar Plano del Levantamiento Topográfico que deberá contener Firma y Sello del Profesional responsable registrado debidamente en el MVDU. • Si el trámite es presentado por persona distinta del titular del inmueble, debe presentar autorización por escrito con firma del propietario legalizada por notario. Este servicio también se puede solicitar en línea a través de la página web del CNR.	-
2	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	¿Es una corrección? Si el usuario presenta una corrección se realiza la actividad 3. Caso contrario, es decir, que es una solicitud nueva, se realiza la actividad 6.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
3	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Verificar cumplimiento de observaciones Revisar que las observaciones realizadas fueron subsanadas completamente y que es congruente con la solicitud presentada.	-
4	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	¿Está todo correcto? Si el usuario ha subsanado las observaciones que se le han indicado, se realiza la actividad 6. Caso contrario, se realiza la actividad 5.	-
5	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Informar al cliente el incumplimiento de observaciones Si aún persisten las observaciones, se le informa al usuario y se espera que subsane para que luego realice la actividad 1.	-
6	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Generar transacción de servicio Se genera un número de transacción del servicio y se plasma en la boleta de presentación. Esta boleta de presentación se le entrega al usuario. El usuario espera resolución. Luego se realiza la actividad 7.	-
7	Técnico Catastral de Ventanilla Externa	Preparar expediente y distribuir Se conforma el expediente con la información recibida de acuerdo a los requisitos del servicio solicitado.	-
8	Analista Catastral de Mapeo	Efectuar montaje catastral En el archivo donde se visualiza el resultado de la poligonal de linderos, se llama de referencia las hojas y/o sectores catastrales, mapas topográficos, archivos"*.adm", ortofotos y/o restituciones del	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		mapa o sector correspondientes, de acuerdo a lo que se tenga disponible. Para verificar la coincidencia de linderos presentados en el plano con los controlados en catastro. De ser necesario complementar análisis haciendo uso de los esquemas de reconstrucción disponibles, realizados por el "Proyecto de Modernización", y en caso de ser necesario llamar el archivo digital de índice para saber si hay levantamiento topográfico, según información disponible.	
9	Analista Catastral de Mapeo	¿Requiere expediente? Si para resolver la solicitud del usuario, se requiere el expediente, se realiza la actividad 10. Caso contrario, se realiza la actividad 11.	-
10	Técnico Catastral de Archivo	Proveer expediente Por medio del SISCONTARC recibe las solicitudes de préstamo de expedientes, verifica su existencia y disponibilidad, revisa el contenido del expediente contra el sistema y procede al préstamo	-
11	Analista Catastral de Mapeo	¿Coincide plano con BD, antecedentes relacionados y realidad física? Si se verifica que la información de la base de datos catastral, antecedentes y realidad física es coincidente con los planos presentados, se realiza la actividad 12. Caso contrario, se realiza la actividad 16:	-
12	Analista Catastral de Mapeo	Preparar archivo administrativo Se elabora el archivo gráfico del inmueble (ADM), para cuando se presente documento del Registro,	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		este pueda generar la actualización en el mapa catastral.	
13	Analista Catastral de Mapeo	¿Requiere actualización sin documento? Si para realizar la actualización no se necesita documento, se realiza la actividad 14. Caso contrario, se realiza la actividad 32.	-
14	Analista Catastral de Mapeo	Realizar actualización de base de datos gráfica Se compara la descripción técnica del proyecto aprobado contra el documento presentado y luego se actualizan los mapas catastrales.	-
15	Técnico Catastral de Digitación	Realizar actualización de base de datos alfanumérica Se actualiza la información alfanumérica referente a propietarios, dirección y se genera la pre matrícula, entre otros. Luego se realiza la actividad 32.	-
16	Analista Catastral de Mapeo	¿Requiere inspección de campo? Si no se necesita inspección de campo para resolver, se realiza la actividad 32. Caso contrario, se realiza la actividad 17.	-
17	Analista Catastral de Mapeo	Solicitar inspección de campo Se solicita para determinar la coincidencia entre el plano presentado por el usuario y la realidad física parcela.	-
18	Jefe OMC	Programar inspección y distribuir Se calendariza la fecha en que se realizará la inspección de campo y se asigna el técnico que estará a cargo de dicha inspección.	-

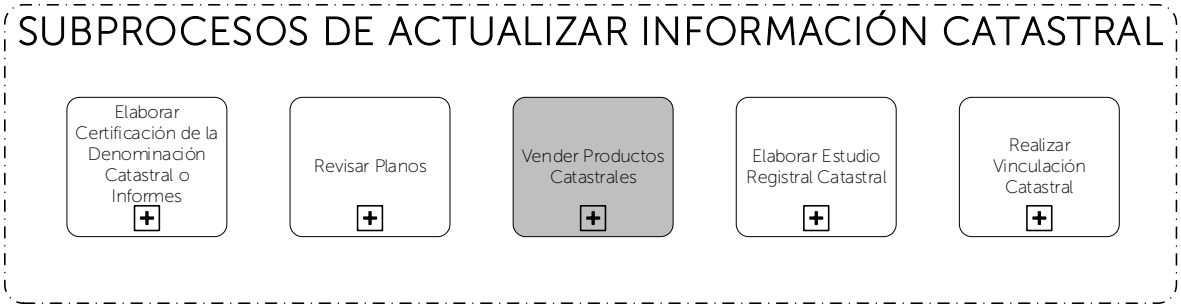
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
19	Técnico Catastral de Campo	Contactar al usuario Se consulta en las bases de datos catastrales y registrales, la información referente a la parcela de interés, para la posterior verificación en campo. Luego se contacta con el usuario para informarle la fecha de la inspección en campo.	-
20	Técnico Catastral de Campo	¿Se contactó al usuario? Si se contacta al usuario para coordinar la inspección de campo, se realiza la actividad 21. Caso contrario, se realiza la actividad 32.	-
21	Técnico Catastral de Campo	Realizar inspección de campo Se comprueba la correcta ubicación de la parcela y sí las medidas presentadas en el plano coinciden con la realidad física y que no exista afectación a terceros.	-
22	Técnico Catastral de Campo	¿Requiere elaboración de gráfico? Si se necesita realizar gráfico, se realiza la actividad 23. Caso contrario, se realiza la actividad 24.	-
23	Técnico Catastral de Campo	Elaborar RGD Se realiza la reconstrucción gráfica digital de: • información recopilada en campo • verificación en todas las bases disponibles de la existencia de antecedentes registrales y que sea concordante a la parcela verificada.	-
24	Analista Catastral de Mapeo	¿Se puede resolver? Si el analista catastral de mapeo realiza el análisis del informe de campo y determina que la solicitud se puede resolver, realiza la actividad 8. Caso contrario, que no se puede resolver, se observa si se necesita	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		más información por parte del usuario o si al analizar se requiere apoyo externo, se realiza la actividad 25.	
25	Analista Catastral de Mapeo	Solicitar apoyo externo Cuando no se puede resolver la solicitud con la información y recursos de la Institución, se solicita apoyo de unidades internas como topografía o jurídica y apoyo externo de otras Instituciones.	-
26	Jefe OMC	Validar requerimiento de apoyo Revisa la información generada y los antecedentes registrales, para corroborar que efectivamente no se puede resolver la solicitud de revisión de planos.	-
27	Jefe OMC	¿Confirma que no se puede resolver? Si el Jefe OMC confirma que la solicitud del usuario no se puede resolver, se realiza actividad 28. Caso contrario se realiza la actividad 32.	-
28	Jefe OMC	Solicitar apoyo con memorando Se elabora oficio a la(s) Institución(es) pertinente(s), solicitando apoyo para aclarar información de parcela de interés.	-
29	Jefe OMC	¿Requiere levantamiento topográfico? Si se necesita un levantamiento topográfico para poder resolver, se realiza la actividad 31. Caso contrario, se realiza la actividad 30.	-
30	FGR, Topografía, Jurídicos, Límites de Frontera u otras Instituciones	Realizar gestión de apoyo La institución pertinente genera un informe que es enviado al Analista Catastral de Mapeo para que realice la actividad 8.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
31	Jefe de Topografía	Realizar levantamiento topográfico El técnico de topografía realiza el levantamiento topográfico y elaboran un documento que es remitido por el Jefe de Topografía, al Analista Catastral de Mapeo para que realice la actividad 8.	-
32	Analista Catastral de Mapeo	Elaborar resolución Se prepara el documento en el que se le notifica al usuario el resultado de la revisión de su plano. Puede resultar una resolución final o bien, una resolución de observaciones para que el usuario subsane. Luego paralelamente se realiza la actividad 33 y 34.	-
33	Jefe OMC	Revisar y validar resolución Se realiza control de calidad a la resolución emitida por el Analista Catastral de Mapeo. Luego se realiza la actividad 35.	-
34	Técnico Catastral de Archivo	Ingresar expediente al SISCONTARC Por medio del SISCONTARC se completa el expediente y se archiva. Luego se actualiza la base de datos de expedientes catastrales en el sistema mencionado y se archiva el expediente.	-
35	Jefe OMC	¿Está correcta la resolución? Si la resolución está correcta, se realiza la actividad 36. Caso contrario, se realiza nuevamente la actividad 32.	-
36	Jefe OMC	Firmar electrónicamente resolución Independientemente la resolución sea favorable o de observaciones, este documento es firmado por el Jefe OMC de manera electrónica y se carga en el NEDER.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
37	Usuario	Descargar resolución de NEDER Ingresa al sistema NEDER y descarga la resolución emitida por el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, a través de la oficina de Mantenimiento Catastral. En algunos casos, el usuario retira la resolución en Oficina, si no dejó dirección de correo electrónico.	-
38	Usuario	¿Se trata de una resolución de observaciones? Si el usuario recibe una resolución de observaciones realiza la actividad 39. Caso contrario, es decir, que se tenga una resolución favorable final, el proceso termina con la solicitud de Revisión de Planos atendida.	-
39	Usuario	Solventar observaciones El usuario debe de subsanar las observaciones que le han sido indicadas y realiza nuevamente la actividad 1. El usuario tiene hasta 10 días hábiles para subsanar las observaciones; si no lo realiza en dicho plazo, se caducará el trámite y el proceso termina con una solicitud caducada.	-

6.5.6 Subproceso de Vender Productos Catastrales



Consiste en atender al usuario en su solicitud de trámites catastrales y comercializar productos cartográficos tales como: mapas, planos, monografías, entre otros. Así como listado de parcelarios, copias de planos, copias de resoluciones, mapas catastrales. Asimismo, se encargan de dar a conocer los productos y servicios a través de asesorías, participación de eventos y visitas a diversas instituciones públicas y privadas.

6.5.6.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: Vender Productos Catastrales

- Usuario: es quien presenta la solicitud de compra de productos catastrales, geodésicos, geográficos o fotogramétricos y efectúa el pago de lo solicitado.

- Encargado de Colecturía/Banco: se encarga de procesar el pago del servicio que solicita el usuario.

- Jefe Departamento de Comercialización: se encarga de elaborar cotización de los productos nuevos y de coordinar y supervisar los trabajos que realiza el Técnico de Comercialización.

- Gerencias: elaboran presupuesto y productos nuevos que el usuario solicita.

- Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización: es el encargado de atender consultas sobre aspectos catastrales, requisitos, aranceles, estados

de la transacción, observaciones o consultas de las resoluciones emitidas y de preparar y entregar el producto al cliente.

- Técnico de Archivo Cartográfico/ Catastral: es el encargado de buscar los productos impresos que el usuario solicita. También se encarga de proteger, almacenar y mantener existencias de productos cartográficos, geográficos, geodésicos y fotogramétricos. Asimismo, se encarga de buscar los expedientes para proporcionar los planos y/o resoluciones para preparar el producto de copia de planos y copia de resoluciones de servicios catastrales.

6.5.6.2 Modelado del subproceso de Vender Productos Catastrales

6.5.6.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	Solicitar producto Se presenta a la ventanilla de información en la Oficinas del CNR sede central y por medio del Sistema de Gestión de Cola (SGC) recibe un número donde es referido al Departamento de Comercialización. Los tipos de productos a solicitar son: cartográficos, catastrales, geográficos, fotogramétricos o geodésicos. Si el producto catastral que se solicita son ubicaciones catastrales, mapas catastrales o listados de parcelarios, el trámite puede ser realizado vía web en www.ecnr.gob.sv y el usuario se auto sirve, previo pago a través de banco, Colecturía, pagadito.com.	Art. 50 Ley de Catastro
2	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	¿Es un producto catastral? Consulta al usuario que producto(s) necesita o desea adquirir. Si la solicitud del usuario es un producto catastral, se realiza la actividad 3. Caso contrario, se realiza la actividad 7.	-
3	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	¿Es copia de resolución o de plano? Si la solicitud del usuario es una copia de un trámite previamente realizado, se realiza la actividad 4. Caso contrario; si se trata de una solicitud nueva, se realiza la actividad 6.	-
4	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Identificar transacción catastral Se busca en el SACT el dato del número de transacción del cual necesita la copia del plano o la resolución, la cual es comunicada al Jefe de	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		OMC correspondiente; para que sea ubicado en archivo catastral, realizando la actividad 5.	
5	Técnico de Archivo Cartográfico/ Catastral	¿Existe la información? Si la información existe, se realiza la actividad 6. Caso contrario, que no se identifique la información, la solicitud finaliza y no se le entrega producto al usuario.	-
6	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Ubicar catastralmente Se verifica en el mapa de interés, si la ubicación que necesita el usuario está en zona con información catastral y de ser así le indica los requisitos mínimos para el trámite: a. <u>Datos de parcela:</u> i. Clave catastral: ii. Coordenadas geográficas: iii. Dato registral (número de matrícula, folio, libro, entre otros): iv. Nombre del propietario o poseedor v. Nombre del propietario o poseedor anterior vi. Nombres de colindantes vii. Dirección <u>b. Datos del solicitante (datos obligatorios)</u> i. Nombre y documento de identificación (DUI, pasaporte, NIT, licencia de conducir) ii. Número telefónico de contacto Si el usuario no cuenta con el dato de la Clave Catastral o Coordenadas Geográficas, deberá brindar como mínimo los datos siguientes: a. Datos de parcela:	Art.4,5 LPA Art. 50 Ley de Catastro

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		b. Dato registral (número de matrícula, folio, libro, entre otros) c. Nombre del propietario o poseedor En caso que el usuario no cuente con la información completa del apartado anterior, el técnico indica que no se le puede elaborar el producto. Caso contrario, es decir, que se ubica el inmueble, se realiza la actividad 11.	
7	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	¿Es un producto nuevo o existente? De no poder identificar o si no hay existencia del o los productos requeridos, el técnico sugiere sobre otro alternativo y si no hubiere, es decir, que es un producto nuevo, se realiza la actividad 8. Caso contrario, es decir, que es un producto existente, se realiza la actividad 10.	-
8	Gerencias	Elaborar presupuesto La Gerencia de Geodesia, Fotogrametría, Información Territorial o Mantenimiento Catastral, según sea el caso, realiza informe o notificación de factibilidad de elaboración del producto/servicio. Luego se realiza la actividad 9.	-
9	Jefe Departamento de Comercialización	Elaborar cotización Recibe el presupuesto de costo para elaborar la cotización, detallando la cantidad solicitada, tiempo de entrega, tipo de producto/servicio, entre otros. Además informa al usuario la respuesta de la solicitud del producto/servicio, así como la disponibilidad de este.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Luego se realiza la actividad 11.	
10	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Elaborar orden de venta • Si es un producto geodésico: Se procede a hacer la orden de venta, de acuerdo al banco de marca o punto de triangulación/vértice geodésico que el usuario ha decidido comprar. • Si es un producto fotogramétrico: a. Ortofotos: Se entrevista al usuario con el fin de conocer el lugar de donde necesita la ortofoto (La zona en cuestión puede o no tener ortofoto). Si no hay ortofoto, se ofrece otro producto que pueda satisfacer la necesidad del usuario. Si existe ortofoto, se verifica con el usuario la zona específica de interés. Las ortofotos de San Vicente y Usulután se ofrecen a colores, las de los departamentos restantes son blanco y negro (no existen ortofotos para los departamentos de San Miguel, Morazán y La Unión). Luego se define la cantidad que necesita (este material se vende por superficie de terreno, la cantidad mínima es ¼ de km2) y se determina el área que requiere, para calcular el precio (según listado de precios aprobado) y generar la orden de venta. b. Restitución altimétrica formato impreso Se entrevista al usuario a fin de conocer el lugar de interés de la altimetría (curvas de nivel), la zona en cuestión puede o no tener curvas de nivel. Si no existe altimetría se le ofrece otra alternativa de producto que satisfaga sus necesidades. Si existe altimetría, con el usuario,	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		se define el lugar específico de donde necesita las curvas de nivel. Luego se calcula la cantidad necesaria para cubrir el proyecto de interés del usuario (las curvas de nivel se venden por hoja altimétrica o por cuarto de hoja) y se calcula el precio total según listado de precios y se genera la orden de venta. c. Altimetría formato digital Se entrevista al usuario a fin de conocer el lugar de interés de la altimetría (curvas de nivel), la zona en cuestión puede o no tener curvas de nivel. Si no existe altimetría se le ofrece otra alternativa de producto que satisfaga sus necesidades. Si existe altimetría, con el usuario, se define el lugar específico de donde necesita las curvas de nivel. Luego se calcula la cantidad de hojas (en este caso únicamente se venden hojas completas), para calcular el precio total según listado de precios y generar la orden de venta. d. Fotografías áreas en formato digital En la entrevista con el usuario se verifica la zona de interés, de la cual requiere la fotografía aérea. Una vez determinado el lugar, se informa al usuario los detalles de la fotografía, los cuáles son: precio, fecha, escala del producto y si el usuario requiere otros detalles como traslape longitudinal y lateral. Luego se calcula el precio total según listado de precios y se genera la orden de venta Cuando el usuario se ha decido por el producto/servicio a comprar, se procede a	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		preparar la orden de venta en el SIPCARGEO, a satisfacción del usuario, con la cotización elaborada en el caso que se requiera. Se solicitan datos para la elaboración de la orden de venta tales como nombre completo, número de DUI y teléfono y se agrega el o los productos/servicios que desea comprar. Se entrega orden de venta al usuario y se le indica que pase a cancelar. Luego se realiza la actividad 11.	
11	Usuario	Presentar orden de venta/ comprobante de pago El usuario presenta la orden de venta o comprobante de pago, para realizar el pago de su solicitud. Luego realiza la actividad 12.	-
12	Encargado de Colecturía/Banco	Procesar pago Recibe el dinero del cliente y procesa la solicitud. Luego entrega la factura/crédito fiscal para que verifique que lo que está plasmado en la factura/crédito fiscal sea lo mismo que tiene la orden de venta o comprobante de pago. Si el pago es de un producto catastral, es decir, ubicaciones catastrales, mapas catastrales o listados de parcelarios; se realiza la actividad 18. Caso contrario, se realiza la actividad 13.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
13	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	¿Es un producto nuevo? Si el producto que solicita el usuario es nuevo, se realiza la actividad 14. Caso contrario, se realiza la actividad 15.	-
14	Gerencias	Elaborar producto solicitado Se preparar el producto solicitado. Luego se realiza la actividad 22.	-
15	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	¿Es un producto cartográfico impreso? Si el producto que solicita el usuario es impreso, se envía la orden de venta al Técnico de Archivo Cartográfico/Catastral para que prepare el/los producto(s), realizando la actividad 16. Caso contrario, se realiza la actividad 17.	-
16	Técnico de Archivo Cartográfico/ Catastral	Buscar y brindar el producto Prepara el/los producto(s) y una vez estén listos, son ingresados al SIPCARGEO con su debido número correlativo. En este momento, el/los producto(s) queda(n) aplicados en el kardex, disminuyendo así su existencia. Luego envía la orden y producto(s) al Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización, para que la venta sea finalizada, realizando la actividad 22.	-
17	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Preparar archivo digital o producto <u>Si es un producto geodésico:</u> Para el caso de banco de marca de 1°, 2° o 3° orden, se busca el esquema y la descripción	-

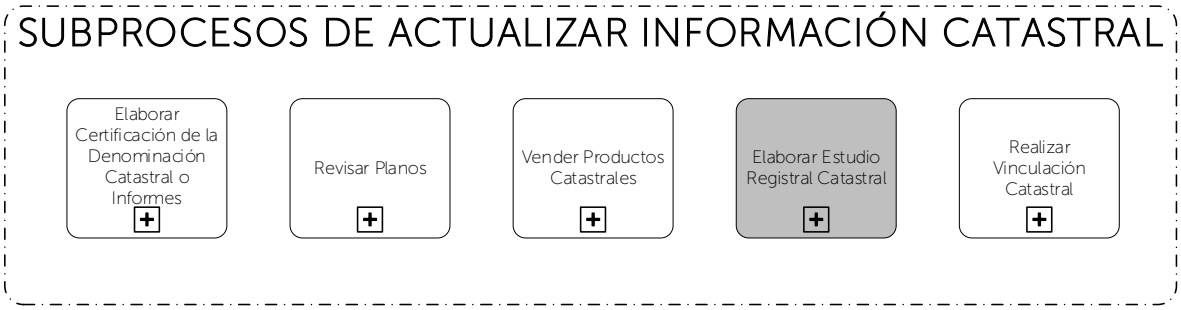
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		técnica con la ayuda del usuario o con la información que se proporcione. Si el usuario desea comprar puntos de triangulación o vértices geodésicos a nivel nacional, se le muestra el mapa al usuario y luego se busca la descripción técnica con el nombre del vértice. Cuando el usuario ha decido que banco de marca o punto de triangulación/vértice geodésico comprar, se prepara la descripción técnica, se imprime y realiza la actividad 22. <u>Si es un producto fotogramétrico:</u> • Ortofotos Se verifica con el usuario la zona específica de interés y se solicita a la Gerencia de Fotogrametría el polígono y los códigos de las ortofotos de interés, para preparar los archivos convertidos a dwg y cortados, según sea el caso, incluyendo la cabeza de archivo (coordenadas de una de las cuatro esquinas del polígono). Luego se realiza la actividad 22. • Restitución altimétrica formato impreso Se define el lugar específico de donde necesita las curvas de nivel y se imprime cada hoja o cuarto de hoja (a la escala correspondiente). Si es el caso, se colocan las coordenadas, número de hoja, escala de la hoja y el intervalo de curva. Luego se realiza la actividad 22. • Altimetría formato digital Se define el lugar específico de donde necesita las curvas de nivel y se genera un polígono regular	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		alrededor de la hoja (este polígono se convierte a dwg y se coloca el nombre de la hoja) y se envía a la Gerencia de Fotogrametría, solicitando convertir a formato Tiff, las hojas requeridas por el usuario. La Gerencia de Fotogrametría envía al Técnico, los archivos convertidos del polígono solicitado, en imagen Tiff y la cabeza de archivo, para luego quemar la información en un disco compacto y realizar la actividad 22. • Fotografías áreas en formato digital Se verifica la zona de interés, de la cual requiere la fotografía aérea y se procede a grabar las fotografías en un disco compacto. Luego se realiza la actividad 22. <u>Si es un producto catastral (esquemas: topográfico catastro, ortofoto catastro y altimetría catastro):</u> Se define la zona en la cual se encuentra la parcela de interés y se vincula el cuadrante topográfico si para el caso de la ortofoto o altimetría. Posteriormente se le agrega el marco, en el cual se coloca el nombre del técnico y fecha de elaboración del producto y se completa el membrete con la información correspondiente. Luego se convierte a pdf y se imprime a la escala que permita ver los detalles con exactitud, para finalmente realizar la actividad 22.	
18	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Generar transacción catastral Se revisan los requisitos de acuerdo al servicio solicitado e ingresar la información al Sistema	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Administrativo de Control de Transacciones para crear la transacción asociada a una solicitud de servicios.	
19	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	¿Es copia de resolución o de plano? Si la solicitud del usuario es una copia de resolución o de plano, se proporciona el expediente para realizar la actividad 20. Caso contrario, se realiza la actividad 21.	-
20	Técnico de Archivo Cartográfico/ Catastral	Preparar copia El técnico prepara las copias según solicitud. Luego realiza la actividad 22.	-
21	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Preparar producto catastral Para la búsqueda de la parcela, el técnico ingresa a la aplicación "Consulta Catastro" e inicia la búsqueda tomando en consideración toda la información proporcionada por el usuario: clave catastral, coordenadas geográficas, matrícula o antecedente, nombre del propietario, dirección, colindancias, entre otros; hasta concluir con el dato de mapa parcela de la ubicación requerida. En caso de que el usuario proporcione coordenadas geográficas, el técnico debe transformarlas en la aplicación "calculadora geográfica" o "Clave catastral" a Coordenadas Geodésicas. Luego se inicia el proceso de búsqueda de la parcela y completa los siguientes datos de la factura, comprobante de pago o pagadito: número de documento y valor. El sistema realiza la	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		validación de los datos y los vincula a la transacción a realizar. Posteriormente el técnico verifica que se trata de la ubicación requerida, que se visualice toda la información de manera legible y los datos de todos los colindantes. En caso de no mostrar todos los colindantes debido a que la parcela colinde con otro sector, el técnico debe buscar la información en el sector colindante a fin de agregarlo en la ubicación catastral. Luego se realiza la actividad 22.	
22	Técnico Catastral de Ventanilla Externa/ Comercialización	Entregar producto al usuario Se entrega al usuario el producto impreso, en disco compacto o por correo electrónico; según la solicitud. Luego en el SIPCARGEO se da por finalizada la venta. Para el caso de ubicaciones catastrales, mapas catastrales, listado de parcelarios, copia de planos, copia de resoluciones se elige la opción "Terminado" en el SACT, dando por finalizada la transacción. Si la solicitud es en línea, se elige la opción "Terminado", en el apartado de 'producto catastral' del SISUBICAT y se envía automáticamente el sistema genera un correo electrónico, para el usuario, con el link de descarga del producto solicitado. Con esta actividad se finaliza el subproceso de Vender Productos Catastrales.	-

6.5.7 Subproceso de Elaborar Estudio Registral Catastral



Consiste en realizar la investigación minuciosa de la situación física, catastral y registral de un inmueble, con el objetivo de dilucidar problemas de tenencia, posesión, usurpación, absorción u otro caso especial relacionado con el Registro y Catastro.

6.5.7.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: Elaborar Estudio Registral Catastral

- Usuario: Gobierno Central: Ministerios, Instituciones Públicas y Privadas, personas naturales, clientes internos del CNR (Dirección Ejecutiva, Subdirección Ejecutiva, Unidad de Inspectoría, Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca, Dirección del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, entre otros) presentan una solicitud de Estudio Registral Catastral, con el fin de dilucidar problemas de tenencia, posesión, usurpación, absorción u otro caso especial relacionado con el Registro y Catastro.

- Ventanilla: es el personal que recibe la solicitud, elabora la cotización, recibe la factura de pago más la información que anexa el interesado, ingresa solicitud, remite al Departamento de ERC Unidad de ERC vía Sistema de Correspondencia lo entregado por el solicitante, notifica al interesado la finalización del estudio y el pago adicional, recibe la factura del pago adicional y entrega el Estudio Registral Catastral al usuario. Si el Estudio es para entidad interna, se recibe y remite vía Sistema de Correspondencia

- Coordinador: es el encargado de brindar asesoría al usuario sobre la petición de Estudio y realizar control de calidad del estudio técnico registral catastral solicitado por el usuario.

- Encargado de Colecturía: se encarga de procesar el pago del servicio que solicita el usuario.

- Analista Catastral: es el encargado de elaborar el Estudio Registral Catastral y realizar la inspección de campo, si es requerida.

6.5.7.2 Modelado del subproceso de Elaborar Estudio Registral Catastral

6.5.7.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario	Solicitar asesoría El usuario se presenta a la Unidad de Estudios Registrales Catastrales del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional (IGCN), donde solicita la asesoría para solventar situaciones de tenencia, deslindes, usurpaciones u otro caso especial relacionado con el Registro y Catastro.	-
2	Coordinador	Llenar registro de solicitud de asesoría Se solicita al usuario lo siguiente: a. Fecha de la solicitud b. Datos del solicitante Nombre o razón social, DUI, NIT, teléfono, correo electrónico c. Datos relativos al inmueble(s) y propietario(s) Nombre propietario y dirección del inmueble d. Datos catastrales y/o registrales del inmueble Naturaleza (urbana o rural), ubicación catastral (mapa o sector, N° de parcela) y dato registral (inscripción y departamento) e. Datos del requerimiento solicitado f. Detalle de la información que se anexa g. Firma del solicitante y de quien atendió	-
3	Coordinador	Analizar y verificar información registral y catastral Se deberá buscar la ubicación catastral y con los datos catastrales que se reflejan, se indaga más información catastral a fin de detectar coincidencias o definir qué se necesita para resolver y determinar si procede el Estudio Registral Catastral.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
4	Coordinador	¿Necesita Estudio Registral Catastral? Si con el planteamiento del problema se determina que lo que el usuario requiere, es la elaboración de un Estudio, se realiza la actividad 5. Si con el planteamiento del problema se determina que no requiere la elaboración de un Estudio, se le buscan alternativas de solución, técnicas registrales y catastrales; se le asesora el procedimiento registral o catastral a seguir; o bien, se le logra ubicar el inmueble y se le recomienda que compre la ubicación catastral correspondiente, Luego se da como finalizada la asesoría.	-
5	Coordinador	Brindar formulario de solicitud de servicio El coordinador le plantea los requisitos del Estudio al usuario, le informa los datos que debe llevar la solicitud de Estudio, que la elaboración del Estudio se realiza por orden de ingreso y se le explica el costo base y el complemento. Luego entrega el formulario.	-
6	Usuario	Completar formulario de solicitud de Estudio Registral Catastral Se debe plasmar el planteamiento del problema, el nombre del propietario, inscripciones, ubicación del inmueble, teléfono del contacto, datos de DUI y NIT del propietario. El usuario puede solicitar el Estudio Registral Catastral como consecuencia de un servicio de asesoría previo, o bien, solicitarlo directamente. Estas solicitudes directas pueden ser por órdenes de juzgados o peticiones del Ministerio Público, oficinas de	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		mantenimiento catastral, Inspectoría, RPRH, CAPRES, Gobierno Central, municipal entre otros.	
7	Usuario	Solicitar Estudio Registral Catastral y presentar anexos El usuario presenta el formulario de solicitud completo y puede presentar anexos tales como: planos, resolución catastral, registros, certificaciones extractadas, certificaciones literales o cualquier otro documento que permita identificar el inmueble.	-
8	Ventanilla	Elaborar cotización del servicio Redacta un documento donde se establece el servicio que será brindado, el costo base del servicio ($452.00 IVA incluido) y el compromiso de cancelar el complemento a la entrega del servicio, el cual consiste en $16.95 (IVA incluido) por cada antecedente que se tenga que analizar.	-
9	Encargado de colecturía	Procesar el pago El encargado de colecturía recibe el pago en efectivo o en cheque certificado a nombre de Tesorería del Centro Nacional de Registros y luego emite factura por el costo base del servicio. Posteriormente firma y sella la factura, y entrega duplicado al usuario.	-
10	Ventanilla	Ingresar solicitud Se recibe el formulario de Estudio Registral Catastral ya sea por escrito o por medio del Sistema de Correspondencia y se ingresa en el cuadro de control interno.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
11	Coordinador	Codificar y distribuir En el cuadro de control se ingresa un código y la fecha de ingreso de la solicitud a la Unidad. Luego en el cuadro de control interno, verifica la asignación en turno y asigna el analista catastral. Luego entrega formulario al asesor designado.	-
12	Analista Catastral	Identificar información registral y catastral El analista completa el cuadro de control interno con los datos relacionados a las fechas de entrega al técnico e inicio del estudio. Se realiza la determinación de Mapa Parcela, es decir, se procede a buscar en las hojas catastrales, la ubicación del inmueble a fin de determinar que mapa y parcela le corresponde a dicho inmueble. Si no es posible ubicarlo en el mapa, se busca en la base catastral por propietario, por dirección o por relación de colindantes. Se realiza búsqueda en bases antiguas y actuales. Luego se debe de consultar las bases de datos registrales existentes, respecto al inmueble relacionado en el requerimiento como el de sus colindantes. En algunos casos será necesario establecer la situación registral de los inmuebles colindantes, para esclarecer los requerimientos del solicitante. También, se debe de verificar en archivo digital las fotos aéreas de satélites, tanto actuales o antiguas del inmueble a investigar, para corroborar los cambios en los perímetros históricos hasta la actualidad, apoyados en la Gerencia de Fotogrametría.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Posteriormente, si es necesario se solicita la ampliación e impresión de una fotografía que se encuentre escaneada. Además, se puede consultar los otros documentos catastrales, tales como: parcelarios, fichas o cuadrantes catastrales.	
13	Analista Catastral	Realizar pre estudio Se realiza una investigación preliminar en los sistemas registrales existentes, para determinar que el inmueble no tiene dato registral o para verificar durante la inspección de campo, los datos encontrados en la información de gabinete. Es necesaria la consulta previa a todos los sistemas registrales existentes, a fin de agotar las posibilidades de encontrar documento inscrito para el inmueble. Las consultas a índices del RPRH se realizan cuando no se encuentra dato registral en la base catastral, y el usuario proporciona un documento de compraventa no inscrito. Con esto se investiga al vendedor y sus antecesores. Se busca recopilar la información de la posible parcela o inmueble y de los datos obtenidos como colindantes, dato registral, ubicación, entre otros. Cuando se verifican los datos recopilados se analizan a modo de conformar el tracto sucesivo del inmueble de interés, con los cambios cronológicos, tanto grafico como alfanumérico; desde una situación histórica hasta la actual. Luego, se reconstruye la historia registral y catastral del inmueble o parcela.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Posteriormente se analiza la correspondencia o discrepancia de la información registral y catastral recada en el pre estudio. En algunos casos, para aclarar la situación, se puede acudir al Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA), Ministerio de Obras Públicas (MOP), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), municipalidades, entre otras instituciones.	
14	Analista Catastral	¿Necesita inspección? Si la información proporcionada por el usuario coincide con la información catastral y registral, se realiza la actividad 16; caso contrario, se programa la visita, se solicita vehículo y se realiza la actividad siguiente.	-
15	Analista catastral	Realizar inspección de campo Al no encontrar documentos que amparen la parcela en estudio o una porción de la parcela de origen, se hace una inspección de campo. En esta inspección del inmueble en estudio se verifica lo siguiente: • Ubicación • Coordenadas • Colindantes • Construcciones • Mediciones • Posesión • Usurpaciones • Porciones inmersas dentro del inmueble • Indeterminación físicas del inmueble • Linderos de propiedad o de cultivo • Entre otras	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Además, se comprueban distancias, determinan traslapes y se hablan con colindantes y propietarios, de ser necesario, más no se hacen mediciones topográficas. Esta inspección varía de acuerdo al caso en estudio. El analista completa el cuadro de control interno con la fecha en la que se realizó la inspección de campo. Esta actividad se realiza en un día.	
16	Analista catastral	Realizar estudio final Se recopila la información obtenida en la investigación en oficina, así como la investigación de campo, si fue requerida, de la posible parcela y los datos que la contengan (si se encontró dato registral para la parcela origen) y luego se comparan con los datos del mapa catastral, sean estos colindantes, caminos u otro detalle relevante. Se ordena la información de forma cronológica, desde la más antigua hasta la más reciente, para analizarla y estructurar el informe por inmueble o parcela y por evolución histórica, incluyendo los datos importantes encontrados en el análisis, con una redacción clara, exacta y entendible. El analista completa el cuadro de control interno con la fecha en la que se entrega el Estudio finalizado para revisión.	-
17	Coordinador	Realizar control de calidad Se recibe el Estudio finalizado por el analista catastral y se revisa el contenido y redacción del Estudio Registral Catastral, bajo los siguientes lineamientos:	-

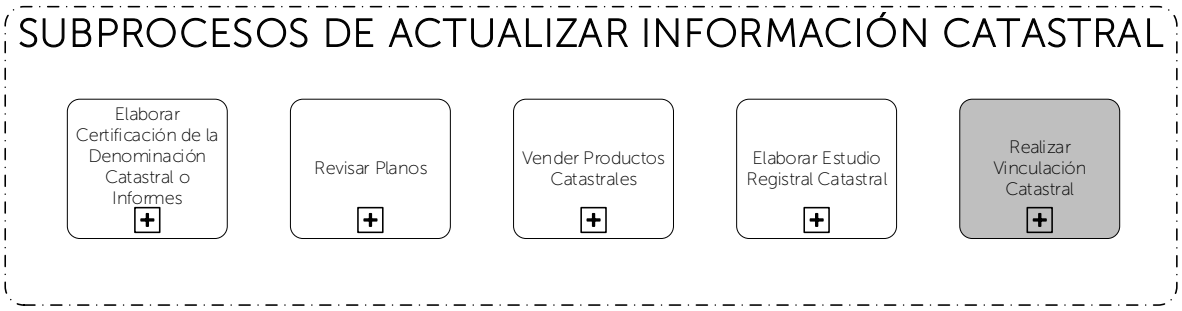
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		a. Introducción Esta se refiere al planteamiento del problema b. Ubicación Se coloca la ubicación exacta: N° de lote, calle, cantón o caserío, municipio y departamento; así como otro dato que ayuda a ubicar el inmueble c. Vinculación Catastral Se especifica si se trata de toda la parcela o de una porción. Se debe detallar a que rumbo de la parcela se encuentra la porción a desmembrar. d. Resultado de la investigación registral Si se encontró documento inscrito, se describe el tracto sucesivo del inmueble de interés a fin de determinar cómo se obtuvo el inmueble y los derechos adquiridos. Si no se encontró documento inscrito únicamente se ponen los datos encontrados en campo, como medidas colindancia o alguna otra referencia. e. Conclusiones Se transcriben algunos de los datos importantes o relevantes que resuman lo investigado, dejando en claro la necesidad de realizar el siguiente acto técnico o registral. f. Recomendaciones Sobre la base de las conclusiones se determina si es necesario medir, partir o realizar titulación del inmueble. g. Anexos Se relacionan aquellos esquemas que para una mayor ilustración de la investigación, sea necesario adjuntar. Además se revisa concordancia entre lo escrito y lo inscrito, redacción, ortografía, orden cronológico de inscripciones, gráficos coherentes con lo relacionado en el Estudio y que contengan la información correcta, necesaria y completa de lo que se está relacionando	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		(membrete, nombres, área, vinculaciones catastrales, propietarios). En caso de que sea una corrección, se debe revisar que el analista catastral efectúe correctamente las modificaciones señaladas.	
18	Coordinador	¿Está todo correcto? Si el Estudio es coherente, lógico y cumple con los lineamientos descritos en la actividad anterior, el coordinador completa el cuadro de control interno con la fecha en la que el informe está conforme y realiza la actividad 19. En caso de correcciones o ampliaciones, se regresa al analista catastral y realiza la actividad 16.	-
19	Coordinador	Firmar estudio final El Estudio se coloca en formato institucional, se sellan todas las hojas y el coordinador firma el Estudio.	-
20	Ventanilla	Notificar al usuario Se contacta al usuario vía telefónica, al número de teléfono que proporcionó en el formulario. Se le notifica que ya se elaboró el Estudio Registral Catastral y que debe presentarse a la Unidad para retirarlo, previo pago del pago complementario que se le ha notificado.	-
21	Usuario	Presentarse a la Unidad de Estudios Registrales y Catastrales El usuario se presenta con documento de identificación a la Unidad de Estudios Registrales Catastrales, para retirar el Estudio solicitado.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
22	Ventanilla	¿Requiere pago adicional? Si se realiza análisis de uno o más antecedentes, se realiza la actividad 23. Caso contrario, se realiza la actividad 25.	-
23	Ventanilla	Elaborar complemento de pago Se elabora notificación del complemento de pago, de acuerdo a: $16.95 (IVA incluido) por cada antecedente analizado.	-
24	Encargado de colecturía	Procesar el pago El encargado de colecturía recibe el pago en efectivo, tarjeta de crédito, bitcoin o en cheque certificado a nombre de Tesorería del Centro Nacional de Registros y luego emite factura por el complemento a la entrega del servicio. Posteriormente firma y sella la factura, y entrega duplicado al usuario.	-
25	Ventanilla	Entregar Estudio Registral Catastral Se entrega el Estudio Registral Catastral al usuario y se le pide que firme de recibido. Si el Estudio ha sido realizado para un ente interno, se remite vía Sistema de Correspondencia. Si es por medio de Convenios se pasa directamente a la Unidad de Convenios del IGCN. Luego se escanea el Estudio y se remite al Jefe de OMC.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
26	Usuario	Firmar autógrafamente de recibido El usuario recibe del Estudio Registral Catastral solicitado y firma de recibido. Con esta actividad finaliza el subproceso de Elaborar Estudio Registral Catastral.	-

6.5.8 Subproceso de Realizar Vinculación Catastral



Consiste en actualizar los mapas catastrales, de acuerdo a las inscripciones realizadas, relacionando la parcela catastral con la matrícula correspondiente, con el objetivo de actualizar la base de datos catastral alfanumérica.

6.5.8.1 Participantes y rol que desempeña en el subproceso

Nombre del subproceso: Realizar Vinculación Catastral

- RPRH: Solicita la informe catastral y generación de pre matrículas para poder resolver solicitud de trámite de usuario.
- Técnico Catastral de Ventanilla Interna: es el encargado de ingresar, distribuir y cerrar las transacciones que se generan en el SACT.

- Técnico Catastral de Sectorización: es el encargado de realizar la confrontación del respaldo gráfico (plano) y documentos anexos contra la escritura de la parcela.

- Analista Catastral de Mapeo: se encarga de realizar la actualización gráfica.

- Analista Catastral de Digitación: se encarga de actualizar la base de datos alfanumérica y/o generar la pre matrícula con la cual se vincula la ficha catastral.

6.5.8.2 Modelado del subproceso de Realizar Vinculación Catastral

6.5.8.3 Descripción del subproceso

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	RPRH	Solicitar vinculación catastral Envía formulario con los documentos de respaldo que el usuario presenta al RPRH para dar solución al trámite requerido. Los actos contratos para los cuales se deberán presentar el respaldo gráfico (plano) serán: • Remedición • Particiones judiciales y extrajudiciales • Declaración Jurada contra plano • Reunión de Inmuebles • Hipotecas de Porción • Segregaciones Simples • Condominios • Desgravaciones parciales • Titulo Municipales y Supletorios • Desmembración en Cabeza de su Dueño • Y cualquier otro que sea dispuesto en nuevas leyes.	-
2	Técnico Catastral de Ventanilla Interna	Ingresar transacción y distribuir Recibe y revisa documentos entregados diariamente por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca (RPRH), verificando la recepción de los mismos en el Sistema Administrativo de Control de Transacciones (SACT). Luego revisa que el formulario de "Confrontación Técnico Registral", se encuentre anexado y con la información completa. En el caso que dicha información no se encuentre completa, el documento será devuelto al RPRH con la observación correspondiente.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Seguidamente, se elabora una lista de transacciones asignadas, donde se detalla el número de la transacción origen y nombre del técnico a quien se la asignó el sistema.	
3	Técnico Catastral de Sectorización	Confrontar plano digital con escritura Se realiza confrontación del archivo administrativo o plano contra escritura. La revisión se basa en áreas de lotes, cantidad de lotes a crear en los casos de fraccionamiento y en la descripción técnica de los perímetros, los cuales tienen que coincidir con la información técnica del plano revisado	-
4	Técnico Catastral de Sectorización	¿Procede la vinculación? Si no se tiene los documentos anexos completos, los documentos contienen errores, no se logra ubicar la revisión de plano u otra circunstancia que amerite información adicional, se requerirá a través del RPRH, que el interesado adjunte la información y se realiza la actividad 12. Caso contrario, es decir, que si existen los elementos necesarios que permitan realizar la vinculación, se realiza la actividad 5.	-
5	Técnico Catastral de Sectorización	¿Requiere actualización gráfica? Si se necesita actualizar los mapas catastrales, se realiza la actividad 6. Caso contrario, se realiza la actividad 7.	-
6	Analista Catastral de Mapeo	Realizar actualización gráfica Recibe documentos de cualquier tipo que modifiquen linderos (excepto remedición en los casos en que ya haya sido actualizado), para	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		identificar parcelas que serán afectadas por dicho mantenimiento. Se ingresa al SACT y se selecciona la actividad a ejecutar (remedición, remedición de oficio, entre otros), para luego efectuar el mantenimiento a partir del ADM, asignando nuevos números de parcela si es necesario. Posteriormente se realiza el proceso de limpieza al archivo de trabajo efectuado y se actualiza con herramientas del software correspondiente. Luego se elabora un documento con la información técnica de las parcelas generadas y se remite el mapa catastral actualizado, al técnico catastral de digitación, para realizar la actividad 11.	
7	Técnico Catastral de Digitación	Actualizar base de datos alfanumérica y/o generar pre matrícula Recibe documentos con formulario e informe técnico registral debidamente completados en los campos correspondientes y verifica los datos colocados por Técnico Catastral de Sectorización, en donde se ha confrontado los datos de la Escritura contra la información técnica proporcionada en el plano revisado. Luego ingresa al Sistema de Información Registro y Catastro (SIRYC) para verificar si el asiento de presentación está relacionado a la matrícula del antecedente. Cuando las matrículas están relacionadas, se generan las pre matrículas de acuerdo a lo procedente.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		En los casos que se haya generado las pre matrículas y la información gráfica (mapa catastral), se encuentre en mapas catastrales bajo responsabilidad de otra OMC, el Técnico Catastral de Digitación remitirá vía correo electrónico, al Jefe de la OMC correspondiente, la información de las matrículas y datos generales del propietario, que requiere actualización de mapa y/o base de datos, para que éste lo complemente con un Mantenimiento Catastral y la información sea coincidente con lo inscrito, vinculando la nueva matricula generada. Posteriormente, ingresa al SACT para digitar las nuevas fichas catastrales en base de datos de Catastro y realiza la actualización y vinculación de la misma, según las certificaciones catastrales y los informes solicitados por el procedimiento de verificación e investigación de linderos. • Si se genera una nueva parcela, deberá generar nueva ficha catastral en el sistema, actualizando base de datos de Catastro, con los datos especificados en las fichas. • Si hubo afectación de los colindantes deberá de hacer los mantenimientos catastrales necesarios, siempre y cuando en la ficha de campo exista firma de los colindantes en donde se hará la modificación de linderos.	
8	Técnico Catastral de Ventanilla Interna	Finalizar transacción Cierra la transacción en el SACT. Los documentos generados en la vinculación y los confrontados, se remiten al RPRH. Con esta actividad se finaliza el subproceso de Realizar Vinculación Catastral.	-

7.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Mónica María Escobar Gerente de Geodesia Enlace del Subproceso José Enrique Canales Gerente de Información Territorial Enlace del Subproceso William Roberto Bernal Hernández Coordinador Unidad de Límites Municipales Enlace del Subproceso Cristina Aracely Chávez Gómez Gerente de Mantenimiento Catastral Enlace del Subproceso Rosibel Irene Trujillo de Vega Jefe Unidad de Atención al Cliente y Comercialización Enlace del Subproceso Ana Carolina Torres de González Coordinadora Unidad de Estudios Registrales Catastrales Enlace del Subproceso	Abril 2022	

	Homero Armando Sánchez Control de la Gestión Enlace del Subproceso Mónica Alejandra Escobar Osorio Analista de Innovación y Proyectos Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Ana Silvia Castillo de Mena Gerente de Proyectos Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos		
Revisó:	César Alberto Arriola Flores Director de Innovación y Proyectos Estratégicos Comisionado del Proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad	Abril 2022	
Aprobó:	Joaquín Martín López Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional Comisionado del proceso	Abril 2022	

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD Manual del Proceso de Vinculación Registro - Catastro

Código:	PM11	**Versión:** 1
Elaboró:	Equipo Documentador: Carlos Guardado César Arriola Luis Alexander Rauda Aguilar German Emilio Palma Lozano	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE PLANIFICACION República de El Salvador

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 5
6.0 Anexos 6

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS DIRECTOR EJECUTIVO EL SALVADOR, C.A.

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de Trasladar Información Registral al SIRyC y finaliza con la actividad Vincular Información Registral y Catastral.

3.0 Documentos aplicables

- Instructivo de Traslados masivos SIRyC
- Instructivo de Vinculación Jurídica Catastral
- Manual de Traslados

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
VRC 1		**TRASLADAR INFORMACIÓN REGISTRAL AL SIRYC** • Está definido como la transferencia de toda la información del Registro inmobiliario, contenido en folio personal (Registro de la Propiedad guardado por nombre del propietario), en folio real (registro en papel guardado por parcela) y registro mecanizado del sistema Regisal I y II al Sistema de Información Registro y Catastro.
VRC 1.1	Digitador de Traslados	ANALIZAR Y DIGITAR INFORMACIÓN REGISTRAL • Estudio jurídico de la información contenida en folio personal (Registro de la Propiedad guardado por nombre del propietario), en folio real (registro en papel guardado por parcela), a fin de establecer que la información a trasladar al SIRyC este saneada o no adolece de errores registrales.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
VRC 1.2	Registrador de Traslados	CONFIRMAR INFORMACIÓN REGISTRAL • Acción de validar el Estudio Jurídico, confirmando la matrícula creada para cada inmueble trasladado.
VRC 2		**VERIFICAR DERECHOS Y DELIMITAR INMUEBLES** • Preparación de la cartografía digital de línea de base para mediciones catastrales. • Levantamiento de la información jurídica y catastral que incluye: campaña de difusión e información a propietarios, análisis de la información catastral y de registro existente, mediciones de campo, análisis y síntesis de la información
VRC 2.1	Gerente de Fotogrametría	REALIZAR VUELO FOTOGRAMÉTRICO • Obtención de imágenes aéreas mediante la realización de vuelo fotogramétrico digital GSD 10 y 22 cm de resolución.
VRC 2.2	Contratista	ELABORAR CARTOGRAFÍA BÁSICA • Proceso fotogramétrico y matemático por medio del cual se obtienen Restituciones y Ortofotografías.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
VRC 2.3	Contratista	LEVANTAR INFORMACIÓN DE CAMPO • Recopilación de información jurídica y catastral en campo mediante entrevistas con propietarios y poseedores, revisión de documentos y delimitación de linderos de parcelas.
VRC 2.4		ANALIZAR INFORMACIÓN JURÍDICA • Analizar información jurídica proveniente de campo con bases de datos registrales, a efecto de establecer relación de la representación gráfica de la parcela con su información registral.
VRC 2.5	Contratista	DIGITALIZAR MAPAS • Proceso por el que partiendo de las ortofotos, restituciones, esquemas de reconstrucción y topográficos, se dibujan los mapas catastrales en una plataforma digital. Éstos son elaborados en unidades básicas de trabajo denominados sectores.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

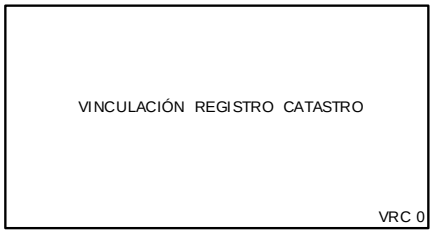
SIRyC: Sistema de Información Registro y Catastro.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

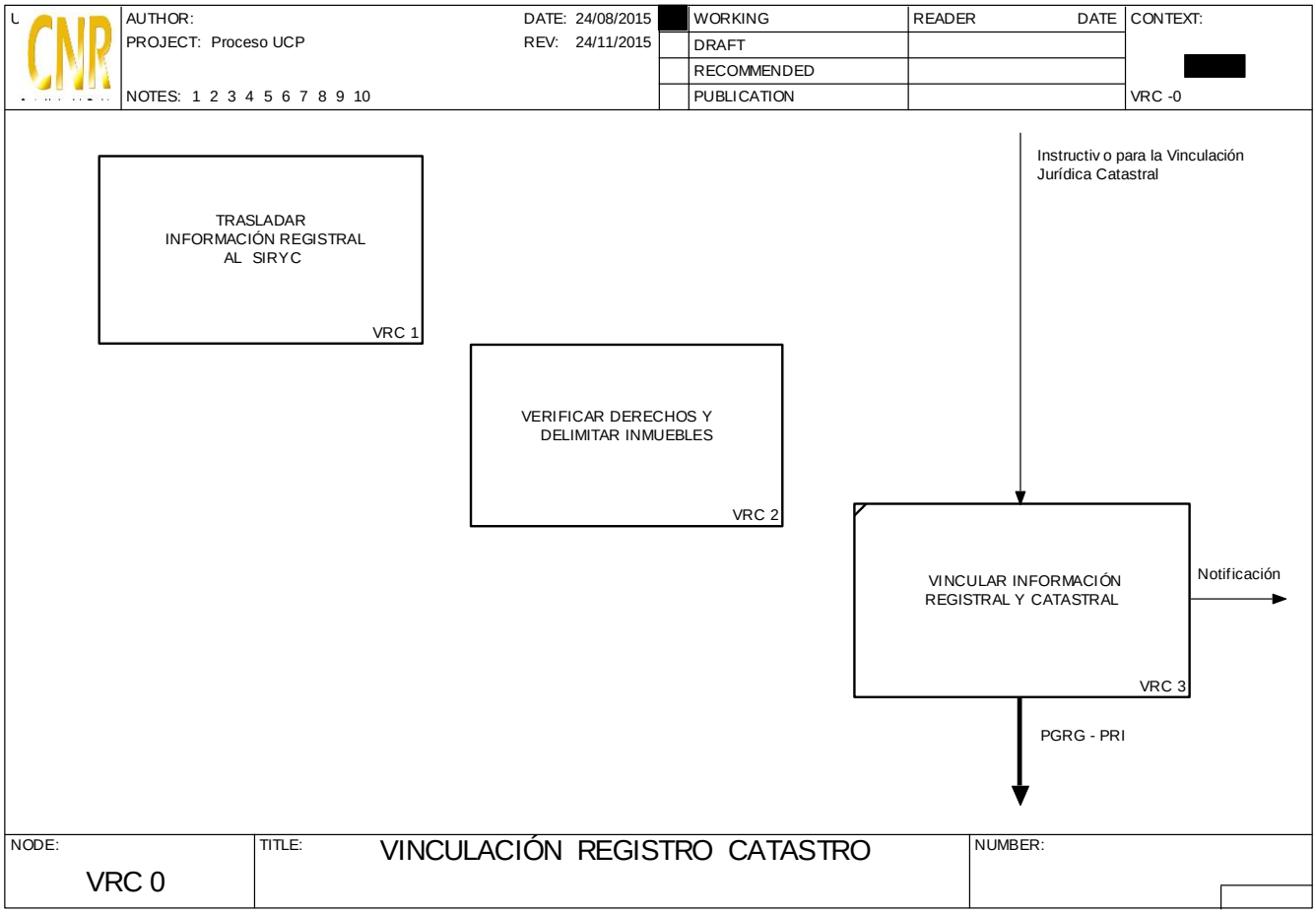
Diagrama de Flujo del Proceso de Vinculación Registro – Catastro

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 24/08/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Proceso UCP	REV: 22/09/2015		DRAFT		TOP
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		

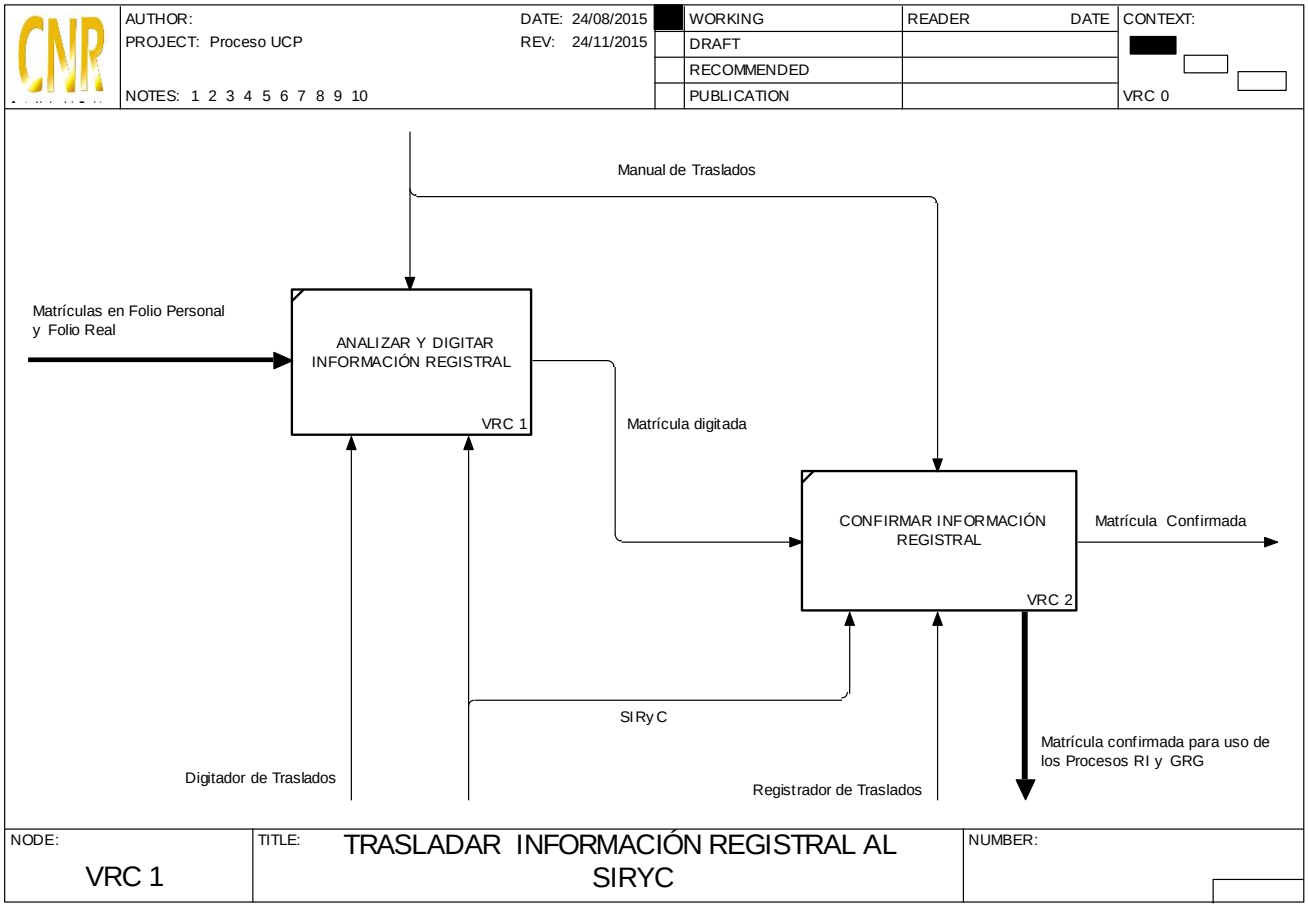


NODE:	TITLE:	NUMBER:
VRC -0	VINCULACIÓN REGISTRO CATASTRO	

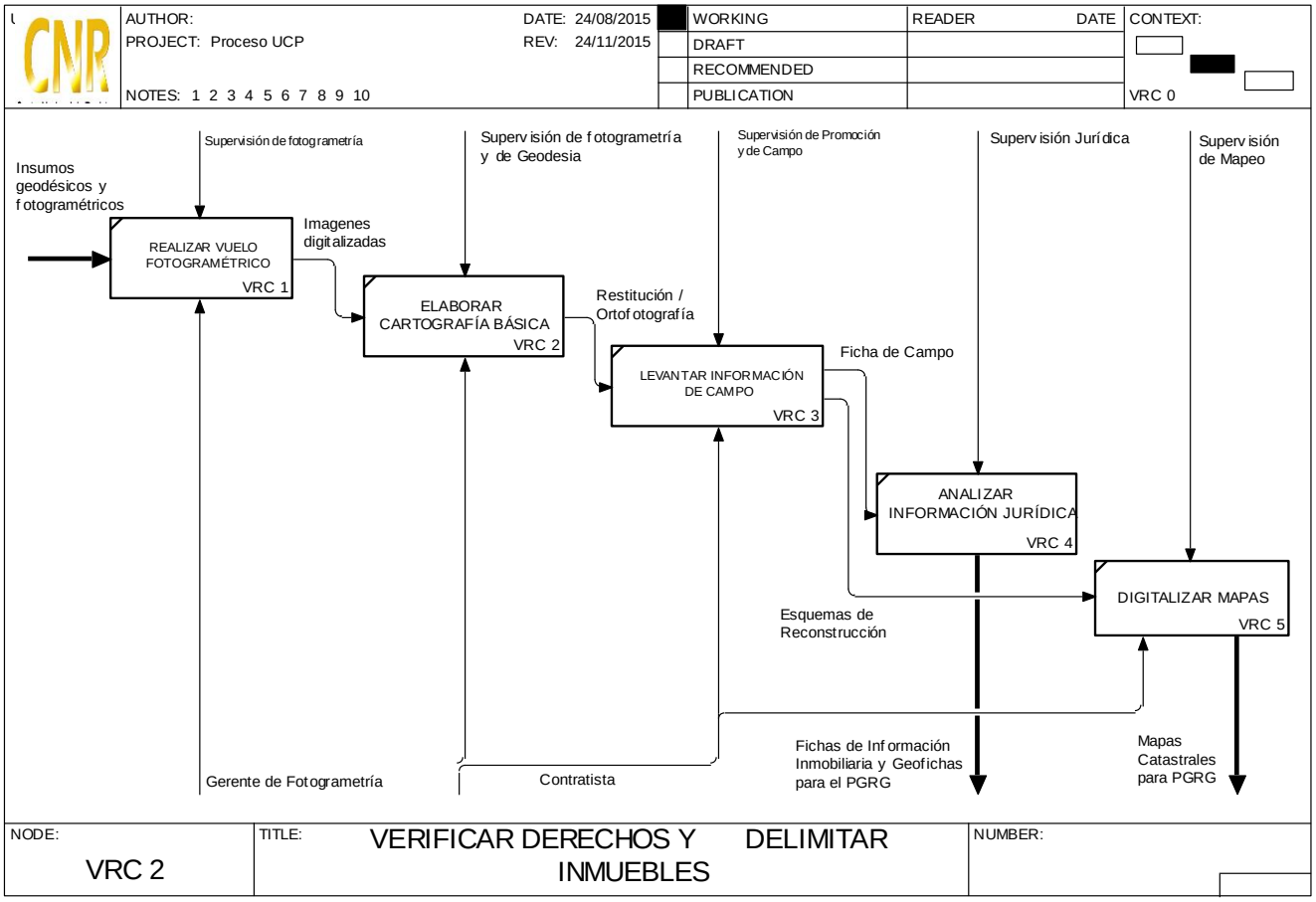
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión 4.0 del documento
Código en el SGEC: PM12

Clasificación del activo de información:
Pública

San Salvador, Junio de 2022

Contenido

1.0 Propósito 4
2.0 Alcance 4
3.0 Marco Normativo Aplicable 4
4.0 Definiciones 5
5.0 Notación (Simbología) 6
6.0 Modelado del Proceso 8
6.1. Subproceso Dotar Talento Humano 8
6.1.1. Participantes y rol que desempeña en el modelado 9
6.1.2. Modelado del subproceso Dotar Talento Humano 9
6.2. Subproceso Administrar al Talento Humano 24
6.2.1. Participantes y rol que desempeña en el modelado 24
6.2.2. Modelado del subproceso Administrar al Talento Humano 26
6.2.3. Descripción del Proceso. 28
6.2.4. Emitir de Constancias Laborales 41
6.2.5. Administrar expedientes de personal 41
6.2.6. Elaborar de Planillas 42
6.2.7. Administrar marcaciones, licencias y permisos de personal 44
6.2.8. Desvinculación Laboral 45
6.3. Subproceso Retener al Talento Humano 48
6.3.1. Procedimiento para Administrar y actualizar datos en el Sistema de RRHH 49
6.3.2. Procedimiento para Administrar Traslados o Promociones de personal 50
6.3.3. Procedimiento para Administrar Puestos Funcionales 51
6.3.4. Procedimiento para Administrar Información Oficiosa en el Portal de Transparencia 52
6.3.5. Procedimiento para Elaborar la Formulación Presupuestaria de Remuneraciones 53
6.3.6. Procedimiento para Evaluar Clima Organizacional 54
6.3.7. Procedimiento para Gestionar la Evaluación del Desempeño Individual del personal del CNR 55

6.4. Subproceso Beneficiar al Talento Humano 57
6.4.1. Procedimiento para Administrar Servicios de Seguro Médico Hospitalario .. 58
6.4.2. Procedimiento para Proporcionar Anteojos 63
6.4.3. Procedimiento para Brindar Servicios de Educación Inicial y Parvularia 64
6.4.4. Procedimiento de Brindar servicios de Consulta Médica, Fisioterapia, Enfermería, Odontológica y Pediátrica 66
6.4.5. Procedimiento para Gestionar Accesos a Centros Recreativos 71
6.4.6. Procedimiento para Dotar Uniformes de Personal 72
6.4.7. Procedimiento para Gestionar Actividades de Fortalecimiento de la Salud y la Economía 75
6.4.8. Procedimiento para Gestionar Actividades de Integración y Bienestar 77
6.4.9. Procedimiento para Supervisar Cafeterías 79
6.5. Subproceso Formar al Talento Humano 80
6.5.1. Participantes y rol que desempeña en el modelado 80
6.5.2. Modelado del subproceso Formar al Talento Humano 82
6.5.3. Descripción del Proceso. 84
7.0 Aprobaciones 101

1.0 Propósito

Es la función dedicada a la dotar, vincular, conservar, beneficiar y formar a los empleados y funcionarios, quienes constituyen el principal activo de la Institución, logrando así el fortalecimiento del ambiente laboral hasta finalizar su permanencia en la institución a través de una desvinculación favorable.

2.0 Alcance

El proceso de Gestión del Talento Humano inicia con dotar talento humano a las unidades solicitantes a través de convocatorias internas o externas y finaliza con formar al talento humano.

3.0 Marco Normativo Aplicable

- Administradoras de Fondos de Pensiones – AFP.
- Bases de competencia de: Torneo de Futbol rápido institucional y Basquetbol interinstitucional.
- Código de Trabajo.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Instructivo para el Uso de Uniformes.
- Instructivo Relacionado a la Prestación Económica para la Adquisición de Anteojos.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta.
- Ley Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Manual de Dotación de Personal.
- Manual de Descripción de Puestos Funcionales.
- Normas de Formulación Presupuestaria emitidas por el Ministerio de Hacienda.
- Normas ISO.
- Normativa para el Funcionamiento de Clínicas Empresariales.
- Normativas sobre Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad.
- Norma Técnica de Alimentos (Ministerio de Salud) y Normativa para el Uso de Instalaciones del Área de Cafeterías del CNR.
- Política de Ahorro y Austeridad del CNR.
- Política y Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos del CNR.
- Póliza de Seguros de Personas Colectivo de Vida y Médico Hospitalario Año 2022.
- Procedimiento Administrativo Sancionatorio.
- Reglamento de Servicio Social, Pasantía o Práctica Profesional.
- Reglamento del Centro Ternura.
- Reglamento de la ESFOR.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento de Uso de las Instalaciones del MH.

4.0 Definiciones

Siglas

ATH: Administrar al Talento Humano
BTH: Beneficiar al Talento Humano
CCT: Contrato Colectivo de Trabajo
CD: Consejo Directivo
DDHA: Dirección de Desarrollo Humano y Administración
DE: Dirección Ejecutiva
DNF: Diagnóstico de Necesidades de Formación
DTH: Dotar al Talento Humano
FTH: Formar al Talento Humano
GTH: Gestión del Talento Humano
HI: Hoja de Instrucción
MDP: Manual de Dotación de Personal
MDPF: Manual de Descripción de Puestos Funcionales
NF: Necesidades de Formación
PAFI: Plan Anual de Formación Institucional
PAS: Procedimiento Administrativo Sancionatorio
RELACAP: Reglamento de la Ley de Adquisidores y Contrataciones de la Administración Pública.
RRHH: Recursos Humanos
RTI: Reglamento Interno de Trabajo
SAFI: Sistema Administrativo Financiero Institucional
SISUPA: Sistema de UACI, Presupuesto y Almacén
SP: Sistema de Planillas
UFI: Unidad Financiera Institucional

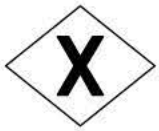
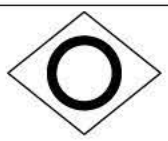
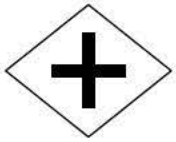
Conceptos

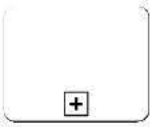
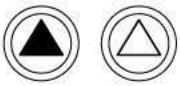
BPMN: Business Process Model and Notation (Modelo y Notación de Procesos de Negocio), es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo.

Modelado de Procesos: Es el mapa o diagrama del proceso que representa las interacciones entre actividades, objetos y recursos de la organización, con la documentación adicional de sus características y la información que fluye entre ellos.

Notación: Sistema de signos que se utiliza en una disciplina determinada (BPMN 2.0) para representar cierto conceptos/actividades.

5.0 Notación (Simbología)

Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACION Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
	FLUJO DE SECUENCIA Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. FLUJO DE MENSAJE Indica un flujo de mensajes entre 2 roles o participantes de un proceso a otro.
	ACTIVIDAD Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.
	COMPUERTA EXCLUSIVA Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	COMPUERTA INCLUSIVA Esta compuerta indica que se puede dividir en varios flujos el proceso. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.
	COMPUERTA PARALELA Esta compuerta indica que se puede dividir en 2 flujos el proceso, donde una vez finalizados ambos flujos se puede continuar con la siguiente actividad. También, se utiliza para unir varios 2 flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.

Notación	Descripción
	EVENTO DE MENSAJE Este evento indica el lanzamiento de mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso. Este evento es indica la recepción de un mensaje de hacia uno de los roles o participantes del proceso.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	SUB PROCESO Representa en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).
	EVENTO DE SEÑAL Este evento indica que se han generado datos, documentos o información relativa al proceso, que pueden ser de utilidad a otras unidades.
	EVENTO DE CONDICIÓN Este evento indica un evento intermedio que se utiliza como evento para modificar el flujo normal o fuera de las actividades para representar una restricción.

6.0 Modelado del Proceso

A continuación se presenta el modelado del primer nivel del Proceso de Gestión de Talento Humano, el cual está compuesto por los siguientes 5 sub procesos:

6.1. Subproceso Dotar Talento Humano

El sub proceso de Dotar Talento Humano-DTH es responsable de reclutar, seleccionar, evaluar y proponer los candidatos a las unidades solicitantes del CNR. Además, también de brindar inducción general al personal de nuevo ingreso.

Los requisitos para proporcionar este servicio son:

- Solicitud de personal requerido para cubrir plaza por parte de la unidad solicitante
- Hoja de Instrucción de Inicio de proceso de contratación de parte de la Dirección Ejecutiva.
- Hoja de Instrucción de aprobación de contratación por parte de Dirección Ejecutiva.

El tiempo ciclo para dotar personal a las áreas es de 40 días hábiles.

6.1.1. Participantes y rol que desempeña en el modelado

- **Unidad Solicitante**
  Es la unidad que solicita que se le proporcionen una o más personas para cubrir la plaza o plazas dentro de la unidad.

- **Gerente de Desarrollo Humano**
  Es el área encargada de remitir para aprobación las propuestas del personal idóneo seleccionado para cubrir plaza. Asimismo, de remitir a los jefes de área internos cuando la plaza o plazas hayan sido aprobadas por la Dirección Ejecutiva, para que se hagan las actividades de registro, inducción y vinculación laboral.

- **Jefe de Retención de Talento Humano**
  Es la unidad encargada investigar plazas en otras unidades con el objetivo proporcionar propuestas para cubrir plaza.

- **Jefe de Dotación de Talento Humano**
  Es la unidad encargada de gestionar y proporcionar a una o más personas para cubrir la plaza o plazas a la unidad que la solicita.

- **Jefe de Administración de Talento Humano**
  Es el área encargada de vincular laboralmente al empleado al CNR. En el proceso recibe la notificación por parte de la GDH de que la plaza fue aprobada por DE para posteriormente realizar la vinculación laboral.

- **Jefe de Prestaciones y Beneficios**
  Es el área encargada de beneficiar al empleado al CNR. En el proceso recibe la notificación por parte de la GDH de que la plaza fue aprobada por DE para posteriormente realizar el registro en el seguro médico hospitalario.

- **Dirección Ejecutiva**
  Es el área encargada de aprobar o desaprobar las propuestas remitidas por la GDH para dotar personal a las unidades solicitantes.

- **Candidato**
  Es la persona que participa en el concurso interno (empleado) o concurso externo (particular), para realice la evaluación técnica y psicológica.

6.1.2. Modelado del subproceso Dotar Talento Humano

6.1.3. Descripción del Proceso.

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Unidad Solicitante	**Solicitar dotación de talento humano** El solicitante debe ser: Director, Gerente o Jefe de unidad, que a través de memorando expresa la necesidad de dotación, justificando las razones.	#4 Instancias responsables del proceso de dotación del personal.
2	Gerente de Desarrollo Humano	**Analizar solicitud para cubrir plaza** El Jefe de Retención del Talento Humano, en conjunto con la Gerente de DHA, prepara la solicitud, analizando el tipo de vacante y su justificación. El Jefe de RTH deberá de verificar que en la base de datos se tenga plazas disponibles para cubrir vacante. Una vez identifique la plaza vacante, elabora memorando de solicitud para que sea aprobado por la Gerente de DHA. En este se expresa la necesidad emitida por la unidad solicitante, adicionando el nombre de la plaza vacante, el monto salarial y a la vez solicita la autorización para iniciar el proceso de dotación por convocatoria interna y en caso de no existir candidatos, realizar convocatoria externa Luego, la Gerente de DHA envía a Dirección ejecutiva a través de memorando la solicitud de aprobación de plaza para su aprobación.	#5.2 Modalidad de dotación/Concurso interno. Normas de Formulación Presupuestaria # 1.1, c) y Art. 115 Disposiciones.
3	Dirección Ejecutiva	**Recibir memorando de solicitud para aprobación de plaza** Recibe solicitud para la aprobación de plaza a través de memorando enviado por la Gerencia de Desarrollo Humano.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
4	Dirección Ejecutiva	**¿Aprueba la solicitud?** Si aprueba la solicitud, realiza el numeral 8. En caso que no apruebe, realiza la siguiente actividad.	-
5	Dirección Ejecutiva	**Emitir HI de Denegación** Emite HI (Hoja de Instrucción) con denegación de la solicitud, notificando a la GDH.	-
6	Gerente de Desarrollo Humano	**Recibir notificación de denegación** Recibe HI con la denegatoria de la solicitud vía sistema de correspondencia por parte de Dirección Ejecutiva y finaliza el proceso de dotación.	-
7	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Recibir notificación de denegación** Recibe HI con la denegatoria de la solicitud por parte de la Gerencia de GDH y finaliza el proceso de dotación.	-
8	Dirección Ejecutiva	**Emitir HI de aprobación** Emite HI de aprobada la solicitud, instruyendo a la GDH para iniciar el proceso de dotación.	-
9	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Realizar dotación por convocatoria interna** Recibe HI de aprobación por medio de sistema de correspondencia por parte de GDH, posteriormente se elabora post master. El postmaster debe contener: Nombre del puesto, requisitos (formación académica, experiencia, competencias técnicas y otras condiciones), oficina departamental donde se encuentra la vacante, correo electrónico de	Clausula # 29, CCT, A) Concurso Interno

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		recepción de curriculum, atestados y fecha límite para presentar documentos. Después de elaborar el postmaster, se publica la convocatoria interna al personal del CNR otorgando un tiempo a los candidatos para que envíen su curriculum vitae en un periodo de 2 a 3 días hábiles. A partir a la publicación comienza el plazo de 40 días hábiles para dar respuesta y cubrir vacante solicitada, publicando convocatoria interna al personal del CNR. Además se notifica por memorando el inicio de la convocatoria vía correo electrónico al Secretario General del STCNR.	
10	Candidato	**Preparar curriculum y atestados** Al contar con la convocatoria, el empleado, prepara su curriculum y atestados en formato digital, según los documentos solicitados para la plaza, los cuales debe enviar en el tiempo estipulado. Envía el currículum y atestados en forma digital a través de correo electrónico según lo solicitado en el postmaster. Nota: Si el si el empleado no envía la documentación en el plazo estipulado, no se tomará en cuenta su participación.	MDP, 5.2 Modalidad de Dotación Concurso Interno
11	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Realizar análisis curricular** Una vez finalizado el plazo determinado para recibir curriculum, se cuenta con 5 días hábiles como máximo para revisar los currículos y atestados recibidos.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Nota: En este paso se aclara que se pueden recibir uno o varios curriculum. El análisis curricular consta de revisar que los currículos presentados por los empleados cumplen con todos los requisitos del perfil solicitado. También se verifica que los atestados sean los que den respaldo a la formación académica y conocimientos técnicos requeridos. En caso que no existan empleados que cumplan con los requisitos o no se recibieran curriculum, se procede a realizar la actividad 18 "Realizar la Dotación por convocatoria externa".	
12	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Convocar para evaluación técnica** Mediante memorando solicita a la unidad solicitante la aplicación de la prueba técnica, y a la vez propone una programación con el día, hora y lugar para que se realice, luego realiza la siguiente actividad. También, convoca a los empleados que cumplen con los requisitos para realizar prueba técnica a través de correo electrónico.	-
13	Candidato	**Recibir notificación para evaluación técnica** Recibe notificación vía correo electrónico que contiene los siguientes datos: lugar, fecha y hora de donde se realizará la evaluación técnica. **Nota:** Se aclara que el empleado durante la prueba podrá utilizar herramientas de apoyo físicas (leyes, manuales, entre otros) o equipo electrónico (computador portátil, calculadora, entre otros) según aplique.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
14	Unidad Solicitante	**Realizar evaluación técnica** Este subproceso está compuesto de varias actividades tales como: el diseño del contenido, asignar las ponderaciones de la evaluación técnica y determinar los documentos o herramientas de apoyo físicas a utilizar. Debe estar diseñada para realizarse en dos horas; en caso que requiera más tiempo, deberá justificarlo por escrito. Luego se aplica la evaluación técnica al empleado, en el lugar, día y hora señalada, según fue diseñada por la Unidad Solicitante y con las herramientas de apoyo según aplique. **Nota:** Estos tipos de evaluación pueden ser teórica y/o práctica.	-
15	Unidad Solicitante	**Calificar resultados de evaluación técnica** Califica las pruebas realizadas según las ponderaciones asignadas de acuerdo al contenido teórico y práctico de la prueba técnica diseñada.	-
16	Unidad Solicitante	**Notificar los resultados obtenidos** A través de memorando envía a GDH los nombres y calificaciones de todos los empleados que realizaron la prueba.	-
17	Jefe de Dotación de Talento Humano	**¿Alcanzaron el puntaje mínimo?** Recibe las notas de los empleados que aprobaron y reprobaron la prueba técnica. Si los empleados pasaron la prueba, se realizará la actividad No. 22	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Si los empleados no pasaron la prueba, se realiza la siguiente actividad "Realizar dotación por convocatoria externa". Si ninguno alcanzó el puntaje mínimo, se envía correo electrónico agradeciendo su participación. **Nota:** El puntaje mínimo de aprobación de la prueba es igual o mayor siete.	
18	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Realizar dotación por convocatoria externa** En el caso que no se haya recibido curriculum por parte de los candidatos, se realiza la dotación de la plaza por convocatoria externa. En el caso que ningún empleado pasó la prueba técnica, se realiza la dotación de la plaza por convocatoria externa y pasa a realizar la siguiente actividad. También, en el caso que no existan empleados que no cumplan con los requisitos se realiza la dotación de la plaza por convocatoria externa. **Nota:** En esta actividad comienza el inicio del proceso por convocatoria externa de 40 días hábiles.	-
19	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Buscar en base datos el perfil solicitado** Buscar en base de datos existente candidatos con el o los perfiles solicitados por la unidad que cumplan con los requisitos.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
20	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Remitir curriculums preseleccionados y logística para evaluación técnica** Los currículos pre seleccionados son remitidos a la unidad solicitante a través de memorando, el cual, hace mención sobre: el motivo por el cual el proceso pasó a convocatoria externa, la cantidad de currículums pre seleccionados con base a los requisitos del Descriptor del Puesto Funcional, así también, se propone la programación para aplicar la evaluación técnica (día, hora y lugar) Los currículums se envían en físico y sobre cerrado. Para esta actividad se tiene un plazo máximo de 5 días hábiles.	-
21	Unidad Solicitante	**Recibir curriculums y propuesta de logística de prueba técnica** Recibe los curriculum de parte de la Gerencia Desarrollo Humano – Dotación del Talento, junto con la propuesta de programación para aplicar la prueba técnica. Si está de acuerdo, se prepara para el día y hora indicada, si no, envía una respuesta mediante memorando haciendo la nueva propuesta de programación.	-
22	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Seleccionar evaluación psicológica y convocar** Selecciona el tipo de evaluación psicológica a realizar a los empleados o candidatos que pasaron la prueba técnica y convoca para realizar las pruebas psicológicas a través de correo electrónico o llamada telefónica. El correo electrónico o llamada telefónica hace referencia al proceso de dotación en el que participa, la nota obtenida en la prueba técnica, la	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		fecha, hora y lugar donde se realizará la evaluación psicológica. **Nota:** En este paso comienza un plazo de 4 días hábiles para realizar las pruebas psicológicas desde el momento de la notificación.	
23	Candidato	**Recibir calificación y fecha para realizar evaluación Psicológica** El empleado o candidato recibe vía telefónica la calificación obtenida en la evaluación técnica y también la fecha, hora y lugar donde se realizará las pruebas psicológicas.	-
24	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Realizar evaluación Psicológica y entrevista** El empleado o candidato se presenta a la Gerencia de Desarrollo Humano – Departamento de Dotación del Talento Humano a realizar las pruebas psicológicas. Estas son aplicadas en situ y pueden ser psicométricas y/o proyectivas. Posterior a realizar estas pruebas, se le realiza una entrevista laboral al candidato.	-
25	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Elaborar y remitir informe de resultados de los candidatos finalistas** En el informe de los resultados se presenta mediante un cuadro que contiene los siguientes datos: nombre de los empleados o candidatos, requisitos del puesto con base al Descriptor del Puesto Funcional, los resultados de las evaluaciones realizadas (nota de la prueba técnica, capacidad intelectual y personalidad). Una vez finalizado, se envía memorando a la Unidad Solicitante, anexando el informe de los resultados de los empleados o candidatos	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		finalistas para que esa Unidad seleccione el candidato externo idóneo para el puesto. **Nota:** Se entrega copia controlada del informe de resultados.	
26	Unidad Solicitante	**Recibir Informe de resultados** Recibe el informe de los resultados vía memorando y cuadro anexo con el detalle de los resultados por candidato.	-
27	Unidad Solicitante	**¿Es el empleado o candidato idóneo?** Si es el empleado o candidato idóneo realiza la siguiente actividad. En el caso que no es el empleado idóneo, realiza la actividad 29. En el caso que no es candidato idóneo se realiza la actividad 30.	-
28	Unidad Solicitante	**Notificar selección** Para seleccionar el o los empleados o candidato(s) idóneo(s) se debe tomar en cuenta la nota obtenida en la evaluación técnica, coeficiente intelectual y características de personalidad. El memorando de notificación debe contener el nombre del empleado o candidato externo seleccionado justificado las razones de la selección. **Nota:** No necesariamente el empleado o candidato que haya obtenido la mejor nota es el que se elige, en razón de que se deben priorizar las habilidades y competencias conductuales – características de personalidad – que se apeguen	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		a la cultura institucional y a su vez contribuyan a mejorar el clima y desarrollo de la misma.	
29	Unidad Solicitante	**No es el empleado idóneo** En el caso que la unidad solicitante califique el empleado como no idóneo por no cumplir con los requisitos, pasa a realizar la actividad 18.	-
30	Unidad Solicitante	**Declarar desierto el proceso por convocatoria externa** Al no tener candidatos que lleguen al puntaje mínimo requerido, o su perfil psicológico no se considera favorable para desempeñarse en el puesto, se declara desierto el proceso de dotación de talento humano por convocatoria externa. **Nota:** Además, se envía correo electrónico a los candidatos externos agradeciendo su participación.	-
31	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Elaborar propuesta de contratación** Se elabora el memorando de propuesta de contratación en el cual se detalla lo siguiente: Número de HI de inicio del proceso de dotación del talento, nombre del puesto, unidad solicitante, hallazgos de la convocatoria interna y/o externa, memorando de selección del candidato, resumen del perfil profesional y laboral del candidato seleccionado, plaza vacante, categoría salarial a otorgar y fecha de inicio de contratación. Luego se envía a la GDH para su remisión.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
32	Gerente de Desarrollo Humano	**Remitir memorando con propuesta de contratación** Firma y remite memorando con propuesta a la Dirección Ejecutiva.	--
33	Dirección Ejecutiva	**Revisar propuesta de contratación** Recibe el memorando analizando la propuesta de contratación.	-
34	Dirección Ejecutiva	**¿Aprueba propuesta de contratación?** Si aprueba la propuesta, emite la HI de contratación aprobada y realiza la actividad 38. Caso contrario que no apruebe la propuesta de contratación, emite HI de propuesta denegada y notifica a la GDH y Unidad Solicitante, realizando la siguiente actividad.	-
35	Unidad Solicitante	**Recibir HI de contratación denegada** Recibe HI de contratación denegada a través del sistema de correspondencia por parte de Dirección Ejecutiva y finaliza el proceso, por contratación denegada.	-
36	Gerente de Desarrollo Humano	**Recibir HI de contratación denegada** Recibe HI indicando que se ha denegado la contratación y distribuye al Jefe de Dotación del Talento Humano.	-
37	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Recibir HI de notificación de denegación** Recibe HI de contratación denegada a través del sistema de correspondencia por parte de GDH y finaliza el proceso de dotación de talento humano por convocatoria externa.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
38	Gerente de Desarrollo Humano	**Distribuir HI de contratación aprobada** Recibe HI indicando que se ha aprobado a contratación y distribuye al Jefe de Dotación del Talento Humano.	-
39	Jefe de Retención del Talento Humano	**Recibir copia de HI de contratación aprobada** Recibe HI indicando que se ha aprobado la contratación, para registrar al nuevo empleado en el sistema de recursos humanos y archivos de soporte.	-
40	Jefe de Administración de Personal	**Recibir copia de HI de contratación aprobada** Recibe HI indicando que se ha aprobado la contratación, para la conformación del expediente de personal, elabora carné respectivo y vincularlo laboralmente	-
41	Jefe de Prestaciones y Beneficios	**Recibir copia de HI de contratación aprobada** Recibe HI indicando que se ha aprobado la contratación, para el registro respectivo en el Sistema Seguro de Vida y Medico Hospitalario y considerarlo para otros beneficios.	-
42	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Recibir copia de HI de contratación aprobada** Recibe HI indicando que se ha aprobado la contratación para posteriormente notificar a la Unidad Solicitante y Candidato que la plaza fue aprobada.	-
43	Jefe de Dotación de Talento Humano	**Notificar la aprobación para contratación** La notificación se hace a través de memorando a la Unidad Solicitante sobre la contratación del candidato, luego se realiza la siguiente actividad. La otra notificación dirigida al candidato se realiza a través de correo electrónico y/o llamada	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		telefónica, indicándole que ha sido contratado para la plaza, y luego realiza la actividad 45.	
44	Unidad Solicitante	**Recibir notificación de candidato contratado** La unidad recibe notificación vía memorando que se ha autorizado la contratación del candidato seleccionado y la programación del día destinado para el ingreso e inducción.	-
45	Candidato	**Recibir notificación que fue contratado para la plaza** Si la plaza la ganó un empleado, recibe correo electrónico donde se notifica que ha ganado el concurso, indicando el día en que inicia en la nueva plaza y con esto finaliza el proceso de dotación de talento humano por convocatoria interna. En el caso la plaza la ganó un candidato externo, por medio de correo electrónico y/o llamada telefónica, se notifica que ha ganado el concurso, así como el día en que inicia en la nueva plaza, indicando el lugar y la fecha para la inducción.	-

6.2. Subproceso Administrar al Talento Humano

El sub proceso de Administrar al Talento Humano-ATH es responsable de vincular laboralmente al empleado con el CNR, así como también de administrar los expedientes de personal, la elaboración de planillas y constancias al personal.

La vinculación se realiza con base en la normativa interna y externa que rige el proceso de contratación; con la información contenida en el expediente laboral, se procede a la legalización del vínculo laboral mediante la elaboración del contrato individual de trabajo. Además, se gestiona la firma del empleado y de la Gerente de Desarrollo Humano, remitiendo copia del contrato firmado al empleado, anexando los documentos pertinentes al expediente laboral y original se archiva en correlativo de contratos de trabajo.

6.2.1. Participantes y rol que desempeña en el modelado

- **Candidato contratado**
  Es el candidato seleccionado para cubrir plaza y que recibirá la inducción para ingresar al CNR, recibiendo el carné de empleado y responsable de firmar el contrato individual de trabajo en calidad de empleado.

- **Técnico de Registro de Personal**
- Es el encargado de solicitar la documentación del nuevo empleado para crear el expediente de personal con los datos y documentos proporcionados por el empleado durante la inducción. También, es el encargado de archivar el acuerdo de nombramientos de empleados cuantos estos son funcionarios públicos o Registradores, distribuyendo las copias respectivas a las partes interesadas.

- **Encargado de Archivo de Expedientes de Personal**
  Es el encargado de administrar los documentos que conforman el expediente del personal hasta su archivo, así como también archivar los acuerdos firmados por la Dirección Ejecutiva.

- **Analista de Registros de Personal**
  Es el encargado de realizar la toma de la fotografía y emitir el carné del nuevo empleado (Permanente o eventual), Así como También es el encargado de elaborar el contrato individual, elaborar acuerdos administrativos, También, es el encargado de remitir el contrato individual al empleado para su firma y luego de tenerlo firmado archivarlo en la carpeta de contratos individuales, enviado una copia digital al encargado del archivo para su impresión y que se agregue al expediente. Por otra parte, también es el encargado de archivar en la carpeta de acuerdos el original emitidos por DE.

- **Jefe de Administración de Talento Humano**
  Es el encargado de remitir las HI de contratación aprobada a Encargado de Planillas para que lo ingrese al sistema de planillas y al Analista de Registros de Personal para que este realice el contrato individual. Además, es el encargado de revisar el contrato individual y remitirlo para su aprobación de la Gerente de Desarrollo Humano y también de recibir los nombramientos de Dirección Ejecutiva y enviar copia digital del acuerdo para su archivo al Encargado del Archivo.

- **Gerente de Desarrollo Humano**
  Es el encargado de recibir la copia de la HI de la contratación aprobada y distribuir la HI al Jefe de Administración del Talento Humano, y al Jefe de Retención del Talento Humano. También, se encarga de remitir el acuerdo de nombramiento a la Dirección Ejecutiva, para su firma, así también de aprobar como contraparte el contrato individual de trabajo.

- **Encargado de Planillas**
  Es el encargado de registrar al nuevo empleado (Permanente o eventual) en el Sistema de Planillas y realizarle las deducciones de ley respectivas. También, se encarga de elaborar los diferentes tipos de planillas, entre ellas: la planilla de remuneraciones salariales, horas extras, vacaciones, almuerzo, bonos, planillas de ISSS, aguinaldo, entre otras.

- **Jefe de Retención de Talento Humano**
  Es el encargado registrar los datos del empleado (Permanente o eventual) en el Sistema de Recursos Humanos, cuando este ha finalizado la inducción. Así como también, de registrar al nuevo empleado (permanente o eventual) en los cuadros de soporte, tales como: Planta de personal, Plazas vacantes, Inventario de

Personal, Tabulador Salarial, Detalle de Plazas vacantes, Detalle de contratos, Detalle de Personal categorías y Estadísticos de Personal.

- **Jefe de Prestaciones y Beneficios**
  Es el encargado de recibir los datos ingresados al Sistema de Recursos Humanos y que este realice el registro respectivo en el Seguro de Vida y Médico Hospitalario, así como incorporarlo en su registro para que éste pueda hacer uso de los beneficios que ofrece el CNR, específicamente para el personal permanente.

- **Encargado de Egresos-UFI**
  Es el encargado de recibir de parte del Técnico del Registro de Personal, los datos del empleado para realizar el pago mensual respectivo.

- **Dirección de Tecnología de la Información**
  Es la unidad encargada de consumir los datos ingresados en el Sistema de Recursos Humanos, para que se le permita al candidato contratado (permanente o eventual), accesos a recursos de red y aplicativos institucionales.

- **Unidad Jurídica**
  Es la encargada de revisar el acuerdo de nombramiento, para posteriormente remitir al Director Ejecutivo para firma.

- **Dirección Ejecutiva**
  Es el Director Ejecutivo el encargado de firmar el acuerdo de nombramiento remitido por la Unidad Jurídica y de enviar el firmado a través del sistema de correspondencia y de manera física el original a DHA para su control y resguardo.

6.2.2. Modelado del subproceso Administrar al Talento Humano

6.2.3. Descripción del Proceso.

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Candidato Contratado	**Recibir inducción para apertura de expediente de personal** El nuevo empleado (Permanente o eventual) debe recibir el primer día en que se presenta a laborar en el CNR, inducciones de temas relacionados con el qué hacer de la institución de manera general. Siendo una de estas inducciones la "Recepción de Documentos e información para la conformación del expediente laboral". Por lo que en esta actividad el nuevo empleado (permanente o eventual) recibe inducción para la Conformación del expediente de personal y toma de fotografía para emitir carné.	Cláusula 57, CCT Manual de Dotación del Talento
2	Técnico de Registro de Personal	**Solicitar documentación personal y laboral** Es el que proporciona la inducción de apertura de expediente de personal y solicita al nuevo empleado (permanente o eventual) lo siguiente: 1. Completar solicitud de empleo 2. Foto (Tamaño cédula) 3. Fotocopia de DUI, certificado por notario (ampliado a 150%) 4. NIT (Copia legible) 5. Carné de AFP (Copia legible) 6. Carné de INPEP (Copia legible) 7. Licencia de Conducir (Copia legible) 8. Comprobante de afiliación al ISSS 9. N° de cuenta bancaria (una copia de cuenta de ahorros o cuenta corriente del banco) 10. Solvencia de la Policía Nacional Civil 11. Exámenes Médicos a. Esputo	Art. 12, 55 d) RIT y Cláusula 39, CCT. Manual de Dotación del Talento

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		b. Orina c. Heces 12. Tipo Sanguíneo (Si no aparece en ningún documento) 13. Referencias personales (que no sean empleado del CNR) 14. Constancias de trabajos anteriores (dos) 15. Curriculum vitae actualizado 16. Copias de títulos de estudios realizados, certificados por notario. 17. Copias de diplomas de capacitaciones recibidas o constancias de estudios que está realizando 18. Notas donde se haga constar que ha sido sujeto a descuento de renta por salarios devengados durante el presente año. El currículum se solicita al Departamento de Dotación del Talento humano pues ya se tiene una copia. Además, antes de crear el expediente de personal, se debe hacer el registro en cuadro de soporte para conocer el correlativo de número de carné que se le asignará al nuevo empleado. **Nota:** En caso que el empleado no posea ISSS y AFP. Se realiza los pasos siguientes: a. Al empleado se le proporciona una ficha del ISSS, aviso de inscripción del trabajo, para que esta sea completada y firmada por el nuevo empleado b. Para el trámite de AFP, el Técnico de Registro de Personal le llama al corporativo de la AFP que el empleado haya designado para su afiliación.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
3	Candidato Contratado	**Proporcionar información solicitada** El nuevo empleado (permanente o eventual) proporciona la información y documentos solicitados por el Técnico de Registro. En el caso que no tenga toda la documentación requerida, tiene un máximo de 2 meses hábiles para proporcionar la documentación faltante.	Cláusula 39, CCT
4	Técnico de Registro de Personal	**Emitir expediente físico** Con los datos proporcionados por el nuevo empleado (permanente o eventual), el Técnico de Registro conforma el expediente de personal de manera física que contiene datos y documentos personales. Esto se incorpora a un cartapacio, donde se le agrega una carátula y portada para su control en el archivo.	Cláusula 39, CCT
5	Analista de Registro de Personal	**Emitir carné** El Analista de Registro toma una fotografía del nuevo empleado (permanente o eventual), para poder agregarla al carné. Se descarga la fotografía y se edita para proporcionarle el tamaño adecuado, el peso del archivo adecuado, para luego guardarla en el sistema de RRHH. El Analista de Registro agrega la foto en la base de datos e indexa la imagen con el software para emitir el carné, ingresando al sistema los siguientes datos: • Número de carné (código de empleado) • Nombre del empleado • Ubicación organizativa/Ubicación geográfica • Cargo funcional • Número de DUI	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Profesión u Oficio • Tipo de Sangre Luego de indexar la imagen e ingresar datos se imprime en el plástico. Luego, entrega físicamente el carné emitido al Técnico de Registro de Personal.	
6	Técnico de Registro de Personal	**Entregar carné físico** El Técnico de Registro entrega físicamente el carné emitido al nuevo empleado (Permanente o eventual) al finalizar la jornada de inducción de formación de expediente de personal	-
7	Candidato Contratado	**Recibir carné físico** El empleado recibe el carné físicamente, colocado en su protector y cinta de colgar. Luego el empleado deberá entregar los documentos faltantes para completar el expediente de personal, teniendo un plazo hasta de 2 meses hábiles.	-
8	Técnico de Registro de Personal	**Archivar expediente físico completado parcialmente** Se archiva el expediente completado de manera parcial en casos excepcionales, esperando de aquellos que estén incompletos que el nuevo empleado presente los documentos e información faltantes.	Cláusula 39, CCT
9	Técnico de Registro de Personal	**Enviar datos para registro en sistemas** El Técnico envía los siguientes documentos por correo electrónico: • DUI • NIT	Art. 22 y 23, RIT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Carné de AFP • Carné de ISSS • Copia del Número de Cuenta Bancaria Con el objetivo que se tenga la información básica para que se le puedan realizar los pagos correspondientes de salarios y otros emolumentos diversos al empleado.	
10	Candidato Contratado	**Proporcionar complemento de datos y anexos del expediente** El candidato contratado una vez tenga los documentos para completar el expediente, proporciona copia según lo especificado de forma física al Técnico de Registro de Personal.	Art. 55 d), RIT
11	Técnico de Registro de Personal	**Agregar datos y documentos al expediente** Los documentos presentados por el nuevo empleado (permanente o eventual), se incorporan al expediente para ser completado, algunos de estos documentos más frecuentes pueden ser: • Solvencia de PNC • Exámenes médicos • Recomendaciones laborales y personales • Foto (para la solicitud de empleo) • Títulos Certificados- Constancias • DUI certificado • NIT, ISSS y AFP	Cláusula 39, CCT Art. 12, RIT
12	Técnico de Registro de Personal	**Enviar expediente para su archivo** Una vez completado el expediente de personal se envía al Archivo de Recursos Humanos, que es donde se encuentran los expedientes de personal en resguardo.	Cláusula 39, CCT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
13	Encargado del Archivo de Expedientes de Persona	**Archivar expediente de personal** Recibe los expedientes de personal de nuevo ingreso completados físicamente y ubica en los archivos de alta densidad en espacio físico correspondientes, según correlativo de número de carné. Luego espera que se genere el contrato individual y/o nombramiento de Dirección Ejecutiva para agregarlo al expediente.	Cláusula 39, CCT
14	Jefe de Retención del Talento Humano	**Recibir datos de información básica del empleado** La condición para el ingreso en el Sistema de RRHH es recibir la copia de la HI de contratación aprobada por medio del sistema de correspondencia de parte de la Gerente de Desarrollo Humano. Luego, recibe el expediente físico con información básica del empleado, pero suficiente para poder ingresar los datos al Sistema de Recursos Humanos.	Art. 24 y 32, RIT Cláusula 71, CCT
15	Jefe de Retención del Talento Humano	**Registrar al empleado en el sistema de RRHH** Ingresa los datos al Sistema de Recursos Humanos, tales como: **Datos personales** • Nombre del empleado (completo según DUI) • Numero de DUI • Numero de ISSS • NUP (Numero Único Previsional/AFP) • Profesión u Oficio • Nombre de la AFP del cotizante • Número de cuenta bancaria • Dirección • Teléfono • Correo electrónico	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Datos laborales • Fecha de ingreso al sector público • Fecha de ingreso a la institución • Es pensionado o no • Cotiza al Seguro Social • Nombre de la plaza • Sueldo devengado • Categoría salarial • Número de contrato • Fecha de inicio y finalización del contrato • Unidad presupuestaria • Línea de trabajo • Rol (Jefe o no es Jefe) • Nombre de la plaza nominal (MH) • Puesto funcional • Nombre del Jefe Inmediato superior **Nivel Académico** • Ubicación o Administrativa (Departamento) o Organizativa (Dirección) o Física (Geográfica) **Nota:** En caso de no tener toda la información por falta de documentación no presentada durante la inducción, esta se ingresará posteriormente al sistema de RRHH, cuando éste presente la documentación completa. Al crear el usuario en el Sistema de RRHH, automáticamente, los datos son utilizados para: a. Crear accesos a recursos de red y aplicativos institucionales: el sistema de RRHH genera un correo electrónico y SISSOR a la Dirección de Tecnología de la Información, para que se creen accesos a recursos de la red y aplicativos institucionales.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		b. Elaborar planillas institucionales: Se podrá hacer uso de los datos para validar contra el Sistema de Planillas y generar las planillas de remuneraciones.	
16	Encargado de Planillas	**Elaborar Planilla de Remuneraciones Salariales** Una vez ingresados los datos en el sistema de RRHH, valida los datos ingresados que aplicar versus el Sistema de Planillas. Con estos datos puede generar las planillas de remuneración salarial y otras.	Art. 24 y 25, RIT
17	Jefe de Retención del Talento Humano	**Registrar datos del empleado en cuadros de soporte** En este subproceso se realiza una serie de actividades para registrar los datos del empleado en los diferentes cuadros de soporte que se llevan en Excel: 1. Planta de personal 2. Plazas vacantes 3. Inventario de Personal 4. Tabulador Salarial 5. Detalle de Plazas vacantes 6. Detalle de contratos 7. Detalle de Personal categorías 8. Estadísticos de Personal Lo anterior para conocer de manera oportuna la cantidad de empleados, guardar históricos de movimientos o actualizaciones realizadas, proporcionar información estadística y personal que se encuentra activo e inactivo. **Nota:** Estos cuadros de soporte se le realizan al cierre de cada mes y se actualizan según demanda.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
18	Analista de Registro de Personal	**Generar contrato individual según HI** Recibe de parte del Jefe de Administración del Talento Humano la HI de la contratación aprobada por DE para que se elaborare el contrato individual del empleado. Con HI aprobada por Director de Ejecutivo elabora el contrato individual, para lo cual es necesario conocer e incluir dentro de dicho documento los siguientes datos: **Contratante** • DUI • NIT **Contratado** • Número de Contrato • Número de Carnet • Nombre completo del empleado • DUI • NIT • Número y fecha de la HI • Plaza Nominal • Cargo Funcional • Plazo de contratación • Lugar de trabajo • Salario con categoría salarial • Horario de trabajo • Modalidad de trabajo • Nombre y parentesco de beneficiaros.	Art. 14 y 15, RIT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
19	Analista de Registro de Personal	**¿Se requiere elaborar acuerdo de nombramiento?** Si se requiere elaborar acuerdo de nombramiento de DE realiza la siguiente actividad. Caso contrario, que no se requiera elaborar cuerdo de nombramiento de DE, realiza la actividad 25.	-
20	Analista de Registro de Personal	**Elaborar acuerdo de nombramiento de DE** Los acuerdos únicamente se elaboran para los empleados con nombramientos de plazas siguientes: • Nombramientos de Registradores • Directores y • Jefes de primer nivel Luego de elaborar el acuerdo, se emite para su revisión al Jefe de Administración y Registro de Personal. El Jefe de Registro de Personal recibe y revisa el acuerdo de nombramiento de DE impreso y este lo remite a la Gerente de Desarrollo Humano. La Gerencia de DHA, revisa que todos los datos estén conformes, así como que el contenido contratación responda a la legalidad vigente y firma, caso contrario solicita se realizan modificaciones al acuerdo de nombramiento. Si todo está conforme envía el acuerdo de nombramiento la Unidad Jurídica en físico para su remisión. Luego, la Dirección Ejecutiva, recibe acuerdo de nombramiento y revisa, luego envía a Director Ejecutivo para su firma, caso contrario, devuelve el	HI, 2944

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		acuerdo de nombramiento de DE con observaciones para su modificación a DHA. Posterior a la revisión por la Unidad Jurídica, el Director Ejecutivo, recibe el acuerdo de nombramiento y revisa, luego firma de aprobado. La Dirección Ejecutiva escanea y envía el acuerdo de nombramiento, a través del Sistema de Correspondencia a la Gerencia de Desarrollo Humano. El acuerdo original se envía posteriormente en físico a Técnico de Registro de Personal encargado de recibir la correspondencia, luego se realiza la siguiente actividad.	
21	Jefe de Administración y Servicios de Personal	**Recibir acuerdo de nombramiento de DE firmado en original** Recibe el acuerdo de nombramiento en original y digitalmente de parte de Dirección Ejecutiva.	-
22	Jefe de Administración y Servicios de Personal	**Distribuir acuerdo de nombramiento de DE** Distribuye el acuerdo original firmado por el Director Ejecutiva para su archivo.	-
23	Analista de Registro de Personal	**Archivar acuerdo de nombramiento de DE en original en ampo de acuerdos** Recibe el acuerdo de nombramiento de DE en original, el cual es archivado según correlativo en el expediente de acuerdos de nombramiento de Dirección Ejecutiva.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
24	Encargado del Archivo de Expedientes de Persona	**Imprimir Acuerdo para agregar al expediente de personal** Recibe el acuerdo de nombramiento de DE por medio del correo electrónico, imprime, ubica el número de expediente de personal y agrega al expediente, para su posterior digitalización dentro del sistema de correspondencia. Con esto finaliza el proceso de vinculación laboral.	-
25	Analista de Registro de Persona	**Gestionar firmas contrato individual** El Analista al tener el contrato individual aprobado por parte del Jefe de Administración de Talento Humano, envía una copia física al empleado para su firma. Luego, de ser firmado por el empleado, envía al Gerente de DHA, el cual recibe el contrato individual firmado autógrafamente por el empleado, revisa y firma autógrafamente. Luego, remite el contrato original firmado por ambas partes de nuevo al Analista de Registro de Personal.	-
26	Analista de Registro de Persona	**Recibir contrato individual en original adjuntando HI** Recibe el contrato individual en original firmado por ambas partes y adjunta la HI de aprobación que dio origen a la contratación para la plaza.	-
27	Analista de Registro de Persona	**Archivar en ampo de contratos individuales originales** Archiva el contrato original junto con la copia de la HI en ampo de contratos individuales originales.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
28	Analista de Registro de Persona	**Entregar copia del contrato individual** Previamente a archivar el Contrato, esté se escanea o se saca copia, enviándolo por correo electrónico o entregado en físico al Empleado y luego realizar la siguiente actividad. También, en el mismo correo electrónico envía el contrato individual firmado por ambas partes al Encargado del Archivo de Expedientes de Personal, para que se agregue en el expediente correspondiente y luego realiza la actividad 30.	-
29	Candidato Contratado	**Recibir copia de contrato individual firmado** Recibe a través de correo electrónico o en forma física el contrato individual firmado por ambas partes.	-
30	Encargado del Archivo de Expedientes de Persona	**Recibir copia de contrato individual** Recibe el contrato individual firmado por ambas partes y ubica el expediente del empleado.	-
31	Encargado del Archivo de Expedientes de Persona	**Imprimir contrato incorporando al expediente de personal** Imprime el documento, anexa al expediente respectivo y archiva. Finalizando con esto el sub proceso de Administrar el Talento Humano con el empleado vinculado laboralmente.	-

Además, de las actividades anteriormente descritas, dentro de este sub proceso tiene a cargo la administración de los sistemas de:

- Marcaciones, licencias y permisos del personal
- Sistema de Ausentismo del personal
- Sistema de Planillas
- Sistema de Constancias
- Desvinculación Laboral

A continuación se describen los siguientes procedimientos de manera general:

6.2.4. Emitir de Constancias Laborales

Este procedimiento se refiere a la solicitud realizada por los empleados donde solicitan la emisión de constancias laborales para ser presentadas en diferentes trámites que realicen con otras instituciones ya sean Instituciones financieras, embajadas, universidades, empresas comerciales, etc.

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Solicitud de constancia, a través del sistema de Recursos Humano (N° 20 Solicitar Constancia), correo electrónico o de manera presencia en el Área de Registro de Personal.

Las actividades generales que se realizan son:

- Verificar la existencia de solicitud de constancia en el Sistema de Recursos Humanos (despliega listado de constancias solicitadas por el personal, por carnet y nombre).
- Emitir constancia por tipo, según carnet y nombre de empleado.
- Remitir a firma de la Gerencia de Desarrollo Humano y posteriormente a firma del Tesorero Institucional.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Constancia emitida debidamente firmada y sellada.

La normativa aplicable es:

- N/A

6.2.5. Administrar expedientes de personal

Este procedimiento inicia con la conformación del expediente de personal al momento de ingresar a la Institución, actualizándose durante el transcurso del tiempo laboral en prestación del servicio profesional como empleado del CNR y finaliza con la desvinculación laboral al cese de sus labores dentro de la Institución o por terminación del periodo contratado cuando fuese eventual.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Ser empleado de nuevo ingreso (Permanente o eventual), presentado los documentos personales previamente solicitados por el Departamento de Dotación del Talento, algunos de los cuales deben estar autenticados por notario.
- Empleado activo con actualización de información sobre su record laboral.

Las actividades generales que realizan son:

- Ingreso de los documentos personales solicitados cuando es personal de nuevo ingreso
- El expediente se va actualizando con la documentación que el empleado presenta y con los que se generan a través del transcurso del tiempo laboral en la institución, en sus diferentes apartados.
- Recolectar, clasificar ordenar y resguardar la información de cada empleado,
- Foliar expediente para su control respectivo
- Escanear el expediente dentro del Sistema de Correspondencia para su resguardo digital
- Archivar expediente

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Expediente actualizado con la información laboral que cada empleado,
- Expediente de forma digital.

La normativa aplicable es:

- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo

6.2.6. Elaborar de Planillas

Este procedimiento forma parte de la administración y compensaciones, y es el componente tecnológico para el pago de remuneraciones del personal.

Éste es administrado a través del aplicativo llamado Sistema de Planillas y es alimentado con la información proveniente de los módulos de permisos y marcaciones (información del personal proveniente de unidades administrativas), módulo de licencias y otros descuentos (información del personal proveniente de entidades externas) y el módulo de retención del talento (actualización de datos personales y profesionales del expediente laboral).

Los tipos de planillas son:

- Planilla de Remuneraciones Salariales
- Planilla de Horas Extras
- Planilla de Subsidio de Almuerzo
- Planilla de Bonificaciones
- Planilla de Pago de Dietas
- Planilla de Vacaciones
- Planilla de Aguinaldos
- Planilla de Adicionales de sueldos
- Planilla de Eventuales
- Planilla ISSS

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Cierre del módulo SISPERL.
- Cierre del módulo de licencias
- Cierre del módulo de otros descuentos
- Actualización de la planta de empleados.

Las actividades generales que realizan son:

- Generar las diferentes planillas de pago
- Revisar, validar e imprimir planillas.
- Obtener firmar de elaboración, revisión, autorización por partes de las áreas involucradas en la DDHA
- Envío de archivos en físico y en digital a la Unidad Financiera Institucional para pago
- Cerrar planillas.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Planillas revisadas, impresas y autorizadas
- Archivos digitales enviados

La normativa aplicable es:

- Código de Trabajo
- Contrato Colectivo de Trabajo
- Decreto 95 Tablas de retención de renta
- Ley de impuesto sobre la renta
- Ley del ISSS
- Decreto 761 compensación adicional (ocasionalmente)
- Disposiciones Generales del Presupuesto (ocasionalmente)

6.2.7. Administrar marcaciones, licencias y permisos de personal

Este procedimiento es administrado a través del aplicativo Permisos en Línea-SISPERL. Este permite que los empleados puedan realizar las marcaciones diarias, gestionar permisos con o sin goce de sueldo, por enfermedad (de pariente o personal), compensatorio, de estudio, de matrimonio, misiones oficiales, por tratamiento médico, actividad sindical o enfermedad familiar o duelo, incapacidades hasta por 5 días, por paternidad, obligaciones de carácter público y lactancia materna, etc.

Estas gestiones dentro del aplicativo son la base para realizar la Planilla de remuneraciones salariales.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Ser empleado activo del CNR de carácter permanente
- Tener acceso al aplicativo Permisos en Línea-SISPERL *
- Estar vinculado a los autorizantes de permisos

*Las personas trabajadoras que no tienen acceso al SISPERL, dicho procedimiento lo harán a través de la persona que tiene el rol a Terceros, quien les apoyaran en el registro de marcaciones y permisos.

Las actividades generales que se realizan son:

Permisos hasta 5 días

- Realizar el monitoreo del sistema de marcación y permisos
- Emitir y revisar los reportes de falta de marcaciones, llegadas tardías, entre otros
- Remisión de reporte por falta de marcaciones, llegadas tardías, entre otros para el pago de planillas
- Cierre del módulo SISPERL

Licencias por más de 5 días

- Recepción de licencias por más de 5 días
- Ingreso al módulo de Licencias los permisos solicitados por más de 5 días
- Cierre de módulo de Licencias
- Elaborar Resolución de las licencias (Enfermedad, personales, maternidad, etc.) recibidas
- Remitir a firma de la Gerencia de Desarrollo Humano la resolución respectiva y a Jefatura de Administración y Servicio de personal la transcripción de la misma.
- Archivo de la Resolución (Ampo de Resoluciones y Transcripción al expediente)

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Reporte por falta de marcaciones, llegadas tardías, entre otros para el pago de planillas
- Resolución emitida por licencia por más de 5 días

La normativa aplicable es:

- Contrato Individual de Trabajo vigente
- Normativa del Sistema de Control de Asistencia a Labores
- Reglamento Interno de Trabajo

6.2.8. Desvinculación Laboral

Este procedimiento consiste en desvincular al empleado del Centro Nacional de Registros. Para ello existen 5 motivos por los cuales se puede finalizar la relación laboral de un trabajador:

- Retiro por Mutuo Consentimiento, según lo especifica la cláusula # 83 del Contrato Colectivo.
- Renuncia Voluntaria, según hace referencia la cláusula #83, la cual se ampara al decreto 592 "Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria".
- Destitución, que esta se realiza por un proceso PAS, en la que se revisan las causales al Contrato, al Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo.
- Fallecimiento del empleado.
- Finalización del plazo por el cual fue contratado (eventual o plazo determinado)

- **Retiro por muto consentimiento/ Renuncia voluntaria:**

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Renuncia ya sea por mutuo consentimiento o por renuncia voluntaria.

Las actividades generales que se realizan son:

- Inactivación del empleado en los diferentes módulos de Recursos Humanos
- Solicitar opinión a jefatura inmediata del empleado respecto a lo peticionado por el empleado.
- Solicitar informe al Departamento de Procedimientos Disciplinarios (DPD) sobre procedimientos disciplinarios.
- Solicitar informe a Inspectoría General sobre investigaciones promovidas contra el empleado.
- Elaborar cálculo del monto de la indemnización.
- Elaborar informe a Dirección Ejecutiva con los insumos antes detallados, para su aprobación.
- Recepción de HI con la autorización respectiva

- Elaborar solicitudes para Unidad Financiera Institucional para elaboración de cheque
- Elaborar solicitud a la Unidad Jurídica para que elabore finiquito.
- Anexar al expediente del empleado la documentación respectiva sobre la Renuncia.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Empleado Inactivo

La normativa aplicable es:

- Contrato Colectivo de Trabajo
- Decreto 592 "Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- RIT

- **Destitución según DPD**

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Recepción de solicitud de desvinculación laboral conforme resolución final realizada por el Departamento de Procedimientos Disciplinarios.

Las actividades generales que se realizan son:

- Inactivación del empleado en los diferentes módulos de Recursos Humanos
- Verificar la fecha de la desvinculación laboral para realizar los cálculos en el módulo de planillas.
- Remisión de la Resolución al expediente del Empleado

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado Inactivo

La normativa aplicable es:

- Contrato Colectivo de Trabajo
- Decreto 592 "Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- RIT

- **Fallecimiento**:

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Informe del Jefe inmediato del fallecimiento del empleado y/o remisión de la partida de defunción.

Las actividades generales que realizan son:

- Recepción del informe por fallecimiento del empleado, por parte de la jefatura inmediata
- Inactivación del empleado en los diferentes módulos de Recursos Humanos
- Elaboración de resolución por fallecimiento de empleado a partir de la fecha del acta de defunción.
- Verificar en la tarjeta de designación de beneficiarios, para establecer quién es la persona que cobrará el salario pendiente de pago (si no ha sido cancelado).
- Informar a la Tesorería Institucional para que realicen el pago del salario al beneficiario, si aplica.
- Envío al expediente de la Resolución por fallecimiento

La salida resultante de este procedimiento es:

- Empleado Inactivo

La normativa aplicable es:

- Reglamento Interno de Trabajo

- **Finalización del plazo por el cual fue contratado (eventual o plazo determinado)**

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Terminación del plazo al cual fue contratado

Las actividades generales que se realizan son:

- Verificar el plazos por el cual fueron contratados los empleados de forma eventual o plazo determinado)
- Inactivación del empleado en los diferentes módulos de Recursos Humanos
- Recepción de entrega de informe de actividad realizada por parte de las Jefaturas
- Remisión de informe a expediente.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Empleado Inactivo

La normativa aplicable es:

- Reglamento Interno de Trabajo

6.3. Subproceso Retener al Talento Humano

El sub proceso de Retener el talento Humano es responsable de administrar y controlar los procedimientos orientados a la determinación de las funciones que desempeña el personal, garantizando la generación de información necesaria para el análisis de propuestas de mejora, que conlleven a la conservación y mantenimiento del talento humano, considerando aspectos como el desempeño individual y el clima laboral, medidos a través de procesos establecidos en la normativa vigente.

A continuación se muestran el modelado de este sub proceso en un segundo nivel, que se compone de 7 procedimientos:

6.3.1. Procedimiento para Administrar y actualizar datos en el Sistema de RRHH

Este consiste en Administrar los datos del empleado (permanente o eventual) a través de la plataforma informática, donde se registra los: Datos personales, Datos laborales y Nivel Académico del empleado.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- HI Aprobada por DE
- Datos personales y académicos del empleado
- Curriculum
- Documentos anexos: DUI, NIT, ISSS, AFP.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son por:

- Ingresos de personal
- Actualizaciones académicas o formativas
- Cambios de funciones
- Traslados
- Promociones
- Acercamientos al tabulador salarial
- Bajas de Personal

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Registrar al empleado (permanente o eventual) en el sistema (inicio de funciones)
- Realizar actualizaciones de datos por traslados, promociones, cambios de funciones o bajas de personal
- Actualizaciones a la información personal
- Actualizaciones por cambios de perfiles
- Actualizaciones por niveles académicos o formativos

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Usuario creado en el sistema de RRHH
- Datos actualizados del empleado en el Sistema de RRHH
- Usuario dado de baja en el sistema de RRHH

La normativa aplicable es: el Reglamento Interno de Trabajo.

6.3.2. Procedimiento para Administrar Traslados o Promociones de personal

Este consiste en administrar los traslados de personal de una unidad a otra o de una ubicación geográfica a otra. Estas se generan por medio de solicitud del mismo empleado, por jefe de área origen o destino, porque ha ganado una plaza por convocatoria interna.

Además, también se encarga de gestionar promociones por cambios de contratación de un empleado como producto de un proceso de convocatoria interna o promoción laboral por méritos, es decir un empleado aplica a otro puesto de mayor responsabilidad y mayor nivel salarial.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Memorando de solicitud (por parte de la Jefatura, Director de área o del empleado)
- Hoja de Instrucción de la Dirección Ejecutiva.
- Acuerdo de Consejo Directivo
- Memorandos internos.
- Proyección de impacto financiero.
- Solicitud de disponibilidad presupuestaria cuando es aumento en ejecución

Los traslados se realizan según el Contrato Colectivo de Trabajo, en su cláusula 35, por las siguientes causales:

- Por razones personales
- Por necesidades en el servicio
- Por invalidez
- Por traslados por permuta

Las promociones se realizan según Contrato Colectivo de Trabajo en su cláusula 2da., por las siguientes causas:

- Por ganar plazas de convocatorias internas
- Por promociones por méritos

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Remitir memorandos de consultas a unidades involucradas.
- Tramitar nota de consentimiento de empleado
- Gestionar ante Dirección Ejecutiva autorización
- Notificar traslado a empleado y jefaturas involucradas
- Actualizar sistema, estadísticos y plantas de personal

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Datos actualizados del empleado en el Sistema de RRHH
- Usuario trasladado o promocionado

La normativa aplicable es: Cláusula No. 29 y 35 del Contrato Colectivo de Trabajo (2019-2021)

6.3.3. Procedimiento para Administrar Puestos Funcionales

Este procedimiento tiene por objeto contar con un documento único de referencia para todos los puestos funcionales del CNR. Dentro de este se encuentran, la creación, actualización e inactivación de puestos funcionales. Además, contiene todos los descriptores de puestos los cuales se encuentran descritos en el "Catálogo de Puestos Funcionales", el cual se tiene de manera impresa y digital. El Catálogo de puestos Funcionales, es indispensable para los procedimientos de selección, contratación, inducción, ascensos, promociones, traslados, nombramientos y procedimientos disciplinarios.

Asimismo, es necesario la clasificación de los puestos funcionales, relacionado a un tabulador salarial, para tener una referencia del mercado en cuanto al salario a devengar.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- HI aprobada
- Memorando
- Acuerdo de Consejo Directivo

Las actualizaciones de puestos funcionales pueden generarse por diversas causas, entre ellas:

- Cambios en las estructuras organizativas
- Integración o adición de unidades
- Reformas a las leyes o normativas de las unidades misionales
- Creación o modificación en los servicios que se brindan en las unidades misionales.
- Por necesidades que los directores, gerentes o jefes de primer nivel identifiquen, y que no se han previsto en este manual.
- Acercamientos al tabulador general de todos los empleados a solicitud de la administración

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

Para la creación, actualización o inactivación en el catálogo de puestos funcionales se requiere:

- Recibir solicitud por parte de la unidad solicitante
- Enviar a la unidad solicitante el formulario para el levantamiento o actualización del puesto
- Levantar o actualizar el puesto funcional por parte de la unidad solicitante
- Recibir e ingresar en el sistema de RRHH los cambios pertinentes.
- Remitir el descriptor digital para visto bueno y firma
- Tramitar firma con Gerente de GDH
- Agregar al catálogo de descriptor de puesto (digital y físico)

Para la clasificación de puestos funcionales:

- Verificar en función de la naturaleza del puesto el segmento al que pertenece.
- Ubicar el puesto dentro de la familia a la que pertenece, siendo necesario para ello considerar la denominación y propósito del puesto.
- Ubicar el puesto objeto de análisis a un puesto tipo, seleccionándolo dentro de los definidos para dicha familia.
- Ubicar el puesto en un nivel de clasificación.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Datos actualizados en el Sistema de RRHH actualizado por la creación, modificación y/o actualizaciones de las descripciones de puestos funcionales.

La normativa aplicable es: Política y Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos.

6.3.4. Procedimiento para Administrar Información Oficiosa en el Portal de Transparencia

Este procedimiento consiste en proporcionar información oficiosa relacionada con el quehacer de la Gerencia. Dentro de las publicaciones en el portal están los siguientes documentos:

- Publicación de Manual de Descriptores de Puestos Funcionales
- Remuneraciones
- Organigrama
- Listado de funcionarios y asesores
- Entre otros.

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Documentos relacionados con el que hacer de la GDH.

La razón por la cual se realiza este procedimiento es por:

- Mandato de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Actualización de documentos del qué hacer de GDH.
- Proporcionar documentación del qué hacer de GDH a la UAIP.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Documentos actualizados listos para su publicación en el portal de transparencia

La normativa aplicable es: Ley de Acceso a la Información Pública

6.3.5. Procedimiento para Elaborar la Formulación Presupuestaria de Remuneraciones

Este procedimiento consiste en elaborar el presupuesto de remuneraciones salariales correspondiente al año fiscal. Dentro del cual se hace un estimado de gastos para el pago de plazas, cuotas patronales de ISSS, AFP, vacaciones de semana santa y diciembre, bono de junio, aguinaldo, bono de fin de año, prima de seguro médico hospitalario y vida, distribuido por unidad presupuestaria y línea de trabajo.

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Memorando de la Unidad Financiera Institucional solicitando estimación del gasto por remuneraciones del personal y otros beneficios.

La razón por la cual se realiza este procedimiento es:

- Proporcionar el presupuesto de remuneraciones, para la formulación del presupuesto institucional que debe ser presentado al Ministerio de Hacienda en el ejercicio fiscal.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Estimar gastos para el pago de plazas
- Remitir presupuesto de remuneraciones a UFI a través del SISUPA
- Ingresar datos al sistema SAFI (previo a elaborar los reportes de reclasificación de plazas por: cambios de denominación de plaza, traslados por cambio de una plaza a otra unidad presupuestaria, suspensión de plazas reportadas al M.H. como vacantes, por creación de plazas en ejecución que deben ser incorporadas en el siguiente ejerció fiscal y lista de plazas por aumentos salariales).
- Recibir por parte de M.H el detalle de contratos autorizados para el ejercicio fiscal
- Codificar las plazas según correlativo, relacionando con carné del empleado, categoría salarial e ID de la base de datos proporcionado por DTI.
- Remitir datos a la GSAF de la DTI, para que sean migrados al sistema de RRHH y que estos sean insumos para la elaboración de planillas.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Presupuesto de Remuneraciones por Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo

La normativa aplicable es: las Normas de Formulación Presupuestaria del Ministerio de Hacienda

6.3.6. Procedimiento para Evaluar Clima Organizacional

Este procedimiento consiste en identificar las áreas de fortaleza y de mejora dentro de las unidades, al mismo tiempo definir un plan de acción en el corto plazo, para fortalecer las áreas débiles identificadas.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- HI Aprobada por DE
- POA DDHA
- Memorando de notificación a unidades de inicio del procedimiento

La razón por la cual se realiza este procedimiento es:

- Para poder medir el sentir de los empleados del CNR e identificar las áreas de fortalecimiento y mejora dentro de las unidades.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Elaborar Memorando de notificación de inicio de la evaluación de clima organizacional
- Verificar en el sistema de RRHH que el personal esté asignado a la jefatura correspondiente.
- Ejecutar el proceso de Evaluación del Clima Organizacional, con todo el personal del CNR.
- Orientar al usuario durante la evaluación del Clima Organizacional
- Generar Reporte de Evaluaciones de Clima Organizacional por Unidades
- Elaborar informe de resultados de la evaluación
- Notificar los resultados a la Dirección Ejecutiva y a las unidades

La salida resultante de este procedimiento es:

- Informe de resultados de la medición del Clima Organizacional

La normativa aplicable es: Política y Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos.

6.3.7. Procedimiento para Gestionar la Evaluación del Desempeño Individual del personal del CNR

Este procedimiento consiste en Medir el nivel de productividad y eficiencia de todo el personal del CNR, así como también, busca evaluar estilos de dirección por parte de las Jefaturas.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- HI Aprobada por DE
- POA DDHA
- Memorando de notificación a unidades de inicio del procedimiento

La razón por la cual se realiza este procedimiento es:

- Para conocer el desempeño individual del personal del CNR, tanto su trabajo como sus resultados, en relación con sus responsabilidades laborales.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Elaborar Memorando de notificación de inicio de la evaluación de desempeño
- Ejecución del proceso de Evaluación del Desempeño, este realizado por el empleado y jefes inmediatos en cada una de las unidades
- Orientar al usuario durante la evaluación del desempeño individual

- Remitir evaluaciones originales firmadas por parte de las unidades al Departamento de Administración y Servicios de Personal para que se agreguen al expediente del personal.
- Elaborar informe de resultados de la evaluación
- Notificar los resultados a Dirección Ejecutiva
- Revisar por parte de GDH datos estadísticos de casos que no obtuvieron el puntaje mínimo requerido

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Hoja de la Evaluación de Desempeño Individual del empleado firmada
- Expediente de personal actualizado

La normativa aplicable es: Política y Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos.

6.4. Subproceso Beneficiar al Talento Humano

El sub proceso de Beneficiar al Talento Humano es responsable de realizar un conjunto de acciones encaminadas a contribuir en mejorar la calidad de vida personal, social y familiar del personal del CNR.

A continuación se muestra el modelado de este sub proceso en un segundo nivel, que se compone de 9 procedimientos:

6.4.1. Procedimiento para Administrar Servicios de Seguro Médico Hospitalario

Este procedimiento consiste en brindar servicios de salud privada al personal permanente del CNR, a través de la Póliza del Seguro de Vida (SV) y Médico Hospitalario (MH), proporcionando servicios médicos a nivel de: consultas médicas de especialidades, cirugías y procedimientos médicos diversos, servicios de laboratorios, exámenes especiales, así como el de proveer los medicamentos de acuerdo a tratamiento indicado por el médico.
Para administrar este procedimiento existen 4 fases:

1. Gestión de contratación y administración del contrato de SVMH
2. Administrar la ejecución del contrato SVMH
3. Atención y registro de solicitudes de reclamos MH
4. Atención y registro de solicitudes de reclamos SV

En la fase de **Gestión de contratación y administración del contrato de SVMH,** se deben realizar actividades pertinentes según los procesos de contratación UACI.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Contrato de SVMH
- Póliza colectiva de personas: Seguro de Vida y Médico hospitalario.

En la fase de **Administrar la ejecución del contrato SVMH**, los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Póliza del seguro colectivo de personas.
- Ayudas de memoria de reuniones del área con la compañía aseguradora.
- Actas de recepción de servicios brindados por la compañía aseguradora.
- Informes de avance de ejecución del contrato.
- Formulario de enrolamiento o de afiliación a SVMH.
- Formulario de adicción y/o exclusión de dependiente o beneficiario.
- Fotocopia de DUI del empleado, ampliada a 150%.
- Cuenta bancaria de empleado.

*Notas aclaratorias:

Empleado titular casado o acompañado, deberá presentar:

- Fotocopia de DUI del cónyuge, ampliados al 150% y, certificación de partida de matrimonio (máximo 1 mes de expedición) y en el caso de ser acompañado, la dirección que aparece en el DUI debe de coincidir con la del titular.

En el caso que el empleado titular tenga hijos e hijastros entre las edades de 0 a 17 años, deberá presentar:

- Certificación de partida de nacimiento (máximo 3 meses de expedición).

En el caso que el empleado titular tenga hijos adoptados legalmente entre las edades de 0 a 17 años, deberá presentar:

- Documentación legal de dicha condición y certificación de partida de nacimiento (máximo 3 meses de expedición).

En el caso que el empleado titular tenga hijos e hijastros entre las edades de 18 a 24 años de edad, deberá presentar:

- Certificación de partida de nacimiento (máximo 1 mes de expedición), fotocopia de DUI (coincida con dirección de empleado) ampliado al 150% y constancia de estudios universitarios (máximo 1 mes de expedición).

En el caso que el empleado titular tenga hijos adoptados legalmente entre las edades de 18 a 24 años de edad, deberá presentar:

- Documentación legal de dicha condición, certificación de partida de nacimiento (máximo 1 mes de expedición), fotocopia de DUI (coincida con dirección de empleado) ampliado al 150% y constancia de estudios universitarios (máximo 1 mes de expedición).

Para los hijos, hijos adoptados legalmente e hijastros con discapacidad

- Certificación de partida de nacimiento o fotocopia de DUI (coincida con dirección de empleado) ampliado al 150% e informe médico que compruebe la discapacidad

Las actividades generales que se realizan para **Administrar la ejecución del contrato SVMH**:

- Administrar la ejecución del contrato.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las condiciones de la póliza colectiva de personas.
- Mantener los canales de comunicación con la compañía adjudicada para las diversas gestiones del seguro.
- Realizar enrolamiento de personal.
- Coordinar charlas informativas al personal.
- Entregar carnet del seguro médico hospitalario.
- Llevar a cabo reuniones con la compañía aseguradora para tratar puntos importantes.
- Brindar inducción al personal de nuevo ingreso de la institución y gestionar ante la compañía su inclusión.
- Ingresar al sistema los movimientos de altas y bajas de los asegurados.
- Resguardar de forma ordenada y al día, toda la información generada de la administración del contrato, incluyéndose los movimientos de personal durante la vigencia de la póliza, entre otros.

- Asesorar al personal que requiera de información sobre las coberturas de la póliza y las gestiones correspondientes.
- Llevar control de las fechas de entrega y liquidación de los reclamos médicos en atención a los plazos de la póliza.
- Gestionar trámite de indemnización de gastos funerarios y seguro de vida.
- Elaborar actas de recepción de servicios brindados por la compañía aseguradora.
- Coordinar entrega de facturas para el pago del seguro en UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos del servicio brindado e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Elaborar informes de avance de ejecución del contrato.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Cumplimiento a cláusulas contractuales.
- Inclusión de empleado y/o beneficiario y dependiente en el caso que aplique.
- Exclusión de empleado y/o dependiente.

En la fase de **Atención y registro de solicitudes de reclamos MH**, los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Carnet del seguro médico hospitalario.
- Formulario de gastos médicos.
- Formulario de pre autorización para exámenes especiales y procedimientos quirúrgicos.

Las actividades generales que se realizan para la **Atención y registro de solicitudes de reclamos MH** son:

- Brindar asesoría al usuario sobre el servicio médico hospitalario, con proveedores (médicos, laboratorios, hospitales y farmacias) que estén dentro y fuera de la red.
- Recibir y revisar reclamos médicos presentados por el usuario.
- Ingresar el reclamo medico al sistema.
- Emitir reporte de reclamos para remitir a la aseguradora documentación física de dichos reclamos.
- Recibir las liquidaciones de reclamos médicos.
- Ingresar en el sistema las liquidaciones médicas. En algunos casos se ingresan al sistema observaciones emitidas por la aseguradora sobre medicamentos, diagnósticos o exámenes médicos.
- Gestionar las observaciones emitidas por la aseguradora para someterlas a reconsideración de la misma aseguradora.
- Contactar al usuario para que retiren las liquidaciones emitidas. Cuando son reclamos de oficinas departamentales, se realizan envíos de liquidaciones físicas a través de correspondencia interna.

- Gestionar pre autorizaciones de exámenes especiales y procedimientos ante la aseguradora.
- Revisar la documentación completa de las pre autorizaciones.
- Contactar a los usuarios en caso que se presenten observaciones a la documentación enviada.
- Gestionar ante la aseguradora las reconsideraciones de pre autorizaciones.
- Dar seguimiento a las pre autorizaciones enviadas a la compañía aseguradora
- Notificar al empleado la resolución emitida por la aseguradora.
- Gestionar ante la Gerencia de Comunicaciones la divulgación del servicio.
- Gestionar la actualización de la información del servicio en la Intranet.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado asesorado.
- Reclamo de seguro médico liquidado.
- Pre autorizaciones gestionadas.

En la fase de **Atención y registro de solicitudes de reclamos SV**, los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Certificado de Vida.
- Formulario de cambio de beneficiarios.
- Formulario de reclamo gastos funerarios.
- Formulario de reclamo seguro de vida.
- Formulario de reclamos médicos

En el caso que la indemnización de gastos funerarios se gestione por fallecimiento del asegurado titular:

- Fotocopia de DUI del beneficiario y de asegurado titular
- Boleta de defunción emitida por el hospital, en original (En caso de no contar con la boleta, se deberá presentar una constancia del hospital en original).
- Fotocopia de certificación de reconocimiento de cadáver, en caso de que el fallecimiento haya sido en el lugar de residencia.
- Fotocopia de certificación policial, en caso de que el fallecimiento haya sido por un accidente de tránsito.

En el caso que la indemnización de gastos funerarios se gestione por fallecimiento de dependiente.

- Fotocopia de DUI del asegurado titular y el dependiente.
- Certificación de partida de defunción original.

En el caso que la indemnización del seguro de vida se gestione por fallecimiento del asegurado titular:

- Fotocopia de DUI de asegurado titular.
- Certificación de partida de nacimiento de asegurado titular en original (máximo 1 mes de expedición).
- Certificación de partida de defunción en original.
- Certificación de partida de nacimiento en original de los beneficiarios menores de edad.
- Fotocopia de DUI de beneficiarios mayores de edad.

*Notas aclaratorias:

Si la indemnización del seguro de vida se gestiona como un beneficio especial, la documentación requerida dependerá del caso en particular.

Las actividades generales que se realizan para la **atención y registro de solicitudes de reclamos SV** son:

- Brindar asesoría al usuario sobre el seguro de vida.
- Verificar información de certificados de vida.
- Ingresar información de beneficiarios al sistema.
- Contactar a los beneficiarios del empleado en caso de fallecimiento, dando a conocer el respectivo procedimiento.
- Recibir y revisar la documentación requerida para el trámite de gastos funerarios y seguro de vida.
- Completar formularios junto a beneficiarios.
- Remitir la solicitud de gastos funerarios e indemnización de seguro de vida a la compañía aseguradora.
- Brindar el respectivo beneficio de gastos funerarios a través de cheque o transferencia bancaria y para el seguro de vida a través de cheque.
- Ingresar en el sistema la liquidación por gastos funerarios y de vida.
- Tramitar demás beneficios especiales sobre el seguro de vida ante la aseguradora.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado y beneficiario asesorado.
- Reclamo de gastos funerarios liquidado
- Reclamo de seguro de vida liquidado
- Reclamo de beneficio especial liquidado

La normativa aplicable de este procedimiento es:

- Contrato Colectivo de trabajo
- Contrato de SVMH

- Póliza colectiva de personas: Seguro de Vida y Médico hospitalario.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (RELACAP)

6.4.2. Procedimiento para Proporcionar Anteojos

Este procedimiento consiste en brindar un aporte económico para la adquisición de anteojos al personal que lo solicite. Esto aplica para empleados que cumpla con lo siguiente:

- Ser empleado contratado permanentemente.
- Tener un año o más de laborar para la Institución.
- Haber transcurrido un año entre cada prestación.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Completar la solicitud de autorización para la compra de anteojos, lentes de contacto o cambio de lentes por parte del empleado.
- Prescripción original de un médico oftalmólogo, con su correspondiente firma y sello.
- Cotización de anteojos con el nombre de la empresa o persona a quién se emitirá el cheque.
- Fotocopia de IVA de la óptica o DUI (cuando son personas naturales), en la cual adquirirá los anteojos, así como copia del encabezado de la factura de la óptica (en el caso que aplique).

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

- Asesorar al usuario
- Recibir los documentos presentados por los empleados.
- Revisar y firmar la documentación recibida.
- Ingresar en el sistema los datos relacionados a las solicitudes recibidas por parte de los empleados
- Gestionar el visto bueno con la Gerencia de Desarrollo Humano.
- Tramitar la elaboración de cheques ante la UFI de las solicitudes recibidas en el mes.
- Recibir las factura de compras de anteojos, lentes de contacto o cambio de lentes presentadas por el empleado
- Dar seguimiento a los empleados que no han presentado la factura correspondiente.
- Remitir las facturas a la UFI.
- Archivar la documentación generada del proceso.
- Asesorar al usuario en caso extraordinario por robo, hurto o daño de anteojos siempre cuando no haya trascurrido un año de habérsele brindado el beneficio.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Empleado beneficiado con anteojos, lentes de contacto o cambio de lentes.

La normativa aplicable es:

- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Instructivo Relacionado a la Prestación Económica de Anteojos para Empleados del Centro Nacional de Registros
- Reformas a la Ley del Registro y Control Especial de Contribuyentes al Fisco (Homologación de NIT a DUI).

6.4.3. Procedimiento para Brindar Servicios de Educación Inicial y Parvularia

Este procedimiento consiste en brindar servicios de educación inicial y parvularia a niños y niñas, hijos de empleados que estén entre las edades de 4 meses a 5 años de edad.

Este procedimiento tiene 2 tipos de servicios los cuales son los siguientes:

1. Servicio previo y post de la educación inicial y parvularia
2. Servicio durante la educación inicial y parvularia

Los requisitos de entrada para realizar este Procedimiento son:

- Solicitud de ingreso.
- Fotocopia de partida de nacimiento.
- Fotocopia del control de vacunas.
- Fotografías individuales del padre, madre, niño/a y
- otros usuarios que serán responsables de retirarlos.
- Llenado de expediente administrativo.
- Entrevista con psicóloga.
- Entrega de materiales correspondientes al nivel de ingreso.

Servicio previo y post de la educación inicial y parvularia

Las actividades generales que realiza el Centro dentro de esta fase son:

- Planificar y elaborar el programa general de trabajo del Centro.
- Planificar actividades pedagógicas, psicológicas, culturales y recreativas, promoviendo el desarrollo integral de los niños y niñas.
- Coordinar y gestionar condiciones adecuadas de saneamiento y seguridad.
- Brindar asesoría a padres y madres acerca del desarrollo y educación de los niños y niñas.
- Administrar los expedientes de los niños y niñas con los respectivos reportes y formulario, verificando que éstos se mantengan actualizados.

- Administrar los recursos humanos, materiales y financieros eficientemente.
- Emitir informes a las autoridades respectivas de manera oportuna y eficientemente, así como la documentación requerida por el ISNA.
- Brindar capacitaciones o talleres para el personal del Centro Ternura.
- Realizar las reuniones con toda la comunidad educativa.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Planes y programas elaborados o ejecutados
- Padres de familia asesorados para el ingreso del niño o niña al CT.
- Expedientes de niños y niñas actualizados
- Informe académico por cada niño
- Informes emitidos a autoridades competentes
- Formaciones a personal del CT impartidas

Servicio durante la educación inicial y parvularia

Las actividades generales que realiza el Centro para esta fase son:

- Ejecutar actividades pedagógicas.
- Impartir clases, favoreciendo el desarrollo integral de los niños y niñas.
- Atender y cuidar de la higiene tanto en los niños, niñas, cosas personales y/o área que utilizan.
- Promover entre los padres de familia la alimentación saludable para el bienestar de los niños y niñas.
- Brindar asistencia y cuidados especializados a los niños y niñas del área de cuna
- Proporcionar estimulación temprana, favoreciendo al desarrollo integral.
- Brindar orientación, atención psicológica, asesoría, consejería y capacitación a padres, madres, niños, niñas y personal del Centro

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Niño o niña con educación inicial o parvularia recibida.
- Padres de familia asesorados, atendidos psicológicamente, orientados, aconsejados y capacitados

La normativa aplicable para este procedimiento es:

- Reglamento del Centro Ternura del Centro Nacional de Registros
- Contrato Colectivo de Trabajo

6.4.4. Procedimiento de Brindar servicios de Consulta Médica, Fisioterapia, Enfermería, Odontológica y Pediátrica

Este procedimiento tiene 5 tipos de servicios los cuales son los siguientes:

- Servicios de Consulta Médica
- Servicios de Fisioterapia
- Servicios de Enfermería
- Servicio de Consulta Odontológica
- Servicios de Consulta Pediátrica

Servicio de Consulta Médica:

La consulta médica tiene como propósito contribuir en la prevención y atención de enfermedades o emergencias de los trabajadores del CNR.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Realizar cita previa con la clínica empresarial por parte del empleado.
- Copia de DUI

Las actividades generales que realizan en la clínica empresarial son:

- Registrar la cita en el sistema de la clínica empresarial.
- Ubicar el expediente de clínico.
- Preparar al empleado previo a la consulta, anotando los datos requeridos a la consulta.
- Brindar la consulta médica.
- Ingresar al sistema diagnóstico, medicamentos, exámenes o incapacidades por parte del doctor.
- Registrar el cuadro del censo del ISSS.
- Emitir la prescripción de medicamentos y/o exámenes de laboratorios.
- Recibir el expediente y recetas por parte del empleado, para completa las recetas y papelería (medicamentos, exámenes o incapacidades) por parte de asistente administrativo.
- Llenar el boletín de remisión al ISSS junto con las recetas de los pacientes.
- Enviar a la farmacia del ISSS el boletín junto con las recetas médicas y copias de DUI.
- Recibir los medicamentos y esperan que el empleado los retire.
- Solicitar la firmar del empleado en el formulario el retiro del medicamento.
- Asesorar al empleado sobre cómo debe de presentarse las muestras de heces y de orina y los días establecidos para su realización (lunes y viernes a las 6:30 a.m.) y para aquellos exámenes especializados se les brindan las indicaciones en qué condiciones debe presentarse el usuario.
- Realizar examen de electro cardiograma (vienes por la tarde).
- Realizar prueba rápida de orina para pacientes que lo requieran.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado atendido médicamente
- Reportes semanales epidemiológicos
- Reporte mensual de clínicas empresariales de programas preventivos TB/VIH
- Reporte mensual de actividades de la clínica empresarial, anexando Tabulador Diaria de Actividades de consulta externa Médica.
- Control de despacho de medicamentos de medicina general
- Control de Incapacidades que no genera subsidio
- Bitácora de registro de paciente para toma de exámenes clínicos

La normativa aplicable es:

- Manual del expediente clínico emitido por el ISSS.
- Normativa para el funcionamiento de clínicas empresariales.

Servicio de Fisioterapia:

La consulta de fisioterapia tiene como propósito contribuir en la prevención de enfermedades musculo esqueléticas y atención de los empleados.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Realizar cita previa con el área fisioterapia.
- Presentar referencia Médica.
- Placas o exámenes radiológicos.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento de fisioterapia son:

- Brindar tratamiento con agentes físicos, frio, de calor, compresas, tens, ultrasonido y ejercicios físicos.
- Rehabilitación física.
- Consejos sobre higiene de columna.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado atendido y rehabilitado.

La normativa aplicable es: No se tiene.

Servicio de Enfermería:

El servicio de enfermería tiene como propósito contribuir con la recuperación de la salud, mediante medidas preventivas o complementarias para evitar la aparición de la enfermedad, su progresión o prevenir secuelas asegurando la continuidad del cuidado.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Llevar orden para aplicación de inyecciones o elaboración de exámenes químicos.
- Llevar la prescripción médica.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Preparación de pacientes previa consulta médica.
- Realizar controles de presión arterial
- Aplicaciones de inyecciones, curaciones y terapias respiratorias.
- Aplicación de vacunas.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado atendido y/o con medidas preventivas.
- Reportes de servicio de enfermería prestados

La normativa aplicable es:

- Manual del expediente clínico emitido por el ISSS.
- Normativa para el funcionamiento de clínicas empresariales.

Servicio de Consulta Odontológica:

La consulta odontológica tiene como propósito contribuir en la prevención y atención de enfermedades bucales de los empleados del CNR.

Para contar con este servicio deben de realizarse las actividades pertinentes, según los procesos de contratación UACI.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Realizar cita previa para consulta odontológica.
- Ser empleado activo de la institución.

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

- Asesorar al empleado sobre la prestación del servicio.
- Recibir y revisar el reporte del total de pacientes atendidos, por parte de la clínica odontológica.
- Verificar que las citas odontológicas sean realizadas de acuerdo a las condiciones establecidas en los términos de referencia.
- Elaborar mensualmente el acta de recepción del servicio brindado.
- Gestionar el pago ante la Unidad Financiera Institucional.
- Elaborar cuadro de distribución de costos del servicio brindado e ingresarlo al sistema de la UFI
- Elaborar informe de avance de ejecución del contrato para remitirlo a UACI, anexando los documentos que amparan la gestión de pago.
- Dar seguimiento a comentarios realizados por los empleados del servicio recibido, notificándole al proveedor para su retroalimentación.
- Evaluar la satisfacción al usuario con el fin de conocer si se prorroga el contrato para el siguiente año (aplica para contrato nuevo).
- Gestionar ante la Gerencia de Comunicaciones la divulgación del servicio.
- Gestionar la actualización de la información de los servicios odontológicos en la Intranet.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Paciente atendido odontológicamente
- Reportes e informes remitidos al área correspondiente.

La normativa aplicable es:

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (RELACAP)
- Contrato Colectivo de Trabajo

Servicio de Consulta Pediátrica:

La consulta pediátrica consiste en contribuir en la prevención y atención de enfermedades en los hijos de los empleados, desde el primer día de nacido hasta los dieciocho años de edad.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Realizar cita previa con la clínica pediátrica particular
- Ser empleado activo de la institución.
- Dependiente registrado en el sistema.
- El dependiente a atender debe de tener entre 0 a 18 años de edad.

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

- Asesorar al empleado sobre la prestación del servicio.
- Recibir y revisar el reporte del total de pacientes atendidos, por parte de la clínica pediátrica.
- Verificar que las citas pediátricas sean realizadas de acuerdo a las condiciones establecidas en los términos de referencia.
- Elaborar mensualmente el acta de recepción del servicio brindado.
- Gestionar el pago ante la Unidad Financiera Institucional.
- Elaborar cuadro de distribución de costos del servicio brindado e ingresarlo al sistema de la UFI
- Elaborar informe de avance de ejecución del contrato para remitirlo a UACI, anexando los documentos que amparan la gestión de pago.
- Dar seguimiento a comentarios realizados por los empleados del servicio recibido, notificándole al proveedor para su retroalimentación.
- Evaluar la satisfacción al usuario con el fin de conocer si se prorroga el contrato para el siguiente año (aplica para contrato nuevo).
- Gestionar ante la Gerencia de Comunicaciones la divulgación del servicio.
- Gestionar la actualización de la información de los servicios pediátricos en la Intranet.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Hijos del empleado atendidos pediátricamente.
- Reportes e informes remitidos al área correspondiente.

La normativa aplicable es:

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (RELACAP)
- Contrato Colectivo de Trabajo

6.4.5. Procedimiento para Gestionar Accesos a Centros Recreativos

Este procedimiento consiste en proporcionar al empleado accesos a las instalaciones de los centros recreativos de instituciones de gobierno para el sano esparcimiento familiar. Dentro de las instituciones de gobierno, que cuentan con centro recreativos y que los empleados del CNR pueden hacer uso están:

- Centro Recreativo Ministerio de Hacienda (MH)
- Centros Recreativos del Ministerio de Trabajo y Prevención Social (MTPS)

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento en los centros recreativos son:

Centro Recreativo Ministerio de Hacienda (MH)

- Llenar carta compromiso de ingreso al centro recreativo en el Departamento de Prestaciones y Beneficios
- Presentar el carné del empleado al momento de ingresar al centro recreativo
- Presentar el carné de ingreso del MH al momento del ingresar al centro recreativo

Nota: Máximo de personas que pueden ingresar por carné al Centro Recreativo del Ministerio de Hacienda, son el empleado más 5 personas adicionales.

Centros Recreativos del Ministerio de Trabajo y Prevención Social (MTPS)

- Presentar carné de empleado público para tarifas especiales (si es que lo requiere el solicitante) en el MTPS.
- Pagar tarifa de ingreso de vehículo, alquiler de sillas, hamacas y mesas y/o alojamiento en el MTPS.

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

Centro Recreativo MH

- Gestionar ante el MH la autorización de ingreso a empleados del CNR a través de carné.
- Asesorar a empleados, sobre el uso de las instalaciones.
- Proporcionar a empleados la carta compromiso del buen uso de las instalaciones para firma y entrega de carné.
- Dar seguimiento a empleados sobre asistencia al centro recreativo.
- Dar seguimiento y controlar la devolución de los carné de acceso.
- Registrar en cuadro de control, fecha de visita, nombre de empleado, fecha de entrega y devolución de carné y asistencia.
- Gestionar ante la Gerencia de Comunicaciones la divulgación del servicio.
- Gestionar la actualización de la información del servicio en la Intranet.

Centros Recreativos del MTPS

- Actualizar con el MTPS información relacionada a los centros recreativos.
- Asesorar al empleado sobre información relacionada a los centros recreativos.
- Gestionar ante la Gerencia de Comunicaciones la divulgación del servicio.
- Gestionar la actualización de la información de los servicios odontológicos en la Intranet.

Las salidas resultantes de este procedimiento en ambos centros recreativos son:

- Empleados y familia beneficiados con actividades de sano esparcimiento.
- Control de los empleados que han solicitado el acceso al centro recreativo del MH.

La normativa aplicable es:

- Lineamientos para el uso de los Centros Recreativos del MH y del MTPS.
- Contrato Colectivo de Trabajo

6.4.6. Procedimiento para Dotar Uniformes de Personal

Este procedimiento consiste en proporcionar uniformes al personal que por la índole de sus funciones requiera de éstos, dentro de los cuales están:

- **Prendas de vestir:** blusas, pantalones, faldas, sacos, jeans, camisa tipo polo, gabachas, delantales, pañoletas y chumpas, entre otros.
- **Equipo de protección personal:** calzado.
- **Otros implementos:** capas y sombreros.

Para hacer uso de este beneficio es necesario que las unidades solicitantes incluyan al personal que desee seguir utilizando la prestación, pese a que la naturaleza de las funciones no los requiera y además, al personal de nuevo ingreso después de haber finalizado su periodo de prueba (30 días); siempre y cuando no haya iniciado el proceso ante la UACI, en caso contrario gozará de la prestación el año siguiente.

Además, para las dotaciones de calzado de protección personal, capas y sombreros se requiere la realización de procesos UACI para su adquisición.

El requisito de entrada de este procedimiento para aplicar a este beneficio es:

- Listado de personal que hará uso del beneficio, enviado por parte de las unidades solicitantes.

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios para la dotación de los diferentes suministros se detallan a continuación:

Actividades para la dotación de uniformes (TEXTIL):

- Elaborar propuesta a la GDH y DDHA para la dotación de uniformes, de acuerdo a existencias de tela, diseños, color y durabilidad.
- Solicitar visto bueno a Gerencia de Comunicaciones para las tonalidades a utilizar en los uniformes institucionales.
- Acordar de manera conjunta con el STCNR los diseños y texturas de telas a utilizar en la confección de uniformes.
- Gestionar las reservas de telas ante los proveedores locales.
- Solicitar a las direcciones/unidades/gerencias los listados de personal a beneficiar con la dotación.
- Resolver inquietudes sobre información vertida en los listados de personal con el enlace de la unidad.
- Consolidar listados por tipos de uniforme.
- Elaborar el catálogo de diseños con las muestras y/o referencias de las texturas y colores de telas con las que serán confeccionados los uniformes.
- Gestionar ante UACI los diversos procesos para adquisición de suministros.
- Coordinar con empresas adjudicadas el tallaje, periodo de confección, entre otros.
- Recibir las prendas de vestir adjudicadas, verificando cantidades, diseños y calidad de confección.
- Gestionar el primer pago al proveedor ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Entregar el suministro al empleado a nivel nacional, de acuerdo a la logística establecida, solicitando firma de lo recibido.
- Coordinar retallaje con el proveedor cuando se requiera.
- Gestionar el segundo pago al proveedor ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Elaborar avances de ejecución de los contratos.

Actividades para la dotación de calzado de protección:

- Solicitar a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (USSO) la elaboración de las especificaciones técnicas del calzado de acuerdo a los puestos funcionales que están expuestos a riesgos y el sondeo de precios de mercado de éstos.
- Solicitar a las direcciones/unidades/gerencias los listados de personal a beneficiar con la dotación.
- Consolidar listados por tipos de calzado.

- Resolver inquietudes sobre información vertida en los listados de personal con el enlace de la unidad.
- Gestionar ante UACI los diversos procesos para adquisición de suministros.
- Coordinación con empresas adjudicadas para tallaje, entre otros.
- Recibir el calzado por parte del proveedor adjudicado, verificando cantidades y diseños.
- Gestionar el pago al proveedor ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Gestionar con la Gerencia de Comunicaciones la divulgación de la distribución de equipo de protección personal.
- Entregar del suministro al empleado a nivel nacional, de acuerdo a la logística establecida, solicitando firma de lo recibido.

Actividades para la dotación de capas:

- Solicitar a las unidades de la GIM y DIGCN (Técnicos de Campo) las especificaciones técnicas y el sondeo de precios del mercado local.
- Solicitar los listados de personal a beneficiar con la dotación.
- Consolidar listados por tipo de capa.
- Resolver inquietudes sobre información vertida en los listados de personal con el enlace de la unidad.
- Gestionar ante UACI los diversos procesos para adquisición de suministros.
- Recibir las capas por parte del proveedor adjudicado, verificando cantidades y diseños.
- Gestionar el pago al proveedor ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Entregar del suministro al empleado a nivel nacional, de acuerdo a la logística establecida, solicitando firma de lo recibido.

Actividades para la dotación de sombreros son:

- Solicitar a la unidad de la DIGCN (Técnicos de Campo) las especificaciones técnicas y el sondeo de precios del mercado local.
- Solicitar los listados de personal a beneficiar con la dotación.
- Consolidar listado.
- Resolver inquietudes sobre información vertida en los listados de personal con el enlace de la unidad.
- Gestionar ante UACI el proceso para adquisición del suministro.
- Recibir los sombreros por parte del proveedor adjudicado, verificando cantidades y diseño.
- Gestionar el pago al proveedor ante la UFI.

- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Entregar del suministro al empleado a nivel nacional, de acuerdo a la logística establecida, solicitando firma de lo recibido.

Las salidas resultantes de estos procedimientos son:

- Contratos de adjudicación y/o órdenes de compra
- Listado de personal beneficiado con la dotación del suministro.

La normativa aplicable es:

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (RELACAP)
- Contrato Colectivo de Trabajo

6.4.7. Procedimiento para Gestionar Actividades de Fortalecimiento de la Salud y la Economía

Este procedimiento consiste en gestionar actividades relacionadas con contribuir a la economía y fomentar el cuido de la salud.

Dentro de las actividades que se realizan en este procedimiento están:

- **Agromercados:** venta de productos alimenticios de primera necesidad en las instalaciones del CNR San Salvador, en coordinación con el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).
- **Feria de la Salud:** ofrecer productos y servicios de salud a precios de promoción en las instalaciones del CNR San Salvador, contribuyendo a la economía del personal, en coordinación con empresas y laboratorios.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Ser empleado activo del CNR
- Contar con el visto bueno del Jefe Inmediato para asistir a la feria de la salud o agromercados.

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

Agromercado

- Coordinar con el MAG la participación de sus proveedores en el agromercado.
- Gestionar aprobación de la DE para la realización de agromercados en coordinación con el MAG.
- Coordinar con las siguientes unidades el apoyo en cuanto a:

- USI: Gestionar el ingreso de los productores agropecuario a las instalaciones.
- GIM: Gestionar la instalación y desinstalación de canopi
- GC: Gestionar la divulgación del evento
- GA-DDHA: Gestionar la reserva de espacios de estacionamientos para la instalación de canopi y el préstamo de uso de un oasis de agua embotellada para consumo de los productores agropecuarios.

- Coordinar y supervisar el evento.

Feria de la Salud

- Gestionar aprobación de la DE para la realización de la Feria de la Salud y confirmación de su participación en la inauguración.
- Coordinar con las empresas y laboratorios su participación y el beneficio a brindar.
- Gestionar ante UACI el servicio de alimentación de las empresas participantes
- Coordinar con las siguientes unidades el apoyo en cuanto a:
  - USI: Gestionar el ingreso de las empresas y laboratorios a las instalaciones.
  - GIM: Gestionar la instalación y desinstalación de canopi.
  - GC: Gestionar la divulgación del evento y la elaboración de diplomas de participación.
  - GA-DDHA: Gestionar la reserva de espacios de estacionamientos para la instalación de canopi, reserva de SUM, apoyo logístico, mobiliario, servicios de transporte para empresas y laboratorios establecidos, entre otros.
- Decorar el SUM y ubicación de mobiliario.
- Solicitar firma al empleado para el ingreso a la feria y listados de los beneficios recibidos por parte de las empresas o laboratorios.
- Coordinar y supervisar el evento.
- Distribuir alimentos.
- Coordinar la entrega de diplomas de participación.
- Desmontaje de mobiliario en SUM.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado beneficiado económicamente con productos agrícolas, productos y servicios de salud.
- Listados de personal que ha participado en la feria de la salud.
- Fotos del evento.

La normativa aplicable para este procedimiento es:

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (RELACAP)
- Contrato Colectivo de Trabajo

6.4.8. Procedimiento para Gestionar Actividades de Integración y Bienestar

Este procedimiento consiste en gestionar actividades que contribuyan a la integración, bienestar emocional y físico de los empleados activos del CNR.

Dentro de este procedimiento están las siguientes actividades:

- **Actividades deportivas**: torneos interinstitucionales de baloncesto y campeonatos internos de futbolito.
- **Actividades de bienestar**: Baile y yoga.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Ser empleado activo.
- Inscribirse

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

Actividades deportivas de baloncesto interinstitucional:

- Asistir a reuniones de institución organizadora.
- Realizar convocatoria de invitación para participación en actividad.
- Presentar a UACI requerimiento para pago de inscripción, arbitraje, carné, y gastos administrativos entre otros.
- Trabajar en conjunto con la GC y representantes de los equipos para la elaboración del diseño del uniforme institucional.
- Gestionar ante la UACI la compra de uniformes.
- Recepcionar, revisar los uniformes.
- Gestionar adquisición de pelotas por medio de fondo circulante o caja chica.
- Gestionar el pago al proveedor de uniformes, servicios de arbitraje y otros ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Entregar del suministro al empleado, de acuerdo a la logística establecida, solicitando firma de lo recibido.

Actividades deportivas de campeonato de futbolito:

- Gestionar convocatorias y actividades de logística para el campeonato interno de futbol.
- Coordinar reuniones con los representantes de los equipos inscritos, con el fin de definir la cantidad de participantes por equipo, cantidad de equipos inscritos, programación del campeonato y elección del color de uniforme a ocupar.

- Mantener comunicación con los diferentes representantes y jugadores que participan en el campeonato de futbol interno.
- Elaborar la programación de los encuentros deportivos, retroalimentando la tabla de posición de los equipos y de los goleadores.
- Gestionar ante la GA la limpieza del área de juego para el campeonato.
- Coordinar el desarrollo de la inauguración y clausura del campeonato interno de futbol.
- Gestionar ante la UACI la compra de uniformes y trofeos
- Gestionar el pago al proveedor de uniformes y trofeos, entre otros ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos de la dotación brindada e ingresarlo al sistema de la UFI.
- Gestionar adquisición de pelotas por medio de fondo circulante o caja chica
- Entregar del suministro al empleado, de acuerdo a la logística establecida, solicitando firma de lo recibido.
- Elaborar publicaciones informativas sobre el desarrollo de las actividades deportivas de la institución.

Actividades de bienestar, yoga y baile:

- Gestionar ante la UACI la contratación de servicios de instructores de yoga y baile.
- Reunión con contratista para afinar detalles del servicio.
- Coordinar con las siguientes unidades el apoyo en cuanto a:
  - USI: Gestionar el ingreso de los instructores de yoga y baile.
  - GC: Gestionar la divulgación del evento.
  - GA-DDHA: Gestionar la reserva de SUM y equipo de sonido.
- Inscribir al personal interesado en participar.
- Coordinar la realización de las clases de baile y de yoga.
- Mantener comunicación con el personal interno que recibe las clases de yoga y baile.
- Gestionar el pago del contratista ante la UFI.
- Elaborar cuadro de distribución de costos del servicio brindado e ingresarlo al sistema de la UFI.

  *Notas aclaratorias:

  En caso que el contratado no proporcione ambos servicios, se realizan dos gestiones de contratación.

La salida resultante de este procedimiento es:

- Empleados beneficiados con actividades de integración, compañerismo y bienestar.

Las normativas aplicables son:

- Bases de competencias del campeonato de futbolito del Centro Nacional de Registros

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (RELACAP)
- Contrato Colectivo de Trabajo

6.4.9. Procedimiento para Supervisar Cafeterías

Este procedimiento consiste en coordinar el buen funcionamiento de las cafeterías. Asimismo supervisar el área a través de visitas técnicas periódicas a cada uno de los locales y el área de preparación de alimentos, entre otros.

El requisito de entrada para realizar este procedimiento es:

- Ser empleado activo.

Las actividades generales que realiza el Departamento de Prestaciones y Beneficios dentro del procedimiento son:

- Gestionar ante Dirección Ejecutiva el contrato de comodato o prórroga de los servicios de cafetería.
- Distribuir los contratos a comodatarias.
- Realizar visitas técnicas a los locales.
- Gestionar ante la GIM cualquier mantenimiento o mejora del área de cafeterías.
- Coordinar las fumigaciones realizadas por las comodatarias (esta fumigación es independiente a la realizada por la institución).
- Recibir de parte de Servicios Generales, el detalle de la lectura sobre el monto que le corresponde cancelar a cada comodataria por los servicios de energía eléctrica.
- Realizar los cobros en concepto de energía eléctrica y agua potable a las comodatarias.
- Remitir a la UFI a través de memorando los cobros realizados.
- Realizar reuniones semanales con el personal y establecer acuerdos.
- Elaborar el informe (check list) de la visita técnica realizada.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Empleado beneficiado con el servicio de alimentación.
- Ayuda memoria de la visita técnica de la supervisión.

La normativa aplicable es:

- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Norma Técnica de Alimentos, MINSAL.
- Normativa para el Uso de las Instalaciones del Área de Cafeterías del CNR.

6.5. Subproceso Formar al Talento Humano

El subproceso de Formar al talento Humano es responsable de fortalecer las competencias y los conocimientos, actitudes y habilidades del personal, mediante la ejecución de diferentes acciones formativas, a fin de mejorar los perfiles de puestos en que se desempeñan e incrementar los niveles de productividad. También, de fomentar el crecimiento profesional del talento humano en la institución.

Para determinar las necesidades de formación dentro de la institución, es necesario que se realice el diagnóstico de necesidades de formación, el cual es efectuado una vez al año, por parte de las diferentes unidades del CNR con la asesoría de la Escuela de Formación del Talento, con el objetivo identificar capacitaciones que requiere el personal de las diferentes áreas para fortalecer sus competencias.

6.5.1. Participantes y rol que desempeña en el modelado

- **Subdirectora ESFORT**
  Es la persona encargada de iniciar el Proceso de formación y administrar todas las actividades de dicho proceso, comenzando con la determinación de necesidades de formación hasta la actualización de la información de las capacitaciones recibidas en el registro académico. Asimismo, revisa y firma de aprobado el Plan de Formación Anual Institucional-PAFI, lo distribuye a las partes interesadas y da seguimiento a la ejecución de dicho plan.

- **Técnico en Gestión de Formación**
  Es la persona encargada de consolidar las necesidades de formación de las diferentes unidades, de generar el presupuesto para atender dichas necesidades, ingresar a la PACC los montos asignados por mes relativos a la formación, elaborar el PAFI y desarrollar todas las acciones necesarias para la ejecución y evaluación de las capacitaciones.

- **Técnico Administrativo**
  Es la persona encargada de elaborar los requerimientos a la UACI para la compra de servicios de capacitación que cuentan con presupuesto. Además, es la encargada de distribuir las copias de las órdenes de compra a las partes interesadas en la ESFORT (Técnico de Gestión de Formación y Coordinadora de área especializada).

- **Coordinación del área especializada**
  Es la persona encargada de desarrollar las actividades de planificación, organización, ejecución y seguimiento y demás aspectos relacionados con la formación interna y externa técnico-jurídico aplicables a los procesos sustantivos.

- **Técnico de Registro Académico y de la Calidad**
  Es la persona encargada de ingresar y actualizar la información de las capacitaciones ejecutadas, en el módulo de capacitación. Así mismo brindar apoyo en los temas relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Especialista en Metodología**
  Es la persona encargada de diseñar la metodología para determinar las necesidades de formación (DNF) del CNR, brindar asesoría metodológica a los facilitadores internos así como orienta y acompaña la implementación del diagnóstico para obtener los insumos de la capacitación que requiere el personal del CNR. Asimismo, diseña y ejecuta programas para el fortalecimiento de las habilidades didácticas de los formadores internos.

- **Analista de Gestión de Formación**
  Es la persona encargada de gestionar las formaciones que se ejecutan con INSAFORP, convocar al empleado participante y coordinar la participación del personal aprobado por INSAFORP para participar en capacitación con las empresas proveedoras. También, se encarga de elaborar el informe de la formación y enviar la lista de participantes para que se haga el registro académico respectivo de esta manera conformar el expediente de formación.

- **Director Desarrollo Humano y Administración**
  Es la persona encargada de dar seguimiento a las actividades de la formación del personal. Asimismo, firma de visto bueno el Plan Anual de Formación Institucional.

- **Unidad Solicitante**
  Es la unidad misional o de apoyo, que determina sus necesidades de capacitación y formación, a través de la asesoría y orientación de personal de la ESFORT para lograr el fortalecimiento de las competencias del personal que se desempeña en los procesos. En los casos de los servicios de capacitación técnica, que la Escuela gestiona a través de la UACI, la unidad solicitante es la responsable de designar a un administrador de contrato de la orden de compra o contrato.

6.5.2. Modelado del subproceso Formar al Talento Humano

6.5.3. Descripción del Proceso.

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Subdirectora ESFORT	**Recibir solicitud de necesidad de formación** La ESFORT recibe de parte de las unidades solicitantes las necesidades de formación identificadas. Las cuales son revisadas y priorizadas para ser incorporadas en el Plan de Formación Institucional. Asimismo, existe la posibilidad de que las unidades o áreas soliciten capacitaciones en tiempo extraordinario. Nota: Para realizar el diagnóstico de necesidades de formación-DNF, antes es necesario elaborar el documento que contiene el desarrollo de la metodología para determinar las necesidades de formación del CNR, que responden al cumplimiento de normativas y las que pudieran surgir de los resultados de la Evaluación de Desempeño y del Clima Organizacional. Al respecto, la Subdirección de la ESFORT, solicita al Metodólogo que defina la metodología para realizar el diagnóstico de necesidades de formación y validarla.	Cláusula 27, CCT
2	Subdirectora ESFORT	**¿La necesidad está dentro del tiempo ordinario?** En el caso de que la necesidad esté dentro del tiempo ordinario se realiza la siguiente actividad. Caso contrario, que la necesidad de formación haya sido recibida por una petición de la unidad solicitante, se realiza la actividad 15.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
3	Subdirectora ESFORT	**Realizar Diagnóstico de Necesidades de Formación-DNF** Solicitar las necesidades de formación-NF, (Identificación y determinación) a las unidades a través de memorando. El contenido de este memorando es: • Fechas para la entrega • Logística para levantar las necesidades con el acompañamiento de ESFORT (caso de las misionales) • Formato adjunto de la matriz de NF.	Reglamento de la ESFORT
4	Unidad Solicitante	**Elaborar listado de NF** Recibir memorando de solicitud de necesidades de formación-NF, la cual es completada con base en: • Actividades de POA • Proyectos de la unidad • Indicadores de calidad o • Clima organizacional, entre otros. Si la solicitud es para una unidad misional, la ESFORT realiza reunión con personas enlaces para apoyar a identificar y determinar las necesidades de formación. Si la solicitud es para una unidad de apoyo, la persona enlace completa la matriz de NF que es proporcionada por la ESFORT, previo a la consulta interna con el personal pertinente dentro de la unidad. La cantidad de capacitaciones debe ser priorizada para su atención (se procura que sean 3 máximo en la mayoría de los casos).	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Los campos a completar en la matriz en ambos casos son: • Nombre de la capacitación • Objetivo • Tipo de capacitación (Interna o Externa) • Cantidad de personas que participarán • Mes propuesto • Costo estimado de la capacitación (para los que aplique). Una vez que se cuente con la matriz consolidada, el Técnico gestiona el VoBo, con apoyo de las personas enlaces en materia de capacitación de las unidades, del Director, Jefe o Gerente de la unidad solicitante y la envía a la ESFORT por medio de memorando o a través de correo electrónico.	
5	Técnico de Gestión de Formación	**Revisar las NF enviadas por las unidades en conjunto con Subdirector ESFORT** Recibe matrices de NF a través de memorando o correo electrónico. Luego, consolida las matrices priorizadas y validadas con los Directores de cada misional o se priorizan únicamente 3 formaciones por unidad de apoyo.	-
6	Técnico de Gestión de Formación	**¿La formación es de un proceso de misional?** Si la formación es de un proceso misional, realiza la actividad siguiente. Si la formación es de un proceso de apoyo realiza la actividad 8.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
7	Técnico de Gestión de Formación	**Validar NF priorizadas con unidad solicitante** El Técnico valida con la unidad solicitante, las necesidades de formación que fueron priorizadas, para determinar el orden de la ejecución de las formaciones y los meses de ejecución de las mismas, así como la cantidad de personas que participarán.	-
8	Técnico de Gestión de Formación	**Programar hasta 3 necesidades de formación** Para un proceso de apoyo, únicamente se dejarán las primeras tres formaciones del listado que se haya recibido.	-
9	Técnico de Gestión de Formación	**Consolidar el listado de NF** Una vez priorizadas las formaciones con las misionales y determinadas las tres formaciones con las unidades de apoyo, se elabora el cuadro consolidado de necesidad de formación. Este cuadro contiene los siguientes campos: • Nombre de la capacitación • Objetivo • Tipo de capacitación (Interna o Externa) • Grupo • Cantidad de personas que participarán • Mes propuesto • Costo estimado de la capacitación (para los que aplique). En el Tipo de capacitación se podrá clasificar las que serán atendidas por: INSAFORP, facilitadores internos, apoyo interinstitucional y compras a través de la UACI.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
10	Técnico de Gestión de Formación	**Gestionar NF presupuestadas** Dentro del cuadro consolidado de necesidades de formación existen algunas formaciones que requerirán de presupuesto. Este presupuesto servirá de insumo para que el Técnico elabore una matriz de presupuesto anual que es solicitado por la Unidad Financiera Institucional, para ser incorporado al Presupuesto Institucional, el cual es enviado al Ministerio de Hacienda, indicando cuáles son los montos para las necesidades de formación (esto se realiza y se envía a la UFI antes que finalice el mes de mayo de cada año). Una vez que la UFI tiene aprobado por parte del Consejo Directivo y por parte del Ministerio de Hacienda el Presupuesto institucional, dicha unidad comunica a la ESFORT a través de memorando, el monto del presupuesto asignado para cubrir las necesidades de formación.	-
11	Técnico de Gestión de Formación	**Ingresar a la PACC montos asignados según mes de su ejecución** Una vez aprobado el presupuesto para las necesidades de formación, el Técnico espera que la UACI brinde instrucciones para efectuar el ingreso de los datos a la PACC (esto se realiza en los dos últimos meses del año) y la UACI notifica por medio de memorando. En el memorando se describe el monto asignado por especifico aprobado, con los siguientes datos: • Nombre de la dependencia • Específico • ID del producto • Producto • Monto por mes • Monto total por específico	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Total general El presupuesto es para los específicos de Servicio de Alimentación y Capacitaciones. Luego, ingresa los datos a la PACC, dentro de los cuales están los siguientes rubros: • Código de la institución • Nombre de la institución • Unidad Solicitante • Nombre y firma del Jefe de la Unidad Solicitante • Ejercicio fiscal • Fecha de elaboración • Tipo presupuesto • Fuente de financiamiento o Recursos propios o Préstamos Internos • Organismo Financiador (Convenio) o Código ONU o Mercancía o Cantidad proyectada o Precio Unitario o Mes estimado de contratación • Total por Organismo o Precio total • Total Solicitud	
12	Técnico de Gestión de Formación	**Elaborar Plan de Formación Institucional enviado para aprobación** Apoya en la elaboración del Plan de Formación Institucional, el cual contiene los siguientes campos: • Introducción • Misión, visión y valores institucionales • Metodología aplicada • Formación y programas • Líneas estratégicas para la ejecución del plan	Reglamento de la ESFORT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Beneficiarios • Anexos: Programaciones de capacitaciones	
13	Subdirectora ESFORT	**Firmar el Plan Anual de Formación Institucional-PAFI** Una vez se cuenta con el PAFI elaborado, la Subdirección ESFORT, revisa el documento, conjuntamente con personal ESFORT para realizar ajustes, si son necesarios, en el caso de que todo esté conforme, firma de aprobación y posteriormente envía para firma de visto bueno a la Dirección de Desarrollo Humano y Administración.	-
14	Director de DHA	**Firmar el Plan Anual de Formación Institucional-PAFI de Vo.Bo.** Recibe el PAFI firmado por Subdirectora ESFORT y firma de visto bueno, remitiendo para su ejecución a la ESFORT.	-
15	Subdirectora ESFORT	**Distribuir Plan Anual de Formación Institucional-PAFI o Solicitud de NF** Una vez firmado el PAFI, es distribuido a las partes interesadas en la ESFORT. Esto para que se realicen las gestiones de formación en las modalidades de: Facilitador Interno, Apoyo Interinstitucional, Compras UACI e INSAFORP. En el caso de que sean solicitudes enviadas por las unidades en tiempo no ordinario, es decir fuera del PAFI, estas son distribuidas previa autorización por ESFORT y disponibilidad de fondos para que sean atendidas según aplique.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
16	Técnico de Gestión de Formación	**Recibir PAFI o solicitud recibida de forma no ordinaria de NF** Recibe el PAFI o las solicitudes de necesidades de formación en tiempo no ordinario. En el caso de que aún no se haya aprobado el presupuesto institucional, espera a que se realice la asignación presupuestaria respectiva para los procesos de formación.	-
17	Técnico de Gestión de Formación	**Recibir notificación de la compra para el servicio de formación** Recibe la copia de la o las órdenes de compra por parte de Técnico Administrativo, una vez que ha sido emitida por la UACI resultado de un requerimiento de servicio que fue elaborado.	-
18	Subdirectora de la ESFORT	**Autorizar acciones para la ejecución del PAFI** **Con formador interno** • Solicita a través de memorando o correo a la dirección correspondiente, la autorización del facilitador que la ESFORT proponga para desarrollar la acción formativa (esto en el caso de capacitaciones que se ejecuten mediante facilitadores internos). **Con apoyo interinstitucional** • Revisa y firma la solicitud de apoyo interinstitucional para contar con profesional/es que desarrollen una acción formativa (dependiendo del caso la petición podría ser a través de la Dirección Ejecutiva).	Reglamento de la ESFORT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		A través de gestión en la UACI • Firma de autorizado el requerimiento de servicios y/o productos. • Revisa los términos de referencia preliminares elaborados de la acción formativa, de acuerdo con formularios de términos de referencia requeridos por UACI, así como parámetros de evaluación. • Requiere a la unidad solicitante del servicio de capacitación, la revisión y visto bueno del Director o Jefatura del área respectiva en los términos de referencia definitivos. • Revisa y autoriza el requerimiento de servicios y/o productos. • Revisa y da Vo.Bo. a remisión de opinión técnica solicitada por UACI. **Con apoyo de INSAFORP** • Revisa y autoriza el formulario, así como los documentos que se presentan ante INSAFORP. • Coordina la determinación del enfoque y énfasis que se requiere que se dé a la capacitación (esto en el caso de los cursos cerrados). • Revisa informe consolidado de las actividades formativas realizadas.	LACAP/Ley de INSAFORP
19	Técnico de Gestión de Formación	**Gestionar formaciones** Realizar las actividades de coordinación logística **previa** a la formación: • Realizar convocatorias, ya sea en el sistema de agenda o por correo. • Solicitar reserva de sala virtual o física, equipo y mobiliario. • Elaborar lista de asistencia.	Reglamento de la ESFORT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Solicitar refrigerios al responsable de gestionarlos (en caso de que la capacitación sea presencial). • Verificar el buen funcionamiento del equipo informático y audiovisual, acceso a internet si es necesario, orden y disposición de las sillas y mesas según lo requerido (en caso de que la capacitación sea presencial). Realizar las actividades de coordinación logística **durante** la formación: • Recibir a los participantes. • Realizar el registro de participantes en la lista de asistencia. • Entregar material de apoyo, si hubiere. • Coordinar la distribución de los refrigerios. • Tomar fotografías del evento. • Aplicar evaluaciones reactivas al finalizar el evento. Realizar las actividades **posteriores** de la actividad formativa: • Solicitar y documentar las justificaciones de inasistencia del personal que no asistió a una actividad formativa. • Solicitar firma de la Subdirección ESFORT en la lista de asistencia. • Tabular las evaluaciones reactivas, cuando hayan sido aplicadas, para incorporar en el informe respectivo. • Elaborar diplomas de participación cuando la actividad formativa exceda las 12 horas. Luego realiza la actividad 26.	

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
20	Técnico Administrativo	**Recibir PAFI que necesitan presupuesto o solicitud de NF recibida de forma no ordinaria** Recibe el PAFI o las solicitudes de necesidades de formación en tiempo no ordinario. El PAFI cuenta con las programaciones de las formaciones con presupuesto, que contienen los siguientes campos: • Nombre de la capacitación • Objetivo • Tipo de capacitación (Interna o Externa) • Grupo • Cantidad de personas que participarán • Mes propuesto • Costo estimado de la capacitación (para los que aplique).	-
21	Técnico Administrativo	**Elaborar requerimientos de compra a la UACI** El Técnico realiza la siguientes actividades: • Revisa la programación de formaciones que cuentan con presupuesto. • Identifica y contacta proveedores que puedan impartir la acción formativa requerida para realizar sondeo de precios del servicio de capacitación requerido. • Elabora los términos de referencia preliminares de la acción formativa de acuerdo con formularios de términos de referencia requeridos por UACI, así como parámetros de evaluación. • Solicita revisión y visto bueno del Director o Jefatura del área respectiva en los términos de referencia. • Elabora e ingresa en el Sistema UACI el requerimiento para la revisión y firmas respectivas.	LACAP

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Remite requerimiento anexando la documentación correspondiente a la GDH para su VoBo, a fin de iniciar el trámite en la UACI. • Recibe solicitud por parte de UACI para emitir opinión técnica de las ofertas presentadas. • Requiere a la unidad solicitante que analice y evalúe las ofertas remitidas para que emita opinión técnica, con base en lo establecido en los términos de referencia y parámetros de evaluación. Asimismo, que designe el administrador de la orden de compra o contrato para el servicio de capacitación solicitado. Nota: La Unidad Solicitante: o Analiza y evalúa las ofertas remitidas para emitir opinión técnica con base en lo establecido en los términos de referencia y parámetros de evaluación. o Designa el administrador de la orden de compra o contrato para el servicio de capacitación requerido. o Recibe el servicio de formación contratado. • Ingresa y envía en el Sistema UACI la opinión técnica emitida y genera la documentación de soporte para ser remitida a la UACI. • Conforma el expediente para archivo de cada proceso de compra requerido a la UACI.	
22	Coordinador del área especializada	**Recibir PAFI o solicitud de NF recibida en tiempo no ordinario.** El coordinador realiza la siguientes actividades cuando recibe el PAFI o la Solicitud de NF en tiempo no ordinario:	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Recibe el PAFI o las solicitudes de necesidades de formación en tiempo no ordinario y espera la asignación presupuestaria para la formación.	
23	Coordinador del área especializada	**Recibir notificación con la compra del servicio de formación** Recibe la copia de la o las órdenes de compra por parte de Técnico Administrativo, una vez el presupuesto institucional está disponible.	-
24	Coordinador del área especializada	**Gestionar formaciones especializadas** • Busca fuentes de atención para la formación para aquellas formaciones que no requieren presupuesto. • Identifica el personal que puede apoyar una acción formativa como facilitador interno y/o apoyo interinstitucional. Para el caso del facilitador interno, se debe solicitar la aprobación de la Dirección, Gerencia o Jefatura correspondiente para que se autorice la participación del facilitador que impartirá la formación. Y para el caso del apoyo interinstitucional, se elabora la solicitud para firma de la Subdirección ESFORT. • Coordina con el formador designado, una vez aprobada la solicitud a la entidad correspondiente, los detalles de la acción formativa: Fecha, lugar, horario, contenidos, traslado o conexión, material de apoyo, equipo y recursos requeridos.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
25	Especialista en Metodología	**Brindar apoyo en asesoría metodológica a facilitadores internos** El apoyo brindado por parte del Especialista son las siguientes: • Elabora instrumentos de formación y determina técnicas para la recolección de las diferentes fuentes consultadas. • Brinda apoyo y asesoría a los facilitadores internos en las formaciones técnicas. • Desarrolla programas de formación de formadores para el fortalecimiento de las habilidades didácticas.	-
26	Técnico en Gestión de Formación	**Elaborar informe de la formación** Una vez finalizada la formación, se debe elaborar el informe de las capacitaciones ejecutadas y se realizan acciones pertinentes para el cierre de la formación.	-
27	Técnico en Gestión de Formación	**Conformar expediente de la formación** • Conformar el expediente por cada acción formativa, el cual debe contener la información relacionada con la misma: Memorandos, correos, convocatorias, lista de asistencia, justificaciones de inasistencia, evaluaciones reactivas, tabulaciones e informes. • Clasificar, organizar y archivar el expediente de la formación. Con esta actividad finaliza el proceso de formación.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
28	Analista de Gestión de Formación	**Recibir PAFI y verifica las NF que serán gestionadas con apoyo de INSAFORP o Solicitud de NF requeridas en tiempo no ordinario** Recibe el PAFI o las solicitudes de necesidades de formación en tiempo no ordinario para gestionar el apoyo de INSAFORP.	-
29	Analista de Gestión de Formación	**Gestionar formaciones con INSAFORP** La gestión de las formaciones comienza con la complementación del formulario a presentar INSAFORP que incluye los datos de los participantes: nombre, número de carné cargo, número de DUI y número de ISSS y ubicación en la que esta destacado el personal. Posteriormente se recibe la notificación de aprobado o denegado por parte de INSAFORP de la participación del personal.	Ley de INSAFORP
30	Analista de Gestión de Formación	**Comunicar al empleado participante** Convocar al empleado de la unidad solicitante para que este participe en la formación que será impartida por INSAFORP. Cabe mencionar que existen cursos abiertos y cerrados; en los abiertos participa personal de diferentes instituciones, por lo que únicamente hay un cupo máximo de 7 personas para el CNR y los cerrados participa únicamente personal del CNR. Notifica por correo la fecha y hora de la formación para que el personal asista de manera presencial o virtual.	-

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Nota: Se aclara que la información recibida por parte de los participantes debe ser remitida a INSAFORP dos días hábiles antes de la fecha límite establecida. Los costos que no son cubiertos por INSAFORP deberán ser asumidos y cubiertos por el personal. En caso que se deniegue la formación, se envía un correo de notificación al empleado indicando la no aprobación.	
31	Analista de Gestión de Formación	**Coordinar la ejecución de la formación** Si durante las formación se tiene inconvenientes en las conexiones (formación virtual) o no han asistidos (formación presencial), da seguimiento a través de las jefaturas para solventar dicha situación. También, se completa y entrega la nota de satisfacción a las empresas que es requerida por INSAFORP.	-
32	Analista de Gestión de Formación	**Elaborar reporte de la formación** Una vez finalizada la formación, se debe elaborar el reporte semanal de las capacitaciones ejecutadas y se realizan acciones pertinentes para el cierre de la formación.	-
33	Analista de Gestión Formación	**Remitir el reporte de participantes para su registro académico** Envía el reporte de los participantes que estuvieron en la formación al registro académico para su ingreso al sistema de Recursos Humanos.	Reglamento de la ESFORT

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
34	Analista de Gestión de Formación	**Conformar expediente de la formación** Una vez finalizada la formación impartida con apoyo de INSAFORP, se conforma el expediente de formación. Este expediente contiene los antecedentes que dieron origen a la solicitud, copia del formulario (copia de brochure de la capacitación, copia de pago en digital del CNR a INSAFORP, copia de planillas de cada empleado/a propuesto para participar, copia de evaluación de satisfacción del servicio recibido).	-

35	Técnico de Registro Académico	**Registrar las acciones formativas en sistema de RRHH**
		
		• Recibe información del personal que participó en la formación según las diferentes modalidades.
		• Registra la información siguiente sobre las acciones formativas ejecutadas, esto se efectúa en el Sistema de Recursos Humanos y en los archivos de respaldo correspondientes:
		  • Número de carné del empleado
		  • Nombre de la capacitación
		  • Objetivo del evento.
		  • Tipo de programa
		  • Período de la capacitación: fecha de inicio y fin
		  • Número de grupo
		  • Tiempo de duración (horas)
		  • Empresa capacitadora
		  • Coordinador del evento.
		  • Costo del evento.
		  • Lugar: presencial (dirección) o virtual
		  • Nota (en caso de que haya sido evaluada)
			Reglamento de la ESFORT

7.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Josselyn Guerra Alfaro Jefe de Dotación del Talento Humano	Julio de 2022	
	Maritza Gómez Linares Jefe de Administración y Registro de Personal	Julio de 2022	
	Carlos Quintanilla Cuerno Jefe de Retención del Talento Humano	Julio de 2022	
	Gloria Mercedes Paniagua Jefe de Prestaciones y Beneficios	Julio de 2022	
	Irma Elena Cartagena Subdirectora de ESFORT	Julio de 2022	
	Asesor en el SGEC	Julio de 2022	
Revisó:	César Alberto Arriola Flores Comisionado del Proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad y Director Innovación y Proyectos Estratégicos	Julio de 2022	
Aprobó:	Issa María Funes Corpeño Líder del Proceso y Gerente de Desarrollo Humano	Julio de 2022	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

MANUAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Versión 4.0 del documento

Código en el SGEC: PM13

Clasificación del activo de información:

PÚBLICA

SAN SALVADOR, JUNIO 2022

Contenido

1.0 Propósito 3
2.0 Alcance 3
3.0 Marco normativo aplicable 3
4.0 Definiciones 4
5.0 Notaciones (simbología) 5
6.0 Modelados del proceso 7
6.1 Proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información 7
6.2 Subproceso de asegurar la infraestructura tecnológica 8
6.2.1 Procedimiento para gestionar riesgos de seguridad informática 8
6.2.2 Procedimiento para gestionar contingencias de los servicios de TI 9
6.2.3 Procedimiento para gestionar la investigación e implementación de nuevas tecnologías 11
6.2.4 Procedimiento para administrar marco normativo de las TIC 12
6.3 Subproceso de desarrollar y mantener aplicativos de software 14
6.3.1 Modelado de desarrollar y mantener aplicativos de software 14
6.3.2 Descripción del subproceso (narrativa) 16
6.4 Subproceso de administrar solicitudes de servicio 22
6.4.1 Modelado de administrar solicitudes de servicio 23
6.4.2 Descripción del subproceso (narrativa) 25
6.5 Subproceso de gestionar incidentes tecnológicos 28
6.5.1 Modelado de gestionar incidentes tecnológicos 28
6.5.2 Descripción del subproceso (narrativa) 30
6.6 Subproceso de mantener equipos y asistir técnicamente 33
6.6.1 Procedimiento para mantener equipo informático 33
6.6.2 Procedimiento para administrar cuentas de usuario 34
6.6.3 Procedimiento para respaldar, resguardar y recuperar datos institucionales . 36
6.6.4 Procedimiento para asistir técnicamente en HW y SW 37
7.0 Aprobaciones 38

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la recepción de solicitudes de desarrollo / mantenimiento de aplicativos de software o de cualquier otro servicio que se ofrece en la Dirección de Tecnología de la Información (DTI) hasta la gestión de incidentes tecnológicos, incluyendo de forma transversal el subproceso estratégico "Asegurar la Infraestructura Tecnológica" y el subproceso de soporte "Mantener Equipos y Asistir Técnicamente".

3.0 Marco normativo aplicable

- Control de acceso al cuarto de servidores del CNR
- Control de Datos de Configuración de VPN Remotas
- Controles Generales y Específicos de los Recursos Informáticos del CNR
- Instructivo para la Redacción de Solicitudes del SISSOR
- Ley Especial Contra Delitos Informáticos y Conexos
- Ley de Firma Electrónica
- LACAP y RELACAP
- Manual de Solicitud de Requerimientos SISSOR
- Metodología para Costeo de Software Desarrollado Institucionalmente
- Metodología para el Desarrollo de Aplicativos de SW
- Norma ISO 9001:2015
- Normas Técnicas de Control Interno CNR
- Normativa del Sistema de Control de Asistencia a Labores
- Normativas de Respaldo de Información
- Manuales Técnicos
- Plan de Contingencia para la Continuidad del Negocio
- Plantilla de Configuración de Equipos de Telecomunicación
- Política de Tecnologías de Información y Telecomunicación
- Procedimiento de Gestión de Incidentes -OSTICKET
- Procedimiento de Recuperación, Respaldo y Verificación de Información
- Procedimiento de Solicitud de Desarrollo de Nuevo Aplicativo de SW
- Metodología utilizada para realizar teletrabajo
- Acuerdos de confidencialidad del personal de DTI
- Normativa para el control de acceso al Centro de Datos Primario de la DTI y a los cuartos de servidores de las oficinas departamentales
- Normativa para la prevención, detección y corrección de virus

- Normativa para la separación de ambientes de desarrollo, pruebas y producción
- Normativa para la identificación, autenticación y autorización de acceso a los sistemas de información
- Normativa para el uso de la firma electrónica simple
- Procedimiento para preparar equipos institucionales para teletrabajo
- Procedimiento para habilitar el acceso al personal que realizar teletrabajo desde equipos personales
- Procedimiento de actualización y monitoreo de antivirus en equipos informáticos
- Marco Normativo para la Gestión de Incidentes de Tecnología
- Procedimiento para la Gestión de incidentes
- Procedimiento para la prevención, detección y corrección de virus
- Protocolo para el endurecimiento de servidores
- Decreto No. 24 de la Corte de Cuentas de la República
- Ley de delitos informáticos
- Agenda Digital 2020 – 2030
- Normativa para el uso del SISSOR

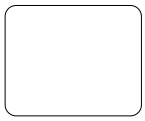
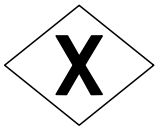
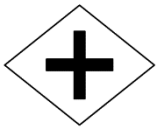
4.0 Definiciones

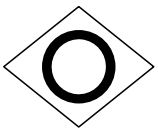
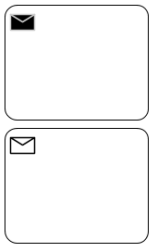
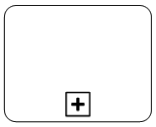
SIGLA: Descripción
Concepto: Descripción

- BPMN: Business Process Model and Notation (Modelo y Notación de Procesos de Negocios), es una notación gráfica, estandarizada que permite crear el modelado de procesos del negocio, en un formato de flujo de trabajo.
- CNR: Centro Nacional de Registros.
- HW y SW: Hardware y Software.
- DTI: Dirección de Tecnología de la Información.
- SISSOR: Sistema de Solicitud de Requerimientos.
- OSTICKET: Sistema para registro y gestión de incidentes tecnológicos.
- TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

5.0 Notaciones (simbología)

Para mayor comprensión de los modelados (flujos), se definen los diversos objetos utilizados en el presente manual (cada uno adaptara la tabla según lo utilizado en los flujos). La metodología utilizada en este manual es BPMN lo que facilita la comprensión y seguimiento del flujo.

Notación	Descripción
	EVENTO DE INICIO Evento que indica que da inicio del proceso.
	EVENTO DE FINALIZACIÓN Evento que indica que ha finalizado el proceso en ese flujo.
	FLUJO DE SECUENCIA Indica la secuencia del flujo entre actividades, compuertas y eventos. **FLUJO DE MENSAJE** Indica un flujo de mensajes entre 2 roles o participantes de un proceso a otro.
	**ACTIVIDAD** Indica una actividad a realizar en el flujo del proceso.
	RESULTADO DE COMPENSACIÓN Este evento indica una conexión entre un evento que finaliza y uno que inicia sin la necesidad de estar conectados entre sí. Se utiliza al final del proceso cuando el usuario decida subsanar la prevención y comenzar el proceso de inscripción de nuevo.
	**COMPUERTA EXCLUSIVA** Esta compuerta indica que se debe tomar una decisión en flujo del proceso. Siempre lleva consigo una pregunta, para decidir cuál flujo tomar.
	**COMPUERTA PARALELA** Esta compuerta indica que el flujo se divide en dos acciones que se realizan al mismo tiempo.

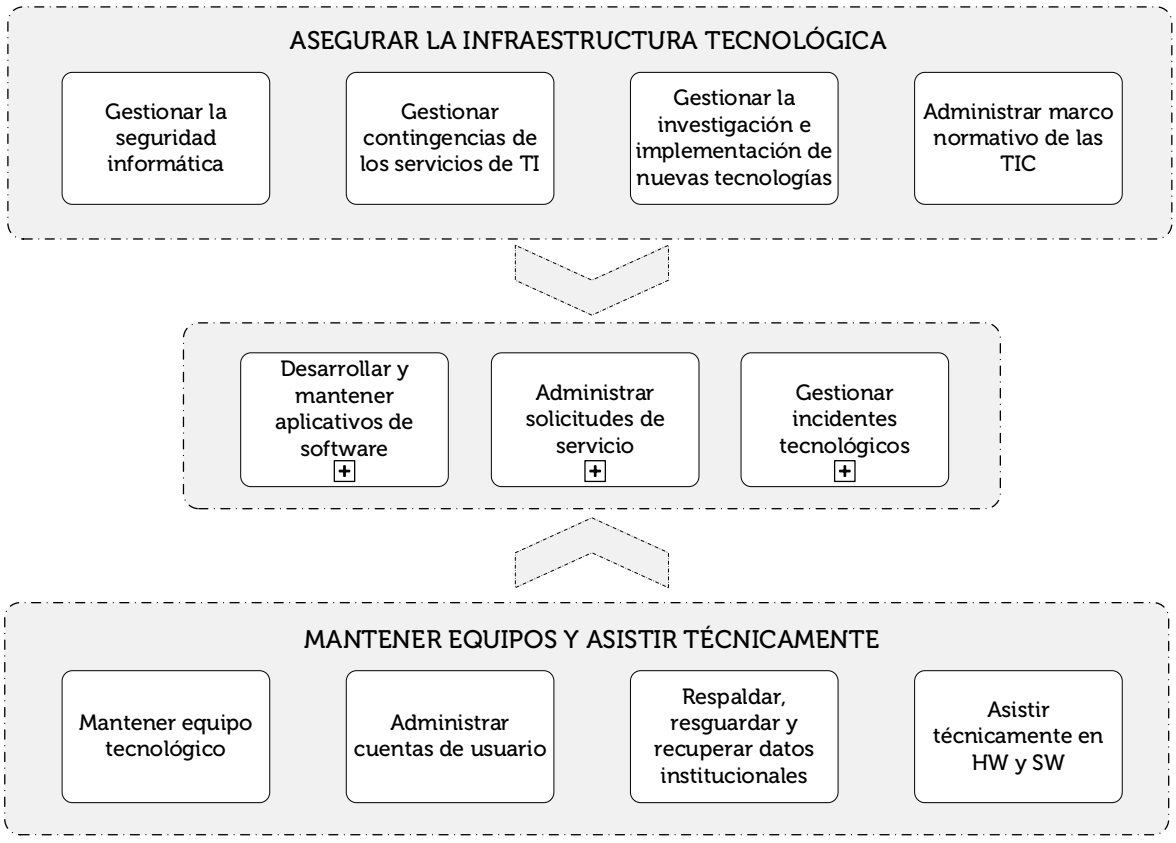
	**COMPUERTA INCLUSIVA** Esta compuerta indica que se puede dividir en varios flujos el proceso. También, se utiliza para unir varios flujos del proceso y que este siga su curso a la siguiente actividad.
	EVENTO DE MENSAJE Este evento indica el lanzamiento de mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso. Este evento indica la recepción de un mensaje de uno de los roles o participantes del proceso. Este evento indica un error (resultado negativo) en alguna de las etapas de un proceso y que impide la continuación de la secuencia de actividades, por lo que el proceso finaliza.
	**EVENTO DE MENSAJE** Este evento indica el envío de un mensaje hacia uno de los roles o participantes del proceso de manera automatizada, usualmente es realizada por una computadora o software. Este indica la recepción de un mensaje por uno participantes del proceso usualmente es el usuario quien recibe este tipo de mensajes.
	EVENTO TEMPORIZADOR Este es un evento que indica tiempo ya sea un tiempo en específico o un plazo, que puede ser colocado en el flujo del proceso (tiempo de espera o tiempo ciclo o plazo indicado según ley) o colocarlo dentro de una actividad (tiempo de realización de una actividad).
	**SUB PROCESO** Representa en su interior describe el proceso a detalle (describe el flujo de actividades a realizar).

6.0 Modelados del proceso

6.1 Proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información

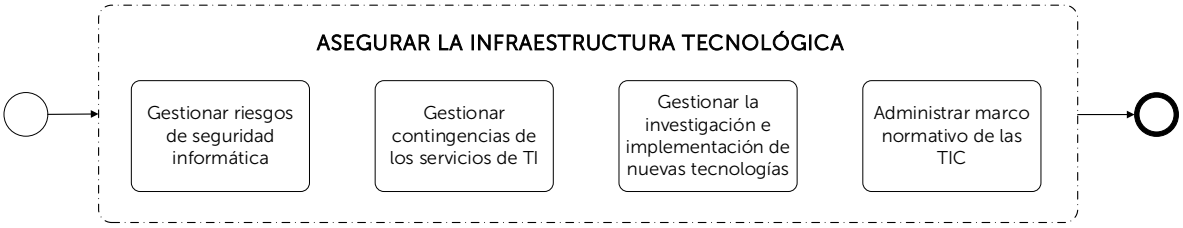
El mapa de procesos de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información se compone por 3 subprocesos de operación, en estos se atiende todo tipo se solicitudes / requerimientos de las áreas misionales y de apoyo del CNR relacionados con la tecnología y seguridad de la información, incluyendo la gestión de incidentes de tecnología. Así mismo, estos 3 subprocesos son apoyados de forma transversal por un subproceso estratégico (parte superior del mapa de procesos) y un subproceso de soporte (parte inferior del mapa de procesos).

PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



6.2 Subproceso de asegurar la infraestructura tecnológica

Es un subproceso transversal y estratégico mediante el cual se asegura el funcionamiento óptimo de la infraestructura tecnológica desde la gestión de riesgos de seguridad informática y contingencias, hasta la implementación de nuevas tecnologías y la administración del marco normativo de las TIC.



6.2.1 Procedimiento para gestionar riesgos de seguridad informática

Consiste en la identificación de los riesgos de los activos informáticos, sus vulnerabilidades y amenazas y el impacto de dichos riesgos, a fin de evaluar los controles adecuados que deben ser implementados para mitigar, aceptar, disminuir, transferir o evitar la ocurrencia del riesgo informático.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Identificación de activos de información de la infraestructura tecnológica institucional.
- Identificación de vulnerabilidades de los activos de información asociados a la infraestructura tecnológica.
- Identificación de controles de seguridad existentes asociados a activos de información asociados a la infraestructura tecnológica.
- Definición del análisis de la situación actual de negocio en el contexto interno y externo.
- Resultados de auditorías internas y externas
- Contar con las condiciones necesarias para la mitigación de los riesgos identificados.
- Identificación de partes interesadas.
- Identificación de nuevos agentes de amenazas o vectores de ataque que puedan aprovechar vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son:

- Cumplimiento a leyes y normativas en materia de tecnología de la información.
- Asegurar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la infraestructura tecnológica institucional.
- Cumplimiento de misión institucional.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Elaboración de la matriz de análisis de riesgos estratégicos de la infraestructura tecnológica institucional.
- Elaboración y seguimiento al plan de mitigación de riesgos estratégicos de la infraestructura tecnológica institucional.
- Elaboración de la matriz de análisis de riesgos operativos de la infraestructura tecnológica institucional.
- Elaboración y seguimiento al plan de mitigación de riesgos operativos de la infraestructura tecnológica institucional.
- Investigación sobre nuevas amenazas que afecten a la infraestructura tecnológica.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Matriz de análisis de riesgos estratégicos elaborada, aprobada y divulgada.
- Matriz de análisis de riesgos operativos elaborada y aprobada.
- Plan de tratamiento de riesgos elaborado y aprobado.
- Informe de riesgos residuales de la infraestructura informática institucional elaborado y aprobado.
- Informe de seguimiento a la implementación de controles de seguridad informática.

6.2.2 Procedimiento para gestionar contingencias de los servicios de TI

Comprende la identificación de los servicios críticos de las áreas de negocio que dependen de servicios de tecnología y los activos tecnológicos que los soportan, así como los riesgos y vulnerabilidades asociados a ellos, a fin de establecer planes de contingencia que aseguren la continuidad del negocio desde el punto de vista tecnológico.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Identificación de servicios críticos de las áreas de negocio donde se involucra servicios de tecnología, determinando impacto al negocio por pérdida, interrupción o degradación del servicio.
- Identificación de activos tecnológicos que soportan los servicios críticos de negocio.
- Identificación de vulnerabilidades de los activos tecnológicos que soportan la infraestructura de servicios críticos.
- Identificación de riesgos asociados a los activos tecnológicos que soportan la infraestructura de servicios críticos.
- Identificación de requisitos de capacidad tecnológica para el restablecimiento de servicios en sitio alterno.
- Contar con las condiciones necesarias para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios en cumplimiento con las necesidades de las áreas de negocio.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son:

- Cumplimiento a leyes y normativas en materia de tecnología de la información.
- Asegurar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los servicios críticos del negocio.
- Cumplimiento de misión institucional.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Definir la estrategia de recuperación de los servicios críticos de las áreas de negocio donde se involucran servicios de tecnología, con base en los recursos disponibles en cumplimiento con las necesidades identificadas.
- Elaboración del Plan de Contingencia de Tecnología de la Información para los servicios críticos de negocio.
- Elaboración del Plan de Recuperación de Desastres de los servicios críticos de negocio.
- Elaboración de la documentación requerida para asegurar el restablecimiento de los servicios críticos de negocio.
- Definición de la estrategia de respaldo y pruebas de recuperación de datos.
- Establecer mecanismos de redundancia necesarios en la infraestructura tecnológica.
- Definición de componentes redundantes de la infraestructura tecnológica.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Documento Análisis de Impacto al Negocio (BIA) elaborado, aprobado y divulgado.
- Plan de contingencia de tecnología para los servicios críticos de negocio elaborado, aprobado y divulgado.
- Plan de Recuperación de Desastres para los servicios críticos de negocio elaborado, aprobado y divulgado.
- Plan de pruebas del plan de contingencia de tecnología para los servicios críticos de negocio.
- Plan de pruebas del plan de recuperación de desastres para los servicios críticos de negocio.

6.2.3 Procedimiento para gestionar la investigación e implementación de nuevas tecnologías

Consiste en realizar una investigación de nuevas tecnologías que puedan ayudar a en los procesos o actividades específicas dentro del CNR.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Solicitud de Unidad (Puede ser mediante: Correo electrónico, SISSOR, Memorando, HI, etc.).
- Identificación de necesidad.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son:

- La realización de un nuevo proyecto.
- La identificación de automatizar un proceso.
- La mejora de una actividad específica.
- Realizar la Innovación de un servicio.
- Requerimientos de partes interesadas externas.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Realizar análisis de funcionalidad tecnológica.
- Búsqueda de soluciones tecnológicas.
- Búsqueda de proveedores.
- Realización de pruebas de concepto.
- Gestionar los recursos internos para su implementación.
- Gestionar proceso de adquisición.

- Realizar seguimiento de actividades de implementación.
- Documentar el proceso.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Documento de factibilidad de implementación tecnológica.
- Informe de Proyecto.
- Nuevas tecnologías implementadas.

6.2.4 Procedimiento para administrar marco normativo de las TIC

Consiste en la generación y administración de documentos estratégicos a través de los cuales se establece el marco normativo de las TIC, donde se fundamenta la gobernabilidad en el uso de la Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones al interior del CNR, en cumplimiento con los requisitos establecidos por las entidades de gobierno.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Marco legal vigente.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son:

- Requisitos de documentación emitidos por las entidades de gobierno.
- Lineamientos establecidos por ley.
- Cambios en la legislación que modifiquen el marco normativo de las TIC.
- Solicitudes de revisión del marco normativo interno del CNR.
- Cambios en la plataforma tecnológica institucional.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Revisión de la base legal vigente.
- Elaboración del marco normativo de las TIC, compuesto por políticas, normativas, controles, procedimientos, manuales y guías.
- Divulgación del marco normativo de las TIC vigente.
- Dar seguimiento al cumplimiento del marco normativo de las TIC.
- Revisar y actualizar el marco normativo de las TIC.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Marco normativo de las TIC aprobado, publicado y divulgado.

Base legal procedimiento:

- Decreto No. 24 de la Corte de Cuentas: "Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público".
- Política de ciberseguridad.
- Plan Cuscatlán.
- Agenda Digital.
- Ley de Delitos Informáticos y Conexos.
- Ley de Firma Electrónica y Reglamento.
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas.

6.3 Subproceso de desarrollar y mantener aplicativos de software

Es el proceso para la creación de un software y agrupa una serie de actividades, que incluyen: recepción y análisis de requerimientos de aplicativos, planeación, ejecución, seguimiento, pruebas de liberación, documentación, entrega y capacitación al usuario final. Se encarga de mantener en funcionamiento los aplicativos informáticos y desarrollar nuevos, de acuerdo a requerimientos recibidos de las unidades solicitantes.

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

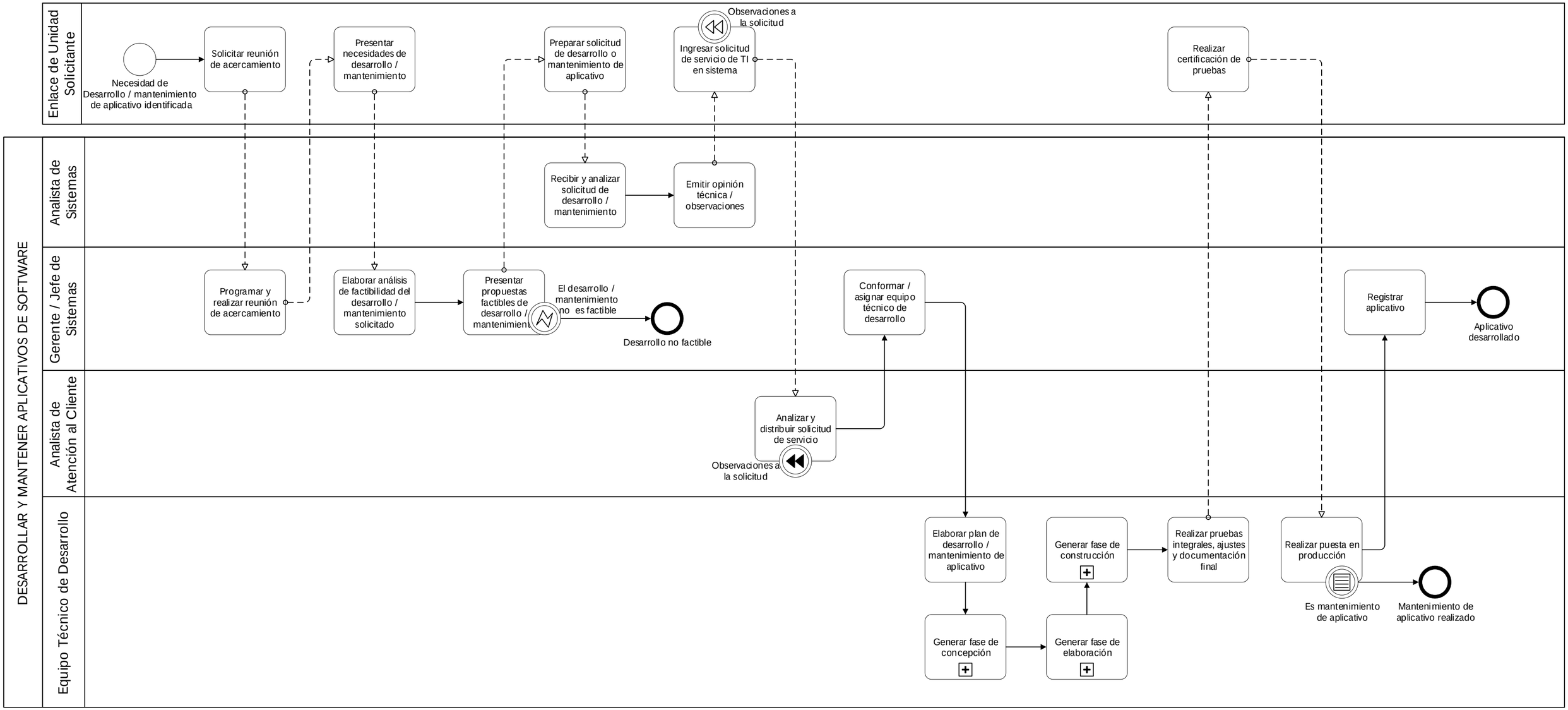
- Desarrollo de aplicativos de software.
- Mantenimiento de aplicativos de software.

6.3.1 Modelado de desarrollar y mantener aplicativos de software

Participantes y rol que desempeñan:

- Enlace de Unidad Solicitante
  Personal delegado de las unidades misionales y de apoyo del CNR, responsables de presentar ante la DTI requerimientos de desarrollo y mantenimiento de aplicativos.
- Analista de Sistemas
  Encargado de recibir y analizar las solicitudes de desarrollo y mantenimiento de aplicativos.
- Gerente / Jefe de Sistemas
  Encargado de realizar análisis de factibilidad de desarrollo y mantenimiento de aplicativos, así como de conformar el Equipo Técnico de Desarrollo que se asignará a cada solicitud que sea factible.
- Analista de Atención al Cliente
  Encargado de analizar y distribuir las solicitudes de servicio.
- Equipo Técnico de Desarrollo
  Personal designado por la DTI encargado de generar todas las fases de la Metodología para el Desarrollo de Aplicativos de Software desde elaborar el plan de desarrollo hasta la puesta en producción.

SUBPROCESO DE DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE



6.3.2 Descripción del subproceso (narrativa)

DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Enlace de Unidad Solicitante	**Solicitar reunión de acercamiento.** Enviar solicitud de reunión de acercamiento, ya sea por medio de correo electrónico o memorando al Director de la DTI. • Solicitar a la DTI la fecha, hora y lugar de reunión de acercamiento. • Solicitar a la DTI, el nombre del Gerente de Sistemas que atenderá la solicitud. • Detalla el nombre del Enlace de la Unidad Solicitante.	-
2	Gerente / Jefe de Sistemas	**Programar y realizar reunión de acercamiento.** El Gerente o Jefe de sistemas designado por el Director de la DTI coordina la reunión de acercamiento con la unidad solicitante y envía convocatoria.	-
3	Enlace de Unidad Solicitante	**Presentar necesidades de desarrollo / mantenimiento de aplicativo.** Durante la reunión de acercamiento el enlace de la unidad solicitante expone de forma detallada la necesidad de desarrollo o mantenimiento de aplicativo, dejando claridad sobre las expectativas, el alcance y las funcionalidades que se esperan del aplicativo de software. **Nota:** Es competencia de la unidad solicitante realizar el análisis de factibilidad legal del desarrollo o mantenimiento de aplicativo, así como el análisis de factibilidad presupuestaria y de recurso humano atribuible a la unidad solicitante.	-
4	Gerente / Jefe de Sistemas	**Elaborar análisis de factibilidad del desarrollo / mantenimiento solicitado.** Analizar la factibilidad técnica del desarrollo o mantenimiento de aplicativo solicitado, evaluando también la factibilidad	-

DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		presupuestaria y de recursos (humano, material y de infraestructura tecnológica) atribuibles a la DTI.	
5	Gerente / Jefe de Sistemas	**Presentar propuestas factibles de desarrollo / mantenimiento.** Presentar análisis de factibilidad del aplicativo solicitado. • Describir la solución propuesta de manera general (o propuestas alternas si las hubiere). • Solicitar a la Unidad Solicitante definir el Enlace. • Definir el Analista de Sistemas y Analista Programador por parte de DTI. • Solicitar al Enlace llenar el formulario de solicitud de desarrollo o de mantenimiento de aplicativos de SW. • Programar próxima reunión para iniciar con el levantamiento de la información para el desarrollo del aplicativo. • Elaborar ayuda de memoria. **Evento de error:** Si en el análisis de factibilidad se determina que el desarrollo o mantenimiento del aplicativo no es factible se deberá justificar por qué no procede, documentándolo en la ayuda de memoria y finaliza el proceso.	-
6	Enlace de Unidad Solicitante	**Preparar solicitud de desarrollo o mantenimiento de aplicativo.** Elaborar solicitud utilizando el formato controlado F0254 para desarrollo de aplicativos y el F0379 para mantenimiento de aplicativos. Agregar anexos y documentación necesarios a la solicitud.	-

DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		• Mapa del procedimiento o flujo de actividades diagramado manual o electrónicamente. • Definir esquemáticamente que ingresa al aplicativo, que procesa y cuáles son los productos finales (Caja Negra). • Reportes, cuadros, controles, manuales, pantallas, entre otros.	
7	Analista de Sistemas	Recibir y analizar solicitud de desarrollo / mantenimiento. Recibir, revisar y analizar la solicitud de desarrollo o mantenimiento da aplicativo evaluando la conformidad de todos los campos requeridos en el formulario respectivo, anexos y toda la información necesaria.	-
8	Analista de Sistemas	Emitir opinión técnica / observaciones. Emite opinión técnica sobre la solicitud analizada, notificando a la unidad solicitante las observaciones que surgieren, las cuales la unidad solicitante deberá subsanar y completar la información necesaria antes de ingresar el requerimiento en el sistema.	-
9	Enlace de Unidad Solicitante	Ingresar solicitud de servicio de TI en sistema. Elaborar solicitud de servicio en sistema SISSOR junto con el formulario correspondiente para desarrollo o mantenimiento de aplicativo y sus respectivos anexos.	-
10	Analista de Atención al Cliente	Analizar y distribuir solicitud de servicio. Recibir, revisar y analizar la solicitud de servicio, verificando que contenga los requisitos necesarios, luego distribuye la solicitud de servicio al área correspondiente.	-

DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		Evento de compensación: Si en el análisis de la solicitud determina que no es conforme por falta de información, le asigna el estado de "Solicitando Datos" y regresa a la actividad **9**.	
11	Gerente / Jefe de Sistemas	**Conformar / asignar equipo técnico de desarrollo** Conformar y asignar el equipo técnico que estará a cargo del desarrollo o mantenimiento del aplicativo. Este equipo puede incluir: Desarrollador, Analista Programador, Gerente o Jefe de Sistemas, Project Manager, entre otros roles que por la naturaleza del aplicativo sea necesaria su participación.	-
12	Equipo Técnico de Desarrollo	**Elaborar plan de desarrollo / mantenimiento de aplicativo.** Elaborar el plan de desarrollo o mantenimiento del aplicativo, el cual deberá ser aprobado por el Gerente de Sistemas, así como cualquier modificación que durante el proceso sea necesaria.	-
13	Equipo Técnico de Desarrollo	**Generar fase de concepción.** Analizar los requisitos que formarán parte del sistema y con ellos construir el diagrama de clases, que representa las agrupaciones funcionales que estructuran el aplicativo. En esta fase se utilizan los siguientes diagramas: • Modelo de dominio. • Modelo de casos de uso. • Prototipo de interfaz de usuario.	-
14	Equipo Técnico de Desarrollo	**Generar fase de elaboración.** Elaborar fichas por cada caso de uso, formada por un nombre, descripción, una pre-condición que debe cumplirse antes de	-

DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		iniciarse, una pos-condición que debe cumplir al terminar. En esta fase se utilizan los siguientes diagramas: • Diagrama de robustez. • Diagrama de clases.	
15	Equipo Técnico de Desarrollo	**Generar fase de construcción.** Registrar todos los elementos que forman parte del aplicativo, después de tener el diseño se crea el software, es decir escribir y generar el código. En esta fase se utilizan los siguientes diagramas: • Diagramas de secuencia. • Arquitectura del aplicativo de software. • Programas fuentes.	-
16	Equipo Técnico de Desarrollo	**Realizar pruebas integrales, ajustes y documentación final.** Desarrollar pruebas sobre el aplicativo y funcionamiento del mismo con los usuarios finales.	-
17	Enlace de Unidad Solicitante	**Realizar certificación de pruebas.** Realizar pruebas de funcionamiento del aplicativo completando el formulario de Certificación de pruebas.	-
18	Equipo Técnico de Desarrollo	**Realizar puesta en producción.** Realizar puesta en producción del aplicativo generando los artefactos "Acta de Implementación", "Manual de Usuario" y "Listado de Capacitación de Usuarios Participantes". **Evento condicional:** Si se trata de un mantenimiento de aplicativo, finaliza el proceso.	-

DESARROLLAR Y MANTENER APLICATIVOS DE SOFTWARE			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
19	Gerente / Jefe de Sistemas	Registrar aplicativo. Realizar el registro del aplicativo como activo en la Unidad Financiera Institucional (UFI) y registrar en el Registro de la Propiedad Intelectual. Finaliza el proceso.	-

6.4 Subproceso de administrar solicitudes de servicio

Es el proceso de recibir la solicitud vía sistema SISSOR, revisar que ésta tenga los requisitos necesarios para que ingrese al proceso de atención y distribución a las áreas técnicas respectivas.

De este subproceso se derivan los siguientes servicios:

- Asistencia en el uso de software de PC
- Modificar datos a los sistemas (Soportes Técnicos)
- Brindar Mantenimiento a los usuarios de Sistemas
- Instalación y/o configuración de SW en PC
- Modificar datos a los sistemas (Analistas Programadores)
- Mantener cuentas de red y valor Agregado
- Instalación y/o configuración de HW de PC o periférico
- Solución a problemas de enlace de telecomunicación con proveedores
- Brindar Mantenimiento a los usuarios de base de Datos
- Cambio, instalación y/o configuración de HW de Servidor y/o equipo de respaldo
- Habilitación para el acceso remoto para teletrabajo
- Respaldo de servidor
- Gestión de certificados digitales
- Mantenimiento de cuentas de usuario
- Recuperación de respaldo de servidor
- Mantenimiento correctivo de equipo de comunicación
- Creación y mantenimiento de Objetos en Base de Datos
- Cambio de HW de PC o periféricos
- Mantenimiento preventivo de enlaces de telecomunicación
- Diagnóstico de hardware de PC, periférico o servidores
- Limpieza de HW de PC o periféricos
- Atención a fallas de sistemas en base de datos
- Otros servicios (Catalogados en sistema como “Servicio no aplicable”, se refiere a servicios que no pertenecen a ninguna de las categorías definidas en el catálogo, por lo cual se asignan a esta categoría genérica.

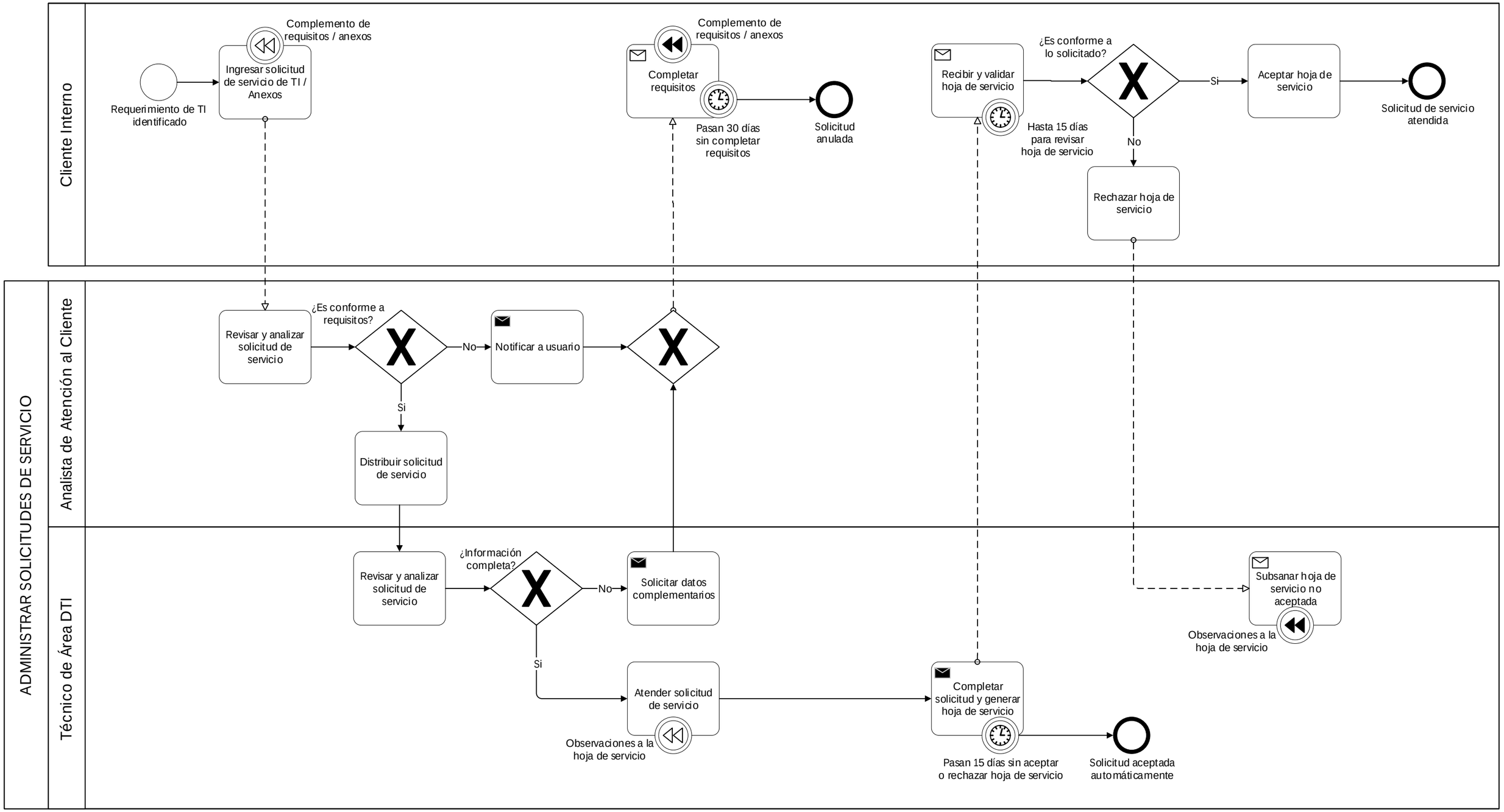
6.4.1 Modelado de administrar solicitudes de servicio

Participantes y rol que desempeñan:

- Cliente Interno
  Personal de las dependencias del CNR (unidades misionales y de apoyo), inclusive personal de otras dependencias externas al CNR que realiza una solicitud de servicio a la DTI de entre el catálogo de servicios disponibles.

- Analista de Atención al Cliente
  Encargado de revisar, analizar y distribuir las solicitudes de servicio a los técnicos correspondientes según el servicio solicitado.
- Técnico de Área DTI
  Personal de las distintas áreas de la DTI encargado de atender las solicitudes de servicio asignadas según tipo de servicio.

SUBPROCESO DE ADMINISTRAR SOLICITUDES DE SERVICIO



6.4.2 Descripción del subproceso (narrativa)

ADMINISTRAR SOLICITUDES DE SERVICIO			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Cliente Interno	**Ingresar solicitud de servicio de TI / Anexos.** Ingresar solicitud de servicio en Sistema de Solicitud de Requerimientos "SISSOR", adjuntando documento de visto bueno aprobado por la jefatura correspondiente, así como todo documento anexo que según el tipo de servicio solicitado se requiera.	-
2	Analista de Atención al Cliente	**Revisar y analizar solicitud de servicio.** Revisar y analizar solicitud de servicio verificando que sea de conformidad a los requisitos que apliquen según tipo de servicio.	-
3	Analista de Atención al Cliente	**¿Es conforme a requisitos?** Verificar conformidad de requisitos. Si la solicitud no es conforme a requisitos continúa con la siguiente actividad. Si la solicitud es conforme a requisitos continúa con la actividad **6**.	-
4	Analista de Atención al Cliente	**Notificar a usuario.** Notificar a usuario la no conformidad de requisitos colocando la solicitud de servicio en estado "Solicitando Datos" para que el usuario complete los requisitos o información faltante.	-
5	Cliente Interno	**Completar requisitos.** Completar requisitos en sistema SISSOR adjuntando los anexos correspondientes o detallando la información solicitada por el analista de atención al cliente. **Evento de compensación:** para completar requisitos, regresa a la actividad **1**. **Excepción:** Si pasan 30 días sin completar requisitos la solicitud es anulada y finaliza el proceso.	-

ADMINISTRAR SOLICITUDES DE SERVICIO			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	Analista de Atención al Cliente	**Distribuir solicitud de servicio.** Distribuir solicitud de servicio al técnico de área DTI correspondiente según tipo de servicio requerido.	-
7	Técnico de Área DTI	**Revisar y analizar solicitud de servicio.** Revisar y analizar la solicitud de servicio asignada verificando que contenga todos los insumos necesarios para la prestación efectiva del servicio.	-
8	Técnico de Área DTI	**¿Información completa?** Verificar si la información proporcionada es suficiente para atender el requerimiento. Si la información no está completa continúa con la siguiente actividad. Si la información está completa continúa con la actividad **10**.	-
9	Técnico de Área DTI	**Solicitar datos complementarios.** Solicitar al usuario proporcionar información complementaria colocando en sistema la solicitud en estado de "Solicitando Datos". Regresa a la actividad **5.**	-
10	Técnico de Área DTI	**Atender solicitud de servicio.** Atender solicitud de servicio realizando los procedimientos pertinentes según tipo de requerimiento solicitado por el usuario.	-
11	Técnico de Área DTI	**Completar solicitud y generar hoja de servicio.** Completar el servicio solicitado documentando las acciones realizadas en la hoja de servicio, colocar en sistema la solicitud en estado "Completado" para que el usuario sea notificado. **Excepción:** Si pasan 15 días sin que el usuario verifique y acepte o rechace la hoja de servicio, la solicitud es aceptada automáticamente por el sistema y finaliza el proceso.	-

ADMINISTRAR SOLICITUDES DE SERVICIO			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
12	Cliente Interno	**Recibir y validar hoja de servicio.** Recibir notificación de hoja de servicio completada validando que la misma sea conforme a lo solicitado.	-
13	Cliente Interno	**¿Es conforme a lo solicitado?** Verificar conformidad de la hoja de servicio según lo solicitado. Si la hoja de servicio no es conforme a lo solicitado continúa con la siguiente actividad. Si la hoja de servicio es conforme continúa con la actividad **16**.	-
14	Cliente Interno	**Rechazar hoja de servicio.** Rechazar hoja de servicio en sistema SISSOR detallando el motivo de no conformidad de la solicitud atendida para que el técnico de área correspondiente completa a conformidad la solicitud.	-
15	Técnico de Área DTI	**Subsanar hoja de servicio no aceptada.** Subsanar las observaciones realizadas por el usuario a la hoja de servicio y completar el requerimiento a conformidad según lo solicitado. **Evento de compensación:** regresa a la actividad **10.**	-
16	Cliente Interno	**Aceptar hoja de servicio.** Aceptar hoja de servicio en sistema SISSOR indicando conformidad con el requerimiento solicitado. Finaliza el proceso.	-

6.5 Subproceso de gestionar incidentes tecnológicos

Es el proceso de identificar o detectar incidentes, reportarlos para su registro y gestión hasta el restablecimiento del servicio, documentación de acciones correctivas y análisis de causas.

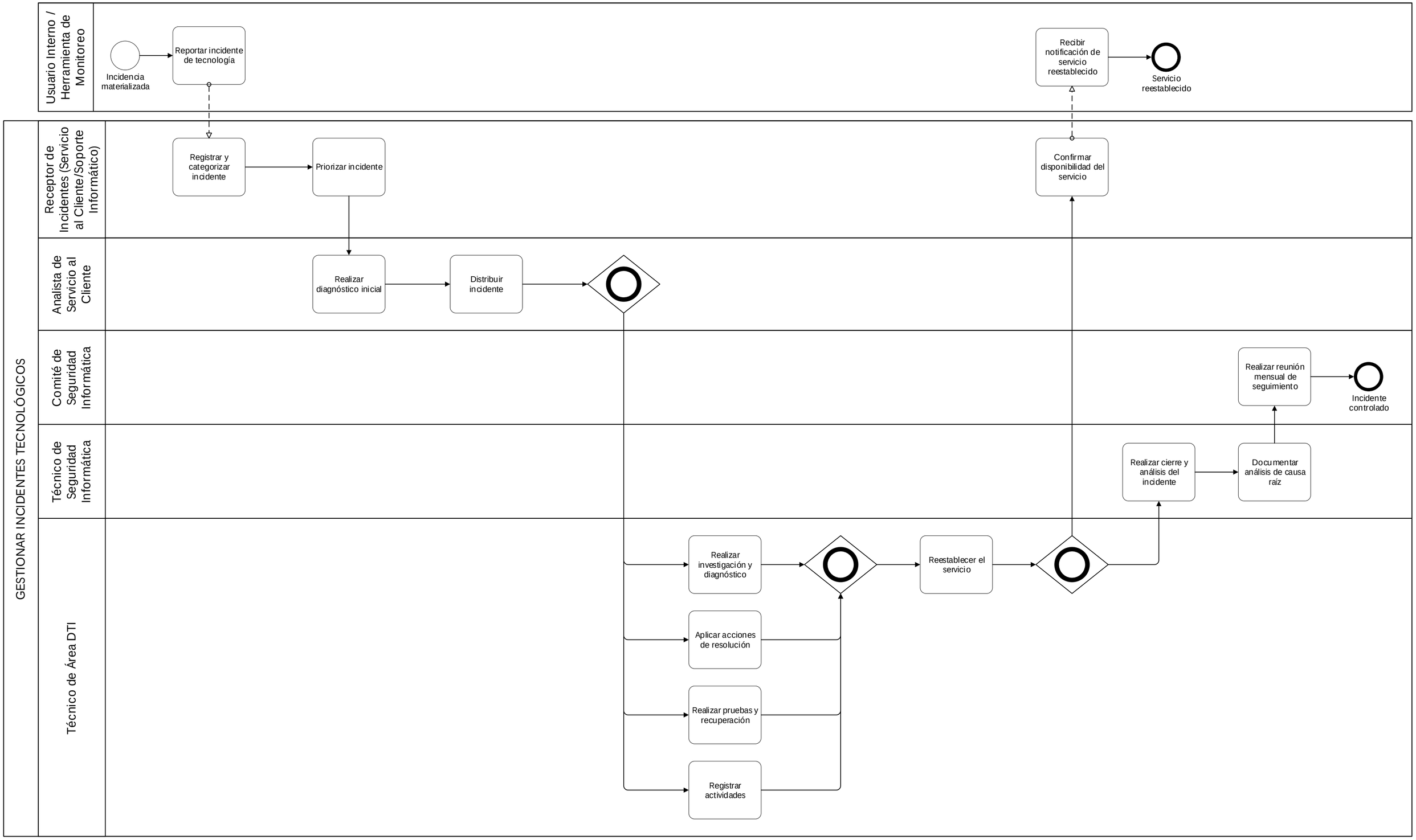
De éste subproceso se derivan los siguientes servicios:

- Gestión de incidentes tecnológicos.

6.5.1 Modelado de gestionar incidentes tecnológicos

Participantes y rol que desempeñan:

- Usuario Interno / Herramienta de Monitoreo
  Usuarios internos que detectan y reportan la materialización de un incidente, inclusive herramientas de monitoreo que detectan y reportan incidentes sin intervención humana.
- Receptor de Incidentes (Servicio al Cliente / Soporte Informático)
  Encargado de recibir reportes de incidentes, registrarlos en sistema y categorizarlos. Puede ser personal del área de atención al cliente o del área de soporte informático cuando el incidente ocurra en horario laboral. Si el incidente ocurre fuera del horario laboral, el responsable del registro de incidentes es el personal de Operaciones Informáticas de DTI.
- Analista de Servicio al Cliente
  Encargado de realizar el diagnóstico inicial y distribuir incidentes tecnológicos.
- Comité de Seguridad Informática
  Personal designado por la DTI responsable de la evaluación mensual de incidentes materializados, acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Técnico de Seguridad Informática
  Encargado de realizar el cierre y análisis de los incidentes materializados.
- Técnico de Área DTI
  Encargado de realizar una serie de actividades para el restablecimiento del servicio ante la materialización de incidentes.


GESTIONAR INCIDENTES TECNOLÓGICOS
Usuario Interno / Herramienta de Monitoreo
Incidencia materializada
Reportar incidente de tecnología
Recibir notificación de servicio reestablecido
Servicio reestablecido
Receptor de Incidentes (Servicio al Cliente/Soporte Informático)
Registrar y categorizar incidente
Priorizar incidente
Confirmar disponibilidad del servicio
Analista de Servicio al Cliente
Realizar diagnóstico inicial
Distribuir incidente
Comité de Seguridad Informática
Realizar reunión mensual de seguimiento
Incidente controlado
Técnico de Seguridad Informática
Realizar cierre y análisis del incidente
Documentar análisis de causa raíz
Técnico de Área DTI
Realizar investigación y diagnóstico
Aplicar acciones de resolución
Realizar pruebas y recuperación
Registrar actividades
Reestablecer el servicio

6.5.2 Descripción del subproceso (narrativa)

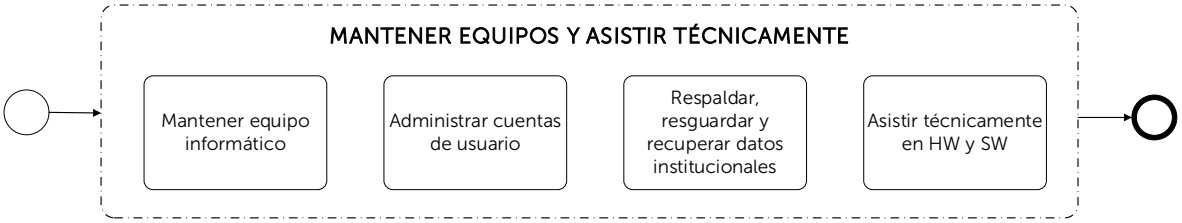
GESTIONAR INCIDENTES TECNOLÓGICOS			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario Interno	**Reportar incidente de tecnología.** El usuario interno detecta y reporta la materialización de un incidente tecnológico mediante llamada telefónica, correo electrónico o interacción verbal. Esta actividad también puede realizarse de forma automática por medio de las herramientas de monitoreo.	-
2	Receptor de Incidentes	**Registrar y categorizar incidente.** Registrar incidente en sistema OSTICKET y asignar una categorización adecuada de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para el registro de incidentes de tecnología".	-
3	Receptor de Incidentes	**Priorizar incidente.** Priorizar el incidente teniendo en cuenta tanto la urgencia como el nivel de impacto que está causando la incidencia según lo establecido en el "Procedimiento para el registro de incidentes de tecnología".	-
4	Analista de Servicio al Cliente	**Realizar diagnóstico inicial.** Realizar un diagnóstico inicial de la situación de acuerdo al tipo de fallo presentado, verificando los requisitos correspondientes establecidos en el apartado 4.2 del "Procedimiento para el registro de incidentes de tecnología".	-
5	Analista de Servicio al Cliente	**Distribuir incidente.** Distribuir el incidente a las áreas correspondientes según el tipo de fallo presentado, de acuerdo a lo establecido en el apartado 4.2 del "Procedimiento para el registro de incidentes de tecnología". A partir de esta actividad se derivan 4 actividades que pueden realizarse de forma secuencial, aleatoria o en simultáneo, en función de lo que resulte más eficiente para el restablecimiento del servicio.	-

GESTIONAR INCIDENTES TECNOLÓGICOS			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
6	Técnico de Área DTI	Los técnicos de área DTI involucrados en el tipo de fallo presentado realizan las siguientes actividades en forma secuencial, aleatoria o simultánea para reducir los plazos generales, de acuerdo con lo establecido en el "Marco de trabajo para la gestión de incidentes de tecnología": Realizar investigación y diagnóstico. Cada uno de los grupos de apoyo involucrados en el manejo de incidentes investigará y diagnosticará qué ha salido mal, y todas esas actividades deberán documentarse en el registro de incidentes. Aplicar acciones de resolución. Aplicar acciones de resolución identificadas. Esta actividad puede incluir interacción con el usuario interno solicitándole realizar acciones específicas. Realizar pruebas y recuperación. Realizar pruebas suficientes para garantizar que la acción de recuperación se complete. Esta actividad puede incluir interacción con el usuario interno solicitándole realizar pruebas específicas. Registrar actividades. Independientemente de las acciones que se tomen, o quién las haga, el registro de incidentes debe actualizarse de acuerdo con toda la información relevante y los detalles para que se mantenga un historial completo.	-
7	Técnico de Área DTI	Reestablecer el servicio. Restaurar la operación del servicio en estado normal. A partir de esta actividad, se derivan en simultaneo las actividades 8 y 10.	-

GESTIONAR INCIDENTES TECNOLÓGICOS			
N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
8	Receptor de Incidentes	**Confirmar disponibilidad del servicio.** El receptor de incidentes confirma al usuario interno la disponibilidad del servicio para continuar con la operación normal.	-
9	Usuario Interno	**Recibir notificación de servicio reestablecido.** Recibir notificación del servicio reestablecido para continuar con la operación normal. Finaliza el proceso.	-
10	Técnico de Seguridad Informática	**Realizar cierre y análisis del incidente.** Verificar que el incidente esté completamente resuelto y que los usuarios estén satisfechos y dispuestos a aceptar que el incidente haya sido documentado, analizado y se proceda al cierre.	-
11	Técnico de Seguridad Informática	**Documentar análisis de causa raíz.** Realizar y documentar el análisis de causa de cada incidente registrado, documentado y cerrado, previo a la reunión de seguimiento mensual del Comité de Seguridad Informática. Con el fin de poder determinar las causas de las incidencias, los factores que generaron el fallo y las medidas correctivas aplicables, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Según lo establecido en el apartado 5.1.11 del "Marco de trabajo para la gestión de incidentes de tecnología".	-
12	Comité de Seguridad Informática	**Realizar reunión mensual de seguimiento.** Realizar reunión mensual de seguimiento del Comité de Seguridad Informática en donde se evalúan todos los incidentes registrados, documentados y cerrados con su respectivo análisis de causa para definir acciones pertinentes. Finaliza el proceso.	-

6.6 Subproceso de mantener equipos y asistir técnicamente

El mantenimiento de equipos consiste en la instalación, cambio de partes y/o equipos de PC's, periféricos, servidores, telecomunicación y administración de cuentas de usuario. La asistencia técnica consiste en resolver los problemas básicos que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de equipos tecnológicos, servicios, programas o dispositivos informáticos (Instalación y/o configuración, forma de uso o utilización de los mismos).



6.6.1 Procedimiento para mantener equipo informático

Consiste en la atención de fallas, cambio de partes y/o cambio total de equipos informático (PC y periféricos, servidores, equipos de almacenamiento y telecomunicación); así como la adquisición, configuración e instalación de los mismos.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Solicitud de requerimiento (SISSOR) aprobado por jefatura.
- Formularios y anexos asociados al tipo de requerimiento solicitado.
- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son por:

- Requerimientos de instalación, configuración o mantenimiento de equipo de PC y periféricos.
- Requerimientos de instalación, configuración o mantenimiento de equipo de almacenamiento y servidores.
- Requerimientos de instalación, configuración o mantenimiento de equipo de telecomunicación.
- Ejecución de planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Planificar, coordinar y supervisar la atención a los requerimientos de hardware y la implementación de programa de mantenimiento preventivo y correctivo a nivel nacional.
- Brindar el soporte informático en cuanto a la instalación, configuración y mantenimiento de hardware.
- Coordinar asistencia técnica con proveedor de equipo informático, en caso de que el problema no se pueda resolver por técnicos de soporte de hardware o que tenga garantía.
- Elaborar y coordinar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático.
- Ejecutar mantenimiento preventivo y soporte a servidores virtuales/físicos en ambientes de desarrollo, prueba y producción.
- Ejecutar mantenimiento correctivo a los equipos de respaldo, así como configurar librerías, agregando Software y crear job de respaldo.
- Ejecutar mantenimientos preventivos en los equipos de respaldo (librerías) y periódicamente se hacen limpieza de cabezales en dichos equipos con las cintas especiales.
- Ejecutar mantenimiento preventivo, correctivo y soporte a equipos de telecomunicaciones y red de datos.
- Coordinar con el Soporte Informático Local las pruebas de funcionalidad de los sistemas informáticos.
- Coordinar la adquisición de nuevo equipo informático (PC y periféricos, servidores, equipos de almacenamiento y telecomunicación).

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Equipo informático (PC y periféricos, servidores, equipos de almacenamiento y telecomunicación) con mantenimiento correctivo y/o preventivo realizado.
- Equipo informático (PC y periféricos, servidores, equipos de almacenamiento y telecomunicación) instalado, configurado o reemplazado.

6.6.2 Procedimiento para administrar cuentas de usuario

Consiste en crear, modificar, inactivar o eliminar cuentas de usuarios de base de datos, aplicativos, red, valor agregado y de red virtual privada, a solicitud del usuario y con visto bueno de la jefatura correspondiente.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Solicitud de creación o mantenimiento de usuarios para acceso a los sistemas del CNR.
- Formulario para solicitud de cuentas de red y valor agregado.
- Cuadro de control de acceso a VPN remotas.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son por:

- Requerimientos de creación, modificación, inactivación o eliminación de cuentas de usuario de base de datos.
- Requerimientos de creación, modificación, inactivación o eliminación de cuentas de aplicativos, red y de valor agregado.
- Requerimientos de creación, modificación, inactivación o eliminación de cuentas de usuario de red virtual privada.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Atender los requerimientos de SISSORS cuando estos incluyen: creación, modificación o eliminación de cuentas de base de datos.
- Atender los requerimientos de SISSORS cuando estos incluyen: creación, modificación o eliminación de cuentas de aplicativos, red y valor agregado.
- Brindar mantenimiento (Creación, modificación, eliminación y actualización) de usuarios de cuentas de correo, mensajería, acceso a carpetas en el servidor y grupos de usuario en perfiles de navegación.
- Atender los requerimientos de SISSORS cuando estos incluyen: creación, modificación o eliminación de cuentas de red virtual privada.
- Dar acceso a usuarios externos que tienen convenios o contratos (pagados o no) y usuarios internos (para dar soporte y en teletrabajo), que son utilizados para acceder a los servicios proporcionados por el CNR.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Cuenta de usuario creada, modificada, inactivada o eliminada de base de datos.
- Cuenta de usuario creada, modificada, inactivada o eliminada de red virtual privada.
- Cuenta de usuario creada, modificada, inactivada o eliminada de aplicativos, de red y de valor agregado.

6.6.3 Procedimiento para respaldar, resguardar y recuperar datos institucionales

Consiste en la recuperación, respaldo y resguardo de los datos institucionales, según detalle:

Datos Respaldados. Copia de datos en cintas u otro medio magnético, de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales.
Datos Resguardados. Medios de respaldo enviados y almacenados en el sitio de contingencia para su resguardo fuera de las oficinas del CNR.
Datos Recuperados. Son los datos o información institucional recuperados, es decir que se volvieron a poner en funcionamiento los archivos digitales que habían sido eliminados de una computadora (carpeta) o sistema.

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Procedimiento de recuperación, respaldo y verificación de información.
- Normativas de respaldo de información y control de acceso al cuarto de servidores del CNR.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son:

- Realizar respaldo de datos institucionales.
- Realizar resguardo de datos institucionales.
- Realizar recuperación de datos institucionales.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Garantizar la seguridad de las operaciones realizando y supervisando los respaldos de datos institucionales a nivel nacional.
- Realizar los respaldos diarios de los datos de los sistemas que posee la institución.
- Atender requerimientos relacionados con la recuperación de información.
- Realizar backups totales durante fines de semana y horas fuera de la jornada laboral ordinaria.
- Restaurar los backups para garantizar la recuperación de datos satisfactoriamente.
- Administrar cintas de respaldo para su control y salva guardo.
- Reportar y brindar apoyo en la resolución de los incidentes informáticos.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Datos respaldados en cinta y copias en disco duro.
- Cintas de respaldo enviadas a sitio de contingencia para su resguardo.
- Datos recuperados y disponibles al usuario.

6.6.4 Procedimiento para asistir técnicamente en HW y SW

Consiste en resolver los problemas básicos que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos informáticos (Instalación y/o configuración).

Los requisitos de entrada para realizar este procedimiento son:

- Solicitud de requerimiento (SISSOR) aprobado por jefatura.
- Formularios y anexos asociados al tipo de requerimiento solicitado.
- Reportes de incidentes materializados.

Las razones por las cuales se realiza este procedimiento son:

- Requerimientos de asistencia técnica en Software.
- Requerimientos de asistencia técnica en Hardware.
- Gestión de incidencias materializadas.

Las actividades generales que se realizan dentro del procedimiento son:

- Reportar y brindar apoyo en la resolución de fallas o incidentes informáticos.
- Brindar el soporte informático en cuanto a la instalación, mantenimiento y configuración de hardware.
- Preparar e instalar equipos de cómputo, sistemas operativos y dar mantenimiento a equipo en caso de fallas.
- Brindar soporte informático para la creación y mantenimiento de usuarios de red, relación de confianza entre equipos y el servidor.
- Brindar soporte informático para la creación y mantenimiento de cuentas de correo, SW centralizado (antivirus) y acceso a carpetas.
- Brindar soporte informático para la habilitación de VLAN, puntos de red o traslados de usuarios de una red a otra.
- Brindar soporte informático para acceso a aplicativos institucionales.

Las salidas resultantes de este procedimiento son:

- Asistencia técnica en HW y SW brindada.
- Equipo HW y SW con fallas reestablecido.

7.0 Aprobaciones

	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	**Numa Suncín** Gerente de Sistemas Administrativos y Financieros	Junio de 2022	
	Ricardo Lovo Gerente de Sistemas Registrales, Catastrales y Geográficos	Junio de 2022	
	Juan José Rivas Oficial de Seguridad Informática	Junio de 2022	
	Miguel Alvarenga Gerente de Soporte Técnico	Junio de 2022	
	Edwin Paredes Gerente de Infraestructura y Telecomunicaciones	Junio de 2022	
	Paúl Ramírez Jefe de Departamento de Base de Datos	Junio de 2022	
	Evelyn Aparicio Enlace del Proceso	Junio de 2022	
	Eduardo Espinoza Asesor en el SGEC	Junio de 2022	

Revisó:	César Arriola Comisionado del proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad	Junio de 2022	
Aprobó:	Fernando Calderón Comisionado del proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información	Junio de 2022	

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD
Manual del Proceso de Gestión de las Adquisiciones

Código:	PM14	**Versión:** 1
Elaboró:	Equipo Documentador: Andrés Rodas Marcos Escobar García Carlos Stanley Calderón Marina Inés Palacios de Tobar Ana Cecilia López Romero Angélica María Pérez de Hernández	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS – GERENCIA DE PLANIFICACION – República de El Salvador

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS – DIRECTOR EJECUTIVO – EL SALVADOR, C.A.

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 2
3.0 Documentos aplicables 2
4.0 Procedimiento 3
5.0 Definiciones 14
6.0 Anexos 15

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

1.0 Propósito

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.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

2.0 Alcance

Inicia con la formulación del PAAC que Constituye el proceso mediante el cual se provee, en forma racional y sistemática la satisfacción de necesidades de obras, bienes y servicios requeridos por los usuarios. Y termina con la Administración de Contrato u Orden de Compra.

3.0 Documentos aplicables

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
- Instructivos y lineamientos emitidos por la UNAC.
- Manual de Procedimientos para el Ciclo de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones de la Administración Pública, emitido por la UNAC.
- Política Anual de Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones de la Administración Pública, emitido por la UNAC.
- Normativa BCIE.
- Política del BCIE
- Plan Estratégico Institucional
- Ley General de Presupuesto.
- Presupuesto Anual del Estado aprobado por la Asamblea Legislativa.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GA 1	**Director Ejecutivo** **Jefe UACI** **Gerente UCP** **Jefe UFI**	FORMULAR PAAC Constituye el proceso mediante el cual se prevé, en forma racional y sistemática la satisfacción de necesidades de obras, bienes y servicios requeridos por los usuarios de la institución, para el cumplimiento de las metas y objetivos, cuyos detalles se encuentran plasmados en el Plan Anual Operativo y vinculados al Plan Estratégico Institucional. La PAAC se estructura de conformidad al Presupuesto Institucional aprobado y se ejecuta con base a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones y su reglamento, Manual de Procedimientos para el Ciclo de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones de las Instituciones de la Administración Pública, observando para ello los criterios de la política de ahorro y austeridad del gasto institucional. El proceso de elaboración incluye la consolidación y agrupación de información de las Obras Bienes y Servicios proyectados, para su aprobación por la Administración Superior.
	Director Gerente Jefe de primer nivel	Responsables de las diferentes Unidades, quienes tienen la responsabilidad de su preparación, validación y cumplimiento de la gestión.
GA 2		ACTIVAR SOLICITUD Conjunto de actividades necesarias que se realizan para iniciar el proceso de la Gestión de Adquisiciones. Inicia

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		desde que las unidades solicitantes preparan las especificaciones técnicas y son incorporadas ya sea en Bases de Licitación o de Concurso o en Términos de Referencia. De conformidad a los arts.20-Bis, 41, 43 y 44 de la LACAP, previo a toda licitación o todo concurso, deberán elaborarse las bases correspondientes. Las que sin perjuicio de las Leyes o Reglamentos aplicables, constituyen el instrumento particular que regulará a la contratación especifica. Las bases deberán redactarse en forma clara y precisa a fin de que los interesados conozcan en detalle el objeto de las obligaciones contractuales, los requerimientos y las especificaciones de las mismas para que las ofertas comprendan todos los aspectos y se armonicen con ellas y sean presentadas en igualdad de condiciones. Las bases de licitación o de concurso se regirán por los modelos y documentos guías emitidos por la UNAC, sin perjuicio de las particularidades y requerimientos especiales en cada caso.
GA 2.1	**Director** **Gerente** **Jefe de primer nivel**	PREPARAR ET/TDR De acuerdo al Art. 20 del RELACAP, para la elaboración y adecuación de las bases de licitación o concurso, términos de referencia o especificaciones técnicas, se utilizarán los modelos proporcionados por la UNAC. En la adquisición de bienes muebles, los instrumentos de contratación deben contener criterios de eficiencia y calidad, cuando aplique. Para efectos de la adecuación de los instrumentos de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		contratación, el Jefe UACI o la persona que designe y un representante de la unidad o dependencia solicitante, podrán integrar un grupo de trabajo para la elaboración del proyecto de instrumentos de contratación, de acuerdo al objeto y alcance de la contratación, al cual se podrá incorporar, si fuere necesario, expertos en la materia objeto del contrato y un asesor legal. El Jefe UACI coordinará la integración del equipo de trabajo. La Unidad solicitante definirá objeto, justificación, cantidad, calidad, especificaciones técnicas y condiciones específicas de las obras, bienes y servicios, valores estimados, condiciones específicas de administración de los contratos y la necesidad (experiencias, capacidad profesional, condiciones en que se desarrollará el servicio, lugar, tiempo y forma de entrega, formas de pago), en su caso, de permisos administrativos, incluyendo ambientales y de salud; y el Jefe UACI o la persona que éste designe, verificará los requisitos legales, administrativos y financieros (con apoyo de la UFI) que serán solicitados y el procedimiento de contratación para cada una de las situaciones que lo requieran. Responsable de su elaboración: Unidad solicitante. Responsable de su adecuación: Técnico UACI.
	Técnico UACI	Responsable de gestionar los procesos de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios requeridas por las diferentes dependencias de la institución, asignada a la UACI.
GA 2.2	**Director**	INGRESAR SOLICITUD

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Gerente Jefe de primer nivel	Ingresar el requerimiento con sus respaldos, especificaciones técnicas y términos de referencia al sistema (SISUPA).
GA 2.3	**Técnico UACI**	REVISAR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Verificar que el requerimiento presentado contenga los requisitos legales y técnicos correspondientes.
GA 2.4	**Grupo de Trabajo**	ADECUAR BASES DE LICITACIÓN En el caso de licitación o concurso, se elaboran las bases de licitación en conjunto con las unidades solicitantes correspondientes de conformidad al Art. 20 del RELACAP, donde con los insumos técnicos de las unidad solicitantes, el técnico de la UACI, adecua las especificacones técnicas y los términos de referencia, para generar el documento definitivo que se somete a aprobación, para el concurso o licitación correspondiente.
GA 3		SELECCIONAR PROVEEDORES La convocatoria para las licitaciones y concursos se efectuará en el sitio electrónico de compras públicas habilitado para ello y a través de la prensa escrita de circulación nacional, de conformidad a la ley, indicando las obras, bienes o servicios a contratar, el lugar donde los interesados pueden retirar los documentos de información pertinentes, el costo si lo hubiere, así como el plazo para recibir ofertas y para la apertura de las mismas. En el caso de la Libre Gestión se procederá a convocar a potenciales proveedores efectuándolo también en el sitio electrónico de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		compras públicas habilitado para ello. Se aclararán dudas y consultas, se recibirán las ofertas y se procederá a solicitar la opinión técnica de las unidades solicitantes (en el caso de Libre Gestión) o la Comisión de Evaluación de Ofertas (Bases de licitación o de concurso), para evaluar las ofertas y emisión de la recomendación, para proceder a la adjudicación.
GA 3.1	**Técnico UACI**	CONVOCAR De acuerdo al Art. 47 de la LACAP, la convocatoria para las licitaciones y concursos se efectuará en el sitio electrónico de compras públicas habilitado para ello y por lo menos en uno de los medios de prensa escrita de circulación nacional, indicando las obras, bienes o servicios a contratar, el lugar donde los interesados pueden retirar los documentos de información pertinentes, el costo si lo hubiere, así como el plazo para recibir ofertas y para la apertura de las mismas. Para el caso de Libre Gestión se convocará directamente a los proveedores y además se efectuará en el sitio electrónico de compras públicas habilitado para ello.
GA 3.2	**Técnico UACI**	RESOLVER CONSULTAS De acuerdo al Art. 51 de la LACAP se podrán recibir consultas por escrito antes de la fecha de recepción de las ofertas, las que deberán ser contestadas y comunicadas por escrito a todos los interesados que hayan retirado las bases de licitación o de concurso; los plazos para dichas consultas serán determinados en las mismas bases.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GA 3.3	**Técnico UACI**	RECIBIR OFERTAS Según el Art. 52 de la LACAP, en las bases de licitación o de concurso se indicarán las diferentes modalidades de la presentación de ofertas, tanto técnicas como económicas, las cuales dependerán de la naturaleza, complejidad, monto y grado de especialización de la obra, bien o servicio a adquirir. Los procedimientos de las modalidades serán establecidos en el Reglamento de esta Ley. Las ofertas deberán presentarse acompañadas con la Garantía de Mantenimiento de Ofertas para los casos que aplican, en el Reglamento de esta Ley se especificará la documentación adicional que deberá acompañar a las ofertas, según sea el caso. El ofertante será el responsable, que las ofertas sean recibidas en tiempo y forma, de conformidad con lo establecido en las bases de licitación o de concurso. Según el Art. 44 del RELACAP en las distintas modalidades de contratación, las ofertas podrán presentarse: 1. En formato físico. Para tales efectos, la oferta técnica y económica se presentará debidamente foliadas en original y copia en sobres separados y cerrados, los cuales deberán ser abiertos en un acto de apertura pública de ofertas; y, 2. Utilizando el Sistema Electrónico de Compras Públicas, bajo los lineamientos que proporcione la UNAC. En cualquier caso, las ofertas deberán contener una identificación clara del Oferente y del proceso en que está participando, cumpliendo con las formalidades de Ley y las

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		contenidas en los instrumentos de contratación. Deberán presentarse además, acompañadas de la documentación que en las mismas se establezca. Las ofertas se recibirán en la forma, fecha, lugar y hora indicada en los instrumentos de contratación, bajo cualquiera de las modalidades establecidas en el presente Reglamento.
GA 3.4	**Jefe UACI**	REALIZAR APERTURA DE OFERTAS De acuerdo al Art. 53 de la LACAP, en el acto de apertura pública, el representante de la UACI procederá a abrir los sobres de las ofertas técnica y económica, en el lugar, día y hora indicados en las bases de licitación o de concurso, en presencia de los ofertantes que deseen asistir y cuyas ofertas hayan sido presentadas en el plazo establecido en éstas. Aquellas ofertas recibidas extemporáneamente y las que no presenten la Garantía de Mantenimiento de Ofertas, se considerarán excluidas de pleno derecho. Concluida la apertura se levantará un acta en la que se hará constar las ofertas recibidas y los montos ofertados, así como algún aspecto relevante de dicho acto.
GA 3.5	**Evaluadores**	EVALUAR OFERTAS Según el Art. 55 de la LACAP, la Comisión de Evaluación de Ofertas deberá evaluar las ofertas en sus aspectos técnicos y económico-financieros, utilizando para ello los criterios de evaluación establecidos en las bases de licitación o de concurso. En los contratos de consultoría la evaluación de los aspectos técnicos será la determinante. Para el caso de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		Libre Gestión será la unidad solicitante, quien con criterio técnico evaluará las ofertas presentadas. Además se tomarán en cuenta los criterios establecidos en el Art. 46 y 55 del RELACAP.
GA 3.6	**Director Ejecutivo**	ADJUDICAR Art. 56. De la LACAP menciona que concluida la evaluación de las ofertas, la Comisión de Evaluación de Ofertas elaborará un informe basado en los aspectos señalados en el artículo anterior, en el que hará al titular la recomendación que corresponda, ya sea para que acuerde la adjudicación respecto de las ofertas que técnica y económicamente resulten mejor calificadas, o para que declare desierta la licitación o el concurso. La recomendación a que se refiere este artículo, comprenderá la calificación de la oferta mejor evaluada para la adjudicación correspondiente. Asimismo, incluirá la calificación de aquellas otras que en defecto de la primera, representan opciones a tomarse en cuenta para su eventual adjudicación de acuerdo a las bases de licitación o de concurso. De toda recomendación se levantará un acta que deberá ser firmada por todos los miembros de la Comisión. Los que estuvieren en desacuerdo dejarán constancia razonada de su inconformidad en la misma acta.
GA 4		CONTRATAR Según el Art. 79. Los contratos se perfeccionan y formalizan

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		con la suscripción de los correspondientes instrumentos, por las partes contratantes o sus representantes debidamente acreditados. Para las adquisiciones de bienes o servicios en los procesos de libre gestión, podrá emitirse Orden de Compra o Contrato.
GA 4.1	**Técnico UACI**	ELABORAR ORDEN DE COMPRA El Art. 63 del RELACAP, menciona que el Jefe UACI o quien éste designe comunicará al Oferente seleccionado la decisión de contratarlo y emitirá la orden de compra correspondiente, la cual contendrá como mínimo, la identificación del adjudicatario, la descripción de los bienes o servicios, el precio unitario y total, el lugar de entrega, entre otros datos. La suscripción de la orden de compra constituye para todos los efectos el contrato celebrado.
GA 4.2	**Director Ejecutivo**	ELABORAR CONTRATO Art. 63. del RELACAP, el Jefe UACI o quien éste designe comunicará al Oferente seleccionado la decisión de contratarlo y emitirá la orden de compra correspondiente, la cual contendrá como mínimo, la identificación del adjudicatario, la descripción de los bienes o servicios, el precio unitario y total, el lugar de entrega, entre otros datos. La suscripción de la orden de compra constituye para todos los efectos el contrato celebrado. Cuando sea procedente, atendiendo a la naturaleza de las obras, bienes o servicios, se podrá formalizar un contrato, lo cual se especificará desde la convocatoria. Los contratos podrán formalizarse en

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		escritura pública, en documento privado debidamente reconocido ante notario o documento privado, conforme su naturaleza y según convenga a los intereses de la Institución. Sin perjuicio de las variaciones por la naturaleza del objeto contractual, los contratos contendrán como mínimo lo especificado en el Art. 23 del RELACAP.
	Técnico Jurídico	Persona designada por el jefe de la Unidad Jurídica como responsable de la elaboración del contrato.
GA 5		ADMINISTRAR CONTRATO U ORDEN DE COMPRA La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades detalladas en el Art. 82 Bis. El administrador de contrato deberá ser una persona de la unidad solicitante u otra dependencia, con la experiencia técnica en la adquisición o contratación de que se trate.
GA 5.1	**Administrador de Contrato**	EMITIR ORDEN DE INICIO O PEDIDO Facultad que tiene el administrador de contrato para otorgar la fecha de inicio para la ejecución del plazo contractual.
GA 5.2	**Administrador de Contrato**	REALIZAR SEGUIMIENTO Verificar el cumplimento de las obligaciones del contratista, elaborando oportunamente los informes de avances de la ejecución que sea necesarios, cumpliendo con las responsabilidades establecidas en el Artículo 82 BIS de la LACAP, Articulo 74 del RELACAP y el Manual emitido por la UNAC,

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GA 5.3	**Administrador de Contrato**	GESTIONAR MODIFICACIÓN DE CONTRATO Responsabilidad del Administrador de contrato durante la ejecución del mismo, siempre que concurran situaciones imprevistas y comprobadas para ambas partes, donde se requiera incrementar la obra, el suministro de bienes o servicios.
	Técnico UACI	Persona responsable de gestionar los procesos de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios requeridas por las diferentes dependencias de la institución, asignada a la UACI.
GA 5.4	**Técnico Jurídico**	MODIFICAR CONTRATO La Institución contratante podrá modificar los contratos en ejecución regidos por la presente Ley, independientemente de su naturaleza y antes del vencimiento de su plazo, siempre que concurran circunstancias imprevistas y comprobadas, autorizadas por el Consejo Directivo o su designado, cuya formalización es responsabilidad de la Unidad Jurídica. Para efectos de esta Ley, se entenderá por circunstancias imprevistas, aquel hecho o acto que no puede ser evitado, previsto o que corresponda a caso fortuito o fuerza mayor.
GA 5.5	**Administrador de Contrato**	EMITIR ACTA DE RECEPCIÓN Elaboración del documento de carácter oficial que hace constar la recepción de obras, bienes y servicios por parte del Administrador de Contrato u Orden de Compra, pudiendo ser total o parcial, provisional o definitiva,

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

PAAC: Programación Anual de las Adquisiciones y Contrataciones

UNAC: La Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración. Pública.

BCIE: Banco Centroamericano de Integración Económica

LACAP: Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración. Pública

UACI: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones

RELACAP: Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública

ET: Especificaciones Técnicas

TDR: Términos de Referencia

UFI: Unidad Financiera Institucional

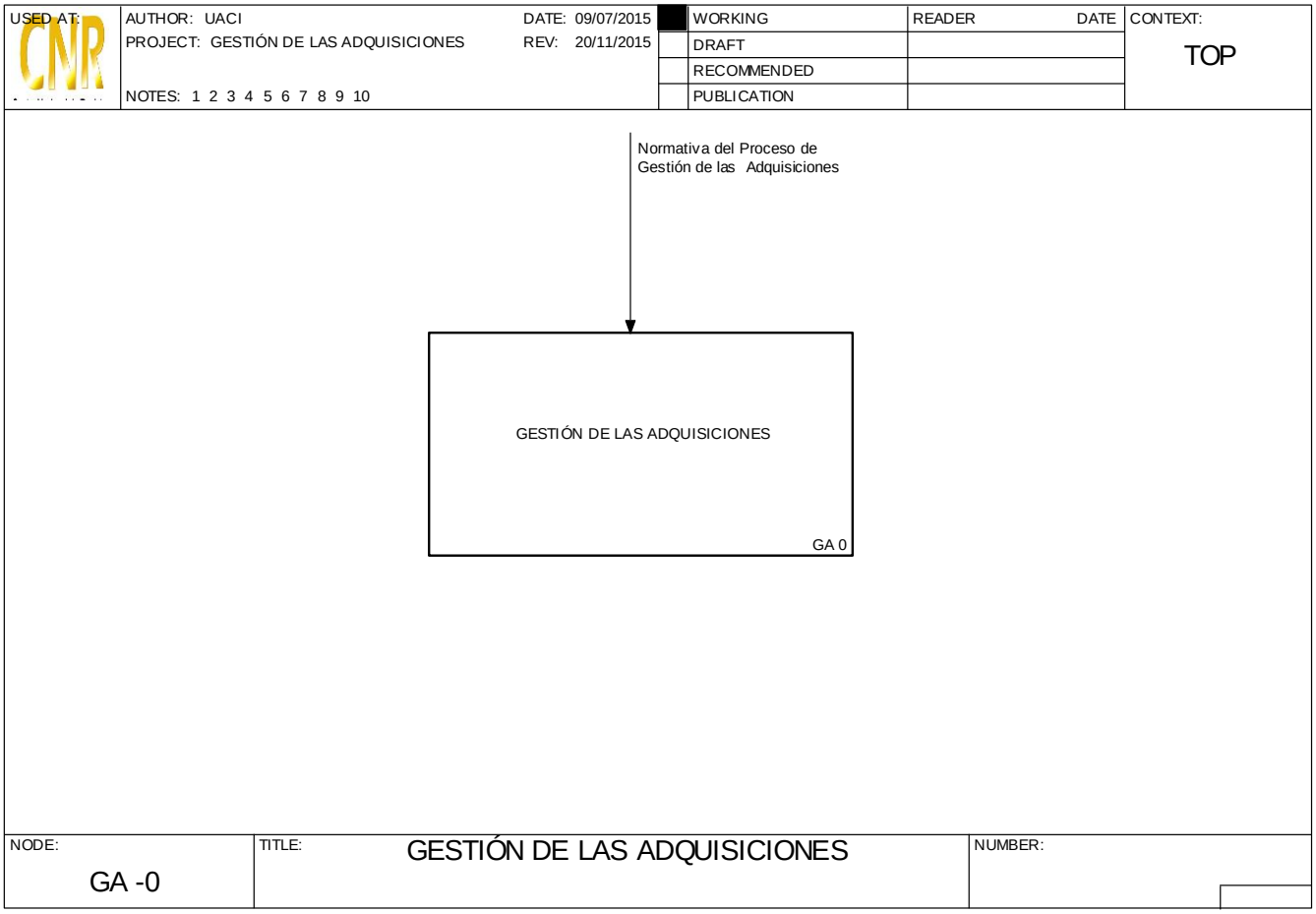
SISUPA: Sistema de Servicios de UACI, Presupuesto y Almacén

UCP: Unidad Coordinadora del Proyecto

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

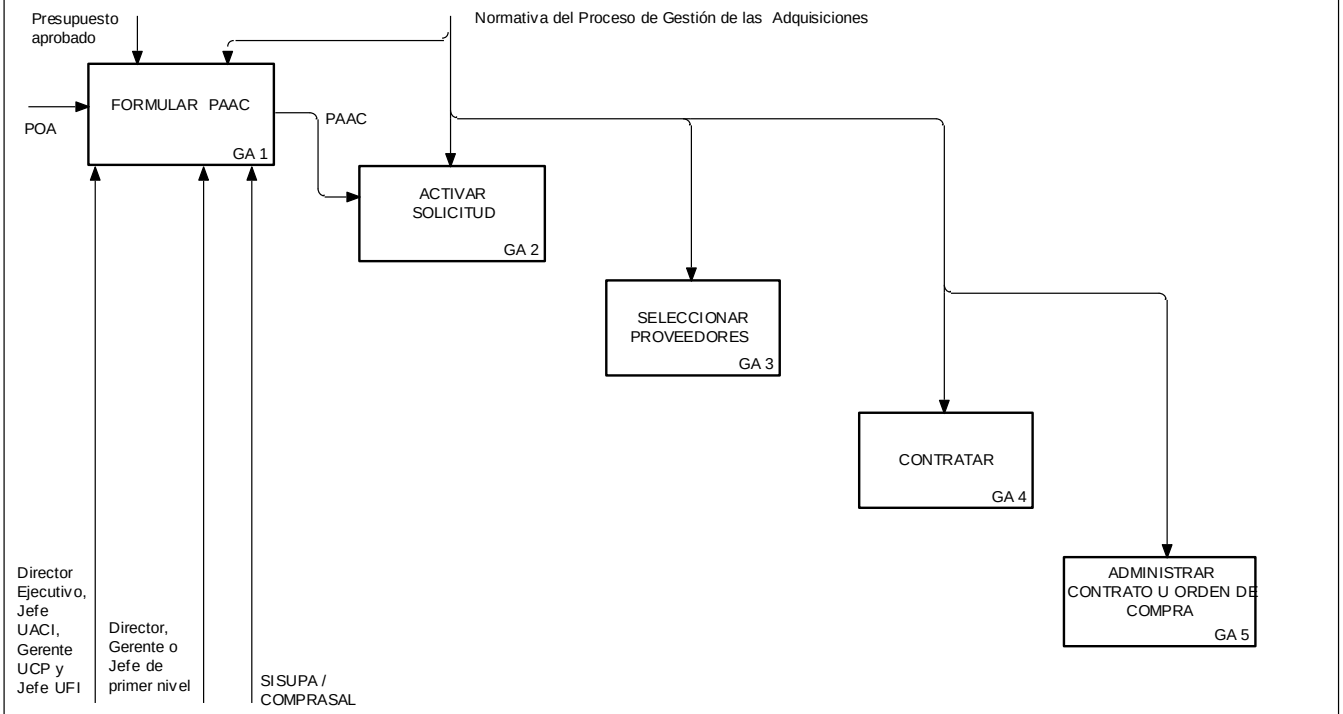
6.0 Anexos

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de las Adquisiciones



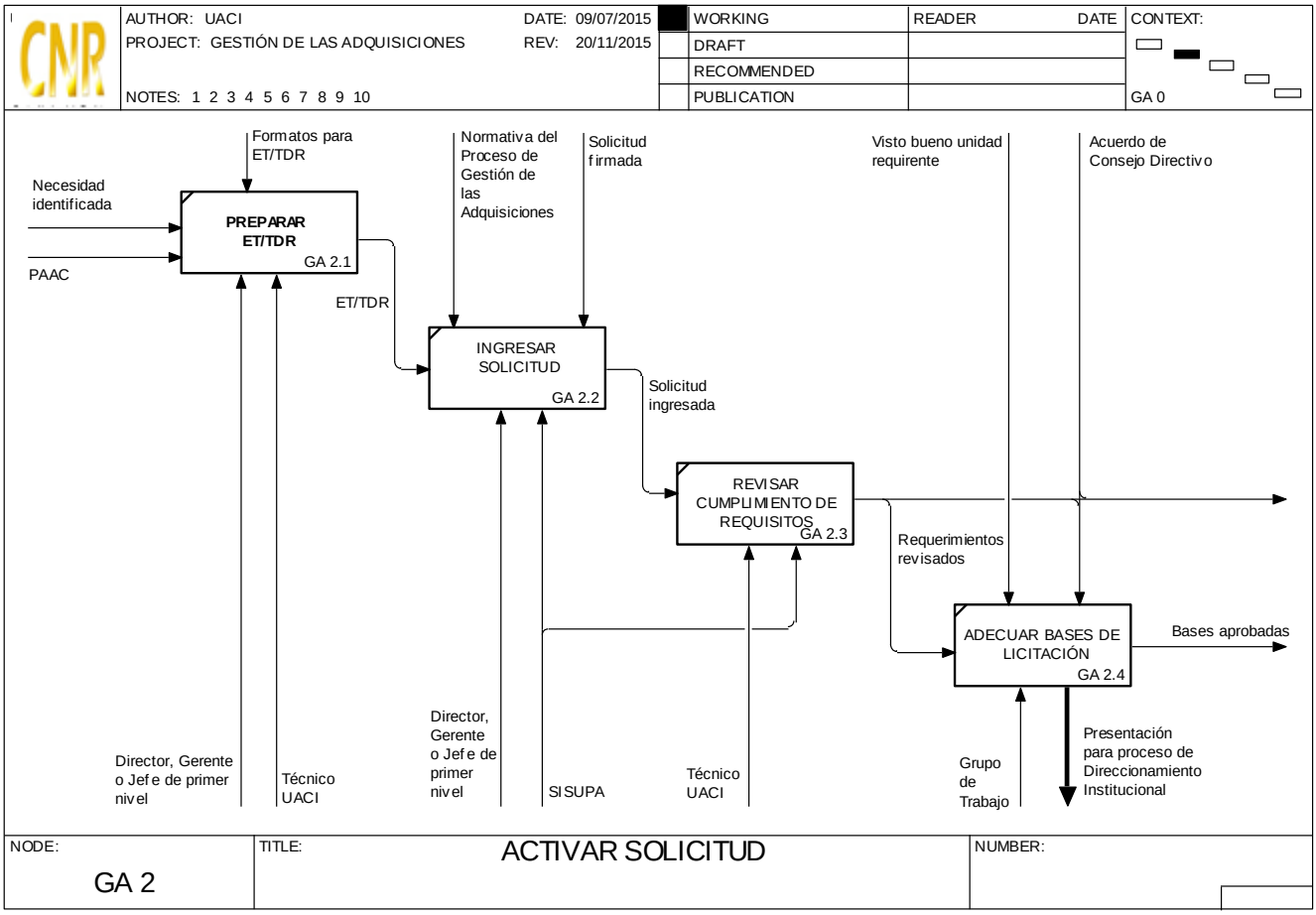
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

AUTHOR: UACI	DATE: 09/07/2015	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
PROJECT: GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES	REV: 30/11/2015	DRAFT			
		RECOMMENDED			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION			GA -0

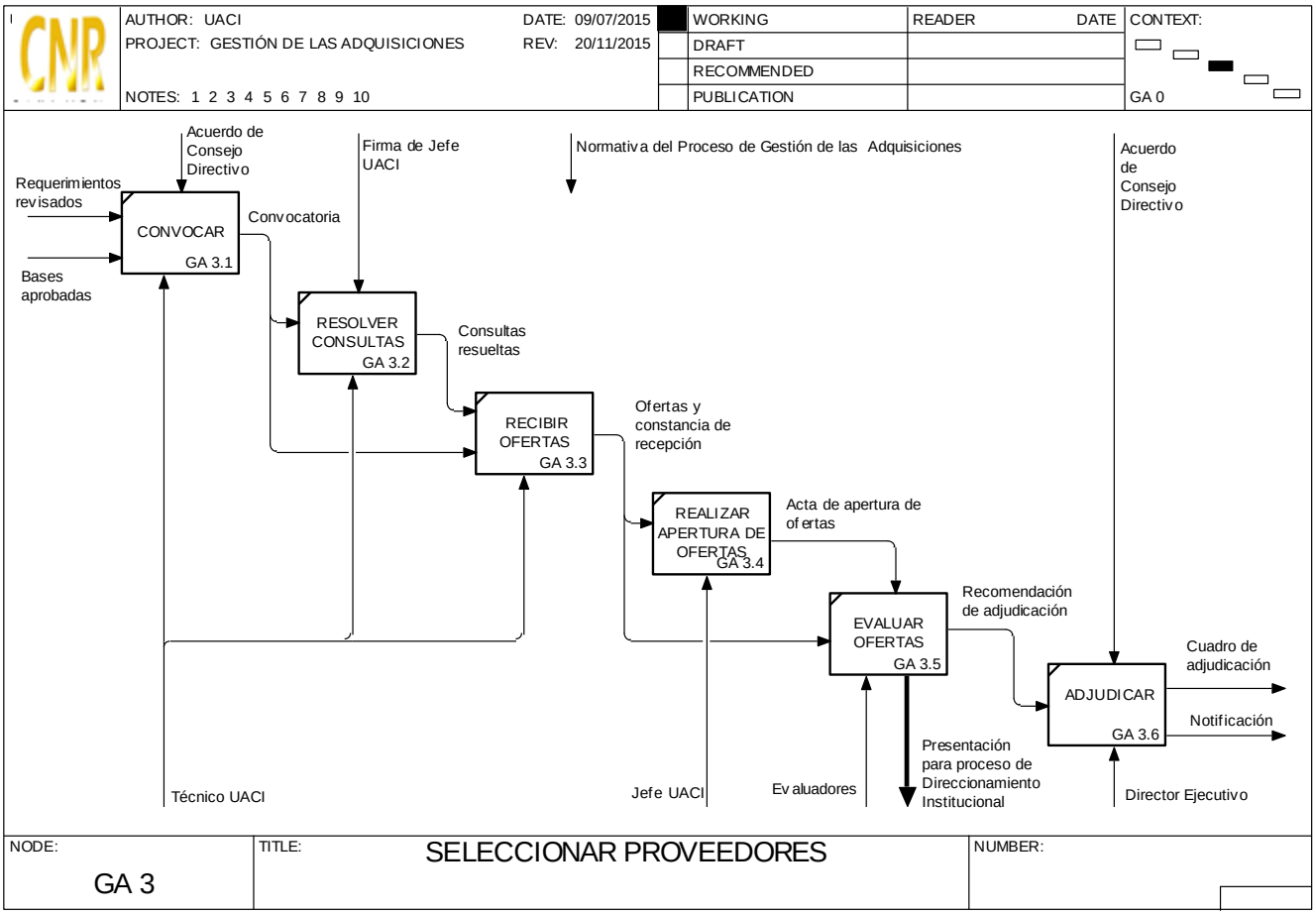


NODE:	TITLE:	NUMBER:
GA 0	GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES	

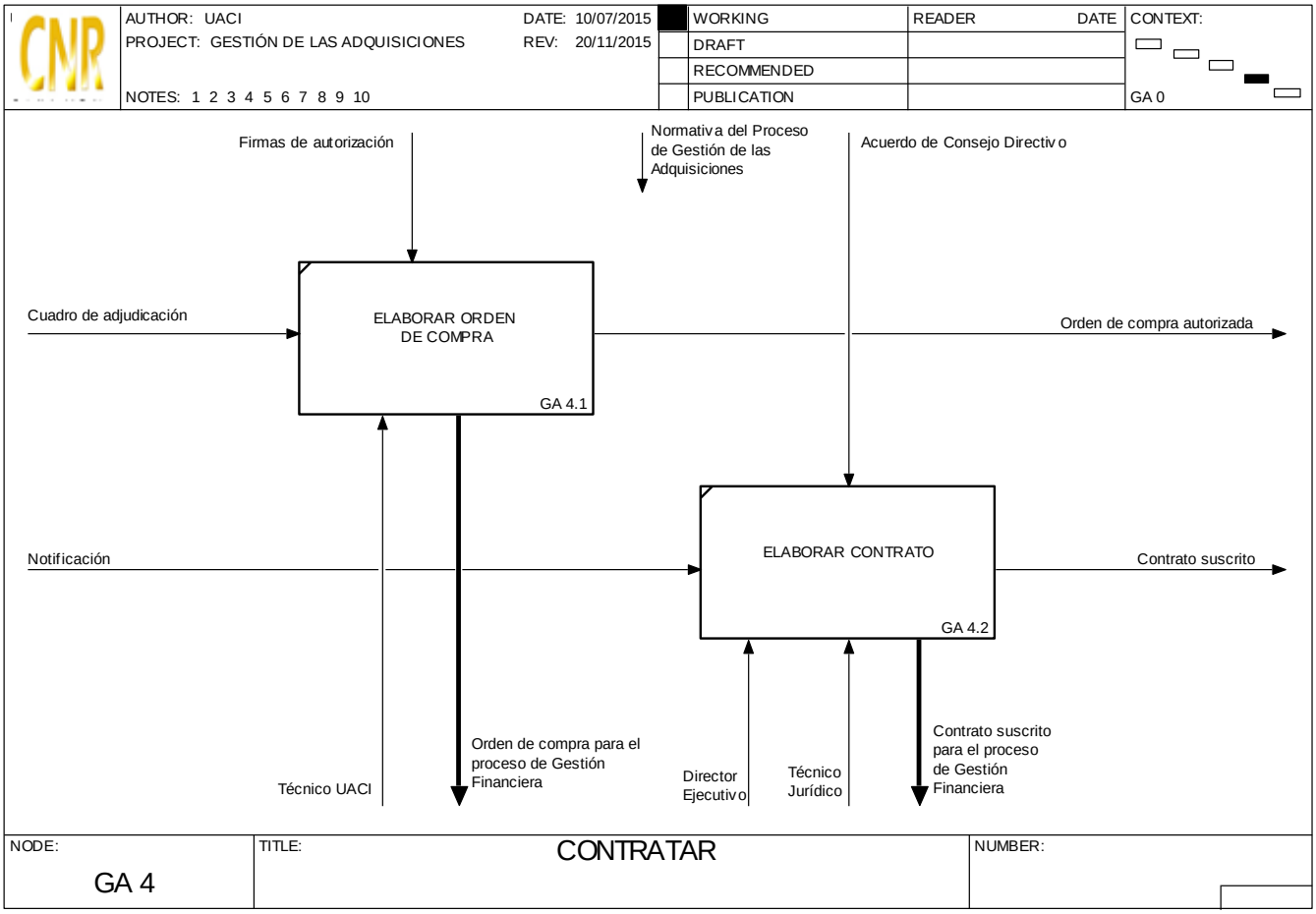
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



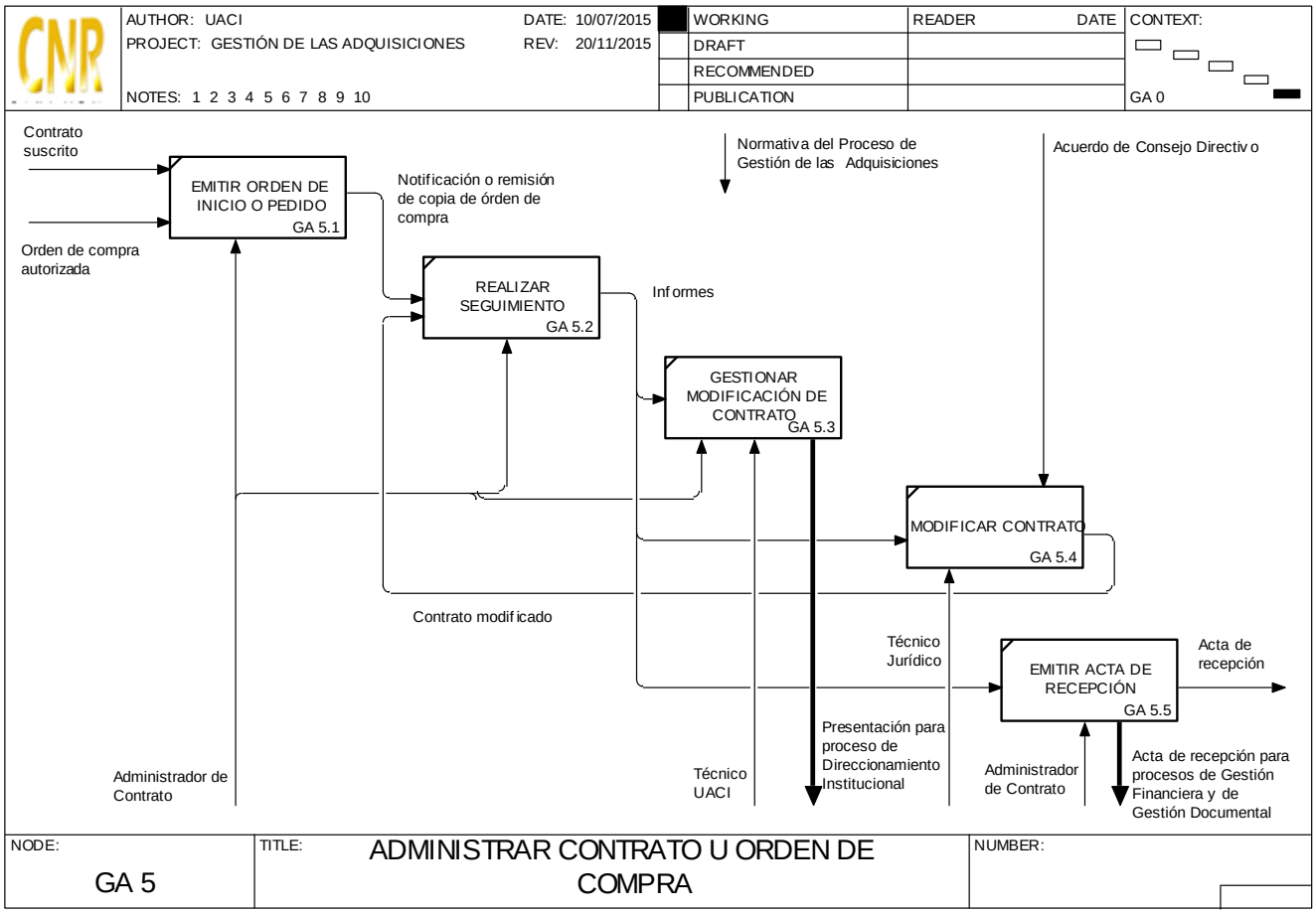
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Manual del Proceso de Gestión Financiera

Código:	PM015	**Versión:** 1 **Edición:** / /	
Elaboró:	Equipo Documentador	**Firma:**	
Revisó:	Ricardo Humberto Olmos Guevara	**Firma:**	
Aprobó:	German Acevedo Santamaría	**Firma:**	

Elaborado:	03/11/2016	**Revisado:**	03/11/2016	**Aprobado:**	03/11/2016

Tabla de contenido

1.0 Propósito 0

2.0 Alcance 1

3.0 Documentos aplicables 1

4.0 Procedimiento 4

5.0 Definiciones 46

6.0 Anexos 49

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con formulación del presupuesto dentro de los principios, técnicas, métodos y procedimientos de proyección y estimación, tomando en consideración los lineamientos presupuestarios del Estado, los planes de desarrollo quinquenal, los planes estratégicos institucionales y el plan operativo anual del CNR y finaliza con evaluar la situación financiera y presupuestaria, a través de presentación dirigida al Consejo Directivo sobre la gestión financiera y presupuestaria de la institución del ejercicio fiscal.

3.0 Documentos aplicables

- Plan Quinquenal del Gobierno.
- Plan Estratégico Institucional
- Plan Operativo Anual
- Lineamientos Presupuestarios Del Ministerio de Hacienda
- Normativas Aplicables.
- Producto Interno Bruto o Tasa de Crecimiento proyectada de la economía

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

nacional extraído de la fuente del BCR y la publicación de la política presupuestaria emitida por la Dirección General de Presupuestos del Ministerio de Hacienda; así como métodos estadísticos de proyección.

- Política de Ahorro y Austeridad del CNR
- Manual de las Operaciones Financieras del Sector Público.
- Acuerdo de Aprobación de Proyecto de Presupuesto.
- Decreto de Creación del CNR No. 62 y 462. -
- Ley del Registro de Comercio.
- Ley del Registro de La Propiedad Raíz e Hipoteca
- Lineamientos a las Instituciones Públicas para la colocación de e Inversiones
- Convenios con Alcaldías e Institucionales
- Decreto Legislativo
- Garantías Mobiliarias
- Ley de marcas y otros signos distintivos P.I.
- Acuerdo Ejecutivo 1650 productos y servicios de Catastro.
- NTCIE. Normas Técnicas de Control Interno Específicas, lo relativo a conciliaciones periódicas.
- Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera.
- Ley de adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública
- Plan de Compras
- Circulares
- Manuales.
- Código de Trabajo
- Contrato Colectivo de Trabajo
- Ley de Salarios
- Ley AFI: Ley de Administración Financiera Integrada, que regula las operaciones financieras de las Instituciones Públicas y Municipalidades.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- Ley AFI y su reglamento
- Código Tributario
- Manual Técnico SAFI
- Ley de Administración Financiera y su Reglamento
- Manual técnico del sistema de administración financiera integrado
- Manual de clasificación para transacciones financieras del sector público
- Catálogo y tratamiento general de cuentas del sector público
- Manual de procesos para la ejecución presupuestaria
- Manual de operaciones
- Política y procedimientos sobre el diseño y uso de documentos y registros contables
- Metodología para costos de software desarrollado institucionalmente
- Ley de IVA, ley de impuesto sobre la renta, código tributario
- Instructivo de caja chica
- Procedimientos para pago de obra, bienes y servicios
- Procedimiento para pago de remuneraciones
- Procedimiento pago a consultores proyecto
- Circular SAFI-DGCA 001/2013
- Ley de acceso a la información pública
- Ley de la Corte de Cuentas y su reglamento
- Ley del Archivo General de la Nación.
- Jefe UFI: Responsable de certificar los estados financieros institucionales y los remitidos a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG) del Ministerio de Hacienda (MH). Gestiona firma de Director del CNR, en declaraciones de impuestos. Responsable de remitir notas para modificaciones a listados de cuentas contables a la DGCG del M.H.
- Disposiciones Generales del Presupuesto

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GF 1		FORMULAR PRESUPUESTO: La Formulación presupuestaria se enmarca dentro de los principios, técnicas, métodos y procedimientos de proyección y estimación, tomando en consideración los lineamientos presupuestarios del Estado, los planes de desarrollo quinquenal, los planes estratégicos institucionales y el plan operativo anual del CNR.
GF 1.1		PRESUPUESTAR EGRESOS: Acción mediante la cual se estiman y proyectan los recursos a requerirse para cubrir las necesidades de bienes y servicios, incluyendo las financieras para garantizar el funcionamiento institucional y la ejecución de proyectos; la cual se inicia con la conformación del Comité Técnico del Presupuesto (a futuro se llamará Comité Técnico de Gestión del presupuesto Institucional), la elaboración de notas y memorandos dirigidos a las diferentes direcciones, gerencias y jefaturas, la elaboración de cronograma del proceso de formulación, captación y clasificación de información respecto a ingresos y egresos por necesidades institucionales originadas por la ejecución del plan operativo anual.
GF 1.1.1		CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE EGRESOS:

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico de presupuesto **Jefe de Presupuesto**	Recepción, verificación y consolidación del detalle de necesidades con sus montos respectivos que demandan recursos para la adquisición de bienes y servicios para el cumplimiento de los objetivos y metas de las actividades planificadas por cada una de las Direcciones, Gerencias y Unidades de Staff. **Técnico de presupuesto:** - Recepciona por medio del SISUPA información insumo. - Verifica, analiza y realiza los ajustes que correspondan. - Actualiza información insumo en el SISUPA. - Consolida información con ajustes efectuados. - Comunica a Técnico DTI para que la información consolidada la migre a Excel. - Compila información por Línea de Trabajo, dependencia, específico de gasto y por producto de forma mensual. - Ajusta a cincos y ceros información insumo. **Jefe de presupuesto** - Revisa información procesada
GF 1.1.2		PRIORIZAR NECESIDADES: Evaluación, análisis y priorización de las necesidades determinadas y remitidas por las Direcciones, Gerencias y Unidades de Staff a fin de que se incorporen en el presupuesto para su financiamiento.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de Presupuesto **Jefe de la UFI**	**Jefe de Presupuesto:** - Revisión y análisis de información de egresos consolidado. - Revisión y análisis del presupuesto de egresos en ejecución - Priorización de necesidades de bienes, servicios y recursos humanos para el funcionamiento institucional y la ejecución de proyectos en consideración al PEI y los POAS de cada dependencia. - Asignación de valores al detalle de necesidades priorizadas. Jefe UFI: - Revisa y valida la priorización de necedades con sus respectivas asignaciones
GF 1.2		PRESUPUESTAR INGRESOS: Proceso de estimación y proyección de los ingresos de recursos financieros a percibir por el CNR en un determinado ejercicio fiscal a través de los diferentes productos y servicios que ofrece a la población usuaria, los cuales servirán para financiar el funcionamiento institucional y la ejecución de sus proyectos.
GF 1.2.1		PROYECTAR INGRESOS: Acción de establecer con base al análisis de los Ingresos reales obtenidos de los últimos cinco años y a la combinación

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de Presupuesto	de resultados obtenidos al aplicar métodos de proyección, tales como promedio simple y mínimos cuadrados; además de considerar la variable macroeconómica de crecimiento de la economía proyectada por el BCR, los recursos a obtenerse durante el ejercicio fiscal por los servicios y productos entregados a la población, como por otras fuentes de financiamiento. Con base al análisis se selecciona la metodología que mas se aproxime a establecer un presupuesto de ingresos realísticamente alcanzable. Jefe de Presupuesto: - Recopilación de informes de ejecución presupuestaria de ingresos de años anteriores (al menos 4 años anteriores) y del año en curso. - Recopilación de información del comportamiento de la economía nacional y tendencias macroeconómicas. - Análisis del comportamiento de los ingresos pasados y del ejercicio corriente. - Realización de estimaciones y proyecciones de ingresos en preliminar. - Validación de proyecciones realizadas de ingresos por las Direcciones sustantivas respecto a expectativas de cambios en los ingresos por nuevas leyes o servicios a implementarse. - Revisión y análisis de otras posibles fuentes de recursos.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GF 1.2.2	**Jefe de Presupuesto**	CONSOLIDAR INFORMACIÓN INGRESOS Y EGRESOS: Sistematización de la estimación y proyección de ingresos y egresos, este segundo a la base de necesidades financieras de la Institución, clasificadas por Direcciones, Gerencias y Unidades de staff, fuentes de financiamiento, línea de trabajo, específico de gasto, código de producto, valor y mes. Jefe de Presupuesto: - Integración de la información de la proyección de ingresos y egresos. - Comparación del proyecto de presupuesto de egresos con las proyecciones de ingresos a efecto de equilibrar ambos presupuestos. - Realización de ajustes a ambos presupuestos como producto de observaciones del Comité Técnico del Presupuesto y Jefe UFI. - Armonización del Proyecto de Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Trabajo. - Elaboración de la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP), tomando en cuenta el plan de trabajo, programas de compras, calendarización de pagos de obras, proyectos de inversión y deuda pública y someterla a validación del Jefe UFI. - Elaboración de la presentación del presupuesto preliminar

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		para su discusión con Jefe UFI.
	Jefe UFI	Jefe UFI: - Revisión y validación de información consolidada de la proyección del presupuesto de ingresos y egresos. - Revisión y validación de presentación del presupuesto preliminar.
GF 1.3		CONSOLIDAR PRESUPUESTO: Proceso de análisis y depuración de información para la preparación y presentación del presupuesto preliminar a Comité de Formulación para su validación y posterior presentación a la Dirección Ejecutiva para su visto bueno y/o pre-aprobación.
GF 1.3.1	**Jefe UFI**	SOMETER A APROBACIÓN PROYECTO DE PRESUPUESTO: Proceso de presentación, discusión y aprobación del proyecto de presupuesto por parte del Consejo Directivo. Jefe UFI: - Presentación de proyecto de presupuesto al Consejo Directivo.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de Presupuesto	Jefe de Presupuesto: - Realización de ajustes a presentación del proyecto de presupuesto para aprobación del Consejo Directivo. - Integración de observaciones del Consejo Directivo al proyecto del presupuesto presentado, si las hubiera.
GF 1.3.2	**Técnico de presupuesto**	INTRODUCIR EN SISTEMA SAFI PRESUPUESTO APROBADO Acción de introducir las cifras del presupuesto aprobado por Consejo Directivo en el aplicativo informático SAFI en el módulo de formulación presupuestaria. Técnico de presupuesto: - Digitación de las cifras del presupuesto aprobado en aplicativo SAFI. - Generación de reportes por medio del aplicativo SAFI para la compilación en forma de documento el presupuesto (original y copia).
	Jefe de Presupuesto	Jefe de Presupuesto: - Revisión de documento de presupuesto formulado en aplicativo SAFI.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe UFI	Jefe UFI: - Validación de documento de presupuesto formulado en aplicativo SAFI y gestión de firmas.
GF 2		EJECUTAR PRESUPUESTO: La ejecución presupuestaria es la etapa en la cual se aplica el conjunto de normas y procedimientos técnicos, legales y administrativos para movilizar los recursos presupuestados en función de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo anual considerado en el presupuesto aprobado. Para este fin, deberá realizarse la programación de la ejecución presupuestaria que compatibilice los flujos de ingresos, egresos y financiamiento con el avance físico y financiero del presupuesto. La ejecución del presupuesto se deberá realizar de forma integrada, iniciando con el subsistema de presupuesto, continuando con el subsistema de tesorería y terminando con el subsistema de contabilidad.
GF 2.1		PROCESAR INGRESOS: Acciones que conllevan a la identificación, registro, control y evaluación de los ingresos institucionales percibidos como

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		producto de los bienes y servicios prestados por el CNR a la población salvadoreña como de otros ingresos provenientes de la gestión administrativa y financiera.
GF 2.1.1	**Colector Habilitado** **Técnico de ingreso**	CAPTAR FONDOS: Proceso de colectar, identificar, clasificar y análisis de los recursos financieros percibidos a través de las diferentes fuentes de ingresos y que permiten ejecutar el presupuesto de egresos. El proceso requiere de la recepción de comprobantes de pago por aranceles, comprobantes de crédito fiscal y facturas de consumidor final y otros documentos que sustenten la percepción del ingreso. Colector Habilitado: - Recepción de pagos de los usuarios por productos y servicios. - Elaboración de facturas de consumidor final y crédito fiscal por la captación de ingresos institucionales en efectivo. Técnico de ingreso: - Distribución y control de documentos de pago a los diferentes colectores y encargados de ventanillas. - Recepción de documentos de respaldo de los diferentes

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		ingresos remitidos por los bancos y/o retirados por el mensajero institucional de la UFI. - Verificación, identificación y clasificación de la documentación que respalda los ingresos. - Realización de corte de caja diario, para los colectores habilitados - Elaboración de facturas y comprobantes de crédito fiscal por venta de servicios por convenios. - Recepción, revisión y control de pagos por servicios entregados en el marco de convenios. - Realización y verificación de cotizaciones de tasas de interés para la gestión de apertura o renovación de depósitos a plazo.
GF 2.1.2		DIGITAR Y VERIFICAR INGRESOS: Proceso de registro en la aplicación del "sistema de ingresos del CNR" y en el aplicativo SAFI en módulo de tesorería de los valores monetarios percibidos, producto de pagos de derechos de registro, convenios, examen de fondo de patentes, servicios y productos de catastro, examen de fondo, intereses por inversiones, subasta, licitación, ventanilla exprés, envío postal y otros. Verificar Ingresos: es la acción de revisar y validar, los siguientes documentos: remesas, notas de abono, comprobantes de pago. Facturas y créditos fiscales. Todos estos documentos al no cuadrar los valores

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		se solicita la correspondiente nota de abono o cargo según sea el caso para su corrección a las instituciones financieras. Procesar devoluciones: inicia el trámite en el departamento de tesorería, con la presentación de solicitud del usuario que ha efectuado un pago erróneo o por haber desistido del bien o servicio; tesorería verificará que efectivamente dicho pago haya ingresado a las cuentas bancarias del CNR y documenta el reclamo y lo remite a la unidad jurídica para que emita resolución; si esta es favorable, se procede a hacer efectiva la devolución o en caso contrario se notifica al usuario que su solicitud fue denegada. Recibo y cheque de devolución: en el módulo de transferencias del sistema de ingresos se le da salida al cheque para afectar los ingresos de la cuenta bancaria designada para este fin.
	Tesorero	Tesorero: - Verificación y validación de los reportes de ingresos diarios y mensuales generados por el sistema de ingresos del CNR. - Análisis y reserva de fondos para colocación de inversiones financieras en el sistema bancario y enfrentar los compromisos institucionales
	Encargada/o de sección	Encargada/o de sección: - Verificación de cálculo de intereses mensuales aplicados en

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico de ingreso	cuentas bancarias. - Realización de ajustes por actualización de ingresos diarios por banco. - Verificación de los saldos diarios por banco y cuenta en sistema SAFI. - Realización de gestiones con los bancos por errores de notas de abono y remesas de ingreso. - Revisión y firma de facturas de servicios y productos catastrales a nivel nacional. Técnico de ingreso: - Digitación en sistema de ingresos: comprobantes de pago, remesas aplicadas, notas de abono y facturación de los ingresos diarios por cuenta y por banco. - Digitación en sistema SAFI de los ingresos diarios por cuenta y banco. - Validación de remesas por cuentas bancarias. - Generación de reportes de ingresos diarios por cuenta bancaria. - Revisión de documentos y recepción de solicitudes de devoluciones de ingresos. - Verificación de aplicación de ingresos de comprobantes de pago requeridos para reintegro y elaboración de informe

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Colaborador de archivo	- Elaboración de informes de seguimiento a solicitudes de devolución y de cheque. - Realización de entregas de cheques de devolución de ingresos a usuarios solicitantes. Colaborador de archivo: - Revisión de correlativo de comprobante de pago y código de barra con máquina lectora.
GF 2.1.3	**Encargado/a de ingresos** **Técnico de**	CONCILIAR INGRESOS: Acción de comparar los datos digitados en el sistema de ingresos en programa CNR contra los ingresos reportados por los diferentes bancos en los estados de cuentas, estableciendo las diferencias, si las hubiese se solicita al banco la documentación de soporte para proceder a efectuar los ajustes correspondientes. Encargado/a de ingresos: - Revisión de conciliaciones bancarias: cuadratura de movimientos y que contengan los documentos necesarios para el registro contable. - Validación entre informes digitados en sistema de ingresos y lo aplicado por el banco en línea o TXT. Técnico de ingresos:

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	ingresos	- Elaboración de conciliaciones bancarias de cuentas de ingresos con todos sus anexos: cruzar los ingresos de banco con los ingresos CNR, resultando notas de abono, notas de cargo, y cheques pendientes por el banco o pendientes de digitar. - Atención de requerimientos de las unidades de auditoria internas, externas y Corte de Cuentas de la República.
GF 2.2		PROCESAR DEVOLUCIONES DE INGRESOS
GF 2.2.1	**Técnico de ingreso** **Tesorero**	APROBAR SOLICITUD Proceso de informar, gestionar opinión y aprobar solicitud realizada por un usuario de la institución en concepto de devolución del valor depositado en cuentas institucionales por error en pagos efectuados. Técnico de ingreso: - Brindar información para trámite de devolución de ingresos por error en pago de derechos registrales. - Revisión y recepción de solicitudes de devolución del pago del ingreso. - Verificación del comprobante de pago en sistema de ingresos y elaboración de informe de devolución para ser remitido Jefe de tesorería. Tesorero:

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		- Revisión de informe de devolución y gestión de opinión de devolución solicitada a las unidades sustantivas donde se tramitó el servicio. - Aprobación o denegación de solicitudes de ingreso después de recibidas las opiniones de la unidad sustantiva correspondiente y remisión de documentos a técnico.
GF 2.2.2	**Técnico contable** **Tesorero** **Coordinador Financiero**	TRAMITAR DE DEVOLUCION Es la gestión de elaboración, revisión y validación de cheque por devolución de fondos por error en pago de derechos registrales. Técnico contable: - Emisión y revisión de cheque de devolución de los ingresos y remite a tesorero. Tesorero: - Valida emisión de cheque y firma, gestiona firma de refrendario y remite a técnico para hacer efectiva la devolución del pago del usuario. Coordinador Financiero: - Validación de cheque emitido y firma de refrendario.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GF 2.2.3	**Técnico de ingreso**	APLICAR PAGO Acción de realizar la devolución del pago efectuado por el usuario a través del cheque emitido, registrar en el sistema de ingresos la devolución y aplicar el movimiento de pago en aplicativo SAFI módulo de tesorería y remitir boucher al departamento de contabilidad para su registro contable. Técnico de ingreso: - Gestión de hacer efectivo el pago al usurario. - Aplicación en módulo de ingresos, pago de devolución de ingreso realizada. - Elaboración de movimientos de bancos en módulo de tesorería en sistema SAFI y remisión de documentos al departamento de contabilidad.
GF 2.3		PROCESAR EGRESOS: Acciones de clasificación, registro y generación de informes por las diferentes erogaciones de recursos para el funcionamiento institucional y la realización de las actividades planificadas tanto del PEI como en el Plan Operativo Anual.
GF 2.3.1		APLICAR PRESUPUESTO: Módulo de trabajo en sistema SAFI donde previo a una adquisición de bienes y servicios se debe contar con crédito

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		presupuestario, es en este módulo de presupuestos donde se procesa y se afecta el presupuesto de gasto por la adquisiciones de bienes y servicios, sea ésta a través de contrato, órdenes de compra o facturas cuando se trata de servicios básicos y pólizas de reintegros fondos circulantes y caja chica.
GF 2.3.1.1	**Técnico de presupuesto**	ELABORAR PEP: Proceso de digitar, revisar y verificar en aplicación informática del SAFI, las asignaciones presupuestarias del presupuesto institucional aprobado. La información procesada se envía vía sistema en estado de "validado institucional" en el sistema y en copia física a la DGP. Técnico de presupuesto: - Digitación de cifras de presupuesto aprobado en aplicativo SAFI. - Preparación de reportes del aplicativo SAFI y compilación en forma de libro, y fotocopia de documentos compilados para firma. - Remisión de presupuesto aprobado a la Dirección General del Presupuesto.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de presupuesto	Jefe de presupuesto: Revisión de PEP digitada en sistema SAFI y validación de la compatibilidad de la información con respecto al plan anual de trabajo y a la programación anual de adquisiciones y contrataciones, a los lineamientos internos y los proporcionados por el Ministerio de Hacienda.
	Jefe UFI	Jefe UFI - Verificación de documento de presupuesto formulado en aplicativo SAFI y firma de Visto Bueno.
GF 2.3.1.2		CERTIFICAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA: Proceso de revisión y análisis del presupuesto si se cuenta con recursos disponibles en la programación de ejecución presupuestaria a través del módulo presupuestario de la aplicación SAFI y si es consecuente con la programación del plan de compras institucional y si fuese el caso para la correspondiente certificación de disponibilidad. Si en la revisión y análisis se determina la ausencia de recursos presupuestarios; en módulo Presupuestos de sistema SAFI, se realiza reprogramación, ajuste y/o transferencia presupuestaria para reasignar disponibilidad presupuestaria. Cuando se realiza movimientos a la PEP entre rubros o semestres deben de ser autorizados por la Dirección General

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		de Presupuestos, documentación que se envía impresa y firmada por la Jefatura UFI, y a su vez se realiza el envío vía sistema SAFI.
	Técnico de presupuesto	Técnico de presupuesto: - Recepción y revisión de requerimientos de compra de bienes y servicios. - Verificación y análisis del valor monetario, si cuenta con los recursos disponibles en la programación de ejecución del presupuesto. Aplicación de certificación presupuestaria a requerimientos de compra.
	Jefe de Presupuesto	Jefe de presupuesto: - Validación de certificaciones efectuadas.
	Jefe UFI	Jefe UFI: - Autorización de certificaciones procesadas.
GF 2.3.1.3		MODIFICAR PRESUPUESTO: Proceso de análisis y validación de cambios en la PEP cuando no se cuenta con los recursos disponibles en el proceso de comprometer recursos; en módulo de presupuesto de sistema SAFI, se realiza reprogramación, ajuste y/o

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		transferencia presupuestaria para reasignar disponibilidad presupuestaria. Cuando se realiza movimientos a la PEP entre rubros o semestres deben de ser autorizados por la Dirección General de Presupuestos, documentación que se envía impresa y firmada por la Jefatura UFI, y a su vez se realiza el envío vía sistema SAFI.
	Técnico de presupuesto	Técnico de presupuesto: - Elaboración de modificaciones a la PEP. - Remisión de Modificaciones a la PEP a la Dirección General del Presupuesto.
	Jefe de Presupuesto	Jefe de presupuesto: - Autorización Modificaciones a la PEP.
	Jefe UFI	Jefe UFI: - Verificación de Modificaciones a la PEP efectuados y firma de documento cuando se remiten a la DGP para su aprobación.
GF 2.3.2		APLICAR PAGOS DE REMUNERACIONES: Procesos de clasificación, registro y generación de informes generados por las diferentes erogaciones relacionados a la retribución al personal del CNR.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GF 2.3.2.1	**Encargado(a) de egresos**	VERIFICAR DOCUMENTOS: Verificar Documentos: es la recepción, revisión y validación, de los documentos de planillas de salarios, horas extras, memorando de ajustes del personal del CNR y anexos. Encargado(a) de egresos: - Recepción de órdenes de descuento aplicados en planillas y verificación de los descuentos digitados por préstamos, embargos, descuentos de procuraduría, cuotas de asociados y otros, - Recepción y validación de copia de planillas y de los descuentos aplicados de remuneraciones, correspondientes a aportes y cotizaciones de ISSS, AFP, Renta. - Recepción, revisión y distribución de boletas de pago por Ubicación física, y gestión de firma de las mismas. - Recepción y revisión de planillas de horas extras y verificación de cálculos de horas extras contra sus planes de trabajo anexos correspondientes y de planillas complementarias y memorandos con documentación justificativa. Tesorero: - Verificación de cálculos y validaciones efectuadas.
	Tesorero	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GF 2.3.2.2	**Técnico de presupuesto** **Jefe Presupuesto**	COMPROMETER PRESUPUESTO Proceso de análisis de la documentación de soporte y de las disponibilidades presupuestarias para la factibilidad de la generación de compromisos. Técnico de presupuesto: - Recepción y revisión de documentos que según normativa son objeto de compromiso presupuestario: planillas de remuneraciones, horas extraordinarias y ajustes a las planillas relacionadas. - Análisis de la naturaleza del gasto para aplicación de código de específicos de gastos. - Utilizando el aplicativo SAFI se genera el compromiso presupuestario en estado de aprobado. - Impresión de reportes del compromiso presupuestario aprobado y se remiten a jefe presupuestario para su marginación. Jefe de Presupuestos - Verificación y marginación de compromisos efectuados.
GF 2.3.2.3		REGISTRAR OBLIGACIONES: Registrar Obligación: es la digitación de las operaciones

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico de egresos	financieras de los compromisos Institucionales para el pago de remuneraciones (cotizaciones, aportaciones, retención de renta y otros descuentos). En el módulo de tesorería del sistema SAFI. Técnico de egresos: - Digitación y revisión en sistema SAFI de resúmenes de planillas del mes al auxiliar de obligaciones por pagar detallando el desglose de retenciones efectuadas y traslado de documentos al departamento de contabilidad. - Revisión y análisis de aplicaciones de movimientos de ajustes a planillas en sistema SAFI. - Digitación y revisión de movimientos de ajustes en auxiliares de obligaciones por pagar en sistema SAFI. - Remisión de resúmenes de planillas al departamento de contabilidad para su registro contable.
GF 2.3.2.4		APLICAR PAGOS: Aplicar Pagos: es la acción de aplicar los valores monetarios a cada uno de los empleados en sus cuentas bancarias personales a través de transferencias electrónicas, previa verificación de boletas de pago firmadas y confrontación de valores reportados en planillas.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico de egresos	Técnico de egresos: - Digitación y revisión de movimientos en las obligaciones de pago y movimientos de bancos en el sistema SAFI módulo de tesorería. - Emisión de cheques de retenciones de los descuentos, cotizaciones y aportaciones efectuadas; si el pago es con aplicación en cuenta, debe generar un archivo digital y levantarlo en la plataforma del Banco e informa al tesorero y refrendario.
	Colaborador de archivo	Colaborador de archivo: - Certificación de cheques en instituciones bancarias y realización de pagos en ventanillas bancarias.
	Encargado (a) de egresos	Encargado (a) de egresos: - Confrontación de las boletas de pago ya firmadas. y elaboración de archivo digital para migración de los valores líquidos a ser depositados en cuentas a empleados en los sistemas bancarios. - Elaboración de planillas previsionales en el Sistema proporcionado por la Superintendencia de pensiones por el pago de aportes patronales y cotizaciones laborales para efectuar pagos a instituciones previsionales. - Revisión de cheques y notas de cargo procesados en

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Tesorero	sistema SAFI por pago de remuneraciones. - Digitación de las transferencias bancarias realizadas por el tesorero y refrendario, en Sistema SAFI y Sistema de cheques Institucional, para efectos de contar con las disponibilidades financieras necesarias para cancelar los compromisos adquiridos. - Verificación de los pagos efectuados de los bienes y servicios adquiridos. Tesorero: - Autorización de depósitos en sistema electrónico Bancario. - Suscripción de Firma cheques de pagos a efectuarse. - Revisión de la documentación de soporte del pago de remuneraciones. - Verificación de que las operaciones de pagos se registren en los auxiliares del SAFI. - Verificación de saldos de las cuentas en sistema SAFI. - Autorización de las órdenes de descuento emitidas a los empleados de la institución y remitirlas para su correspondiente registro en la Unidad de Recursos Humanos Institucional. - Verificación de la validación de la planilla preliminar para el pago de remuneraciones, relacionada con la aplicación de los descuentos de ley y otros correspondientes a

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Coordinador Financiero	compromisos adquiridos por los empleados se haya realizado. - Realización de corte diario de las transacciones bancarias y posteriores a los cierres contables mensuales. Coordinador Financiero: - Suscripción de firma como refrendario de cheques de todas la cuentas bancarias que maneja el CNR; pago de remuneraciones, horas extras, prestaciones de personal, etc.
GF 2.3.3		APLICAR PAGO DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS: Procesos de clasificación, registro y generación de informes generados por las diferentes erogaciones relacionados a la adquisición de bienes y servicios requeridos para el funcionamiento institucional y el desarrollo de actividades planificadas.
GF 2.3.3.1	**Técnico de**	COMPROMETER PRESUPUESTO: Es la acción preventiva del crédito presupuestario en sistema SAFI de los actos administrativos realizados debidamente documentados e identificados con la persona natural o jurídica con quien se adquiere el compromiso del egreso y el objeto del mismo. Técnico de presupuesto:

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	presupuesto	- Recepción y revisión de documentos que según normativa son objeto de compromiso presupuestario: orden de compra, facturas, contratos, planillas de viáticos, avisos de cobro de la deuda, liquidaciones de reintegros de fondos de cajas chicas, acuerdos de consejo o de dirección ejecutiva. - Analizar la naturaleza del gasto para aplicación de código de específico de gastos. - Utilizando el aplicativo SAFI se genera el compromiso presupuestario en estado de aprobado. - Imprimir reporte del compromiso presupuestario aprobado y remite jefe presupuestario para su marginación.
	Jefe Presupuesto	Jefe de presupuesto: - Revisa y margina reporte de compromiso presupuestario y devuelve para su remisión a UACI.
GF 2.3.3.2	**Tesorero**	ANALIZAR Y VALIDAR DOCUMENTOS: Analizar y verificar información de proceso de pagos. Da inicio con la recepción de los documentos de soporte de una obligación, anticipos o reintegros (facturas o recibos, actas de recepción) entregados por los proveedores de obras, bienes y servicios brindados a la Institución.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		Tesorero: - Revisión de documentos de soporte por compras de bienes y servicios, previo a devengado de la obligación.
	Coordinador Financiero	Coordinador Financiero: -Valida documentos por compras de bienes y servicios, previo a devengado de la obligación.
	Técnico de egresos	Técnico de egresos: - Recepción de facturas por compras de bienes y servicios, recibos de servicios básicos, reintegros de caja chica. - A través del aplicativo informático del sistema de quedan, se generan quedan y comprobante de retención, después de recibida y validada la documentación correspondiente. - Remisión al departamento de presupuesto recibos de servicios básicos, liquidaciones de fondos de caja chicas recibidas, liquidaciones mensuales de la OMPI, avisos de cobro de la deuda, misiones oficiales al exterior del país, que requieren de un compromiso presupuestario. - Digitación Elaboración de la obligación de pago de bienes y servicios en el aplicativo SAFI módulo de tesorería. -

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		Recepción de informes y documentos de misiones oficiales. - Elaboración de planillas de viáticos por unidad y línea de trabajo y se remite a presupuesto para su compromiso presupuestario y a la Dirección de desarrollo humano para firma de autorizado.
GF 2.3.3.3	**Técnico de egresos**	REGISTRAR OBLIGACIONES POR PAGAR Proceso de digitar y revisar las obligaciones de pago procesadas en el aplicativo SAFI-módulo de tesorería incluyéndose la siguiente información: número de factura, recibo, póliza de concentración o reintegro de caja chica, fecha, concepto, NIT de proveedor, monto a pagar, y la relación con el compromiso presupuestario identificando el ítem correspondiente, así como las obligaciones relacionadas a las retenciones de IVA, renta y retenciones contractuales. Técnico de egresos: - Haciendo uso del aplicativo SAFI se ingresa los datos al auxiliar de obligaciones por pagar detallando el desglose de cada una de las obligaciones de pago de obras, bienes y servicios relacionando las obligaciones por pagar con el compromiso presupuestario e items respectivos y autoriza la obligación. - Se Remiten documentos procesados en sistema SAFI a departamento de contabilidad para registro del devengado.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GF 2.3.3.4	**Técnico de egresos**	APLICAR PAGOS: Proceso de emisión, revisión y verificación de pagos a terceros a través de cheques o aplicaciones de abonos por sistema de pagos electrónicos del sistema bancario que garantizan la cancelación por la adquisición de obras, bienes y servicios. Técnico de egresos: - Elaboración mensual de formularios de anticipo IVA después de conciliados saldos con cuenta contable de retención IVA relacionada. - Generación de formulario para firma de Director Ejecutivo. - Remisión de formularios al Ministerio de Hacienda, con declaración IVA mensual. - Recepción de oficios judiciales y control de embargos a sobreseer. - Elaboración de informes de cantidades descontadas de embargos solicitados por empleado para proceso de reintegro de fondos. - Haciendo uso de sistema de cheques, se elaboran e imprimen cheques de pago de obras, bienes y servicios, incluyendo reintegro de fondos de embargos, pago de impuestos mensuales, garantías devueltas y otros - Haciendo uso del aplicativo informático SAFI, se registran

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		movimientos de obligaciones de pago de obras, bienes y servicios y genera listado de cheques por pagar. - Remite cheques emitidos para firmas de tesorero y de refrendario. - Recibe cheques firmados para realizar las gestiones de pago a proveedores. - Remitir copia de cheque y depósitos electrónicos bancarios al departamento contable para el registro contable obligación.
	Encargado (a) de egresos	Encargado (a) de egresos: - Aplicación de transferencias bancarias realizadas, en Sistema SAFI y Sistema de cheques Institucional, para efectos de contar con las disponibilidades financieras necesarias para cancelar los compromisos adquiridos.
	Tesorero	Tesorero: - Cuando los pagos requieran hacerse mediante transferencias bancarias, haciendo uso de la banca electrónica el tesorero crea la operación de transferencia y firma, comunica a refrendario para segunda firma. Crea transferencia a favor del beneficiario. - Autorización de depósitos en sistema electrónico Bancario.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Coordinador Financiero	- Suscripción de firma en cheques emitidos y gestión de firma de refrendario. - Revisión de la documentación de soporte del pago de obligaciones de bienes, obras y servicios. - Verificación de que las operaciones de pagos se registren en los auxiliares del SAFI. - Verificación de saldos de las cuentas en sistema SAFI. Coordinador Financiero: - suscripción de firma como refrendario en pago de obligaciones de obras, bienes y servicios.
GF 3		REALIZAR CIERRE CONTABLE Y LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO: Proceso de registro, validación y evaluación de la información generada por el aplicativo SAFI de la gestión financiera y presupuestaria del CNR, con el objeto de presentar la información a las autoridades superiores y que sirva de base para la toma de decisiones así como para remitirla a las diferentes instancias del Ministerio de Hacienda de conformidad a lo dispuesto en la ley AFI y entes controladores de la información. Este proceso es realizado de manera secuencial en cuatro momentos: 1. Cierre mensual:

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		Proceso en el que se dan por terminados los registros contables de los ingresos y egresos realizados en el mes por cada ejercicio fiscal. 2. Cierre Preliminar: Momento en el que se dan por terminados los registros que modifican los recursos y obligaciones de un ejercicio fiscal. 3. Cierre Anual: Momento financiero en el que se identifican los valores de las obligaciones y recursos que quedarán pendientes de pago y percepción y se determina el resultado financiero del ejercicio corriente, por pagar y percibir los saldos deudores y acreedores y 4. Cierre y apertura: Implica dar por cerrado el ejercicio contable corriente y apertura del siguiente ejercicio fiscal.
GF 3.1		PROCESAR REGISTROS CONTABLES: Registrar contablemente las operaciones de ingresos y egresos diarios de la institución bajo sistema SAFI, y que a través de un proceso de registro, validación y cierre, se generan los estados financieros y presupuestarios mensuales definitivos del CNR para análisis y toma de decisiones.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GF 3.1.1	**Técnico contable**	REGISTRAR INGRESOS Y EGRESOS Proceso de clasificación, registro, validación y resguardo de los hechos económicos y financieros de la institución haciendo uso de aplicación informático SAFI en el módulo de contabilidad, de manera cronológica y periódica, de acuerdo a la normativa técnica y legal vigente. Técnico contable: - Recepción de los documentos que han generado aumentos y disminuciones tanto en los ingresos institucionales como en los egresos institucionales y del proyecto: informes diarios de Ingresos por banco, remesas, notas de cargo, transferencias bancarias, cheques emitidos por devoluciones de ingresos, informes de ajustes de ingresos diarios y por cierre de mes; planillas de remuneraciones, viáticos, facturas de proveedores, reintegros de caja chica, avisos de cobro de intereses, capital y comisión de compromiso de la deuda, prestaciones sociales, planillas de servicios profesionales, informes y memorandos de ajustes en saldos y cheques emitidos para pago de obligaciones. - Recepción de documentos de comprobantes de facturas y de créditos fiscales emitidas por ventas realizadas. - Consolidación de reportes de ingresos diarios remitidos por banco y elaboración de partidas contables de ingresos diarios en aplicativo SAFI módulo de contabilidad.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		- Revisión de reintegros de cajas chicas y devolución de documentos a tesorería para el registro de la obligación en SAFI. - Revisión de documentos, clasificación y validación de movimientos aplicados en sistema SAFI. - Elaboración o generación de partidas contables haciendo uso del aplicativo SAFI módulo de contabilidad de los documentos recibidos. - Generación de comprobantes contables del aplicativo SAFI módulo de contabilidad y anexar a documentos probatorios en el caso de registros de facturas, informar a tesorería que obligaciones fueron devengadas para emisión de cheque. - Suscripción de firma de elaborado y archivo de registros contables en folder de palanca según tipo de comprobante elaborado. - Revisión de comprobantes contables de diario elaborados y archivados, y suscripción de firma de revisado en comprobante. - Escaneo y digitalización de registros contables por tipo de comprobantes, por mes y por proyecto. - Realización del control de calidad a comprobantes contables digitalizados. - Anotación en sistema informático de ingresos módulo de contabilidad, datos del IVA por orden numérico para la generación de informes mensuales en hojas legalizadas del

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		IVA. - Rotulación y archivo de comprobantes contables con sus anexos en forma correlativa de registros por tipo de comprobantes y por mes y por proyecto.
	Encargado/a de Sección Contable	Encargado/a de Sección Contable: - Solicitud de información requerida para los registros de ingresos, egresos y de ajustes contables. - Revisión de registros contables procesados en sistema SAFI. - Validación de documentos e informes, elaboración y generación de comprobantes contables de ajustes por cierre contable. - Validación de reportes de depreciación anual. - Validación de conciliaciones de ingresos y elaboración partidas de ajustes de ingresos por cierre de mes y remisión a tesorería de registro para la aplicación del movimiento de bancos en sistema SAFI. - Generación de reportes contables para validación de cuentas.
	Jefe de Contabilidad	Jefe de Contabilidad - Revisión de comprobantes contables del proyecto. - Revisión periódica de los saldos de las cuentas contables. - Revisión y validación de informes remitidos para ajuste de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		las operaciones del proyecto.
GF 3.1.2		EJECUTAR CIERRE CONTABLE: Proceso de validación de saldos de las diferentes cuentas contables afectadas, que compara cifras contables contra cifras según informe de control administrativos, a fin de garantizar la razonabilidad de las cifras que reflejan los reportes y los estados financieros y que después de finalizada esta, se ejecuta en aplicación SAFI-módulo de contabilidad el cierre de mes, con el cual se da por terminado el registro contable de las operaciones económicas y financieras mensuales y presentar la situación financiera de la institución por periodos.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico contable	Técnico contable: - Conciliación de saldos de ingresos gravados con reportes remitidos de tesorería y facturación remitida. - Elaboración de conciliación de cuentas contables específicas: bienes depreciables y no depreciables, de existencias institucionales, de cuentas de ingresos de gestión, cuentas bancarias de egresos. - Validación de movimientos mensuales de bancos generados del sistema de cheques de cuentas de egresos con movimientos bancarios registrados en sistema SAFI - Validación de ingresos gravados del mes según reporte de tesorería con anotaciones en libros de IVA y reportes de documentos anulados. - Generación de estados financieros y registros auxiliares después de cierre requeridos por el Ministerio de Hacienda, por el departamento de presupuesto y los de resguardo institucional. - Digitalización de conciliaciones, registros contables y estados financieros. - Archivo de documentos y reportes generados después de cierre contable debidamente referenciados.
	Encargada(o) de Sección Contable	Encargada(o) de Sección Contable: - Elaboración mensual de declaraciones del IVA y sus anexos

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de Contabilidad	y remitir a tesorería declaración impresa para tramite de firma y gestión de pago. - Revisión de conciliaciones de bienes depreciables - Validación de cuentas de disponibilidades, deudores monetarios y anticipos y obligaciones por pagar. - Verificación de que los documentos definidos para digitalización estén completos por mes. Jefe de Contabilidad: - Verificación previa a ejecución de cierre contable, de que las validaciones de cuentas se hayan realizado. - Preparación de los informes de cierres mensuales y anuales para uso interno, y los requeridos en la forma, contenido y plazos que establezca la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. - Presentación de toda información que requiera la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, para el cumplimiento de sus funciones y proveer la información requerida de la ejecución presupuestaria a los Subsistemas del SAFI. - Verificación de que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso, estén registradas en la Aplicación Informática SAFI a la fecha del cierre. - Ejecución de los cierres contables mensuales y anuales, de acuerdo a los plazos establecidos en las disposiciones

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		legales y técnicas vigentes. - Validación de las partidas de ajustes contables requeridos para efectuar el cierre anual. - Análisis de la información financiera generada y elaboración de las notas explicativas correspondientes. - Gestión de requerimientos a través de la mesa de servicio del Ministerio de Hacienda y atender y apoyar al personal del Ministerio de Hacienda, que efectúa visitas de supervisión relacionadas con el funcionamiento y administración de la Aplicación Informática SAFI, en la institución.
GF 3.2		LIQUIDAR PRESUPUESTO: Proceso normado por el Ministerio de Hacienda mediante el cual se dan por cerrado los presupuestos tanto de gastos como de ingresos aprobados para el año económico fiscal, haciendo uso de la información contable expresada en los siguientes estados financieros y que se anexan al documento producto de esta liquidación al ser remitido a la DGP: 1. Balance de Comprobación. 2. Estado de Situación Financiera. 3. Estado de Rendimiento Económico. 4. Documentos de Provisiones. 5. Conciliación Bancaria 6. Acuerdo de Consejo Directivo

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de Presupuesto	Jefe de presupuesto: - Recibe y revisa reportes y analiza el contenido de la información, e inicia la elaboración de la liquidación del presupuesto. - Elabora informe de ejecución analítico de ingresos y clasifica cada cuenta contable con su respectiva cifra presupuestaria. - Elabora reporte comparativo de egresos, este se determina a partir del informe de ejecución presupuestaria de egreso Institucional. Se compara lo estimado con lo real para obtener la disponibilidad. - Elabora cuadro comparativo de ingresos y egresos, reales, para establecer superávit, - Elabora reporte de liquidación del presupuesto (cuadro A), basándose en el balance de Comprobación. - Elabora el reporte de disponibilidad de caja (cuadro B), con las siguientes cuentas: Recursos (activo), obligaciones a terceros (Pasivo), obligaciones propias (capital), del Balance de Comprobación. - Elabora nota de remisión de la liquidación y le anexa la liquidación del presupuesto (cuadro A), disponibilidad de caja (cuadro B) y el detalle de ingresos y egresos y remite al jefe UFI para firma.
	Jefe UFI	Jefe UFI: - Firma la liquidación del presupuesto (cuadro A), disponibilidad de Caja (cuadro B) y el detalle de ingresos y

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		egresos y junto con la nota de remisión los traslada a la Dirección Ejecutiva para firma.
GF 3.3	**I** **Jefe UFI**	EVALUAR LA SITUACION FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA: Acción mediante la cual se evalúa la ejecución presupuestaria, la situación financiera y económica del CNR a partir de las cifras de los estados financieros definitivos del Ejercicio fiscal, comparándolos con los objetivos y metas institucionales plasmados en el plan estratégico y plan operativo y la gestión financiera institucional; incluyéndose el informe de liquidación del presupuesto. Jefe UFI - Revisa cifras de los estados financieros presentados por la jefatura del departamento de contabilidad. - Analiza e interpreta las cifras de los estados financieros y prepara comentarios, conclusiones y sugerencias si fuera necesario. - Remite informe financiero a la Dirección Ejecutiva, incluida la liquidación del presupuesto, según requerimiento de la DGP. - Presenta ante el consejo Directivo el resultado de la gestión Financiera el Ejercicio Fiscal cerrado. - Recibe nota de la DGP por la aprobación de la liquidación

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		del presupuesto y procede a gestionar la transferencia de fondos a la DGT por el superávit determinado sujeto a transferir.
	Jefe de Presupuesto	Jefe de Presupuesto: - Prepara presentación para ser expuesta al consejo Directivo para su conocimiento y aprobación.

5.0 Definiciones

SISUPA:

Sistema Integrado de Servicios UACI - Presupuestos - Almacén. Herramienta utilizada por las diferentes unidades para la integración de necesidades y seguimiento a los procesos de adquisición.

Sistema de Ingresos:

Es la herramienta tecnológica desarrollada por el CNR, en la cual se registran los diferentes ingresos percibidos a través del Sistema Financiero de los diferentes servicios y productos por medio de comprobantes de pago, colecturía, inversiones, examen de fondo, ventanilla express, licitación, convenios y otros que brinda el CNR.

SAFI:

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Es el Sistema de Administración Financiera Integrado proporcionado por el Ministerio de Hacienda, en donde se registran las operaciones de Ingresos Institucionales del CNR.

Sistema de Planillas de Remuneraciones:

Es una Herramienta Tecnológica que la Gerencia de Desarrollo Humano que utiliza para la elaboración de planillas de pago en la cual se revisa y verifican las órdenes de descuento remitidas para ser aplicadas en la planilla mensual correspondiente.

Sistemas Bancarios: Sistemas Bancarios, SAFI, Sistema de Superintendencia de Pensiones, IPSFA

Herramientas tecnológicas para levantamiento de archivos digitales elaborados por depósitos de valores líquidos efectuados a cada empleado.

Sistema SAFI:

Aplicativo informático para el registro de las operaciones financieras del Sector Público y Municipal. Superintendencia de Pensiones, IPSFA: herramientas tecnológicas, para registrar los aportes y cotizaciones efectuados en las planillas mensuales.

Sistema de Ingresos: Es la herramienta tecnológica desarrollada por el CNR, en la cual se registran los diferentes ingresos percibidos a través del Sistema Financiero de los diferentes servicios y productos por medio de comprobantes de pago, colecturía, inversiones, examen de fondo, ventanilla express, licitación, convenios y otros que brinda el CNR.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

SAFI: Es el Sistema de Administración Financiera Integrado proporcionado por el Ministerio de Hacienda, en donde se registran las operaciones de Ingresos Institucionales del CNR.

Sistema de quedan y retenciones 1% IVA:

Herramienta tecnológica, que se utiliza para controlar y emitir los quedan (documento que se emite como compromiso para pago) así como para emitir el comprobante de retención del IVA 1% según el monto en factura y para dar el seguimiento al proceso de pago.

Sistema de cheques y SAFI Sistema de cheques:

Herramienta informática Institucional para la elaboración de cheques, digitación de notas de cargo y abono y control de saldos disponibles. SAFI: Sistema de Administración Financiera Integrada.

SAFI, Sistema de Cheques:

Aplicativo informático del Sistema de Administración Financiera Integrada. Sistemas de Cheques: Herramienta tecnológicas creado por la DTI para el control de los movimientos bancarios realizados y en uso directo por el Departamento de Tesorería y utilizado por el departamento de Contabilidad para el desarrollo de las conciliaciones Bancarias.

Sistema de Consulta. SAFI: Sistema de Consulta: Es la herramienta informática creada por la DTI, para visualizar los archivos escaneados para efectos de consulta.

6.0 Anexos

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

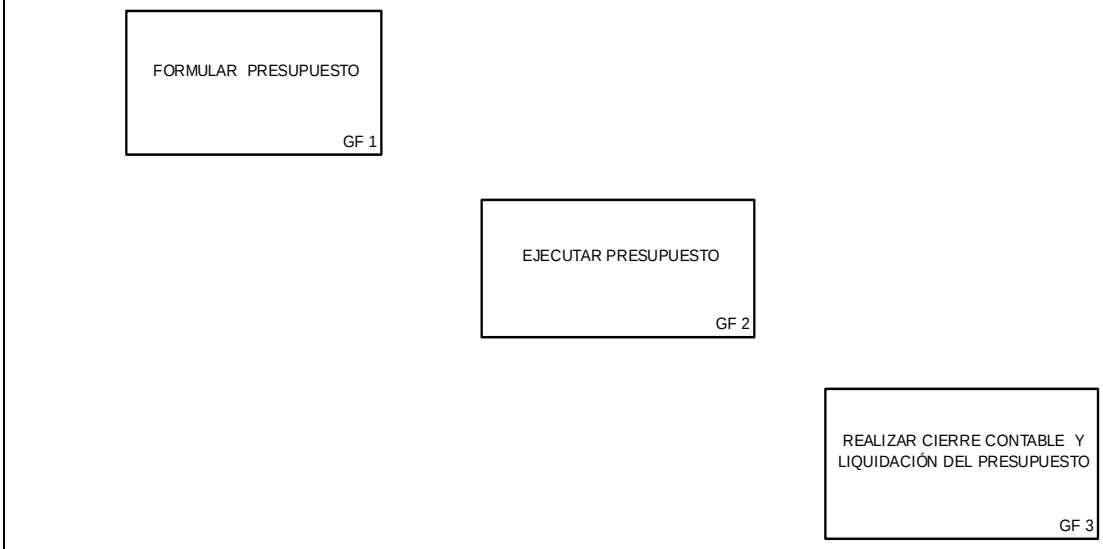
Diagramas de Flujo del Proceso Gestión Financiera

USER AT:	AUTHOR: GF	DATE: 27/01/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016	DRAFT		TOP
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED		
			PUBLICATION		

NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF -0	GESTIÓN FINANCIERA INSTITUCIONAL	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

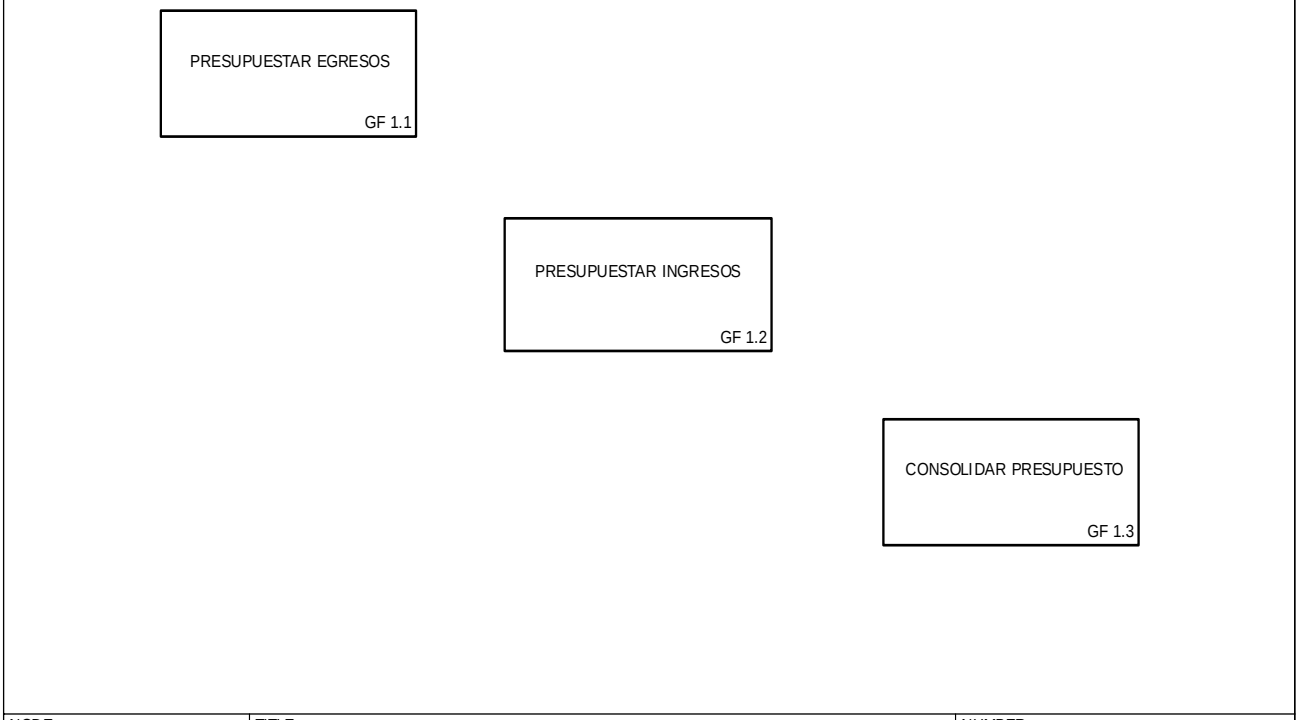
AUTHOR: GF	DATE: 22/04/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:	
PROJECT: UFI 2015	REV: 19/10/2016	DRAFT			
		RECOMMENDED			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GF -0	



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 0	GESTIÓN FINANCIERA INSTITUCIONAL	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

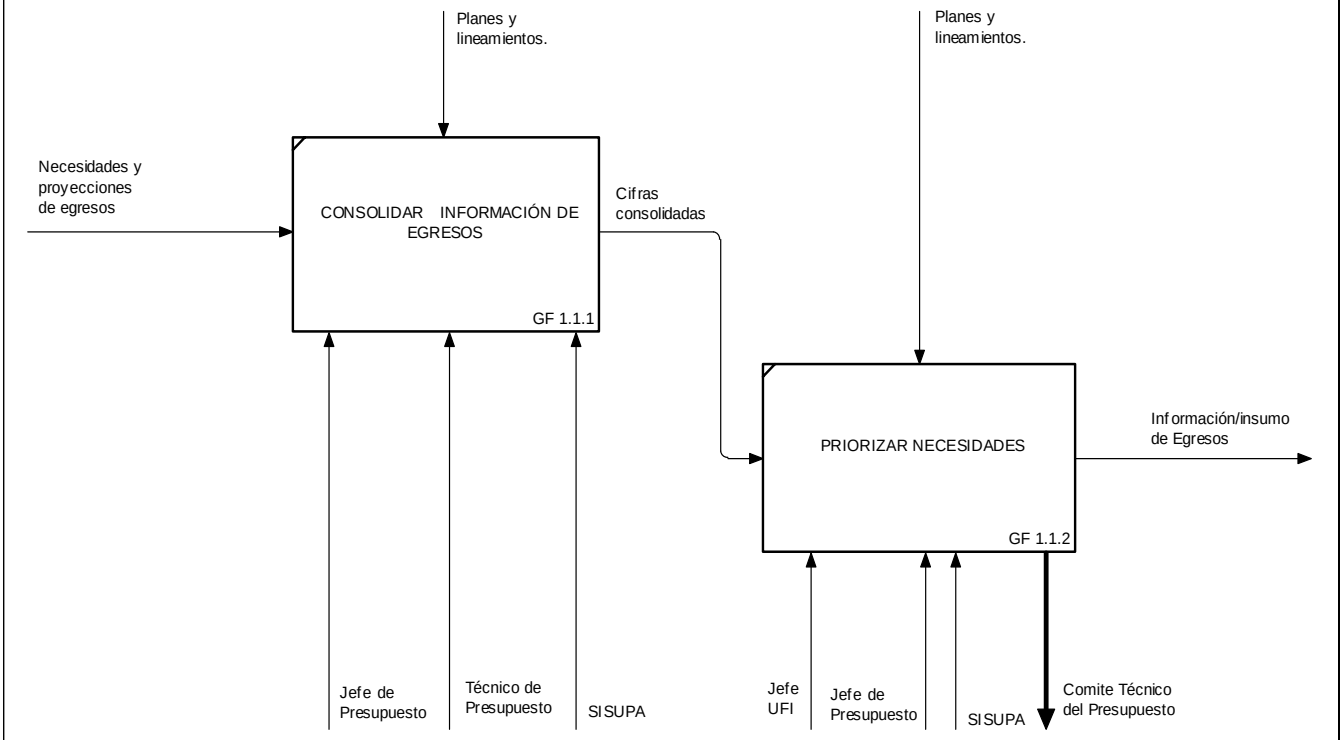
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 22/04/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GF 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 1	FORMULAR PRESUPUESTO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

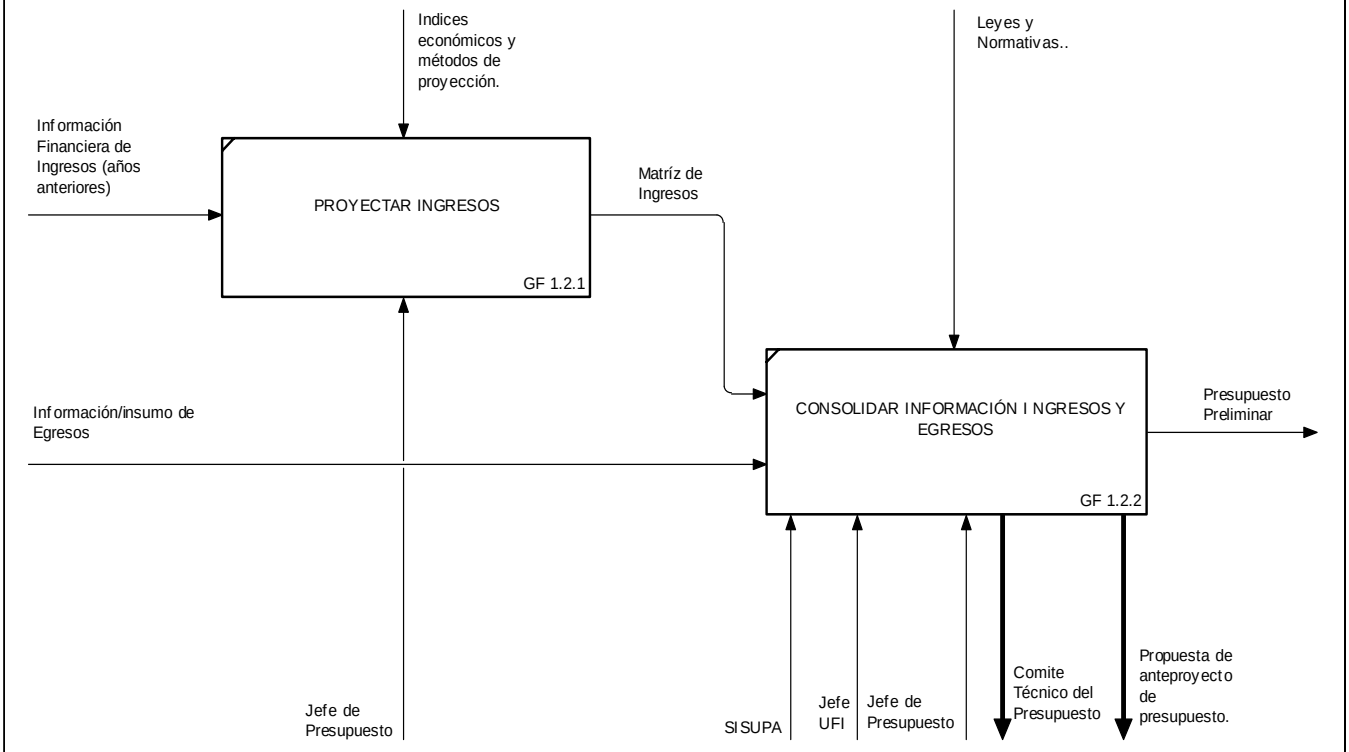
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 22/04/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GF 1



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 1.1	PRESUPUESTAR EGRESOS	

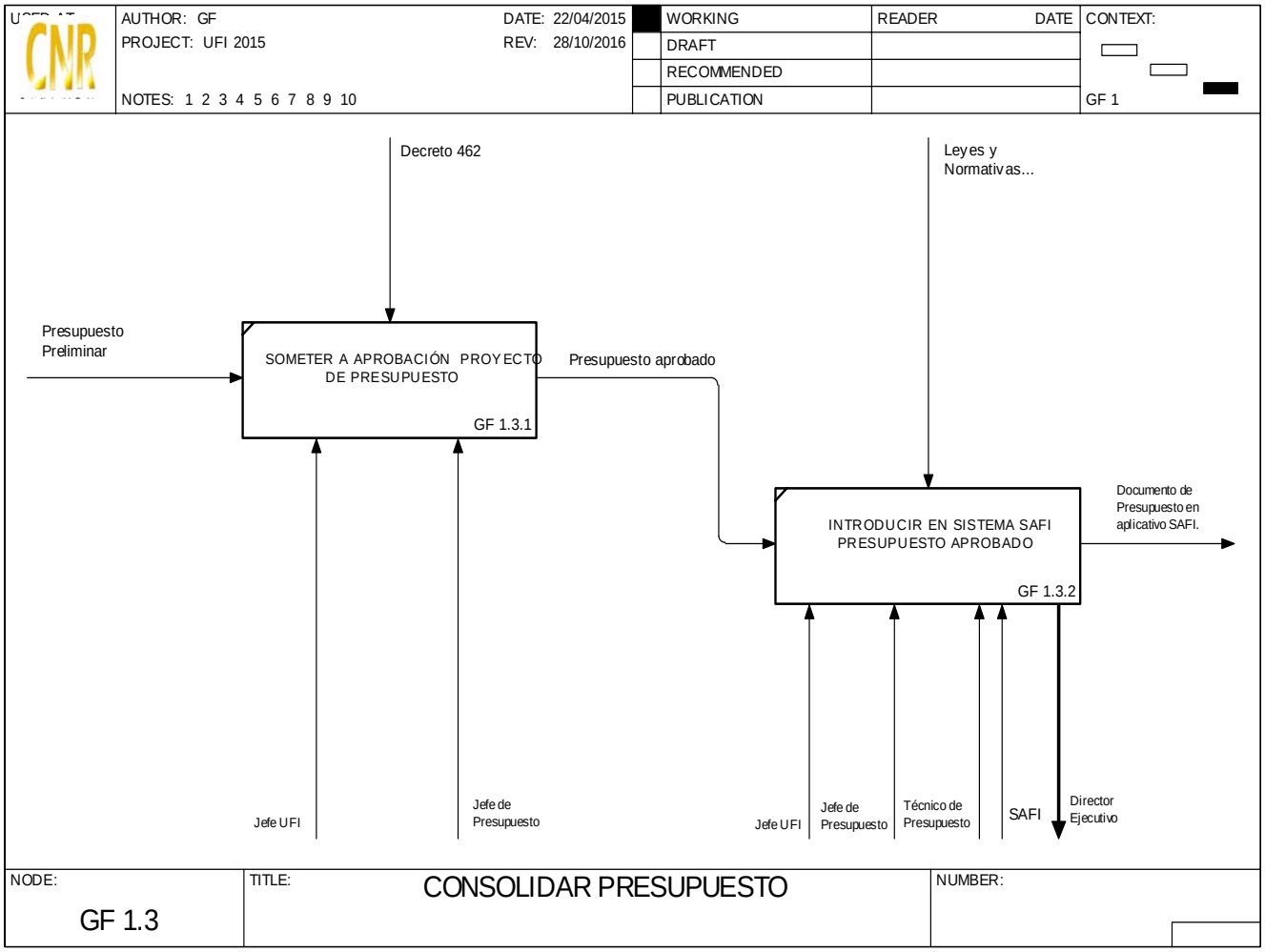
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 22/04/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GF 1



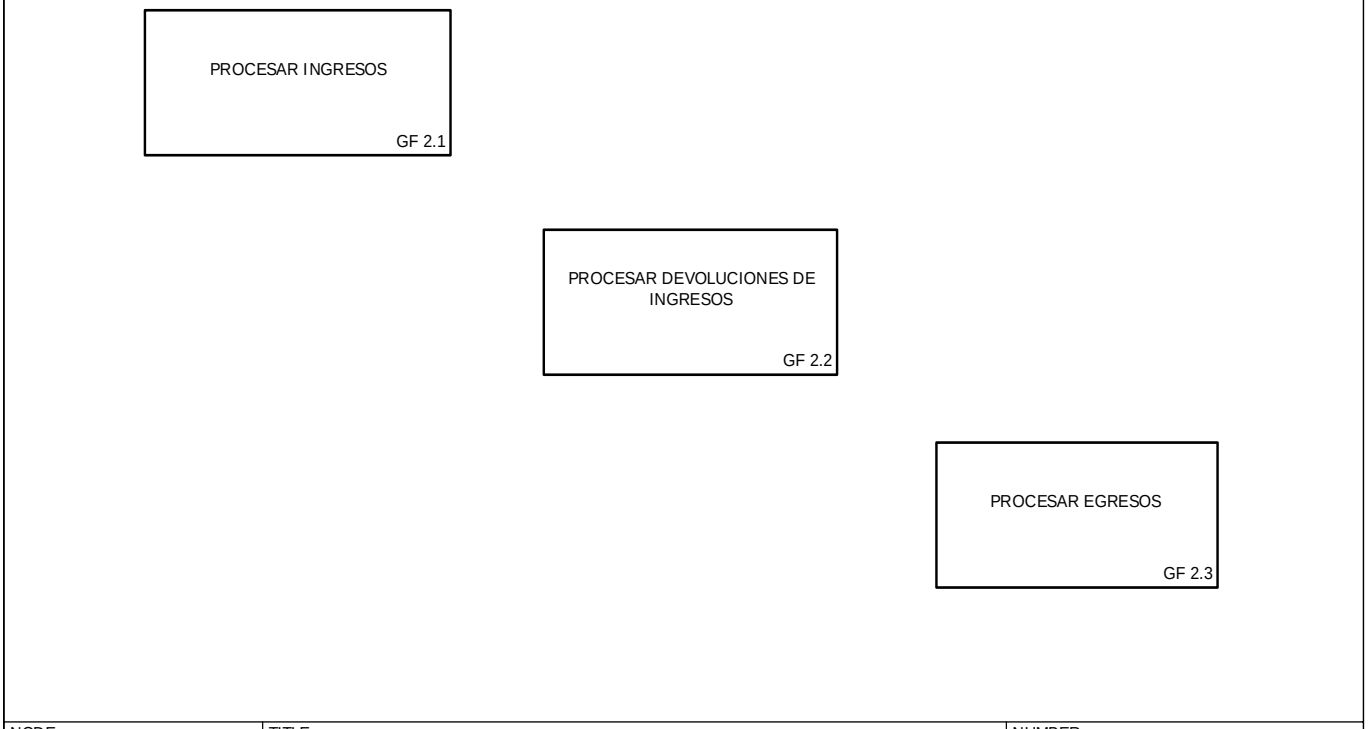
NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 1.2	PRESUPUESTAR INGRESOS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



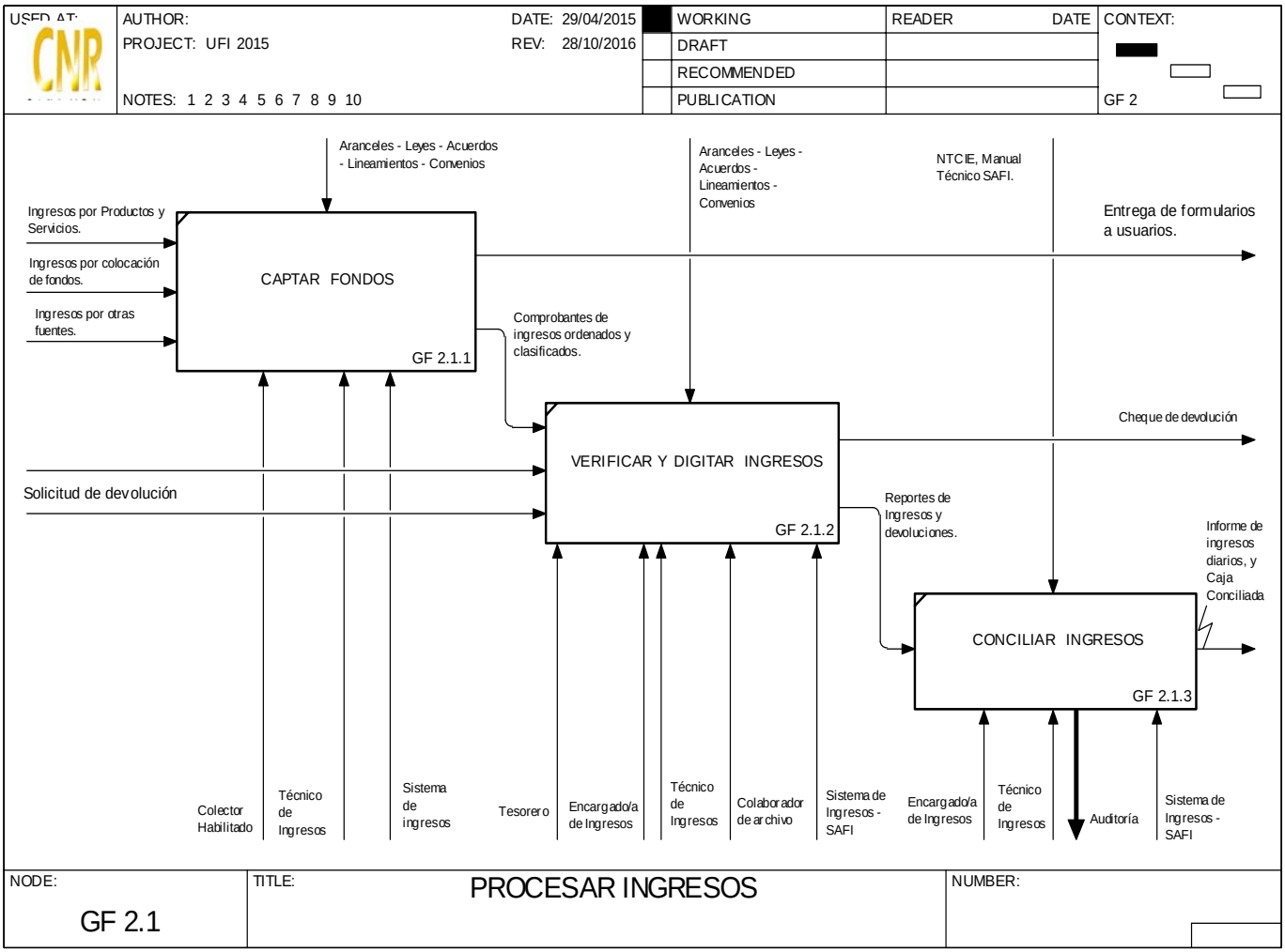
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 29/04/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GF 0

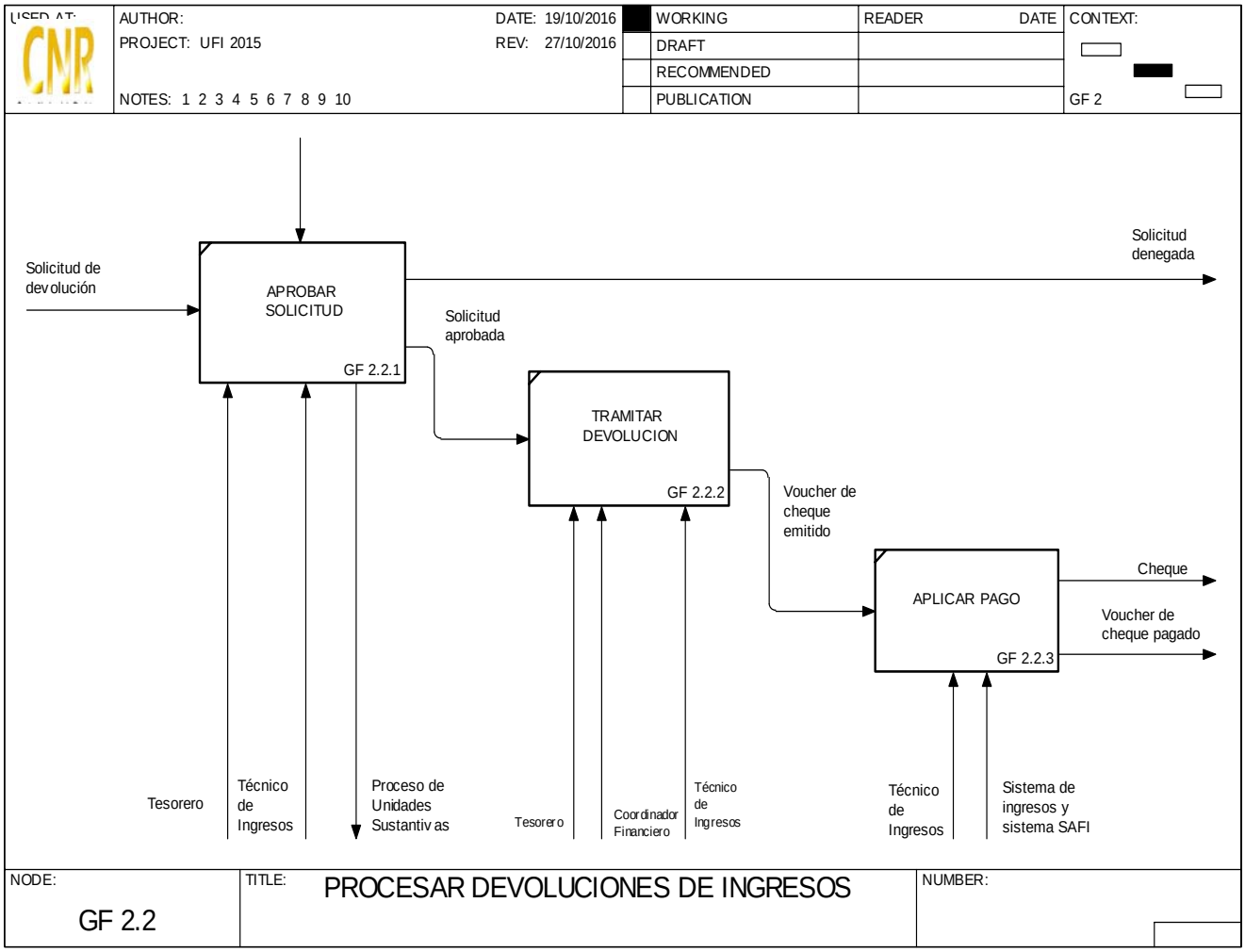


NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 2	EJECUTAR PRESUPUESTO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

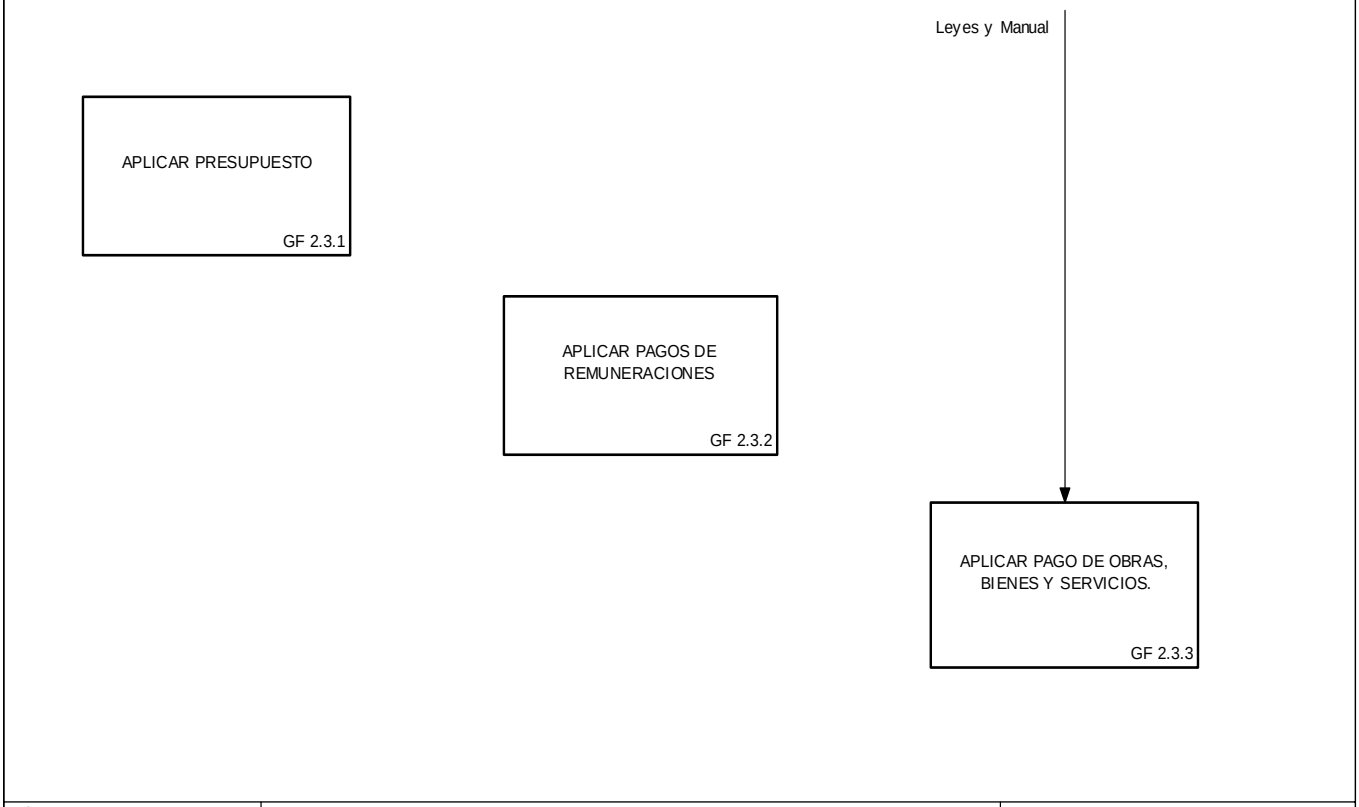


Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



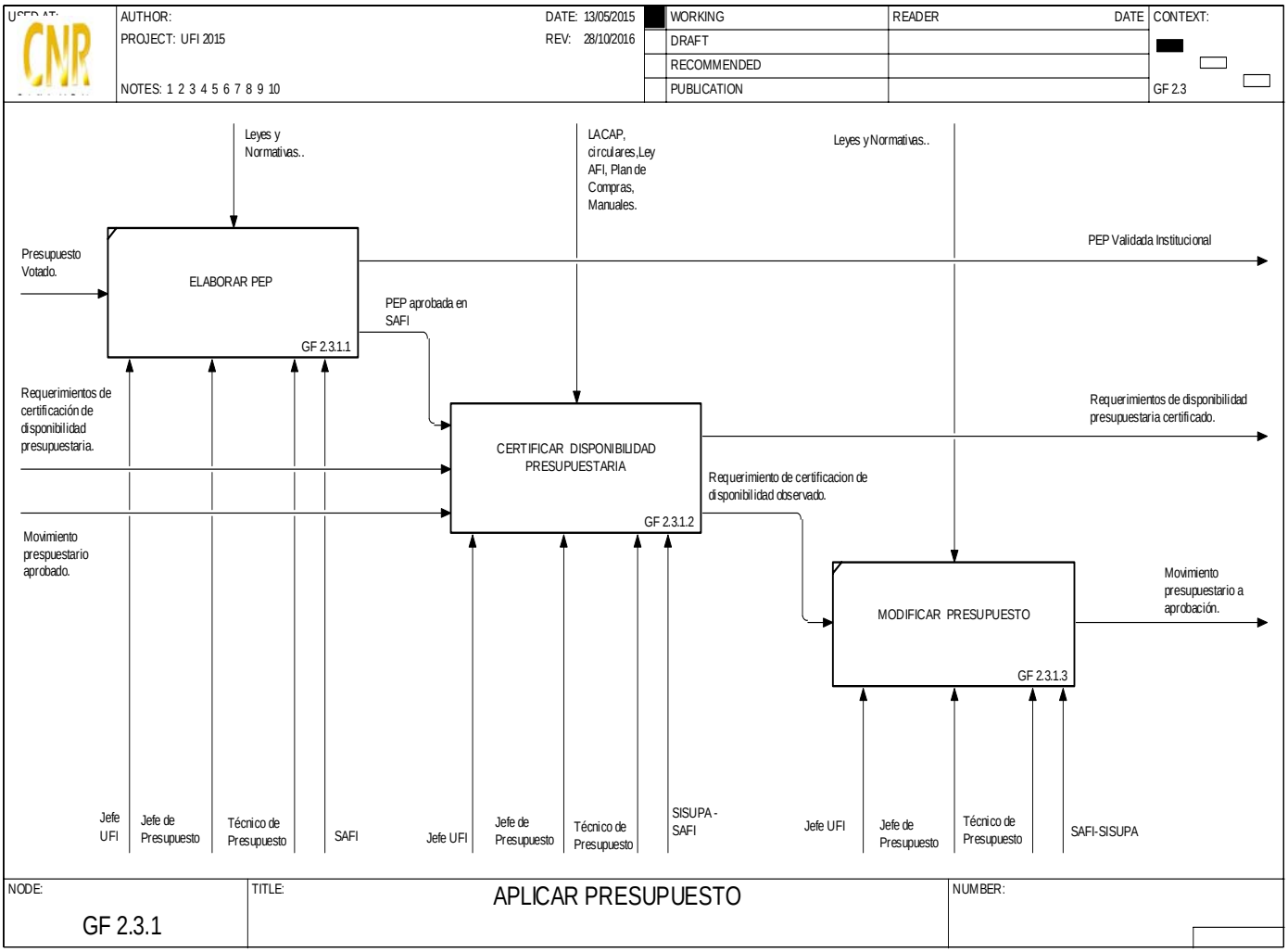
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

AUTHOR:	DATE: 13/05/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:	
PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016	DRAFT			
		RECOMMENDED			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GF 2	

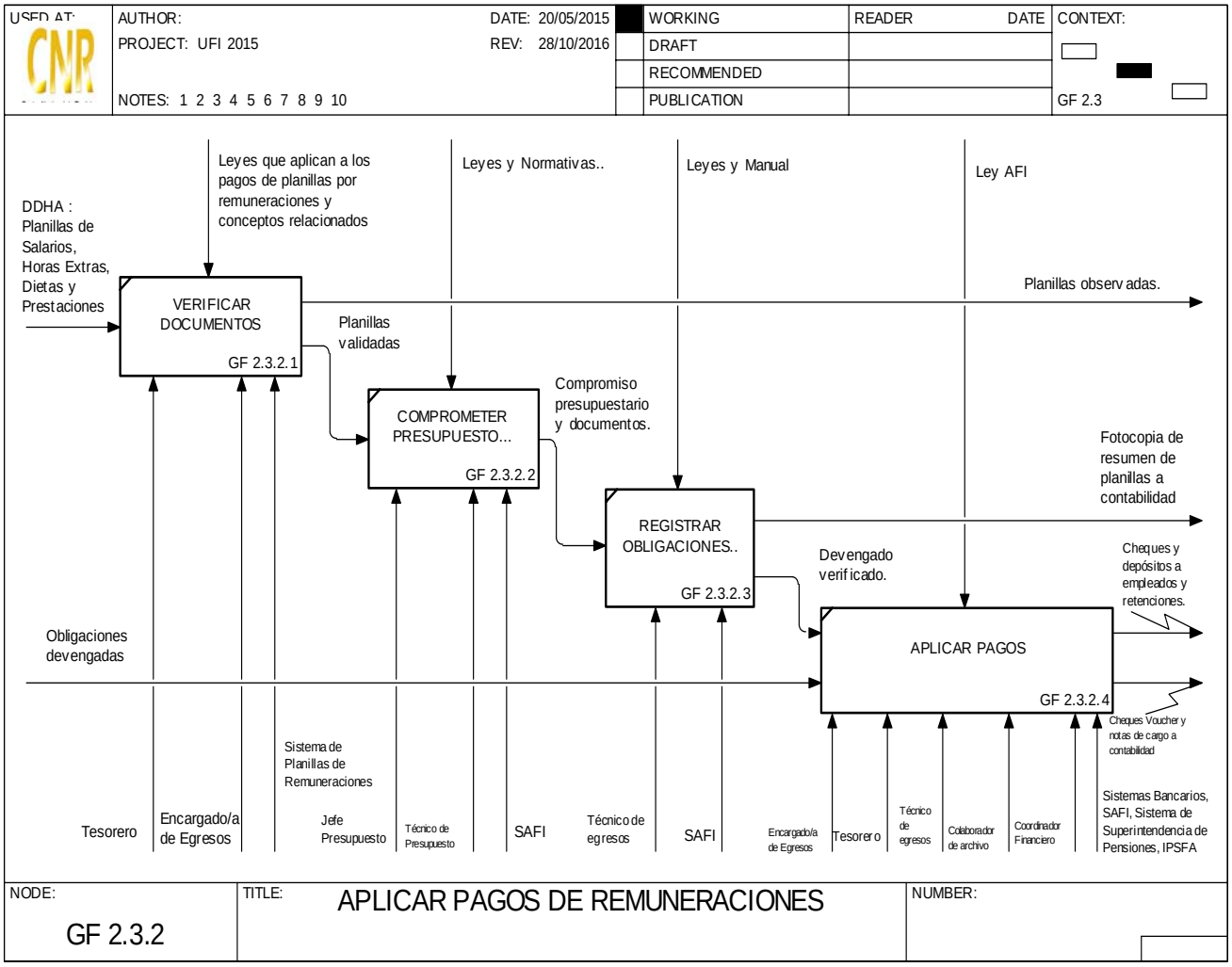


NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 2.3	PROCESAR EGRESOS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

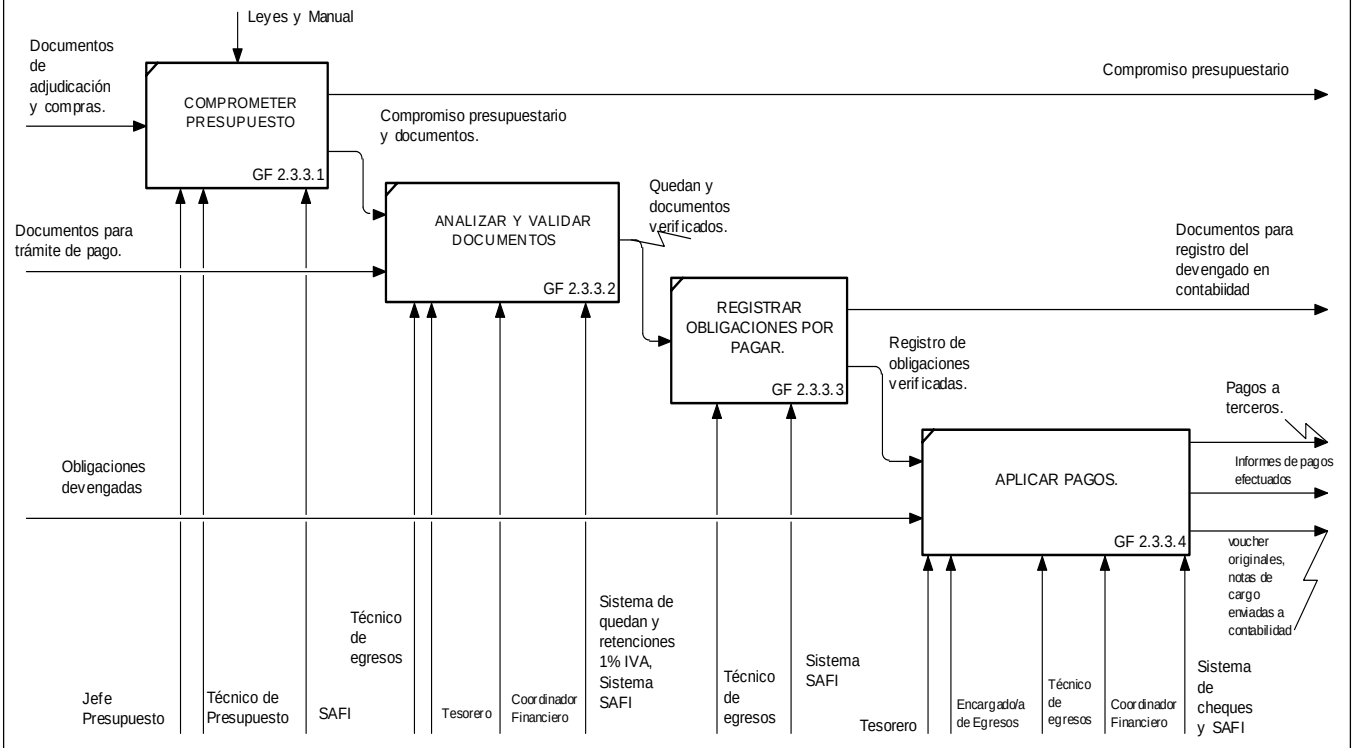


Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

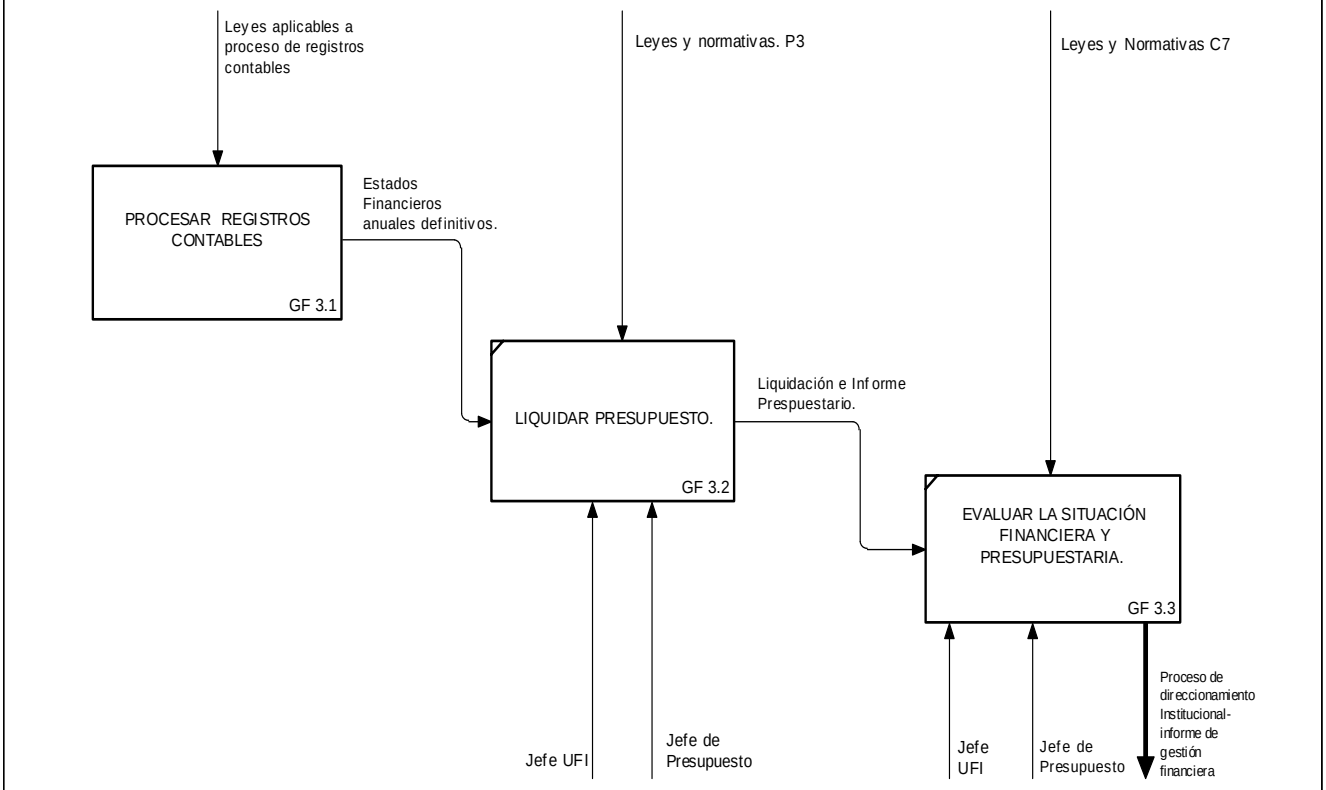
U	AUTHOR:	DATE: 28/05/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GF 2.3



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 2.3.3	APLICAR PAGO DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS.	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

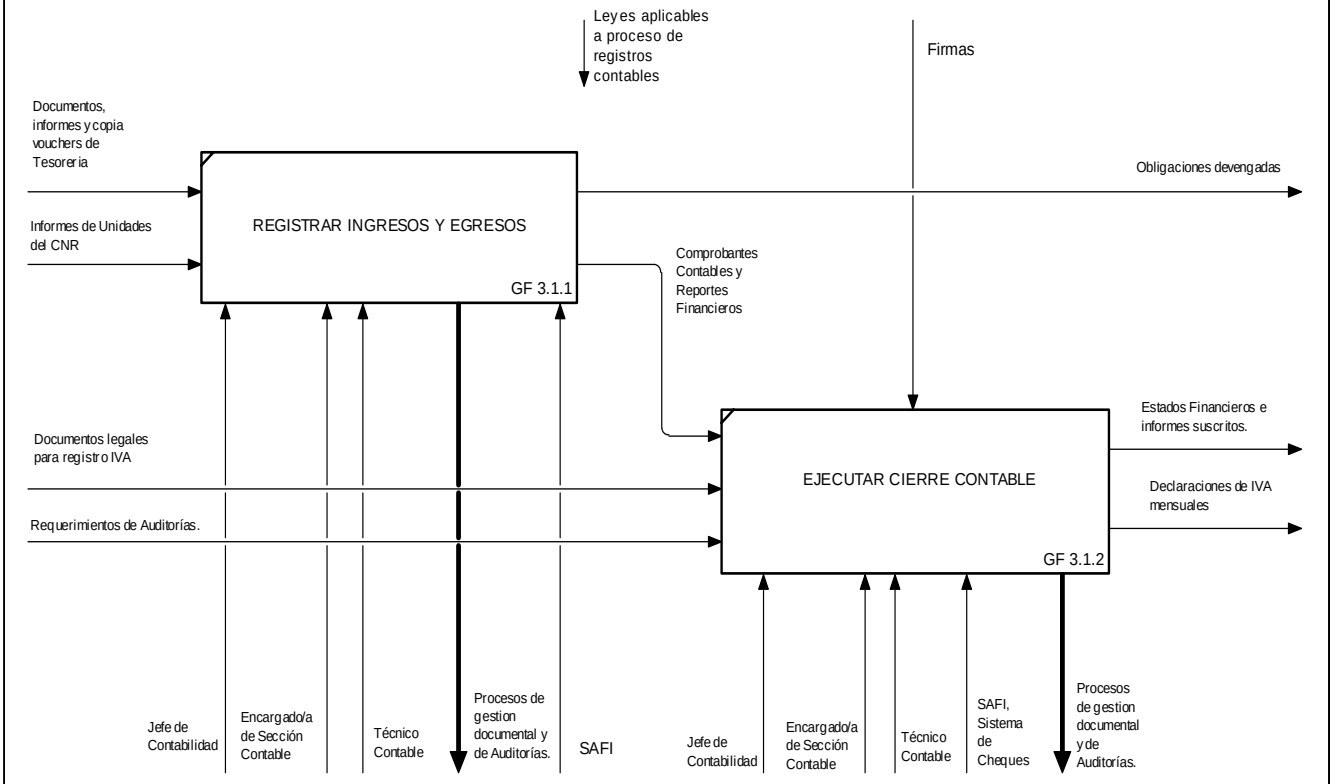
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 12/05/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 28/10/2016	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GF 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 3	REALIZAR CIERRE CONTABLE Y LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 06/05/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: UFI 2015	REV: 26/10/2016		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GF 3



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GF 3.1	PROCESAR REGISTROS CONTABLES	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

Manual del Proceso de Administración de Bienes, Servicios y Suministros

Código:	PM16	**Versión:** 1
Elaboró:	Equipo Documentador: María Carolina Padilla de Barahona Rafael Toledo Rosa Meladi Henríquez Flora de Mata Carlos Francisco Cea Ricardo Noel Soriano Aguilar	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 2
4.0 Procedimiento 3
5.0 Definiciones 9
6.0 Anexos 10

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

1.0 Propósito

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, toner, cabezales, cd y dvd.

2.0 Alcance

El proceso inicia con organizar la recepción de los documentos necesarios para efectuar el recibo, registro y codificación de los suministros, bienes y servicios que se requieren para el buen funcionamiento de la Institución y finaliza con realizar subasta y donaciones de bienes y suministros.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

3.0 Documentos aplicables

- Instructivo de uso de Vehículo y Consumo de Combustible
- LACAP
- RELACAP 2013
- Manual de Administración de Inventarios y de Activos Fijos
- Norma Técnica de Control Interno
- Política de Ahorro y Austeridad 2015
- Políticas de Activos Fijos
- Procedimientos de ADMON

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
ADMON1	**Analista Técnico**	ORGANIZAR: Recepcionar los documentos necesarios para efectuar el recibo, registro y codificación de los suministros, bienes y servicios que se requieren para el buen funcionamiento de la Institución.
ADMON1.1		REGISTRAR: Ingresar a los sistemas de Almacén, Control Patrimonial y Transporte, la información general, características y especificaciones de los bienes, suministros y servicios que han sido adquiridos. Con respecto a los bienes se informa posteriormente al Departamento de Servicios Generales, para ser incluidos en la póliza de bienes. Ingresar al sistema de Contratos, toda la información sobre los servicios de pólizas de seguro, equipos multifuncionales, fumigación, recolección de desechos sólidos, limpieza y suministro de agua envasada adquiridos.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

No.	Responsable	Actividad
ADMON1.2		ORDENAR Y CODIFICAR: Es el ordenamiento de los suministros adquiridos y se colocan en los estantes correspondientes. Codificar consiste en colocar el número de inventario a los bienes de forma visible y legible.
ADMON2	**Jefe de departamento - Gerencia Administrativa**	EJECUTAR: Proveer los bienes, suministros y servicios solicitados por las dependencias de la institución.
ADMON2.1		ATENDER SOLICITUDES: Son las solicitudes, ordinarias y extraordinarias recibidas vía sistema, correo electrónico, memorando, de las dependencias de la institución, de bienes, suministros y servicios. Asimismo solicitudes de servicio de transporte de otras instituciones gubernamentales.
ADMON2.2	**Analista Técnico**	PREPARAR BIENES Y SUMINISTROS: Preparar físicamente los bienes o suministros, que serán entregados a las dependencias que lo solicitan.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

No.	Responsable	Actividad
ADMON2.3		DESPACHAR Y ASIGNAR: Entregar los bienes y suministros a las distintas dependencias de la institución, de acuerdo a lo solicitado, previo descargo en sistema.
ADMON2.4		COORDINAR ENTREGA DE SERVICIOS: En el Departamento de Transporte es coordinar con la empresa contratado para la reparación, revisión de presupuesto del vehículo y posteriormente la entrega del mismo ya reparado. En el Departamento de Servicios Generales, es establecer en conjunto con los Jefes Administrativos y/o encargados de área, la programación para la entrega de los diferentes servicios (fumigación, desechos sólidos, equipos multifuncionales, pólizas de seguros y limpieza), administrados por el Departamento y dar el correspondiente Seguimiento.
ADMON3	**Analista Técnico**	CONTROLAR: Aplicar mecanismos de control, verificación y conciliación del manejo de bienes, suministros y servicios.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

No.	Responsable	Actividad
ADMON3.1		VERIFICAR ASIGNACION DE BIENES Y REALIZAR INVENTARIO DE SUMINISTROS: Realizar el conteo físico de los suministros y la constatación de los bienes, contra los registros generados en los sistemas.
ADMON3.2	**Jefe de departamento-Gerencia Administrativa**	AJUSTAR INVENTARIOS: Realizar en los diferentes sistemas, los movimientos de ajustes de ingresos y egresos de bienes y suministros, como resultado de la verificación de consumos. Para el Departamento de Control Patrimonial consiste en realizar mediante el sistema, el cálculo de depreciación del período a los bienes mayores de $ 600.00, que han sido autorizados mediante acuerdo de Consejo Directivo para ser descargados, así como también el cálculo de depreciación de los bienes mayores de $ 600.00 cuando se finaliza el año para el cierre contable.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

No.	Responsable	Actividad
ADMON3.3		VERIFICAR CONSUMO Y CALIDAD DE SERVICIO: Aplicar los mecanismos de control que permitan verificar los consumos o movimientos y determinar las existencias de bienes, suministros y servicios, con la finalidad de que la información que se genere a través de los sistemas de Almacén (SISUPA), Transporte, Administración de Contratos y SISAFI, sea oportuna y confiable.
ADMON4	**Jefe de departamento-Gerencia Administrativa** **Analista Técnico**	DESCARGAR: Es el proceso que se sigue para descargar de los inventarios institucionales, aquellos bienes y suministros que se encuentran en estado de obsolescencia o que ya no son útiles para la institución.
ADMON4.1		CLASIFICAR BIENES Y SUMINISTROS: Como resultado de la verificación de bienes e inventario de los suministros, se clasifican aquellos que se encuentran obsoletos o en desuso.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

No.	Responsable	Actividad
ADMON4.2	**Analista Técnico**	REALIZAR SUBASTA Y DONACION DE BIENES Y SUMINISTROS: Consiste en realizar la subasta interna o pública de los bienes y suministros que fueron autorizados para descargo, así como también la entrega de los bienes que serán donados a las diferentes instituciones públicas.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

- **El contrato:**

  Es el documento en el cual ambas partes se obligan a la prestación de bienes, suministros y servicios, para un período de tiempo definido (1 año), así como las condiciones sobre las cuales se desarrollará las actividades a cumplir.

- **LACAP:**

  Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

- **Orden de compra o nota de pedido:**

  Es el documento que se entrega al proveedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

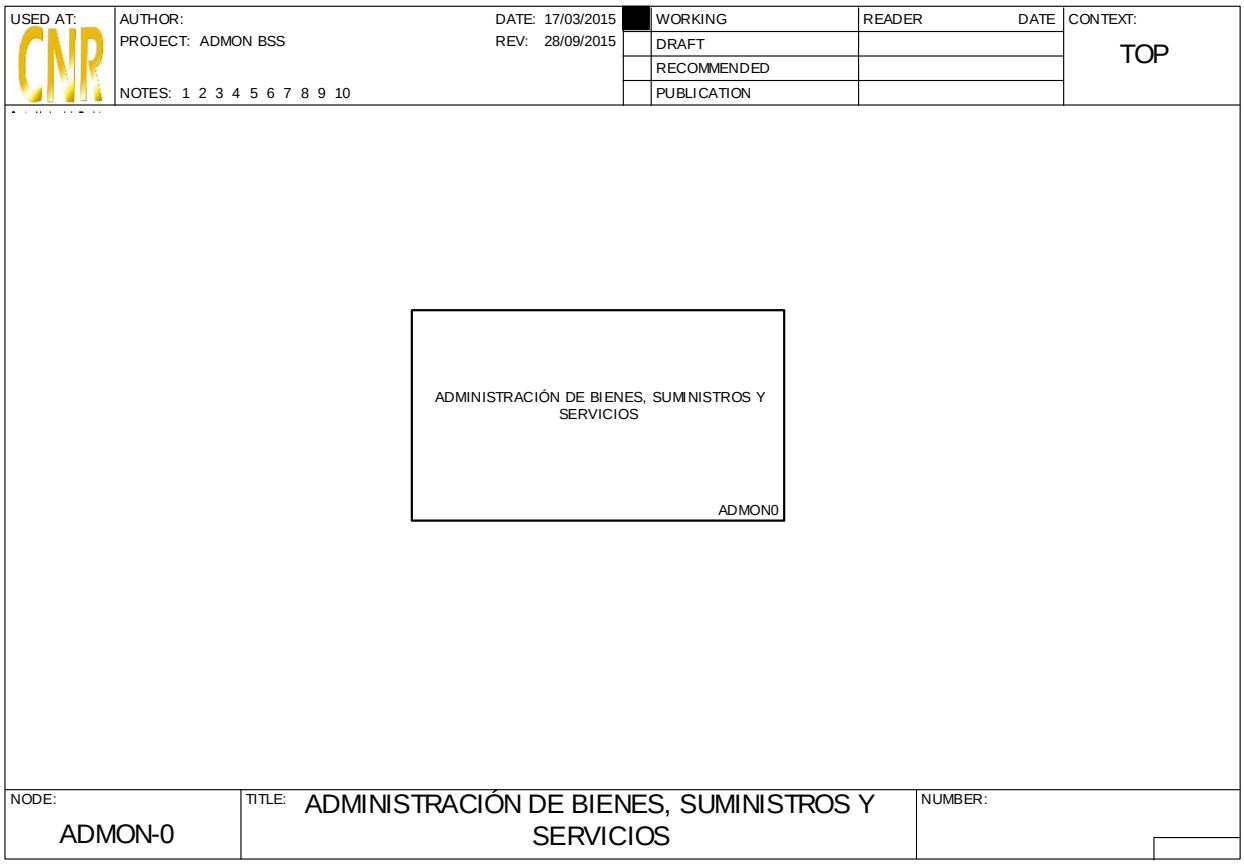
- **RELACAP:**

  Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

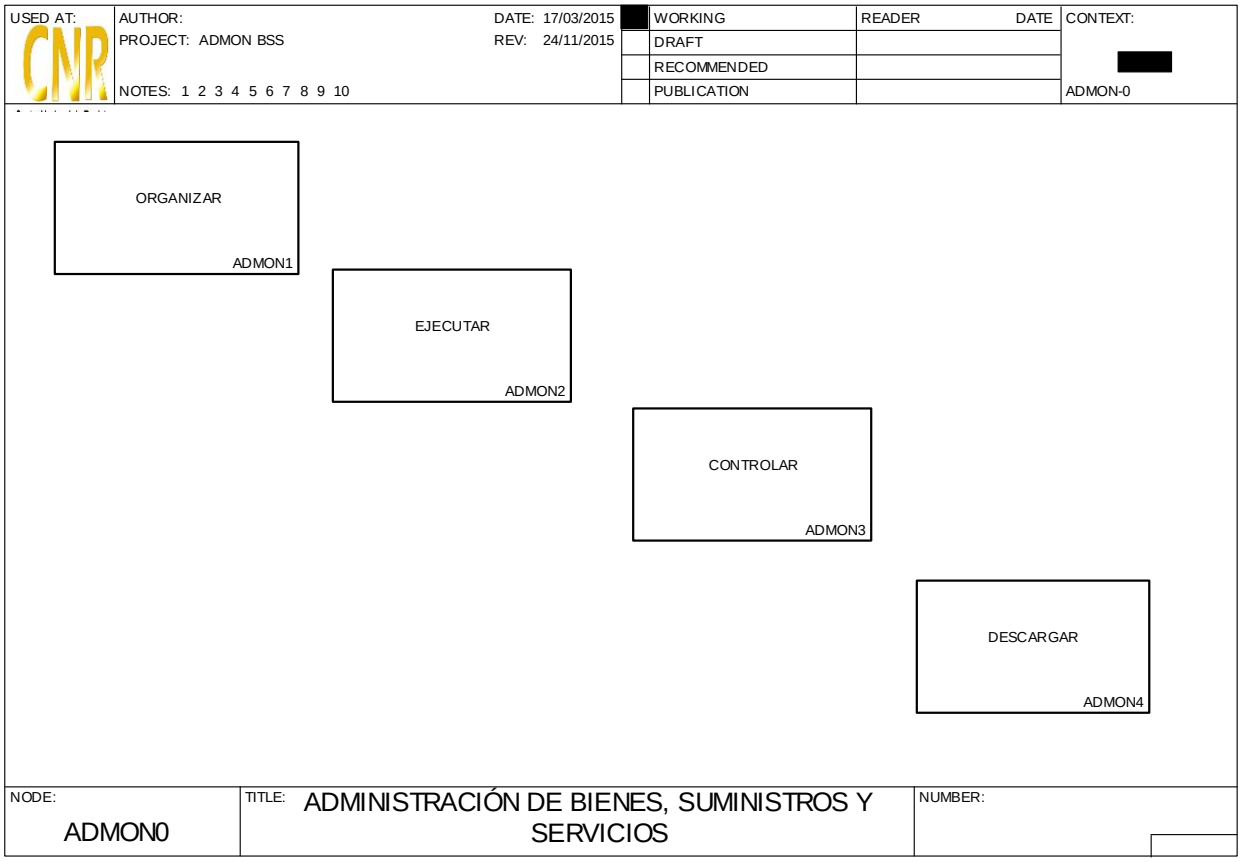
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

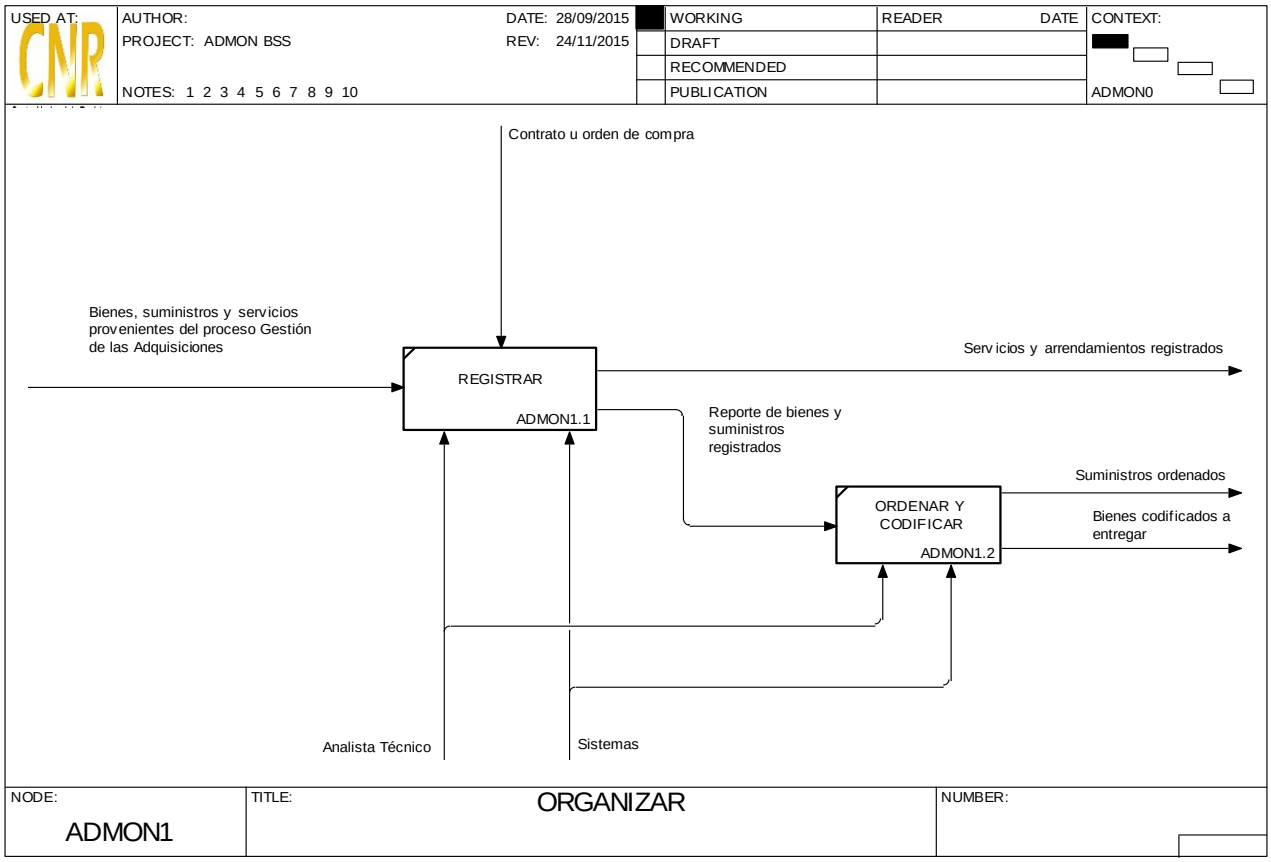
Diagrama de Flujo del Proceso de Administración de Bienes, Servicios y Suministros



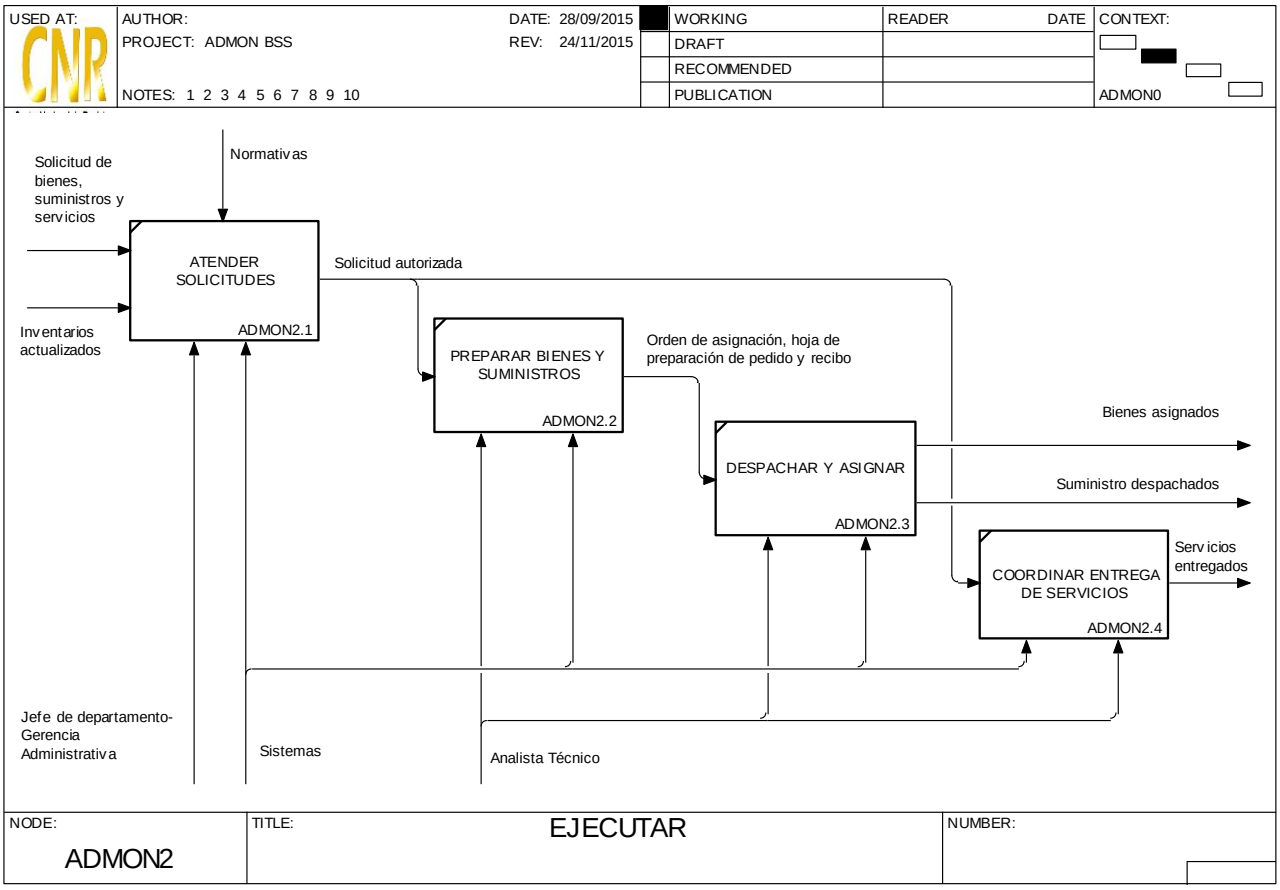
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



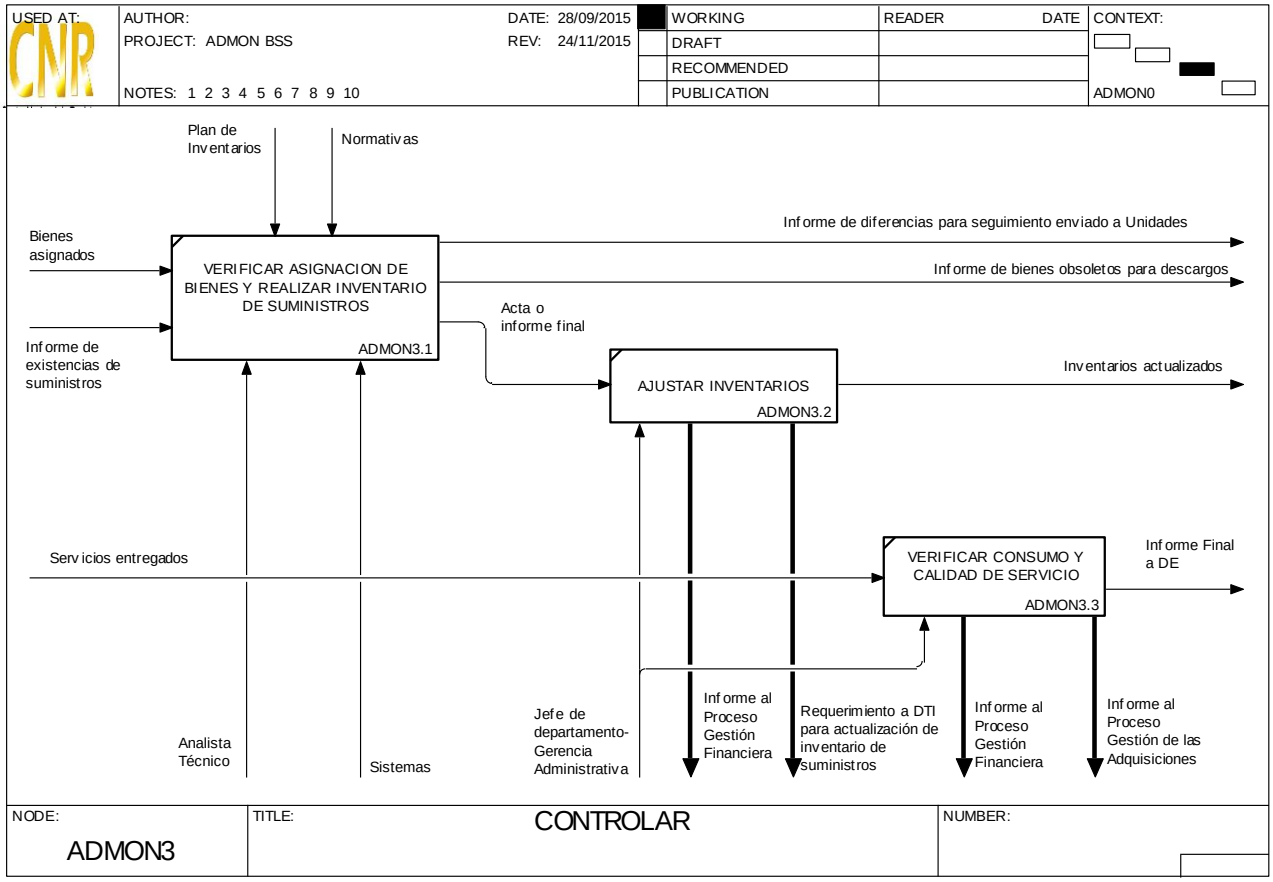
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



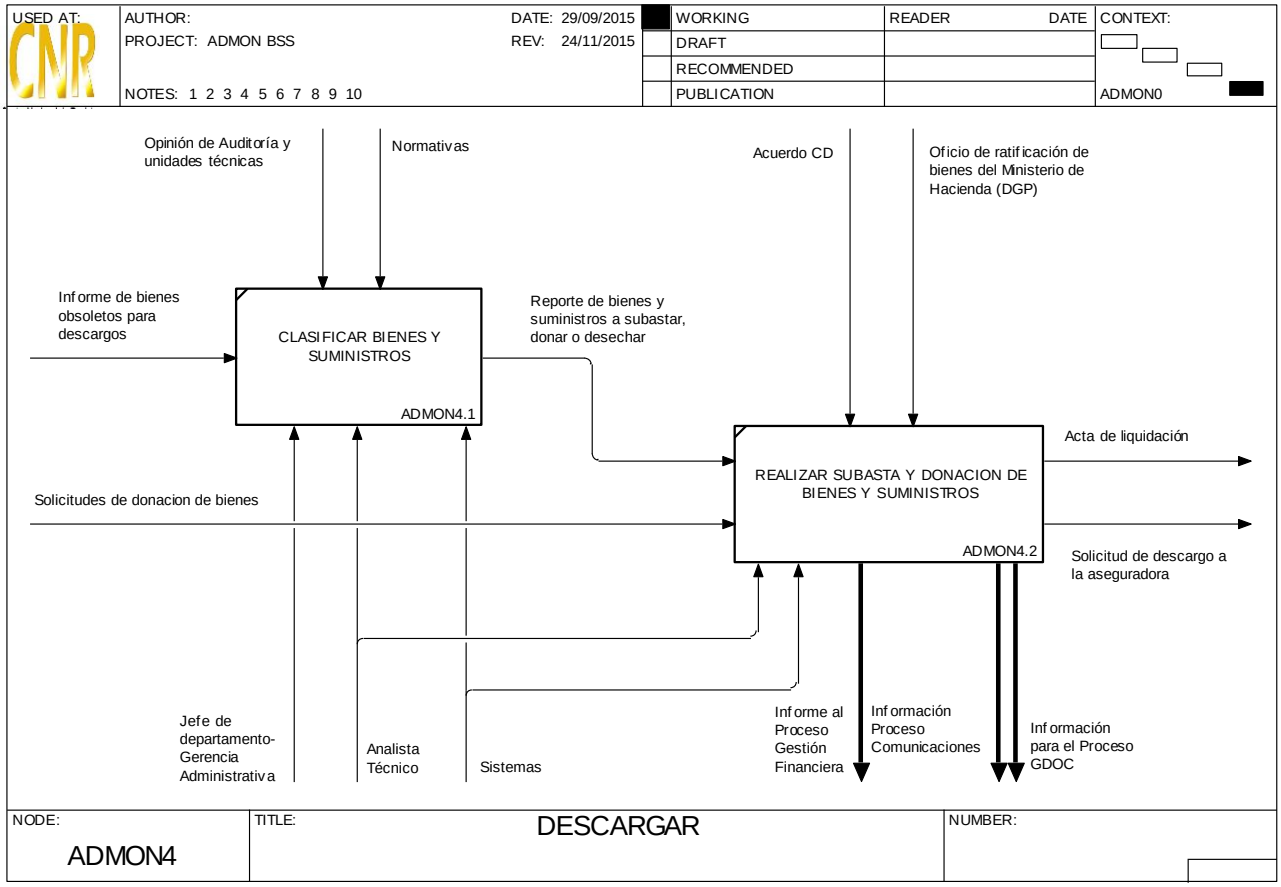
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD
Manual del Proceso de Gestión de Infraestructura y su Equipamiento

Código:	PM17	**Versión:** 1
Elaboró:	Equipo Documentador: Hernán Mauricio Cortéz Carlos Antonio Barrera Oscar Hernández Ana Gloria Leiva de Gómez Rafael Antonio Chávez Mejía Vilma Haydee Mónico Vásquez	**Firma:**
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE PLANIFICACIÓN República de El Salvador

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 6
6.0 Anexos 7

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS DIRECTOR EJECUTIVO EL SALVADOR, C.A.

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

Comienza con el diseño y ejecución de proyectos de infraestructura, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones.

3.0 Documentos aplicables

- Plan Estratégico Institucional
- Plan Operativo Anual
- Gestión de las adquisiciones
- Plan de Mantenimiento Preventivo
- Procedimiento de Mantenimiento Preventivo

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GIM 1.1.1	**Equipo de proyecto**	LEVANTAR INFORMACIÓN Consiste en realizar mediciones del área a ser modificada, identificar cantidad de mobiliario, equipo y sus respectivas dimensiones, así como identificar cantidad de personal que estará ubicado en el área.
GIM 1.1.2	**Equipo de proyecto**	ELABORAR DISEÑO Permisos previos para la obtención de la línea de construcción y la calificación del lugar. Si estos son aprobados, se procede a la realización del diseño arquitectónico, el cual consiste en la elaboración de un programa arquitectónico y de esquemas de relación de espacios requeridos para la posterior elaboración de planos arquitectónicos, para modificaciones internas de oficinas, trabajo a realizar con personal interno o a través de libre gestión, cuando la magnitud excede la capacidad e la Unidad. En caso que sea una edificación nueva, se licita el diseño de los planos de construcción que comprenden: planos estructurales, de instalaciones hidráulicas, eléctricas, datos, ups, aire acondicionado, diseño de interiores, cámaras de seguridad, etc. Si la edificación ya existe se procede a realizar el levantamiento para elaborar el plano arquitectónico y posteriormente al diseño de los diferentes espacios
	Coordinador o Supervisor del Proyecto	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		interiores.
GIM 1.1.3	**Equipo de proyecto**	ELABORAR PRESUPUESTO Consiste realizar cotizaciones de los materiales, equipo, mobiliario y/o servicios, suministros a ser utilizados en la elaboración del presupuesto, el cual posteriormente se solicita a la dirección ejecutiva aprobación del gasto. Si es para una edificación existente. Si es para una nueva edificación, se procede a definir términos de referencia para la compra del servicio a través de libre gestión o licitación.
GIM 1.3	**Coordinador o Supervisor del Proyecto**	EQUIPAR Y ADECUAR INSTALACIONES Consiste en trasladar el equipo y mobiliario de la anterior oficina a la nueva edificación ya finalizada las obras y con la obtención de los permisos correspondientes; en el caso de mobiliario y equipo nuevo, se procederá a realizar el traslado respectivo, de todos aquellos muebles y equipos que se hayan recibido en la oficina central.
GIM 2.1	**Coordinadores, Supervisores y Encargados**	MANTENIMIENTO CORRECTIVO 1. A las edificaciones se refiere al mantenimiento brindado a las diferentes edificaciones a nivel nacional en lo relacionado a carpintería, obra de banco, fontanería, albañilería, pintura y misceláneos. De la misma manera, en lo relacionado a electricidad, aires acondicionados, Ups y datos los cuales son atendidos a través de órdenes de trabajo, los cuales

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		son atendidas a través de órdenes de trabajo por SISGIM. 1. A equipos. Se refiere al mantenimiento correctivo de equipos propios de la infraestructura, que por alguna razón no forman parte de los contratos de mantenimiento preventivo o por una falla total del funcionamiento del equipo, el cual no está contemplado en el alcance del contrato y requiere nueva gestión de compra del equipo completo o alguna de sus partes. Tales como: recarga de extintores, archivos de alta densidad, cisternas y equipos contra incendios, filtros de sedimentos, campanas extractoras de grasas, equipos de aires acondicionados, plantas eléctricas Ups, transformadores de subestaciones eléctricas. La atención de las órdenes de trabajo se realiza por medio de personal interno y/o externo.
GIM 2.1.1 **GIM 2.1.2**	**Coordinadores, supervisores y encargados**	MANTENIMIENTO CORRECTIVO Son los responsables de planificar, coordinar y supervisar la ejecución de las órdenes de trabajo, requerimientos y suministro de materiales y/o servicios. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Asegurar el buen funcionamiento y mantenimiento del equipo y de las instalaciones físicas a nivel nacional.
GIM 2.2	**Coordinadores, supervisores y**	1. A las edificaciones. Se refiere al mantenimiento programado de las

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	encargados	edificaciones como es el mantenimiento de pintura de interiores y exteriores, limpieza de techos y canales, reemplazo de accesorios de fontanería en sanitarios y lavabos existentes, cambio de luminarias de bajo consumo y sus transformadores, los cuales se brindan anualmente con personal interno y contratación de servicios. 2. A equipos. Se refiere al mantenimiento programado de los equipos propios de la infraestructura, tales como: recarga de extintores, archivos de alta densidad, cisternas y equipos contra incendios, filtros de sedimentos, campanas extractoras de grasas, equipos de aires acondicionados, plantas eléctricas Ups, transformadores de subestaciones eléctricas, los cuales se realizan por gestión de compra de servicios.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

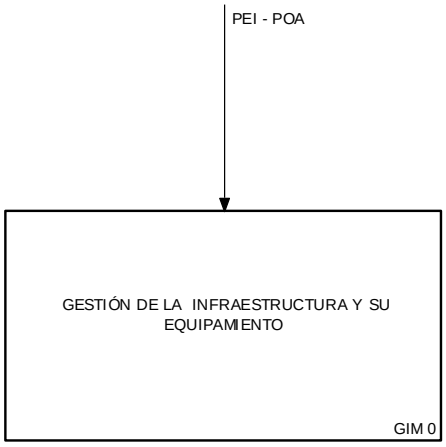
No aplica

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Infraestructura y su Equipamiento

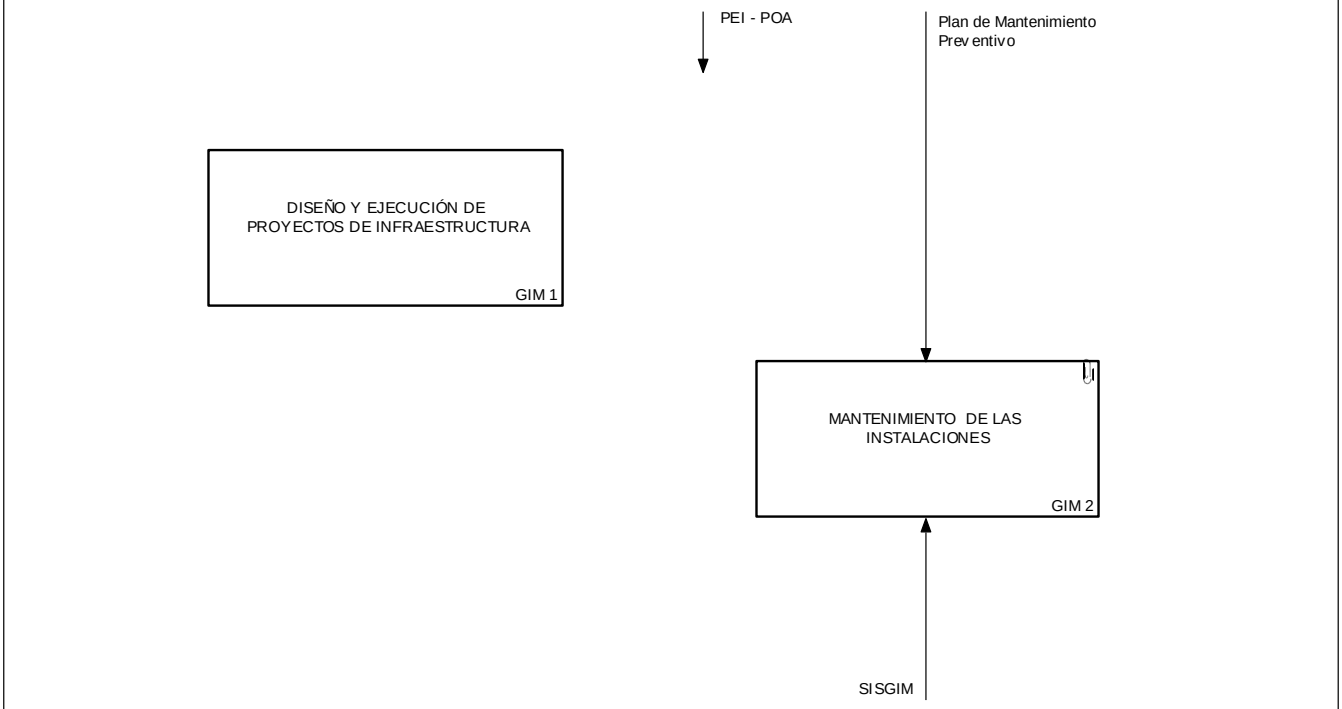
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 09/07/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES	REV: 26/11/2015		DRAFT		TOP
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			RECOMMENDED		
				PUBLICATION		



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIM -0	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SU EQUIPAMIENTO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

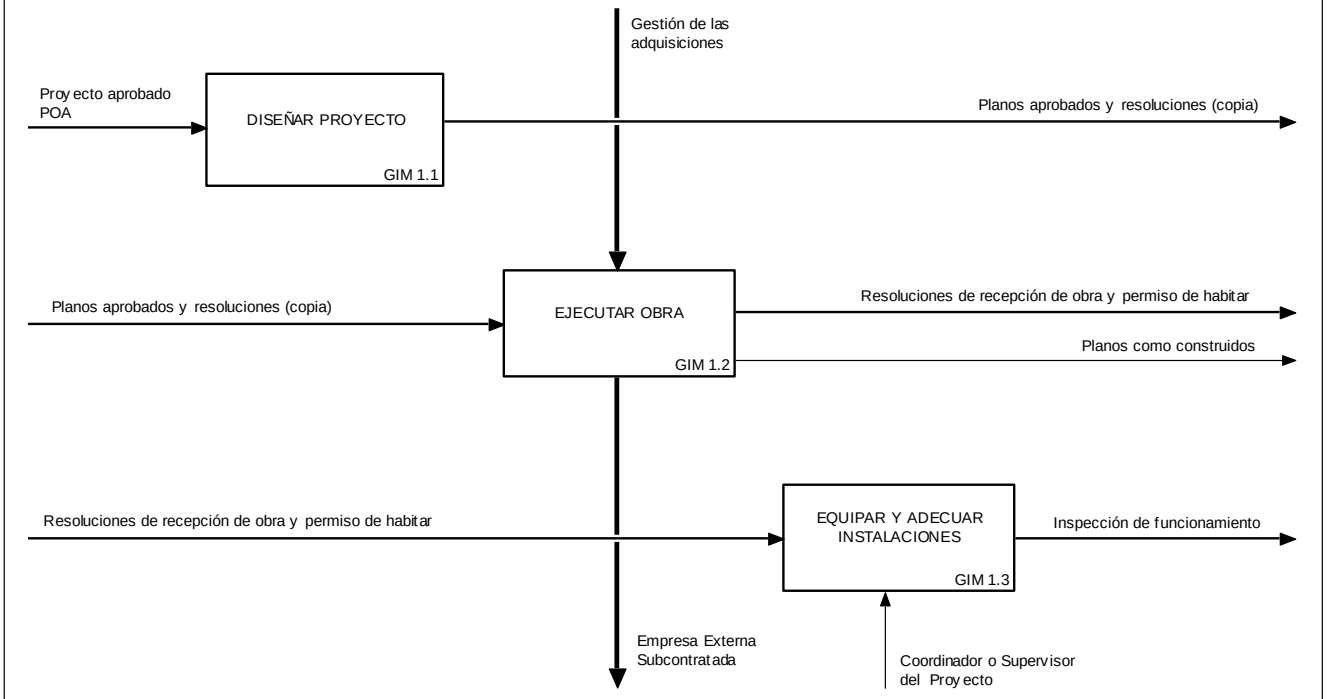
AUTHOR:	DATE: 09/07/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:	
PROJECT: GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES	REV: 01/12/2015	DRAFT			
		RECOMMENDED			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GIM -0	



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIM 0	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SU EQUIPAMIENTO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

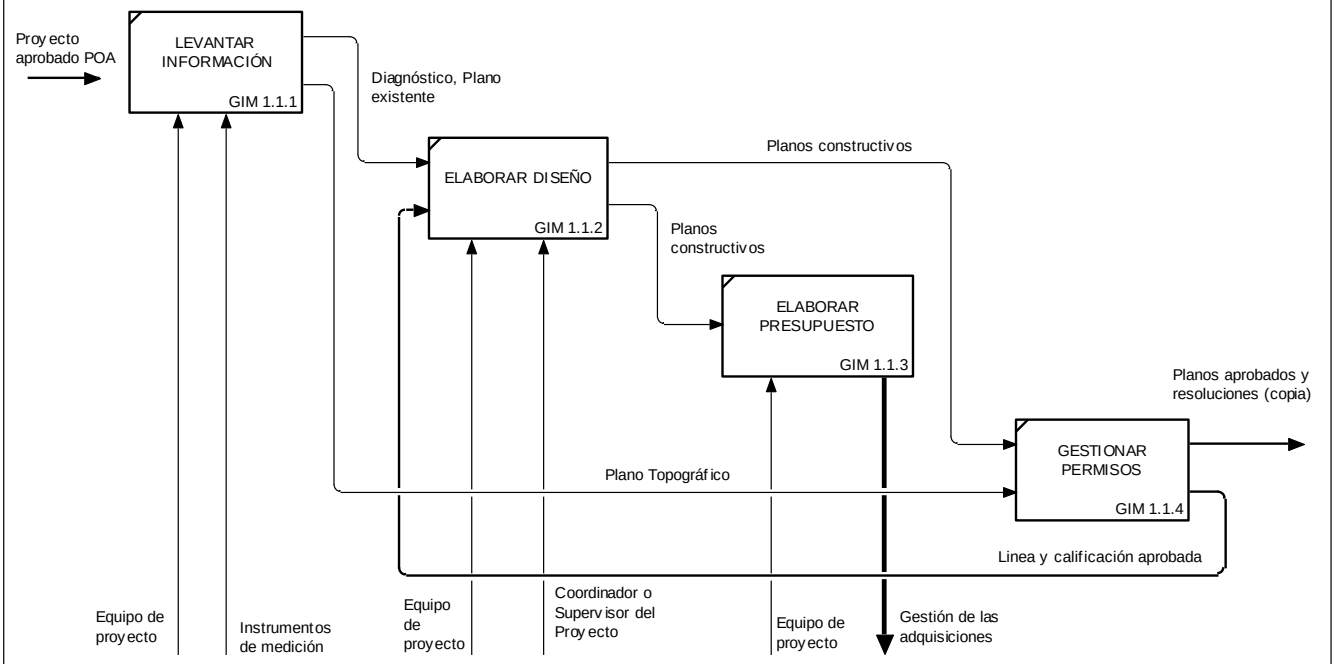
AUTHOR:	DATE: 09/07/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
PROJECT: GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES	REV: 01/12/2015	DRAFT		
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED		
		PUBLICATION		GIM 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIM 1	DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

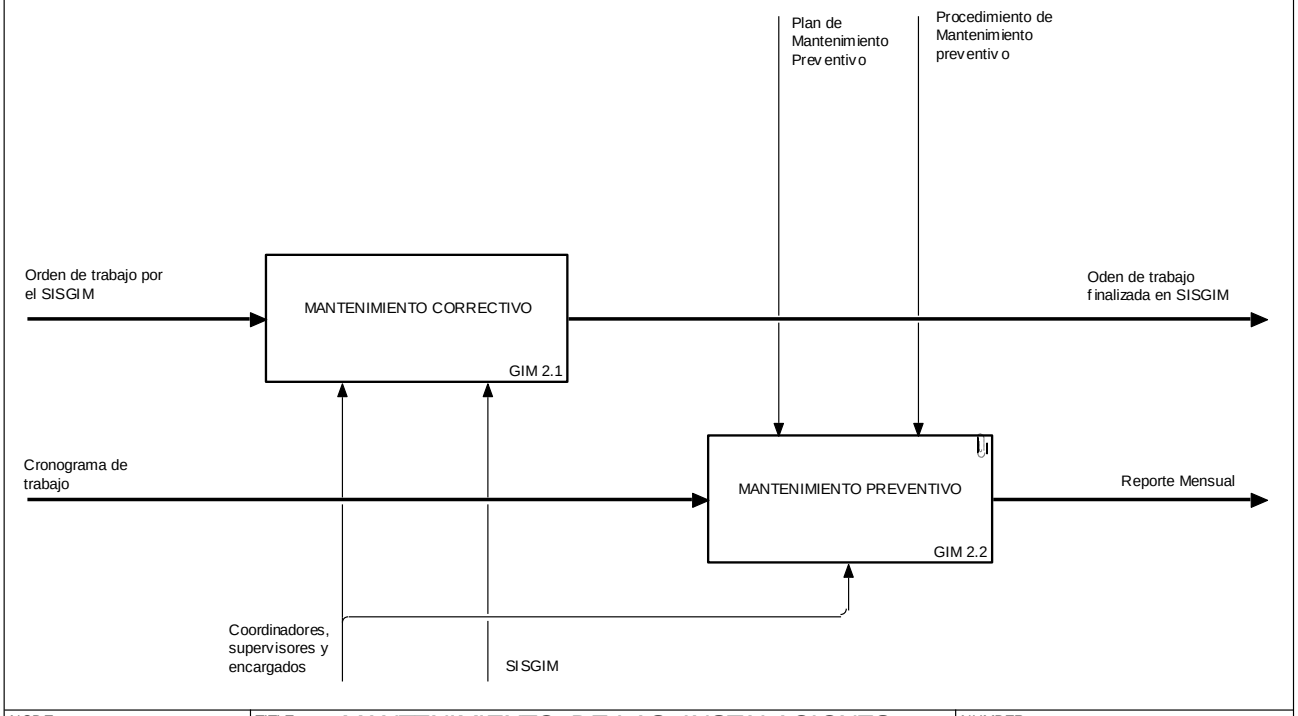
AUTHOR:	DATE: 30/09/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:	
PROJECT: GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES	REV: 01/12/2015	DRAFT			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
		PUBLICATION		GIM 1	



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIM 1.1	DISEÑAR PROYECTO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

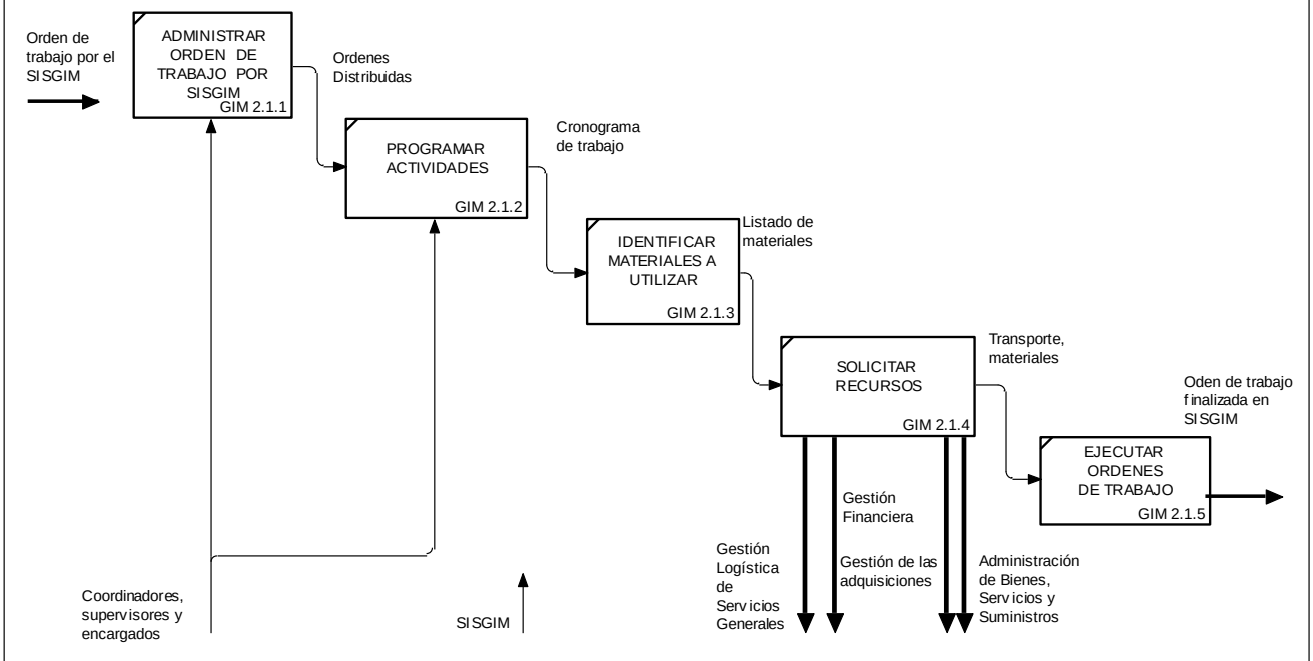
AUTHOR: PROJECT: GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 09/07/2015 REV: 30/11/2015	WORKING DRAFT RECOMMENDED PUBLICATION	READER DATE	CONTEXT: GIM 0	



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIM 2	MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

AUTHOR:	DATE: 23/09/2015	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
PROJECT: GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES	REV: 01/12/2015	DRAFT		
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED		
		PUBLICATION		GIM 2



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIM 2.1	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Código:	PM18	**Versión:** 2	
Elaboró:	Equipo Documentador: Franccesca Celina Cáceres (URICC) Gloria Guadalupe Carranza de Lemus (GP)	**Firma:**	
Aprobó:	Elizabeth Canales de Cóbar Jefe de la Unidad de Relaciones Internacionales de Cooperación y Convenios.	**Firma:**	
Revisó:	Dr. Ricardo Humberto Olmos Comisionado de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**	
Elaborado el:	08/09/2016	**Aprobado el:** 08/09/2016	**Revisado el:** 04/10/2016

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, COOPERACIÓN Y CONVENIOS REPÚBLICA DE EL SALVADOR, C.A.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE PLANIFICACION República de El Salvador

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 5
6.0 Anexos 6

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con determinar la prioridad de la cooperación y finaliza con evidencias de seguimiento u opiniones de cierre o renegociación.

3.0 Documentos aplicables

- Manual de Políticas, Normas y Procedimientos
- Reglamento Becas 240915
- Decreto de Creación del CNR

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GC 1	**Analista de Convenios** **Técnico de Convenios**	La prioridad de la cooperación se determina a partir de dos criterios: 1. Sustento en lo establecido en el Plan Operativo (POA), el Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Quinquenal de Desarrollo. Criterio a ser cumplido por el cliente interno. 2. Los requisitos del cooperante y el tipo de cooperación al que este destina fondos.
GC 2	**Analista de Convenios** **Técnico de Convenios** **Jefe URICC**	Esta macroactividad se inicia con el contacto entre las partes, teniendo definido concretamente el tema de cooperación en cuestión que puede ser: • El desarrollo municipal, • Financiera no reembolsable, • Financiera reembolsable, • Prestación de servicios y venta de productos institucionales al sector público o privado nacional o internacional, • Universidades • Asistencia técnica. Luego se procede a la preparación de agenda de trabajo, para proceder a las reuniones técnicas entre las partes, que servirán para discutir las condiciones de la cooperación.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GC 2.1	**Analista de Convenios** **Técnico de Convenios**	En esta actividad el Analista o Técnico pueden tomar tres acciones parar identificar el cooperante: a) Consultar en el Directorio de cooperantes. b) Hacer una búsqueda en la web, c) Consultar en el Viceministerio de Cooperación al Desarrollo del Ministerio de Relaciones Exteriores.
GC 2.2	**Técnico de Convenios** **Analista de Convenios** **Jefe URICC**	En el desarrollo de las negociaciones, el cooperante seleccionado, recibe el proyecto, este acercamiento es determinante para despertar el interés del cooperante en apoyar la ejecución del proyecto prioritario para el CNR. En esta etapa pueden darse conferencias, sostener reuniones técnicas, visita de expertos, con el fin de preparar un diagnóstico que determine lo que se requiere para suplir las necesidades identificadas por el CNR y cuáles serán las obligaciones de cada uno. La complejidad delas negociaciones depende del tipo de cooperación requerida.
GC 3	**Analista de Convenios** **Técnico de Convenios**	Esta macroactividad inicia una vez suscrito el documento de cooperación, para que las Unidades Ejecutoras en coordinación con la Unidad de Relaciones Internacionales, Cooperación y Convenios, desarrollen las actividades acordadas con la contraparte en el tiempo establecido. Además en esta etapa tanto las Unidades Ejecutoras como la URICC se documentan y validan las tareas ejecutadas mensualmente o de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		acuerdo a la programación estipulada.
GC 4	**Analista de Convenios** **Técnico de Convenios** **Jefe URICC**	En esta etapa posterior a la ejecución, además de suministrar lo que se haya acordado, se deberá mantener un contacto constante con la contraparte y a partir del seguimiento a la ejecución se verifica el cumplimiento de lo planificado versus lo realizado. Por lo tanto se determina el avance del mismo o si se es necesario renegociar o reorientar el proyecto.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

Proyecto factible: El proyecto ha cumplido con los criterios previamente establecidos.

Acuerdo de Consejo Directivo: El proyecto ha cumplido con los criterios previamente establecidos.

Acuerdo de Consejo Directivo: El acuerdo es una resolución vinculante la cual puede emanar del Consejo Directivo o de la Dirección Ejecutiva. Los acuerdos de Consejo Directivo son aquellos relacionados a la cooperación para el desarrollo municipal, financiera reembolsable o no reembolsable y prestación de servicios y venta de productos institucionales al sector público o privado nacional o internacional porque requieren la suscripción de un convenio.

Documento suscrito: La Dirección Ejecutiva (DE) o el Consejo Directivo (CD) son los entes designados para aprobar en representación del CNR, a través de:

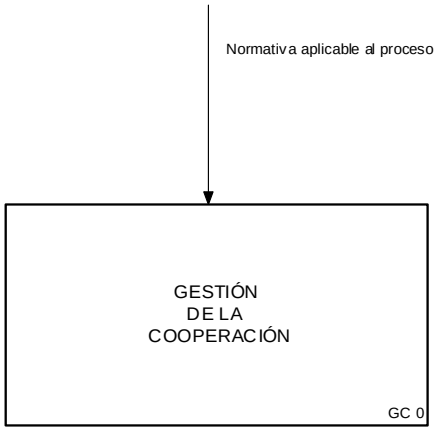
- Carta autorizando la asistencia técnica (becas).
- Acuerdo de Entendimiento o Convenio aprobando el intercambio cuando se trata de cooperación para el desarrollo municipal, financiera reembolsable o no reembolsable y prestación de servicios y venta de productos institucionales al sector público o privado nacional o internacional.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

Diagramas de Flujo del Proceso Gestión de la Cooperación

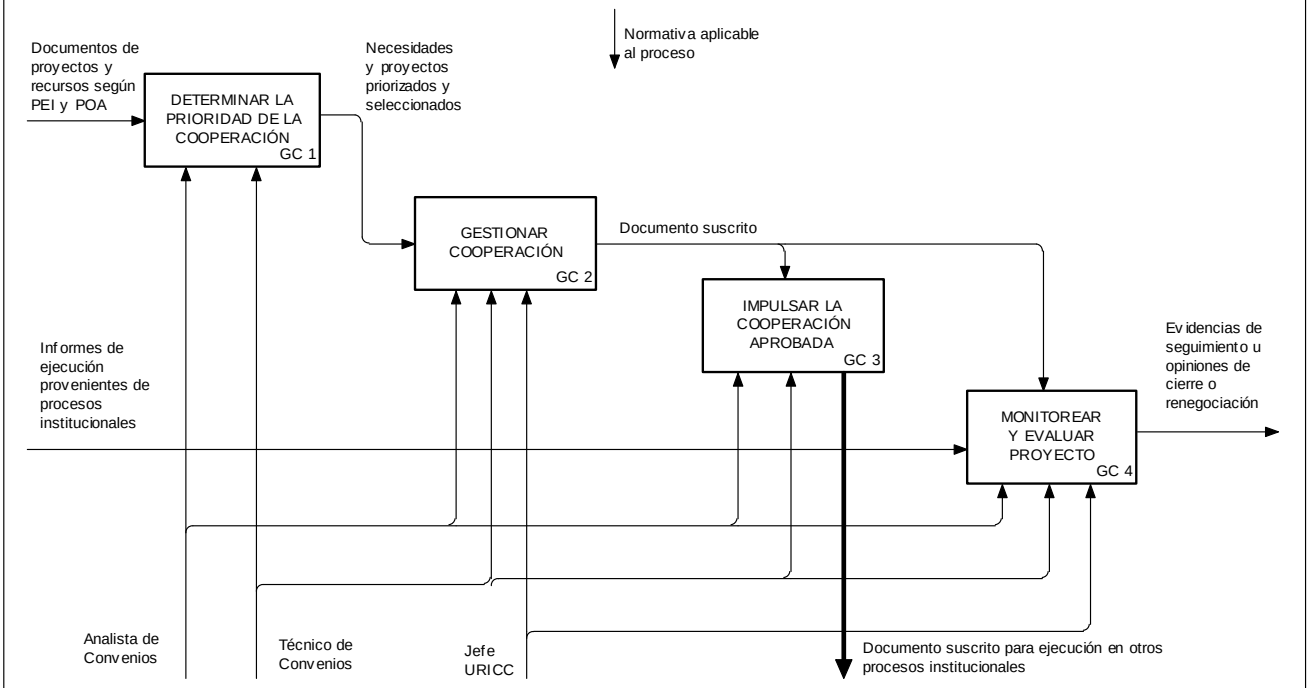
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 21/08/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Gestión de la Cooperación	REV: 04/12/2015		DRAFT		TOP
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GC -0	GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN	

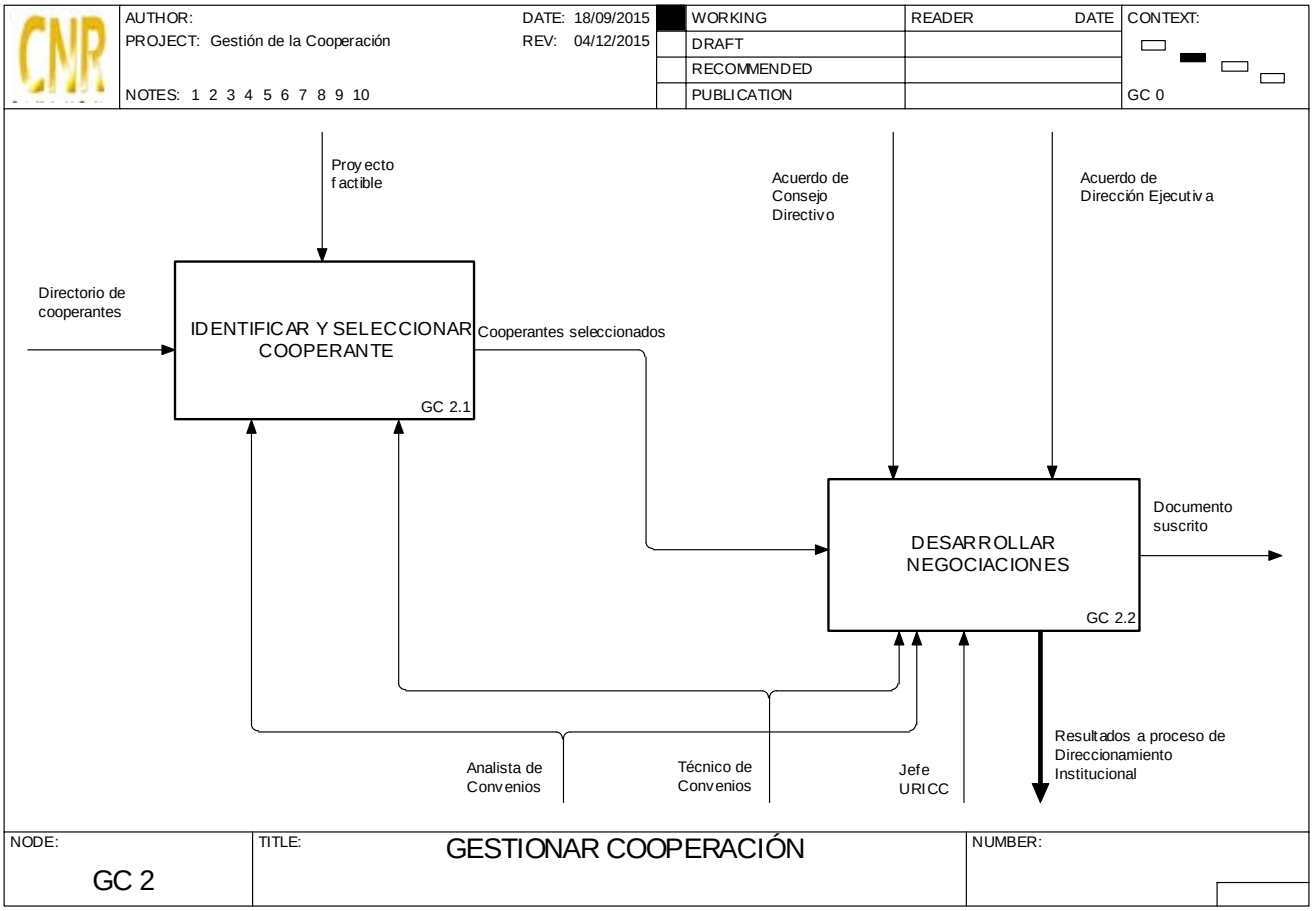
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 21/08/2015		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Gestión de la Cooperación	REV: 04/10/2016		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GC -0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GC 0	GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Centro Nacional de Registros (CNR) EL SALVADOR	**SISTEMA DE GESTION ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD** **Hoja de Actualización**	
	Código del Documento/formato: PM18	**Versión:** 2
Nombre del Documento: Manual del Proceso de Gestión de la Cooperación		

Pág. No.	Modif. No.	Descripción de la Modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó
		Elaboración	14/12/2015	17/10/2015	14/12/2015
	1	Con el propósito de actualizar la información contenida en el Manual del Proceso, es requerido modificar los apartados 2.0 Alcance y 3.0 Documentos Aplicables. Por lo que se elimina el documento denominado Reglamento SS + Pasantías, debido a que esta actividad paso a ser responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Humano y Administración. Se sustituye la palabra "Informe" por "Opinión" en el apartado 2.0 Alcance y se modifica de la siguiente manera.: El Proceso inicia con determinar la prioridad de la cooperación y finaliza con evidencias de seguimiento u opiniones de cierre o renegociación.	08/09/16	08/09/16	24/10/16

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD Manual del Proceso de Gestión Jurídica

Código:	PM19	**Versión:** 1	
Elaboró:	Equipo Documentador: Ricardo Antonio Garcilazo Ricardo Noel Soriano Aguilar	**Firma:**	
Revisó:	Sonia Ivett Sánchez Cuéllar Comisionada de la Calidad en la Gerencia de Planificación	**Firma:**	
Aprobó:	Licdo. Rogelio Canales Chávez Director Ejecutivo Consejo de la Calidad	**Firma:**	

Elaborado:	16/10/2015	**Revisado:**	16/10/2015	**Aprobado:**	17/10/2015

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento 2
5.0 Definiciones 9
6.0 Anexos 10

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de Formular y Armonizar Normativa Jurídica y finaliza con Ejercer Representación Judicial y en sede fiscal.

3.0 Documentos aplicables

- Normativa Legal Aplicable

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

N°	Responsable	Actividad
GJ 1		FORMULAR Y ARMONIZAR NORMATIVA JURÍDICA La formulación y armonización de la normativa jurídica, implica pasos como el estudio de cada ley Registral y los problemas generados en su aplicación; igualmente, lo que es inaplicable, sus vacíos, la creación de nuevas figuras jurídicas que actualicen y complementen la actividad registral; reducir al mínimo alguna contradicción existente entre la normativa.
GJ 1.1	**Jefe Unidad Jurídica**	IDENTIFICAR VACÍOS LEGALES La identificación de los vacíos legales, implica conocer y discutir con los aplicadores de las distintas leyes registrales y la del Catastro las situaciones que en base al Principio de Integridad de la Aplicación del Derecho, se han llenado o resuelto.
GJ 1.2	**Jefe Unidad Jurídica**	PROPONER ARMONIZACIÓN Para armonizar las leyes debe encontrarse, entre otros, la complementariedad de las disposiciones entre las distintas leyes; asimismo aquellas que no han desarrollado completamente la situación reglada.
GJ 1.3	**Jefe Unidad Jurídica**	FORMULAR NUEVA NORMATIVA JURÍDICA La formulación de la nueva normativa jurídica, se debe a la identificación de los vacíos legales, incluyendo la

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		armonización.
GJ 1.4	**Jefe Unidad Jurídica**	SOMETER A APROBACIÓN El primer paso de aprobación es con la Dirección Ejecutiva; el segundo, con el Consejo Directivo.
GJ 2		BRINDAR ASESORÍA JURÍDICA La asesoría jurídica se brinda tanto verbal como por escrito; aquella tiene por fuentes las distintas jefaturas de la institución y busca analizar, opinar, proponer soluciones ante hechos consumados o bien, por realizarse, existiendo distintos grados de urgencia según la complejidad del caso y los efectos de los hechos.
GJ 2.1	**Técnico Jurídico I** **Técnico Jurídico II**	ESTUDIAR CASO Y SU NORMATIVA APLICABLE Recogida toda la información, se procede a la búsqueda y solución del caso, mediante la aplicación de las distintas normativas incluyendo sentencias de las Salas con competencia en el punto planteado.
GJ 2.2	**Técnico Jurídico I** **Técnico Jurídico II**	FORMULAR PROYECTO DE OPINIÓN Una vez encontrada la solución, se remite el proyecto al Jefe de la Unidad Jurídica.
GJ 2.3	**Técnico Jurídico I** **Técnico Jurídico II**	DEBATIR EL PROYECTO DE OPINIÓN En el 100% de los casos, todo proyecto se discute

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		breve o extensamente (según lo amerite), entre el técnico jurídico y la jefatura.
GJ 2.4	**Técnico Jurídico I** **Técnico Jurídico II**	EMITIR Y ENVIAR OPINIÓN De existir coincidencia de criterio legal entre el técnico jurídico y la jefatura, así se expresa; de no coincidir, tanto el técnico y el jefe colocan su propio criterio; en todo caso, ambos firman la opinión y se remite al solicitante.
GJ 3		DILIGENCIAR APLICABILIDAD SANCIONES A PARTICULARES Esta actividad, surge de un acuerdo emitido por el Consejo Directivo del CNR, como titular de la institución; dado el presunto incumplimiento en la firma del contrato, como de las condiciones pactadas en el mismo. El procedimiento es regido por la LACAP y su Reglamento.
GJ 3.1	**Técnico Jurídico I**	RECOPILAR Y ANALIZAR INFORMACIÓN DE CASO Se solicita a la UACI el expediente y alguna información al administrador del contrato.
GJ 3.2	**Técnico Jurídico I**	NOTIFICAR A CONTRATISTA Es comunicar el "auto de inicio".
GJ 3.3	**Técnico Jurídico I**	ABRIR A PRUEBAS La apertura a prueba es un derecho que según la

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		LACAP está condicionado a hacer uso del derecho de defensa (art. 160 inciso 5°); pese a ello y por respeto al Derecho de audiencia, esta unidad siempre habilita el término de prueba.
GJ 3.4	**Técnico Jurídico I**	RECIBIR Y ANALIZAR PRUEBAS Una vez recibida la prueba de que se trate, se analiza para verificar si con ella el contratista demuestra las razones alegadas y logra así desvirtuar los señalamientos hechos por la institución y que dio pauta a la apertura a pruebas.
GJ 3.5	**Técnico Jurídico I**	NOTIFICAR ACUERDO A CONTRATISTA Se notifica el 2° acuerdo del Consejo Directivo al Contratista, el que contiene la resolución sobre la procedencia o no de la imposición de la sanción.
GJ 3.6	**Técnico Jurídico I**	ANALIZAR PROCEDENCIA DE RECURSO En esta actividad se examinan los requisitos de forma y fondo, para poder determinar si lo que alega el contratista sancionado es constitucional o legalmente aceptable y así revocar (dejar sin efecto) el acuerdo 2° del Consejo Directivo; caso contrario: se confirma lo resuelto en el 2° acuerdo (la sanción). De esto ya no hay recurso, acá finaliza la vía administrativa.
GJ 4		EJERCER REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EN SEDE FISCAL

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		La Unidad Jurídica es comisionada por la Dirección Ejecutiva para el inicio de cualquier demanda o aviso; la primera, ante el tribunal competente y el segundo, ante la Fiscalía General de la República. Asimismo, dicha unidad responde demandas que terceros interponen contra el CNR. En ambos casos, se analiza previamente la prueba y argumentos para así hacer el planteamiento o la contestación, según el caso.
GJ 4.1	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	ANALIZAR CASO En esta etapa se valora la prueba que el demandante presentó al juzgado competente y que viene anexa a la demanda o bien la que ofrece; por otro lado, si fuere la institución la que demandará se analiza la prueba.
GJ 4.2	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	COMPARECER EN JUICIOS CIVILES Y MERCANTILES Se asiste a las audiencias con el fin de lograr la pretensión del CNR.
GJ 4.3	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	COMPARECER EN JUICIOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS Se responden los informes, justificando que el acto cuestionado fue emitido en apego y respeto a la ley; todo, con el fin de lograr la pretensión del CNR.
GJ 4.4	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	COMPARECER EN DEMANDAS DE AMPARO Se responden los informes, justificando que el acto

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		cuestionado fue emitido en apego y respeto a la Constitución de la República; todo, con el fin de lograr la pretensión del CNR.
GJ 4.5	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	COMPARECER EN MATERIA LABORAL Se comparece ante los tribunales, justificando el despido o el caso de que se trate, en la ley; todo, con el fin de lograr la pretensión del CNR.
GJ 4.6		INTERPONER AVISOS Se comparece ante la Fiscalía General de la República, para interponer denuncia o aviso. Luego, se da seguimiento para que el caso lo remitan (la Fiscalía) a los tribunales con competencia en materia penal, y lograr así el enjuiciamiento de los involucrados en los casos de que se trate.
GJ 4.6.1	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	REALIZAR INTERPOSICIÓN Una vez valorada la prueba y concluido que es procedente, se interpone el aviso.
GJ 4.6.2	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	GESTIONAR TRÁMITE DE AVISO Es el oportuno seguimiento ante la Fiscalía General de la República, para que la denuncia o aviso sigan su curso y se impulse.
GJ 4.6.3	**Jefe Unidad Jurídica**	CONCILIAR ANTE FISCALÍA Acá es cuando la ley permite el arreglo extra judicial y

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico Jurídico I	las autoridades así lo ordenan (HI); si no se concreta uno de ellos, no se puede conciliar.
GJ 4.6.4	**Jefe Unidad Jurídica** **Técnico Jurídico I**	COMPARECER EN TRIBUNAL CON COMPETENCIA PENAL De no lograrse la conciliación o por ser delitos no conciliables, y si el Fiscal asignado al caso considera que es procedente remitirlo al tribunal competente en materia penal, se comparece ante el juez competente.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

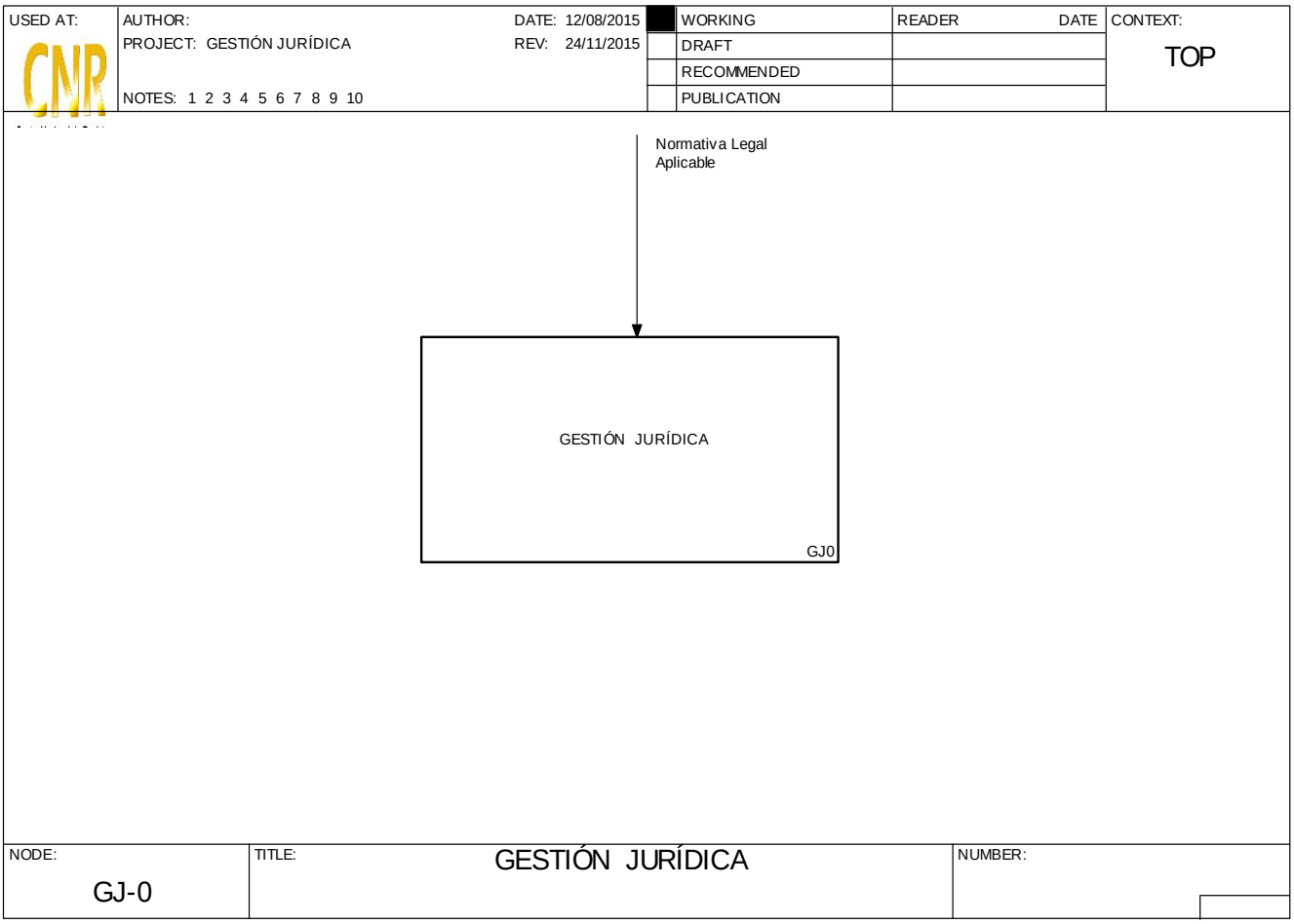
5.0 Definiciones

SSCJF: Sistema Informático de Seguimiento de Casos Judiciales y en Fiscalía.

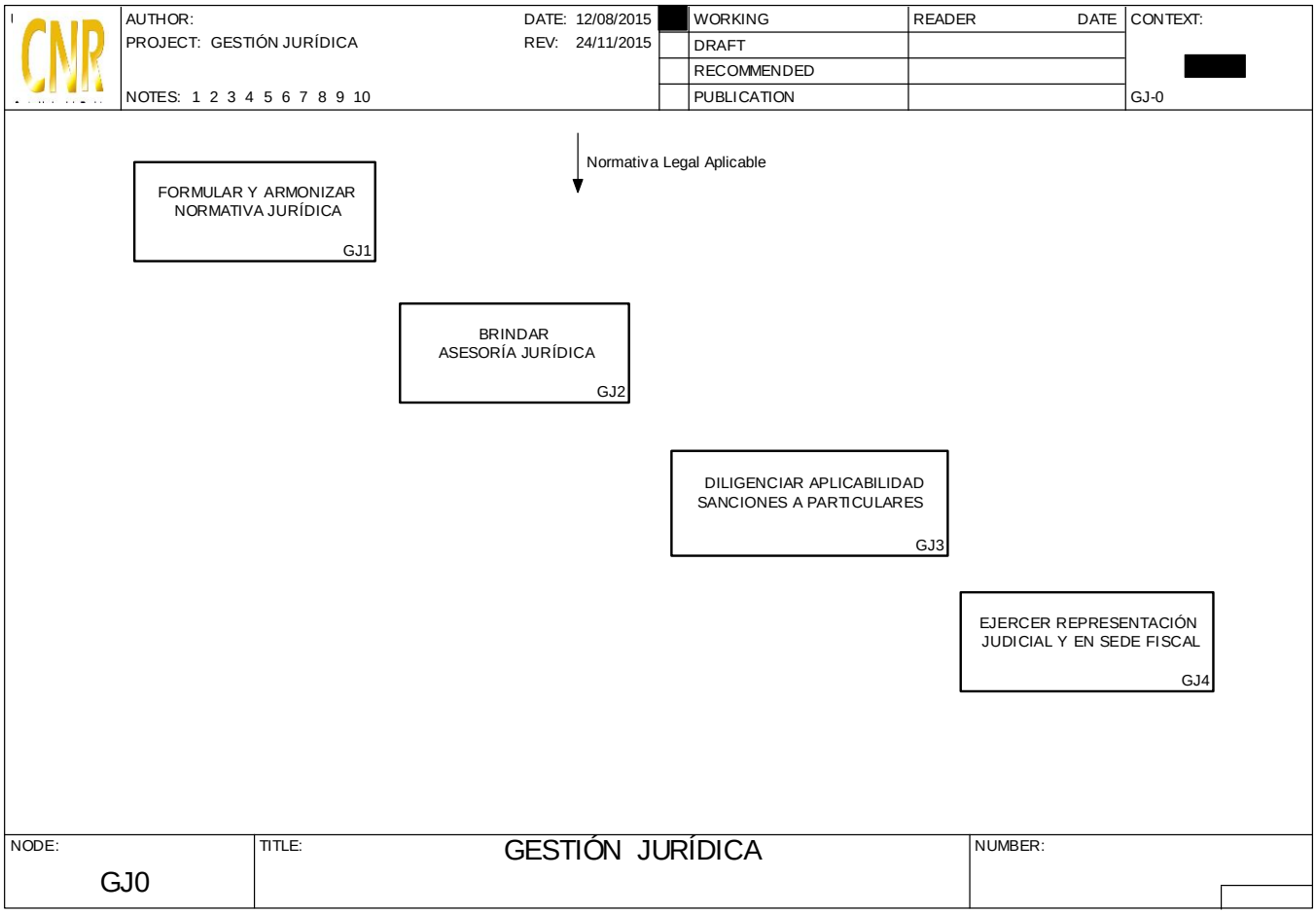
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

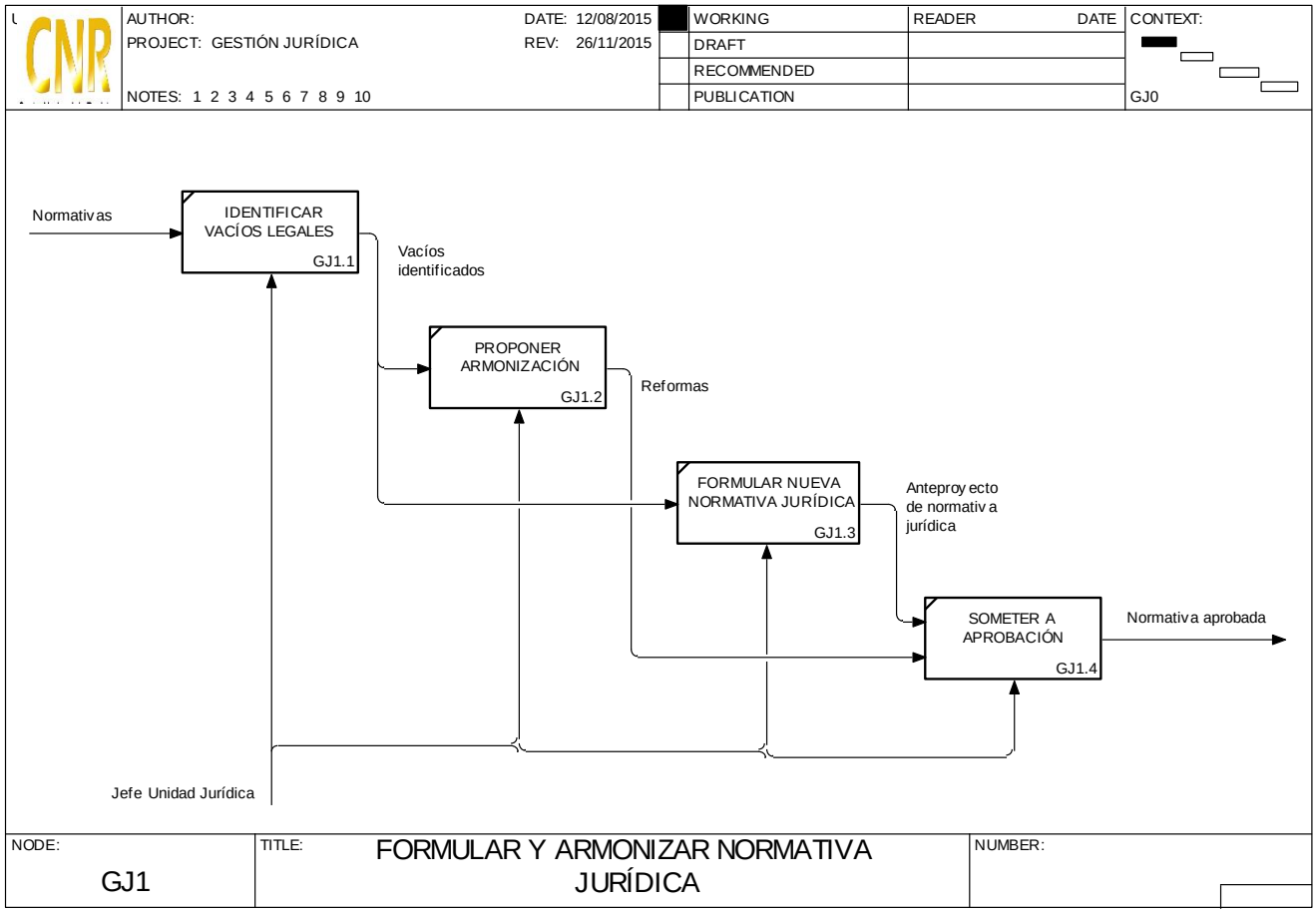
Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión Jurídica



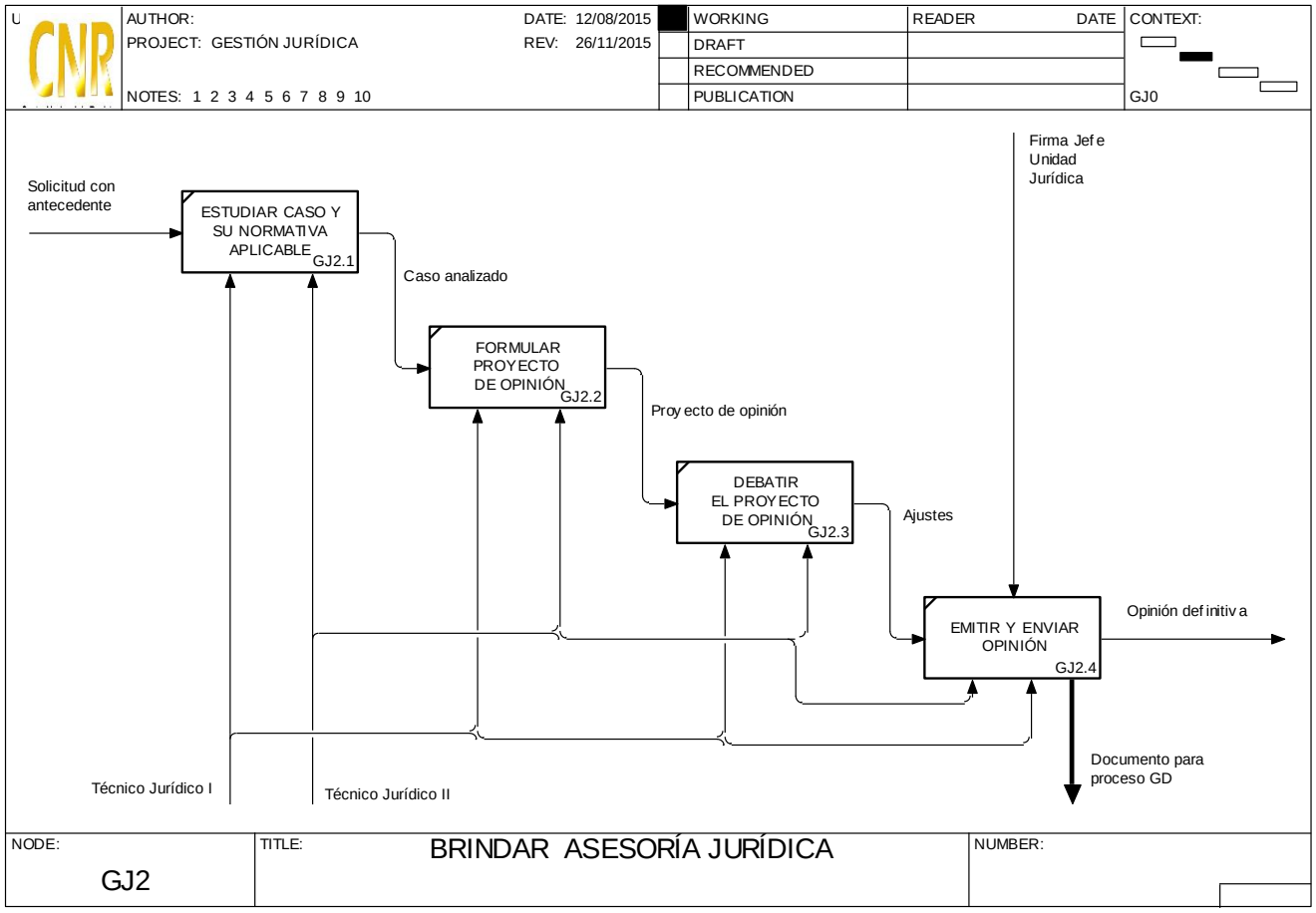
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



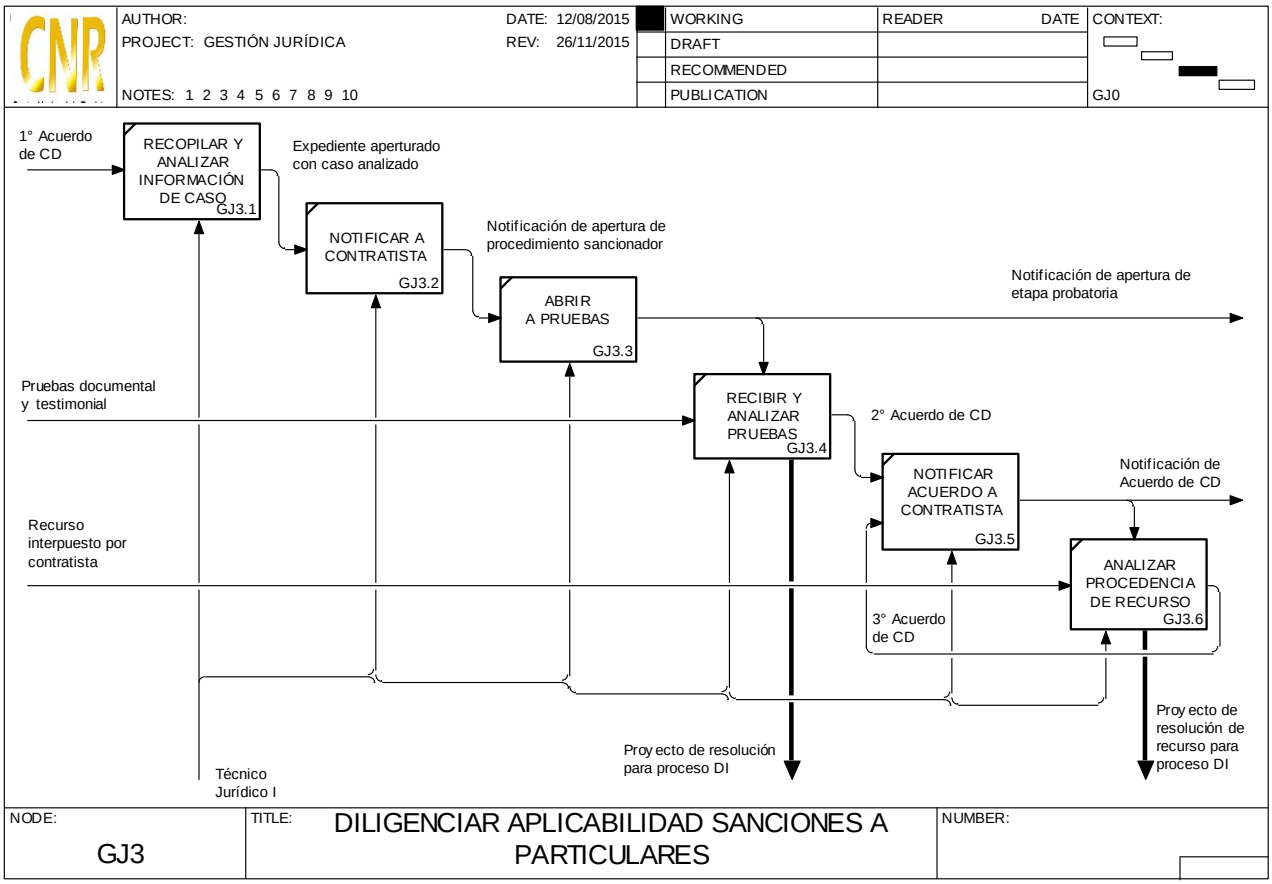
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



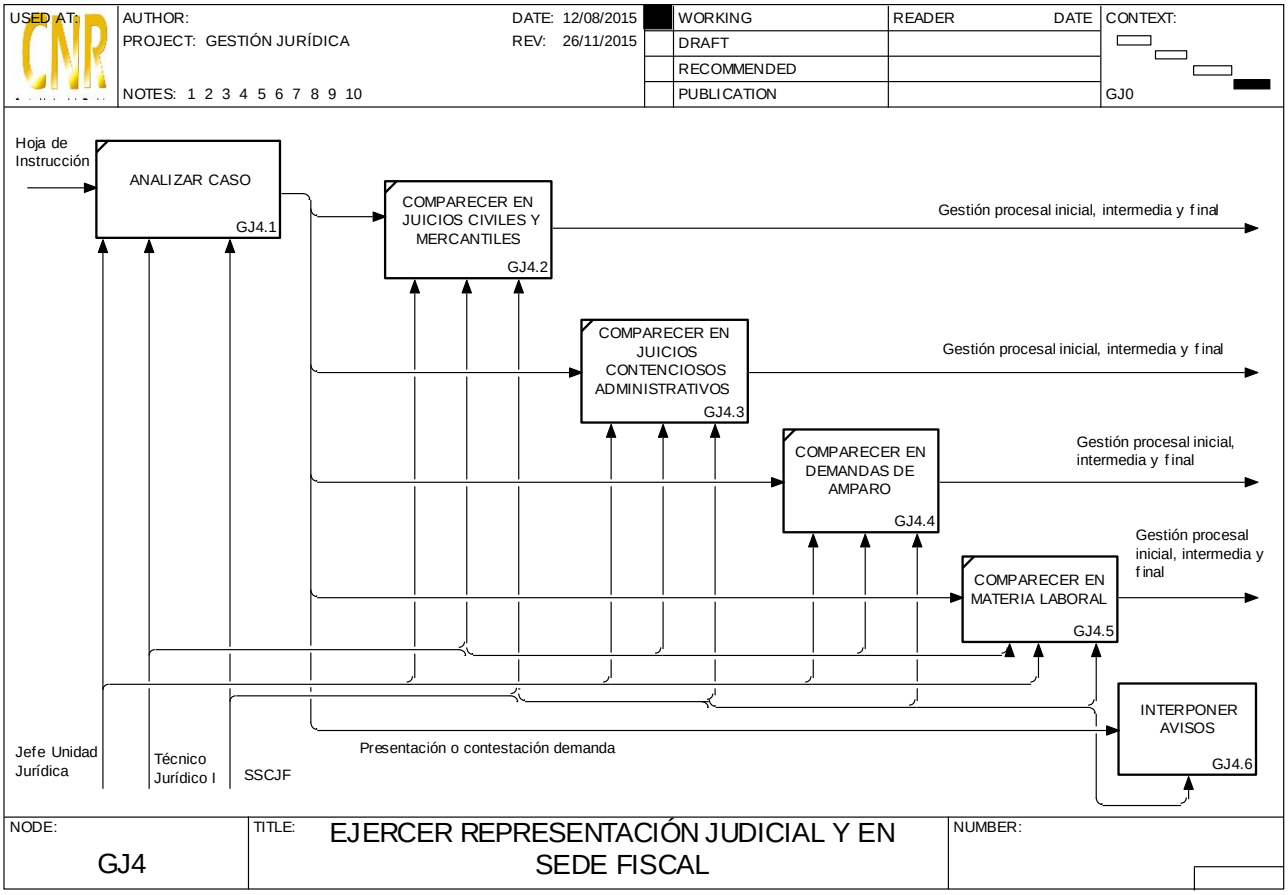
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



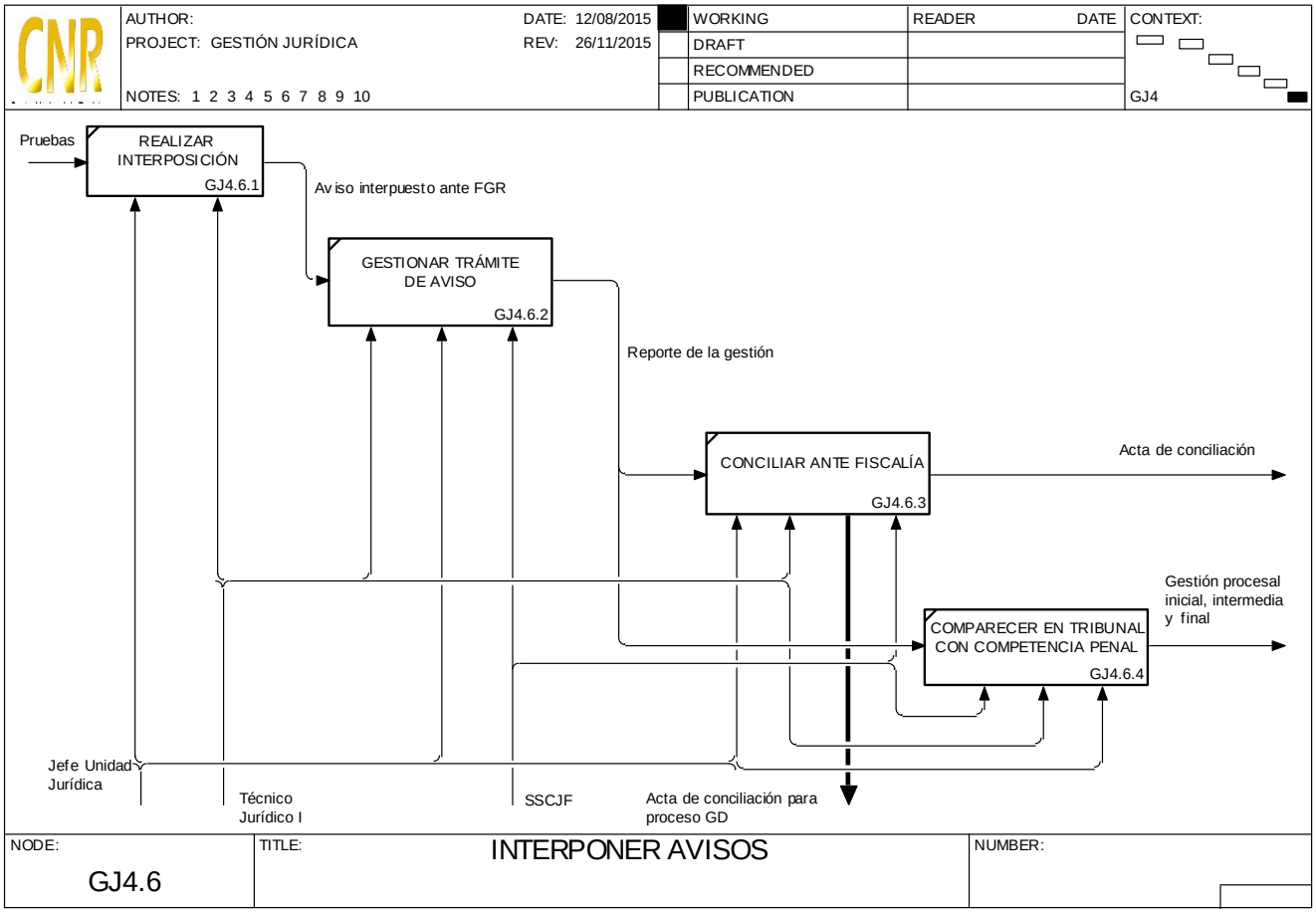
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GOBIERNO DE EL SALVADOR — CNR Centro Nacional de Registros	**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA	

Código:	PM020	**Versión:** #2 **Edición**: 29/06/2018
Elaboró:	**Equipo documentador:** Fátima Mercedes Huezo Sánchez Luis Ernesto Hernández Pérez José Antonio Orellana	**Firma:**
Aprobó:	Fátima Mercedes Huezo Sánchez	**Firma:**
Revisó:	Ricardo Humberto Olmos Guevara	**Firma:**

Elaborado el:	29/06/2018	**Aprobado el:**	29/06/2018	**Revisado el:**	23 /07 /2018

Título

1.0 **Propósito** 2
2.0 **Alcance** 2
3.0 **Documentos aplicables y/o anexos** 2
4.0 **Procedimiento** 2
5.0 **Definiciones** 13
6.0 **Referencias** 14

Anexos

Número:	Nombre

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

1.0 Propósito

Este proceso tiene como propósito desarrollar todas las actividades que están definidas en la Ley de acceso a la información pública, su reglamento y lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), para cumplir con el derecho de acceso a la información que tiene la ciudadanía y contribuir con la transparencia institucional.

2.0 Alcance

El proceso inicia desde la clasificación de la información generada por parte de las unidades organizativas que conforman el CNR, hasta la entrega o publicación de la información gestionada.

3.0 Documentos aplicables y/o anexos

3.1 Ley de Acceso a la Información Pública. (LAIP)

3.2 Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública. (RLAIP)

3.3 Lineamientos para la publicación de la información oficiosa. (LPIO)

3.4 Lineamientos para la recepción, tramitación, resolución y notificación de solicitudes de acceso a la información. (LSAI)

4.0 Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
GIP-0		**GESTION DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA**
GIP-1	Unidad de Acceso a la Información Pública	**GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**
		Proceso por el cual se materializa el derecho de acceso a la información, a través del procesamiento de una solicitud de información. De conformidad al Art. 66 LAIP, cualquier persona o su representante podrán presentar ante el Oficial de Información una solicitud en forma escrita, verbal, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, de forma libre o en los formularios que apruebe el Instituto.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

GIP-1.1	Técnico UAIP	**INGRESAR SOLICITUD** Actividad en la que se ingresa la solicitud con los datos del ciudadano y la descripción de lo que solicita. Los medios por los cuales se recibe la solicitud de información pueden ser: correo institucional, formulario de solicitud física o vía portal de gobierno abierto. A partir de este momento se inicia el conteo del plazo de entrega de información definido en el Art. 71 de la LAIP y Art. 9 LSAI. Existe interacción entre el ciudadano y el personal que recibe la solicitud cuando esta la presenta de forma física, debiendo el Técnico de UAIP ingresar todos los datos en el sistema digital, así también si la solicitud es recibida a través de correo electrónico, estos el Técnico UAIP debe ingresarlos en el sistema, al momento de ingresar los datos, es registrado como una solicitud nueva. Cuando la solicitud es presentada por el ciudadano a través del Portal de Transparencia su ingreso es automático
GIP-1.2	Técnico UAIP	**ACTIVAR SOLICITUD** Los pasos para activar la solicitud son los siguientes: 1. Validar que el contenido de la solicitud cumpla con los requisitos que se presentan en el Art. 66 de la LAIP. 2. De no cumplir con los requisitos, se previene y se contacta al ciudadano para que subsane la observación. 3. Se admite la solicitud en el sistema, con lo cual se genera un código de solicitud, enviando automáticamente al ciudadano constancia que ha sido interpuesta la solicitud y con ese código se le da el respectivo seguimiento. NOTA: No se activa una solicitud para reanudar el plazo, cuando la persona no subsana la observación que se le notifica, en un plazo de 5 días desde su notificación. Art. 66 LAIP.
GIP-1.3	Oficial de Información	**CLASIFICAR REQUERIMIENTO** Actividad en la que el Oficial de información deberá: Analizar el contenido de lo que solicitan.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		Si los detalles proporcionados por el solicitante no bastasen para localizar la información pública o son erróneos, el Oficial de Información podrá requerir, por una vez y dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, que indique otros elementos o corrija los datos. Este requerimiento interrumpirá el plazo de entrega de la información. Si el interesado no subsana las observaciones en un plazo de cinco días desde su notificación, deberá presentar nueva solicitud para reiniciar el trámite.
		Determinar si la información debe ser entregada o denegada según sea el caso
		Determinar la unidad organizativa que ha generado y resguarda la información que se está solicitando.
		Definir el número de requerimientos en que se comprenderá la solicitud. Definir en nivel de complejidad para atender la solicitud. En los casos que el Oficial de Información advierta que el contenido de una solicitud de información versa sobre información oficiosa, información reservada o confidencial se procede al SUBPROCESO DE ELABORAR RESOLUCIÓN. Si la información no es lo suficientemente detallada se en envía al SUBPROCESO DE ELABORAR RESOLUCIÓN para redactar la prevención de aclaración de conceptos que se enviará al ciudadano indicando los puntos observados.
GIP-1.4	Técnico UAIP	**ASIGNAR REQUERIMIENTOS**
		La solicitud se divide en requerimientos de información cuando esta comprende varias peticiones por parte del ciudadano.
		Si solo es una petición, entonces la solicitud se compone de un requerimiento de información.
		Se redactan los requerimientos en el sistema.
		Se asigna el requerimiento al enlace de la unidad administrativa en los casos que la información sea: no oficiosa, reservada o confidencial.
		Se notifica al enlace sobre la asignación
GIP-1.5	Enlaces de cada unidad administrativa	**ATENDER REQUERIMIENTO**
		Según el artículo 55 del RELAIP las unidades organizativas dan apoyo a la búsqueda de la información cuando esta es no oficiosa.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		Para atender el requerimiento asignado se realizan las siguientes actividades: Verificar si la información es pública, reservada o confidencial en caso que la información no sea de su competencia, se notifica a la UAIP para su reasignación Si la información no está lo suficientemente detallada, entonces se solicita que se prevenga el requerimiento, notificando a la UAIP. El enlace puede definir a un responsable para que le asista a la búsqueda de los requerimientos asignados Preparar la versión de la información que se entregará al ciudadano. Se envía la información encontrada a la unidad de acceso a la información pública
GIP-1.6	Oficial de Información	**VERIFICAR RESPUESTA** Actividad en la cual el oficial de información verifica la información encontrada por parte del enlace de la unidad que resguarda la información. Puntos a observar: Que no contenga información confidencial Que la información no se encuentre en el índice de información reservada vigente a la fecha. Que los datos personales en los documentos se encuentren censurados. **NOTA:** Si la respuesta no completa lo requerido en la solicitud del ciudadano, el oficial de información puede solicitar que se aclare sobre el punto observado a la unidad correspondiente, con el fin de dar una respuesta adecuada al ciudadano.
GIP-1.7	Técnico UAIP	**ELABORAR RESOLUCIÓN** **ELABORAR RESOLUCIÓN DE PREVENCIÓN** Se emite una carta de prevención de conceptos con el fin de notificar con la misma al ciudadano sobre la observación encontrada o el requerimiento no detallado, mencionando sobre los días hábiles para subsanar tal prevención y la interrupción del plazo de entrega en la solicitud.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		De no completar la subsanación por parte del ciudadano, esta se emite una resolución de negatoria por no subsanación, y por consecuencia deberá presentar una nueva solicitud para reiniciar el tramite. Art. 66 inciso 5º. LAIP.
		ELABORAR RESOLUCIÓN DE RECEPCIÓN Y ADMISIÓN Se redacta la constancia de recepción y admisión de solicitud para dar por recibida y aceptada la solicitud, luego se notifica ciudadano vía correo electrónico. Es preciso hacer notar que indistintamente se emita o no la resolución de admisión, el tiempo para dar respuesta a la solicitud inicia desde el momento en el que el ciudadano presenta la solicitud. Art. 9 LSAI **ELABORAR RESOLUCIÓN DE SOLICITUD** Art. 56 RELAIP Dentro de los plazos establecidos por la Ley, el Oficial de Información deberá proveer la resolución que corresponda para su respectiva notificación al solicitante: Si con base una clasificación de reserva preexistente, niega el acceso a la información. Si la información solicitada es o no de carácter confidencial. Si la información solicitada es inexistente. Si concede el acceso a la información. En caso se niegue la información, deberá motivarse la denegatoria e indicarse al solicitante el recurso que podrá interponer ante el Instituto. **ELABORAR RESOLUCIÓN DE AMPLIACIÓN DE PLAZO** Art. 71 LAIP En caso de que no pueda entregarse la información en tiempo, por la complejidad de la información u otras circunstancias excepcionales, por resolución motivada podrá disponerse de un plazo adicional de cinco días hábiles.
GIP-1.8	Técnico UAIP	**NOTIFICAR** **NOTIFICAR AVISO DE RECEPCIÓN.** Aviso automático que se notifica de forma electrónica al ciudadano, una vez se activa la solicitud.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		NOTIFICAR CONSTANCIA DE RECEPCIÓN Y ADMISIÓN Al activar la solicitud, inmediatamente se informa al ciudadano que su solicitud ha sido aceptada, y se remite al subproceso CLASIFICAR REQUERIMIENTO.
		NOTIFICAR PREVENCIÓN DE CONCEPTOS Si los detalles proporcionados por el solicitante no bastasen para localizar la información pública o son erróneos, el Oficial de Información podrá requerir, por una vez y dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, que indique otros elementos o corrija los datos. Art. 66 inciso 5º. LAIP.
		NOTIFICAR RESOLUCIÓN DE SOLICITUD:
		El artículo 57 RLAIP establece que: "Los particulares que presenten solicitudes de acceso a la información deberán señalar el mecanismo por el cual desean les sea notificada la resolución que corresponda conforme al Art. 72 de la LAIP. Dicha notificación podrá ser: I. Personalmente o a través del representante, en la Unidad de Acceso a la Información Pública. II. Por correo certificado, mensajería o cualquier otra forma similar de envío, con acuse de recibo, cuyo costo será asumido por el solicitante en base a lo dispuesto por la LAIP y el Reglamento de la LAIP. III. Por medios técnicos o electrónicos, a través del sistema que establezca el Instituto, en cuyo caso dicho particular deberá indicar que acepta los mismos como medio para recibir la notificación. Cuando el particular presente su solicitud por medios técnicos o electrónicos a través del sistema que establezca el Instituto, se entenderá que acepta que las notificaciones le sean efectuadas por dicho sistema, salvo que señale un medio distinto para efectos de las notificaciones. En cualquier caso, la Unidad de Acceso a la Información correspondiente dejará constancia Impresa de haberse realizado la notificación por cualquiera de los medios establecidos por el solicitante. En caso que el solicitante no precise la forma en que se le debe notificar la resolución o no cubra el pago del servicio de

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		mensajería que se menciona en el romano II de este artículo, la notificación se realizará por publicación de la misma en el domicilio de la Unidad de Acceso a la Información donde se dio trámite a la solicitud, cuando no se haya proporcionado el domicilio del solicitante. En éste último caso, la Unidad de Acceso a la Información correspondiente podrá establecer en el área más visible de la oficina de dicha Unidad un espacio donde colocará las notificaciones. En caso las resoluciones a notificar contengan información confidencial, se deberá entregar personalmente cuando el solicitante la requiera en la UAIP. **NOTIFICAR AMPLIACIÓN DE PLAZO** En caso de que no pueda entregarse la información en tiempo, por la complejidad de la información u otras circunstancias excepcionales se notifica al ciudadano el tiempo adicional para dar entrega a la respuesta de lo que se está solicitando.
GIP-1.9	Oficial de Información	**CERRAR SOLICITUD** Actividad donde se da cierre a cada uno de los requerimientos en que se comprende la solicitud de información. Se define el tipo de información a entregar por cada requerimiento completado. Definir el tipo de resolución. La resolución puede ser parcial si el tipo de información de los requerimientos no es del mismo tipo. Se le da cierre completo a la solicitud de información hasta el momento que se tienen completados todos los requerimientos que la componen.
GIP-2	Unidad de Acceso a la Información Pública	**GESTIONAR LA INFORMACIÓN OFICIOSA** Los entes obligados, de manera oficiosa, pondrán a disposición del público, divulgarán y actualizarán, en los términos de los lineamientos que expida el Instituto la información que se clasifique como oficiosa especificada en el Art. 10. De la LAIP.
GIP-2.1	Técnico UAIP	**RECIBIR INFORMACIÓN OFICIOSA**

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		Actividad donde se enumeran los estándares de información oficiosa que le compete publicar al Centro Nacional de Registros y para realizar la recopilación de dicha información en las unidades correspondientes, terminando con la recepción de la información enviada por las unidades administradoras de la misma. Según el Art. 10 de la LAIP los estándares son los siguientes: El marco normativo. Su estructura orgánica completa y las competencias y facultades de las unidades administrativas, así como el número de servidores públicos que laboran en cada unidad. El directorio y el currículo de los funcionarios públicos. La información sobre el presupuesto asignado. Los procedimientos de selección y contratación de personal. El listado de asesores. La remuneración mensual por cargo presupuestario. El plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento del mismo. Las memorias de labores y los informes generados. Información de los servicios que ofrecen. Los listados de viajes internacionales autorizados por los entes obligados. Los informes contables. Inventario de bienes muebles cuyo valor exceda de $20,000.00 El listado de las obras en ejecución o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos. El diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a los programas de subsidios e incentivos fiscales. Información relativa a montos y destinatarios privados de recursos públicos. Los permisos, autorizaciones y concesiones otorgados. Las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas en firme. Los registros a que se refieren los artículos 14 y 15 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

		Los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas existentes. El informe de los indicadores sobre el cumplimiento de esta ley que diseñe y aplique el Instituto. La información estadística que generen, protegiendo la información confidencial. Los organismos de control del Estado publicarán el texto íntegro de sus resoluciones ejecutoriadas. Los órganos colegiados deberán hacer públicas sus actas de sesiones ordinarias y extraordinarias en lo que corresponda a temas de presupuesto, administración y cualquier otro que se estime conveniente.
GIP-2.2	Técnico UAIP	**CARGAR DOCUMENTOS AL PORTAL WEB** La información oficiosa a que se refiere este capítulo deberá estar a disposición del público a través de cualquier medio, tales como páginas electrónicas, folletos, periódicos u otras publicaciones, o secciones especiales de sus bibliotecas o archivos institucionales. Art. 18 de la LAIP.
GIP-2.2.1	Técnico UAIP	**CONVERTIR A FORMATO EDITABLE** Las instituciones obligadas deberán publicar la información de forma clara y precisa; la información deberá disponerse de un modo que permita su fácil identificación y acceso, a través de plantillas, diseños y sistemas que faciliten su ubicación y comprensión de manera sencilla y rápida, sin la necesidad de invertir tiempo y esfuerzo adicional o tener altos conocimientos de informática, esto con el fin de facilitar el acceso por parte de los usuarios. Art 6 del lineamiento para la publicación de la información oficiosa.
GIP-2.2.2	Técnico UAIP	**VERIFICAR EXISTENCIA DE INFORMACIÓN NO PUBLICA** La publicación de los documentos relacionados a la información oficiosa que contengan información reservada o confidencial, deberá realizarse de forma parcial a través de una versión pública conforme a lo establecido en el Art. 30 de la LAIP, y deberá advertirse expresamente que se trata de una versión pública, consignando además la base legal y circunstancias que justifican su clasificación. Art 5 del lineamiento para la publicación de la información oficiosa.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

GIP-2.2.3	Técnico UAIP	**CENSURAR DATOS** En caso que el ente obligado deba publicar documentos que contengan en su versión original información reservada o confidencial, deberá preparar una versión en que elimine los elementos clasificados con marcas que impidan su lectura, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada. Art 30 LAIP.
GIP-2.2.4	Técnico UAIP	**SUBIR DOCUMENTOS AL PORTAL** Las instituciones obligadas a la Ley de Acceso a la Información Pública deberán publicar la información oficiosa en formato digital disponible en sus sitios o portales web oficiales, ordenada conforme al Art. 44 de la LAIP, lineamiento 8 de Gestión Documental y Archivo, y los lineamientos para la publicación de la información oficiosa emitidos por el Instituto.
GIP-2.2.5	Oficial de información	**VERIFICAR PUBLICACIÓN EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA** Se verificará la información subida por el Técnico o especiales UAIP, con el propósito de verificar la calidad y cumplimiento de requisitos de la información que es alojada en el Portal de Transparencia.
GIP-2.3	Técnico UAIP	**DIGITAR INFORMACIÓN POR REGISTROS** Las instituciones obligadas a la Ley de Acceso a la Información Pública deberán publicar la información oficiosa en formato digital disponible en sus sitios o portales web oficiales, ordenada conforme al Art. 44 de la LAIP, lineamiento 8 de Gestión Documental y Archivo, y los lineamientos para la publicación de la información oficiosa emitidos por el Instituto.
GIP-2.3.1	Técnico UAIP	**CLASIFICAR INFORMACIÓN DE PLANTILLAS** La información oficiosa deberá ser publicada en formato seleccionable, es decir que permita la copia de datos de forma electrónica para su posterior uso o procesamiento. Se identifican los estándares de información correspondientes para su respectiva publicación.
GIP-2.3.2	Técnico UAIP	**DIGITAR INFORMACIÓN CORRESPONDIENTES A PLANTILLAS** Actividad en la que se verifican registros para actualizar, modificar o agregar en el listado existente de la información oficiosa.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

GIP-2.3.3	Oficial de información	**REVISAR INFORMACIÓN DIGITADA** Se verificará la información subida por el Técnico o especiales UAIP, con el propósito de verificar la calidad y cumplimiento de requisitos de la información que es alojada en el Portal de Transparencia.
GIP-3	Oficial de información	**GESTIONAR LA INFORMACIÓN RESERVADA** Las Unidades de Acceso a la Información Pública elaborarán semestralmente y por rubros temáticos un índice de la información clasificada como reservada.
GIP-3.1	Oficial de información	**SOLICITAR DECLARATORIAS** Actividad donde se solicitan a cada una de las unidades administrativas del Centro Nacional de Registros, las declaratorias de reserva que se han efectuado desde la unidad correspondiente.
GIP-3.2	Oficial de información	**ACTUALIZAR INDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA** Actividad donde se actualizan las declaratorias de reserva del índice de información reservada, dicho índice deberá indicar la unidad administrativa que generó la información, la fecha de la clasificación, su fundamento, el plazo de reserva y, en su caso, las partes de los documentos que se reservan.
GIP-3.3	Oficial de información	**ENVIAR INDICE ACTUALIZADO AL IAIP** Se remite el índice actualizado al Instituto de Acceso a la Información Pública debido a que al Instituto le corresponderá llevar el registro centralizado de los índices de información reservada, el cual estará a disposición del público (Art 23 de la LAIP).
GIP-3.4	Técnico UAIP	**PUBLICAR INDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA** Este deberá publicarse conforme a la plantilla que emita el Instituto para tal efecto y deberá publicarse también la constancia de presentación de dicho índice al Instituto. Art 1 y numeral 1.24 del lineamiento 2 para la publicación de la información oficiosa.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

Solicitud de información: Es la petición que se realiza de la información administrada por la institución.

Oficial de información: Servidor público nombrado por el titular del ente obligado responsable de dirigir la Unidad de Acceso a la Información Pública, encargado de cumplir las funciones del artículo 50 de la LAIP.

Enlaces: servidor público, conforme a lo estipulado en el artículo 6 letra "g" de la LAIP, encargado de cada una de las unidades, direcciones, departamentos, entre otros, a los que se les confieren atribuciones especificas dentro de la organización de cada ente obligado y que de acuerdo con la organización de cada uno de los entes, posean o puedan poseer, administrar o generan la información solicitada.

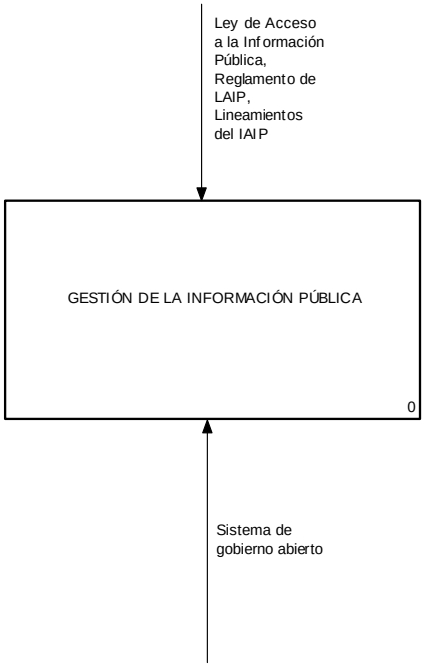
LAIP: Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).
RELAIP: Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.
Información oficiosa: es aquella información pública que los entes obligados deberán difundir al público en virtud de la LAIP sin necesidad de solicitud directa.
Información reservada: es aquella información pública cuyo acceso se restringe de manera expresa de conformidad con la LAIP, en razón de un interés general durante un período determinado y por causas justificadas.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

6.0 Referencias

Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de la Información Pública

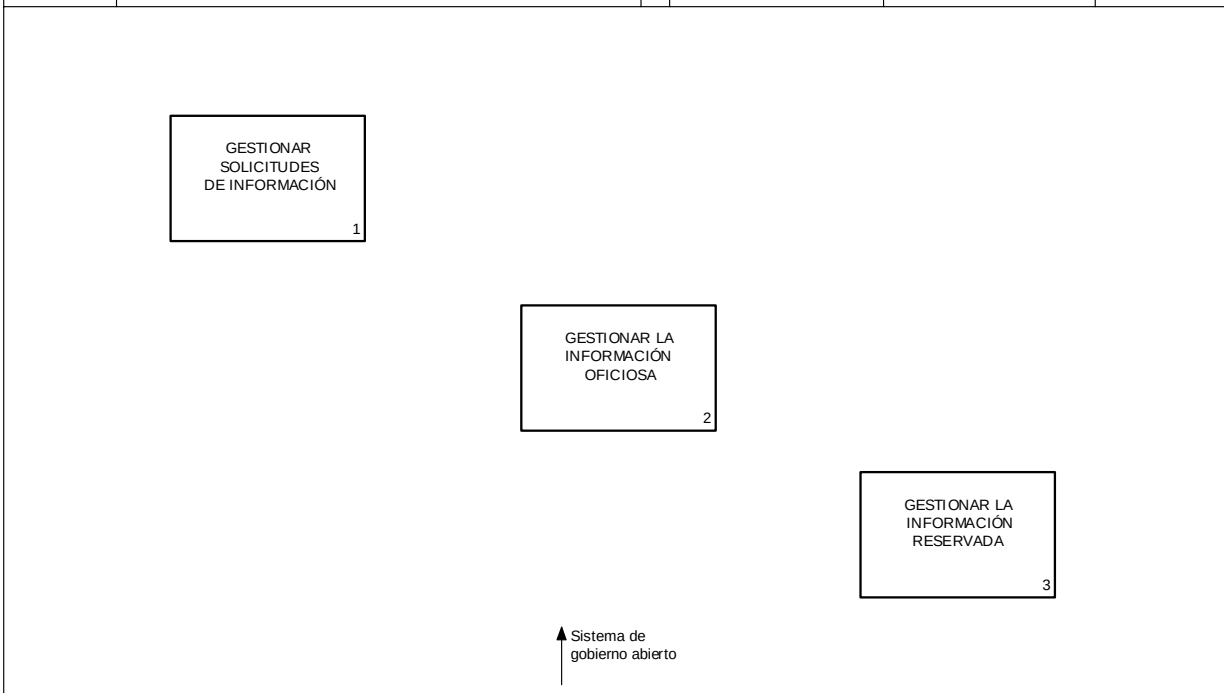
USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 31/01/2018 REV: 28/06/2018	WORKING DRAFT RECOMMENDED PUBLICATION	READER DATE	CONTEXT: TOP



NODE: GIP-0	TITLE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA	NUMBER: 0

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

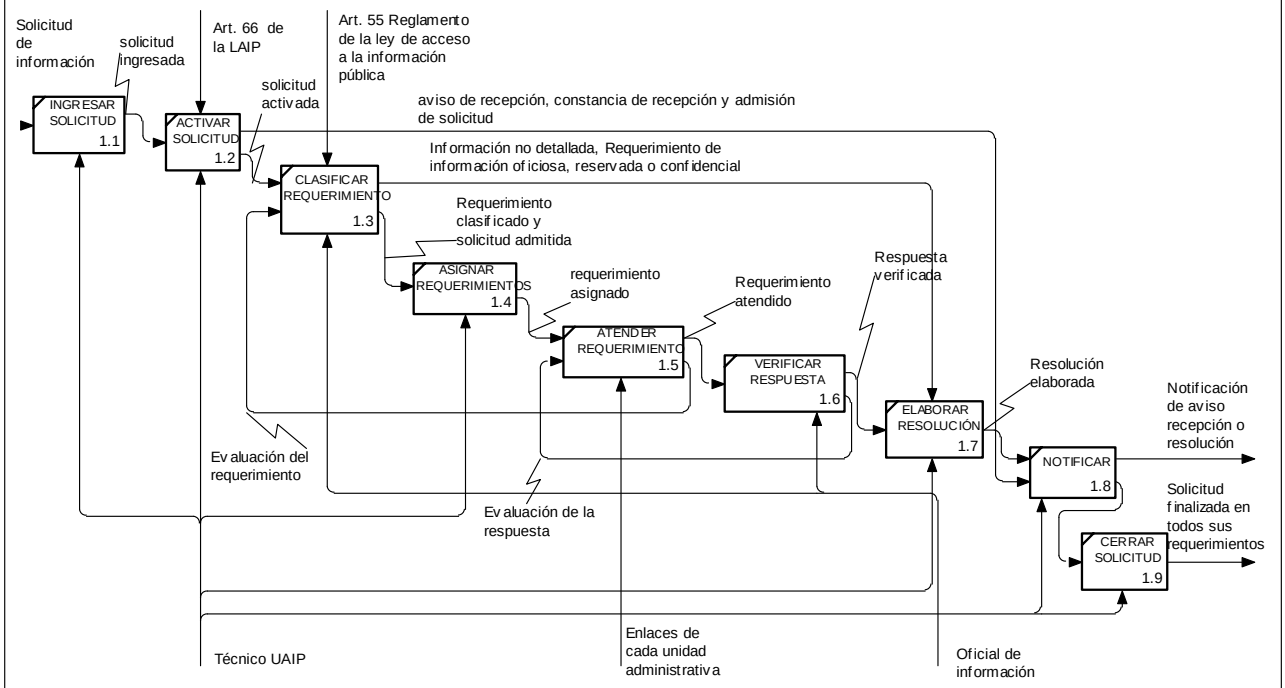
USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 31/01/2018 REV: 28/06/2018	WORKING DRAFT RECOMMENDED PUBLICATION	READER DATE	CONTEXT: GIP-0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIP0	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

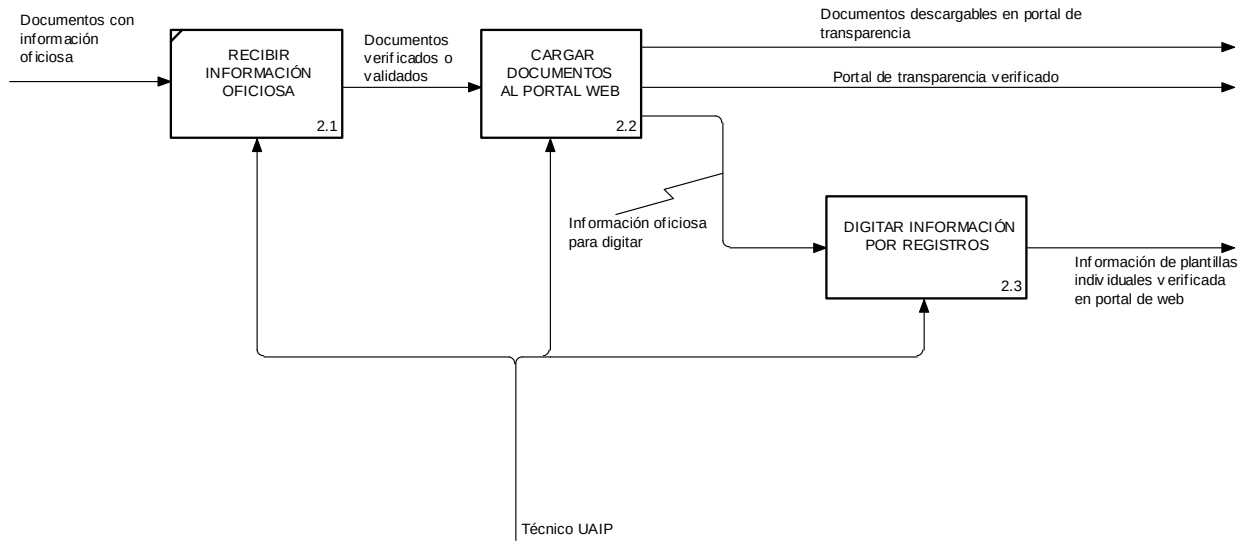
USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 31/01/2018 REV: 16/07/2018	■	WORKING DRAFT RECOMMENDED PUBLICATION	READER DATE	CONTEXT: GIP0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIP1	GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

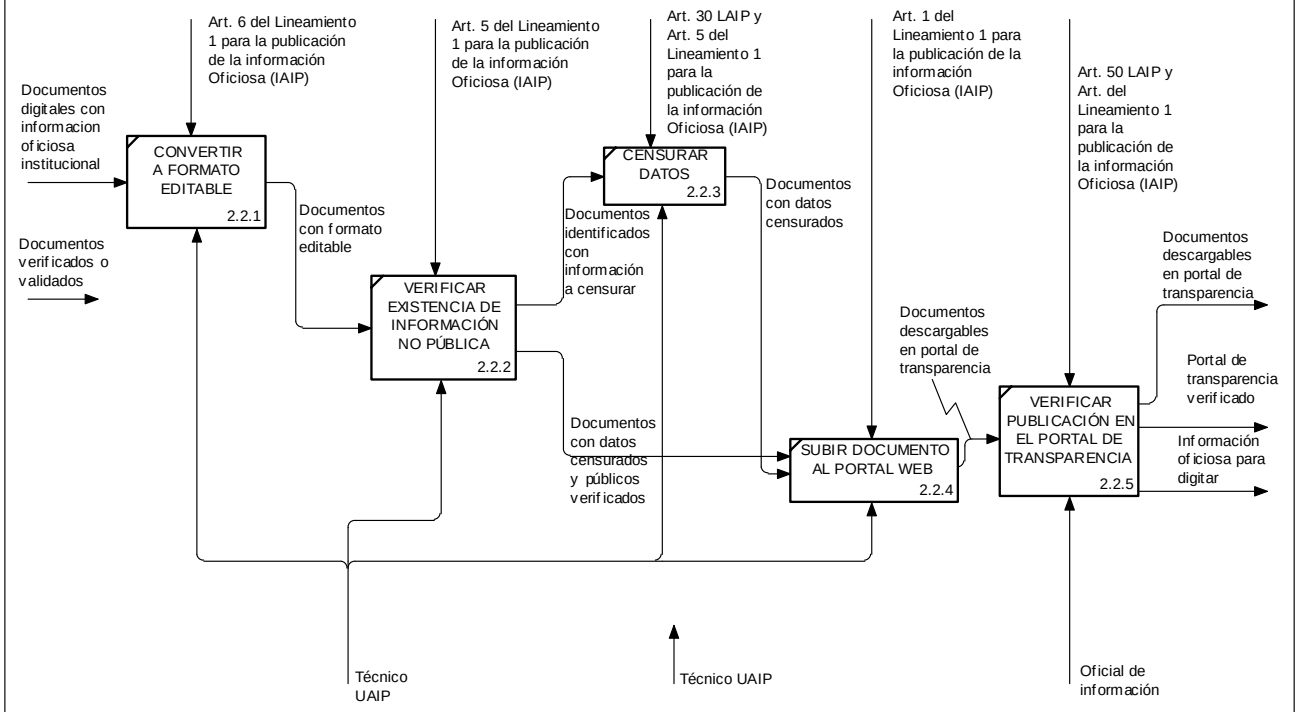
USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 31/01/2018 REV: 16/07/2018	■	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
				DRAFT		
				RECOMMENDED		
				PUBLICATION		GIP0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIP2	GESTIONAR LA INFORMACIÓN OFICIOSA	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

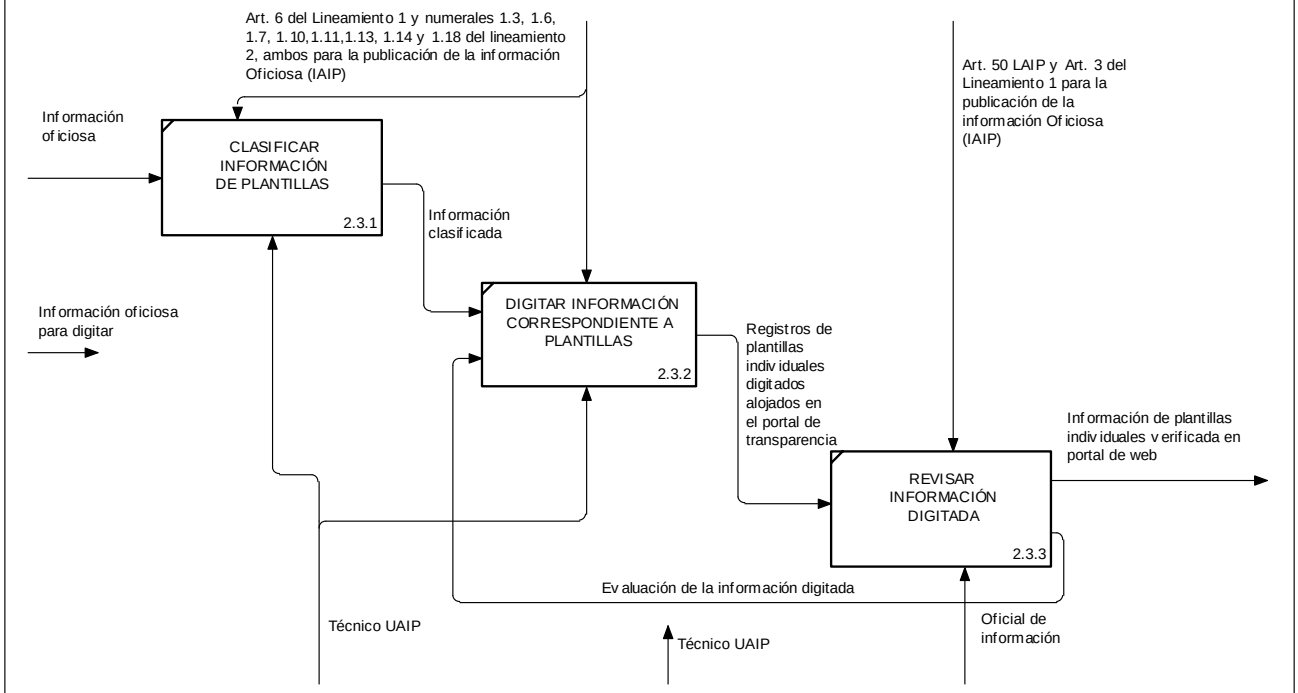
USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 31/01/2018 REV: 16/07/2018	WORKING DRAFT RECOMMENDED PUBLICATION	READER DATE	CONTEXT: GIP2	



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIP2.2	CARGAR DOCUMENTOS AL PORTAL WEB	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

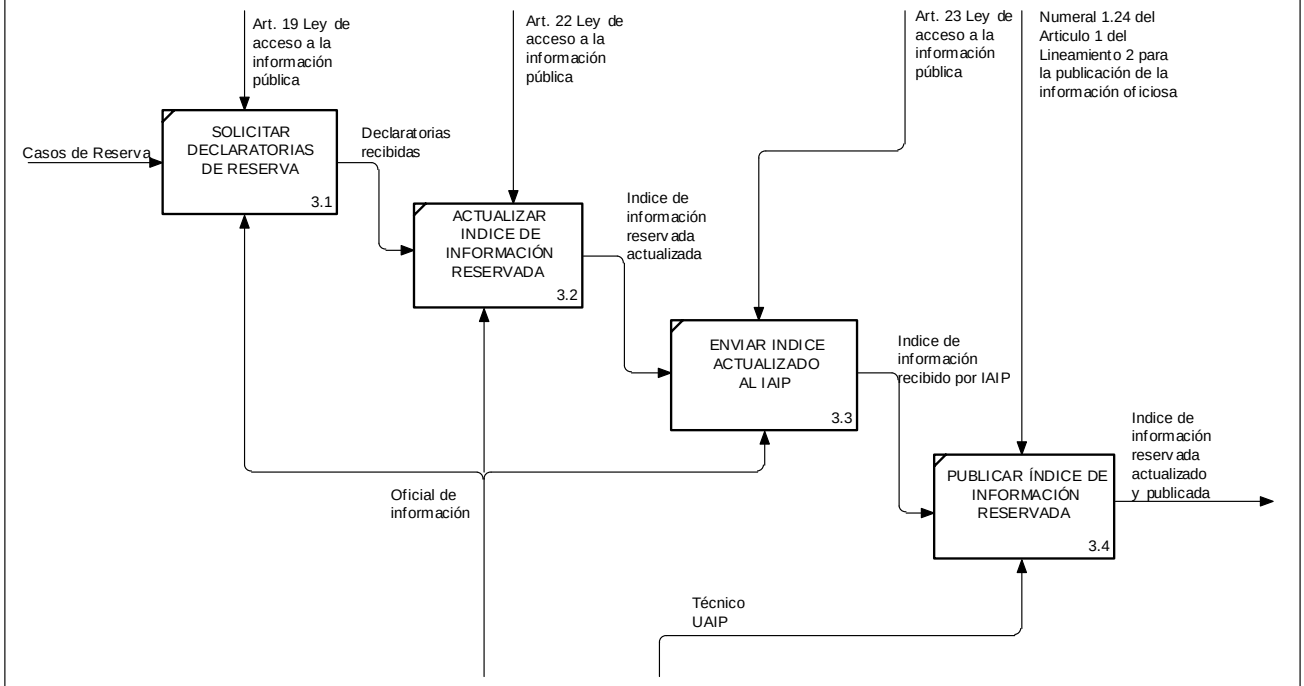
USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 05/02/2018 REV: 27/06/2018	■ WORKING DRAFT RECOMMENDED PUBLICATION	READER DATE	CONTEXT: GIP2	



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIP2.3	DIGITAR INFORMACIÓN POR REGISTROS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

USED AT: Centro Nacional de Registros	AUTHOR: Luis Ernesto Hernandez PROJECT: Proceso de Gestión de la Información Pública NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	DATE: 31/01/2018 REV: 16/07/2018	■	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
				DRAFT		
				RECOMMENDED		
				PUBLICATION		GIP0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GIP3	GESTIONAR LA INFORMACIÓN RESERVADA	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

Centro Nacional de Registros (CNR) EL SALVADOR	**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD** **Hoja de Actualización**	
	Código del Documento / formato: PM20	**Versión:** 2
Nombre del Documento: Manual del Proceso Gestión de la Información Pública		

Pág. No.	Modif. No.	Descripción de la Modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó
		Elaboración	16/10/2015	16/10/2015	17/10/2015
	1	Se incluyó la gestión de información oficiosa, detallando las actividades y las personas que las realizan y el marco legal que la regula, de igual manera se realizó para la gestión de información reservada.	29/06/2018	29/06/2018	23/07/18

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Gerencia de Planificación posee el original de este documento.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD
Manual del Proceso de Gestión Documental

Código:	PM21	**Versión:** 2
Elaboró:	Equipo Documentador: Edgar Ignacio Flamenco Margarita Silva Prada Guillermo Wilfredo Deras Oscar Orlando Castillo Lucía Janneth Juárez Yaritza Beatriz Castro Mario Alberto Clará Beltrán	**Firma:**
Aprobó:	Licdo. Edgar Flamenco Comisionado de la Calidad en la Unidad de Gestión Documental y Archivo	**Firma:**
Revisó:	Ricardo Olmos Guevara Representante de la Dirección en SGEC	**Firma:**

Elaborado:	27/03/2017	**Aprobado:**	27/03/2017	**Revisado**	27/03/2017

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS UGDA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS REPÚBLICA DE EL SALVADOR, C.A.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GERENCIA DE PLANIFICACION República de El Salvador

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Tabla de contenido

1.0 Propósito 1
2.0 Alcance 1
3.0 Documentos aplicables 1
4.0 Procedimiento..... 2
5.0 Definiciones 10
6.0 Anexos.....13

1.0 Propósito

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.

2.0 Alcance

El proceso inicia con la actividad de Identificar series documentales y finaliza con la actividad de Eliminar series documentales

3.0 Documentos aplicables

- Ley de Acceso a la Información Pública
- Lineamientos de Gestión Documental y Archivos

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

4.0 Procedimiento

Número	Responsable	Actividad
GD 1		IDENTIFICAR SERIES DOCUMENTALES Proceso de investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura del fondo documental institucional.
	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Determina y valida el instrumento para el ordenamiento y la síntesis de la información sobre el contexto jurídico que afecta a cada proceso de la institución.
	Jefa de Archivo Central	Coordina la identificación de las series documentales del fondo institucional.
GD 1.1		ELABORAR INDICE LEGISLATIVO Proceso por el cual se crea el instrumento que permite el ordenamiento y la síntesis de la información sobre el contexto jurídico que afecta a cada proceso de la institución, tales como fecha de aprobación, rango, nombre de la norma, contenido y datos de publicación.
	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Crea instrumento para el ordenamiento y síntesis de la información jurídica.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
GD 1.2		ELABORAR REPERTORIO DE SERIES DOCUMENTALES Proceso para la creación del catálogo que organiza las series documentales que son el conjunto de documentos que se producen en el desarrollo de una función administrativa especifica.
	Jefa de Archivo Central	Crea catálogo para organizar las series documentales que se producen en el desarrollo de una función administrativa específica.
GD 1.3		ELABORAR CUADRO DE CLASIFICACION DOCUMENTAL Proceso mediante el cual se elabora un esquema de clasificación Jerárquico y lógico que refleja la jerarquización y clasificación dada a la documentación producida por la Institución. Se registran jerárquicamente las secciones, subsecciones, las series y subseries documentales.
	Jefa de Archivo Central	Elabora el cuadro de clasificación documental.
GD 2		VALORAR SERIES DOCUMENTALES Labor intelectual mediante la cual se determinan los valores primarios y secundarios de las series documentales, con el fin de fijar los plazos de conservación, acceso, transferencia y eliminación.
	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Determina y valida los valores primarios y secundarios de las series documentales.
	Jefa de Archivo Central	Establece valores primarios y secundarios de las series documentales.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
GD 2.1		ELABORAR EXPEDIENTES DE VALORACION DOCUMENTAL Actividad intelectual por la cual se realiza una investigación de cada una de las series documentales para justificar sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital. El expediente se estructura en tres apartados: descripción de la serie documental, valor de la serie documental y resolución del Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental.
	Jefa de Archivo Central	Coordina la elaboración de los expedientes de valoración documental.
GD 2.2		ELABORAR TABLA DE VALORACION DOCUMENTAL Actividad en la cual se elabora una tabla donde se consigna el listado de series documentales con sus valores primarios y secundarios, así como el acceso a su información.
	Jefa de Archivo Central	Coordina la elaboración de la tabla de valoración documental.
GD 2.3		ELABORAR TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION DOCUMENTAL Actividad en la cual se elabora una tabla donde se consigna el listado de series documentales y se les asigna su tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital, así como su disposición final.
	Jefa de Archivo Central	Coordina la elaboración de la Tabla de Plazos de Conservación Documental.
GD 3		DAR TRATAMIENTO ARCHIVISTICO

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
		Conjunto de operaciones que se aplican a las series documentales para su correcta administración
	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Crea lineamientos para ser aplicados a las series documentales para su correcta administración
	Jefa de Archivo Central	Aplica lineamientos a las series documentales para su correcta administración
GD 3.1		ORGANIZAR SERIES DOCUMENTALES Proceso archivístico orientado a la clasificación y la ordenación de las series documentales.
	Técnico Archivista	Apoya a las unidades administrativas en los procesos de organización de las series documentales.
GD 3.2		DESCRIBIR SERIES DOCUMENTALES Análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta
	Técnico Archivista	a. Apoya en la elaboración de los índices de descripción de las series documentales b. Crea catálogos para series documentales permanentes en el archivo central
GD 3.3		INSTALAR UNIDADES DOCUMENTALES

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
		Es el resguardo de expedientes en carpetas, sub carpetas , cajas de archivo y estas a su vez en un estante, de acuerdo a las series establecidas
	Técnico Archivista	Traslada y resguarda las cajas con documentos transferidos al archivo central
GD 3.4		CONSERVAR SERIES DOCUMENTALES Conjunto de procesos y operaciones realizados para garantizar la integridad de la información
	Técnico en digitalización	Realiza procesos y operaciones para garantizar la integridad física de la documentación
GD 3.4.1		DIGITALIZAR DOCUMENTOS Proceso de transformar documentos físicos a formato electrónico para que puedan ser almacenados en un sistema que permita su consulta.
	Técnico en digitalización	Prepara, escanea documentos físicos, realiza tratamiento de imágenes y registra observaciones de los documentos en bitácora digital.
		DISTRIBUIR DOCUMENTOS

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
GD 3.4.1.1.1		La distribución se relaciona con el flujo de los documentos al interior y al exterior de la entidad. Sin importar el medio de distribución de los documentos, se debe contar con mecanismos de control y verificación de recepción y envío de los mismos
	Encargado de Traslado	Realiza los traslados de documentos y asignación de documentos para su digitalización
GD 3.4.1.1.2		PREPARAR DOCUMENTOS FISICOS La preparación consiste en el foliado, reparación, ordenamiento y clasificación de los documentos impresos, eliminando a su vez todo elemento que pudiera dificultar la actividad del escaneo. Ingresa en bitácora digital las inconsistencias encontrados en el documento físico
	Técnico en digitalización	a. Revisa foliado de documentos b. Ordena y clasifica documentos impresos
GD 3.4.1.1.3		ESCANEAR DOCUMENTOS El escaneo consiste en la generación de una imagen a partir de un documento físico
	Técnico en digitalización	a. Escanea documentos físicos b. Reporta inconsistencias en bitácora digital
		REALIZAR TRATAMIENTO DE IMÁGENES

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
GD 3.4.1.1.4		Consiste en realizar el tratamiento de las imágenes haciendo la limpieza y recorte de acuerdo a estándares establecidos para una visualización adecuada en las imágenes.
	Técnico en digitalización	a. Revisa correlatividad, limpia y cropea imágenes digitales b. Reporta inconsistencias en bitácora digital
GD 3.4.1.1.5		INDEXAR IMÁGENES Consiste en la generación de índices para la localización o ubicación adecuada de las imágenes de los documentos
	Técnico en digitalización	a. Genera índice de localización de imágenes para ser consultadas en la web b. Reporta inconsistencias en bitácora digital
GD 3.4.1.1.6		REALIZAR CONTROL DE CALIDAD Consiste en verificar la integridad de la información de las imágenes escaneadas con imágenes indexadas.
	Técnico en digitalización	a. Revisa tratamiento de imágenes b. Revisa Indexado de imágenes
GD 3.4.1.2		RECUPERAR INFORMACION DE LAS BASES DE IMÁGENES Se refiere a la obtención de los archivos de imágenes, que se generan en los proyectos de digitalización, que se encuentran almacenados en los medios de respaldo, a partir de un requerimiento o solicitud.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
	Jefe en Digitalización de documentos de gestión	Vela por la calidad del producto y la eficiencia del equipo de trabajo que realiza las actividades de apoyo en la digitalización de documentos de correspondencia de las áreas de gestión y apoyo de la organización
GD 3.4.2		CONSERVAR PREVENTIVAMENTE Conjunto de procesos y operaciones realizados para garantizar la permanencia intelectual y técnica de documentos auténticos en el tiempo
	Técnico Archivista	Realiza un conjunto de procesos y operaciones para conservar la permanencia de documentos originales en el tiempo (Para disminuir el deterioro de los documentos que han sido transferidos al archivo.)
	Técnico en digitalización	Escanea documentos físicos
GD 3.5		TRANSFERIR SERIES DOCUMENTALES Ingreso de Series y Subseries de los Archivos de Gestión al Archivo General.
	Técnico Archivista	Revisa las transferencias archivísticas.
GD 3.6		ELIMINAR SERIES DOCUMENTALES Proceso de destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio, constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos o testimoniales significativos.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Número	Responsable	Actividad
	Técnico Archivista	Apoya en el proceso de eliminación de las series documentales de acuerdo a los plazos establecidos en la Tabla de Plazos de Conservación Documental.

5.0 Definiciones

Archivo Central: Unidad administrativa responsable de la rectoría del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA).

Bitácora Digital: Es una aplicación donde se ingresan los diferentes status de cada uno de los procesos de la digitalización de documentos. Así también es utilizada para ingresar las diferentes inconsistencias, que se identifican durante todo el proceso.

Ciclo de vida de los documentos: Etapas del proceso vital de los documentos, que comprende su producción, organización, conservación, automatización, uso, selección, y eliminación.

Clasificación documental: Operación intelectual que consiste en la separación de los documentos en clases o grupos que sean susceptibles de subdivisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Conservación documental: Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos, sin alterar su contenido.

CISED: Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilm y otros soportes), en otra que solo puede ser leída o interpretada por computador.

Documento: Un testimonio material que puede ser escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina (requiere un equipo para hacerlo legible), que posee información y ha sido producido o recibido como resultado de las funciones y actividades de la institución. Además se custodia con fines administrativos, jurídicos o investigativos (científicos y/o culturales).

Eliminación documental: Destrucción o conversión en material no legible, de documentos que hayan perdido su valor administrativo y/o probatorio de derechos y que no posean valor científico cultural.

Fondo documental: Es la totalidad de los documentos que se producen, reciben y custodian en una oficina, institución o familia.

Gestión documental: Proceso que abarca el ciclo vital del documento desde su producción hasta su eliminación o conservación permanente.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Sistema Institucional de Archivos: Archivos de la institución compuesto por los archivos de gestión, archivos especializados de los registros, archivos periféricos de las oficinas departamentales y el Archivo Central.

Valoración documental: Análisis del valor de los documentos en sus diferentes etapas y determinación de su eliminación o conservación permanente tomando en cuenta la normativa vigente.

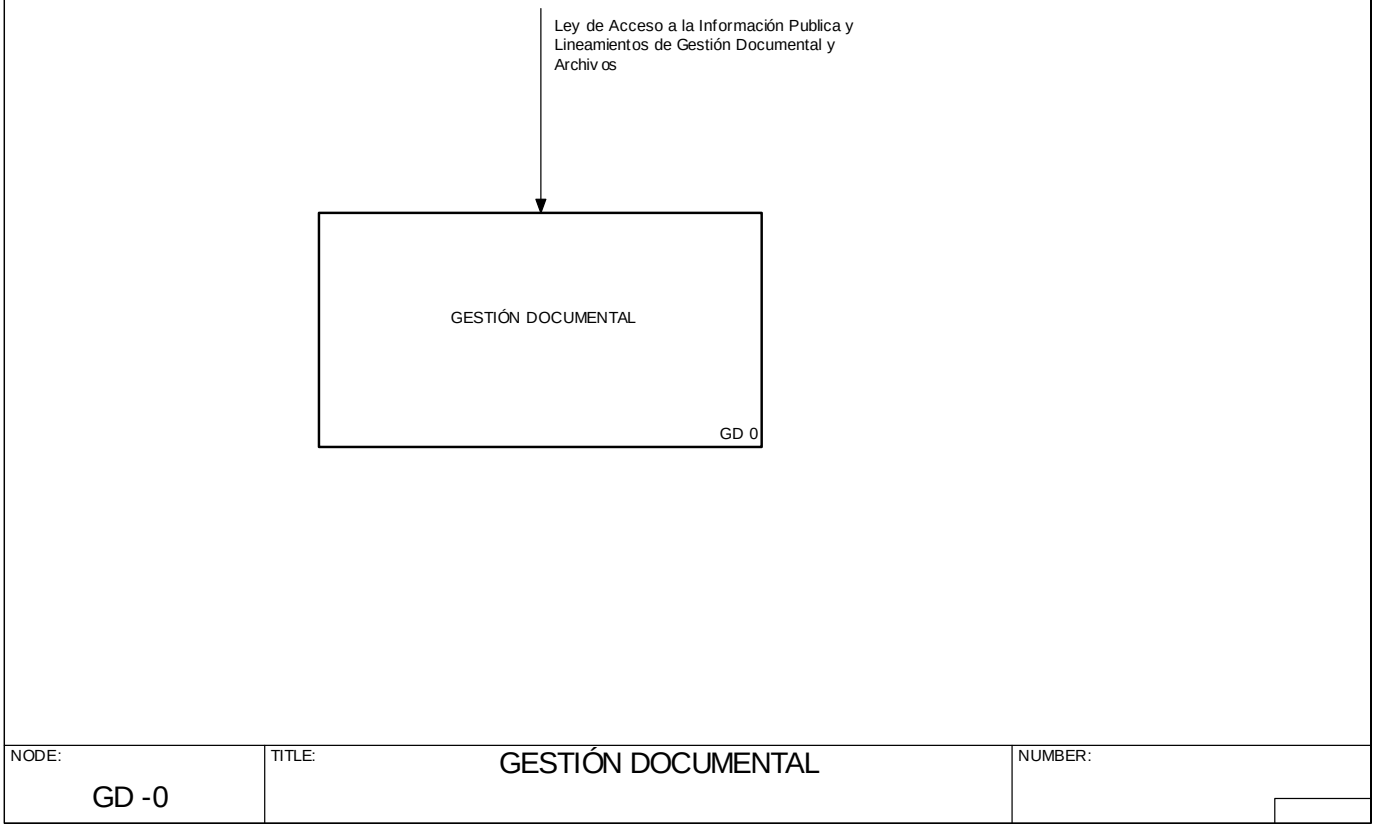
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

Diagramas de Flujo del Proceso Gestión Documental

GD -0 GESTIÓN DOCUMENTAL

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 23/11/2016		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: GESTION	REV: 17/03/2017		DRAFT		TOP
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		

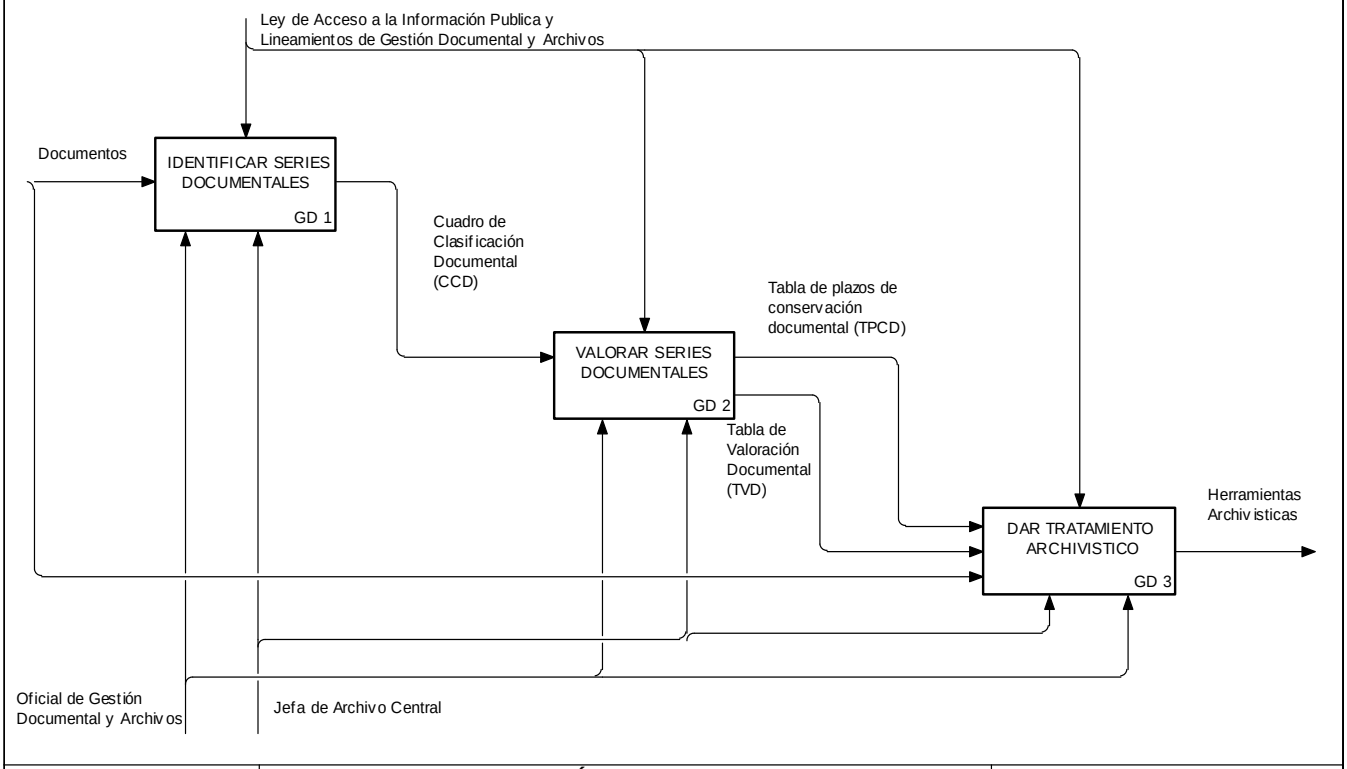


NODE:	TITLE:	NUMBER:
GD -0	GESTIÓN DOCUMENTAL	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GD -0 GESTIÓN DOCUMENTAL

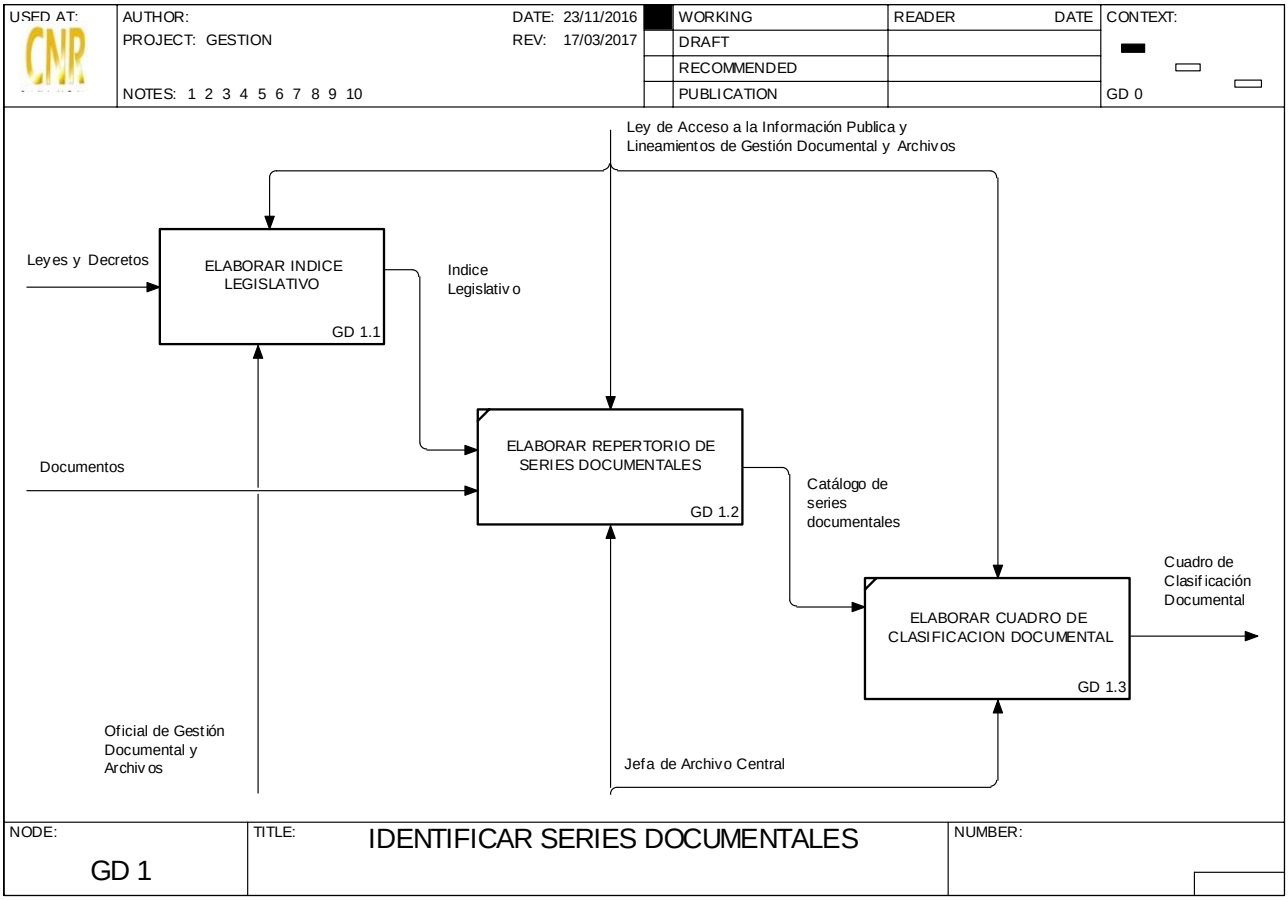
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 23/11/2016		WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: GESTION	REV: 17/03/2017		DRAFT		
				RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			PUBLICATION		GD -0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GD 0	GESTIÓN DOCUMENTAL	

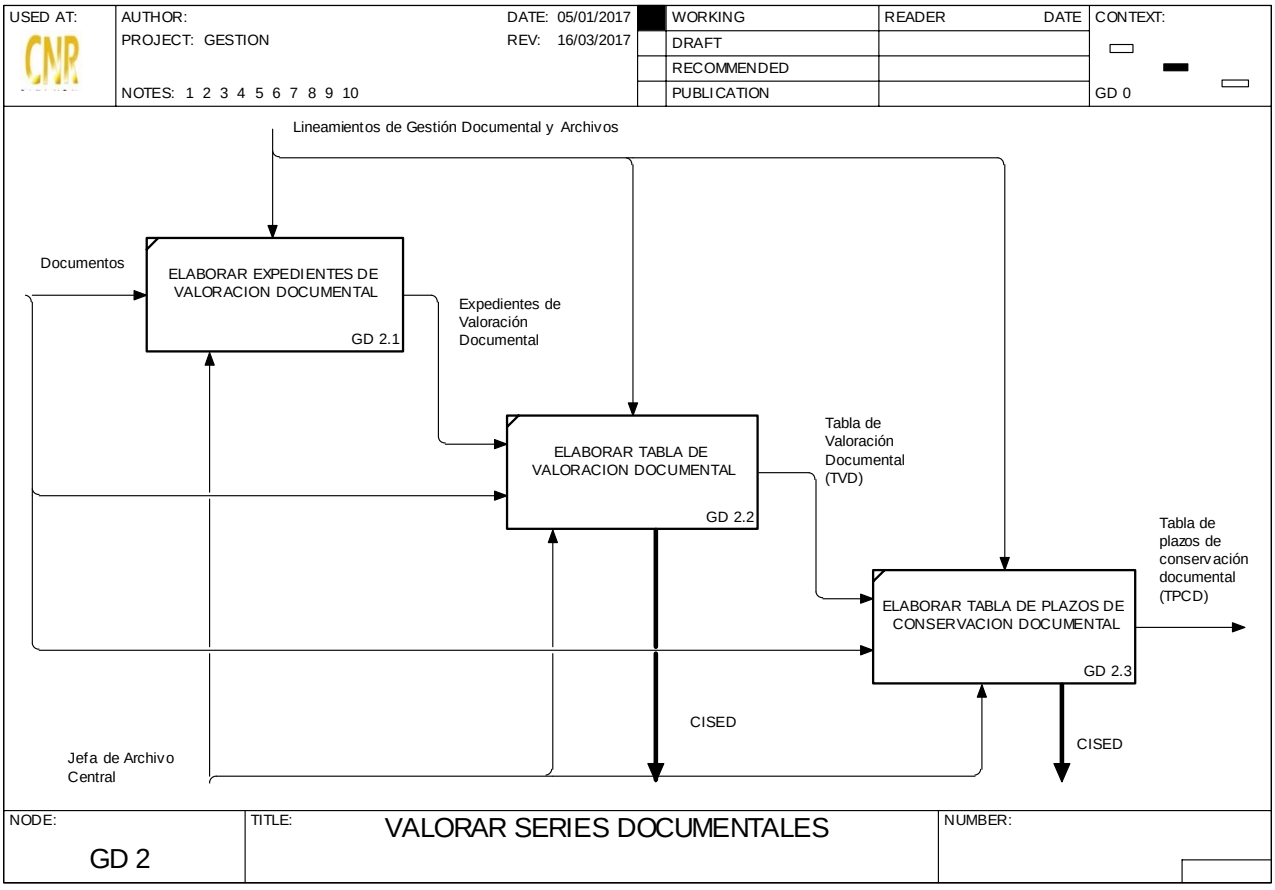
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GD 1 IDENTIFICAR SERIES DOCUMENTALES



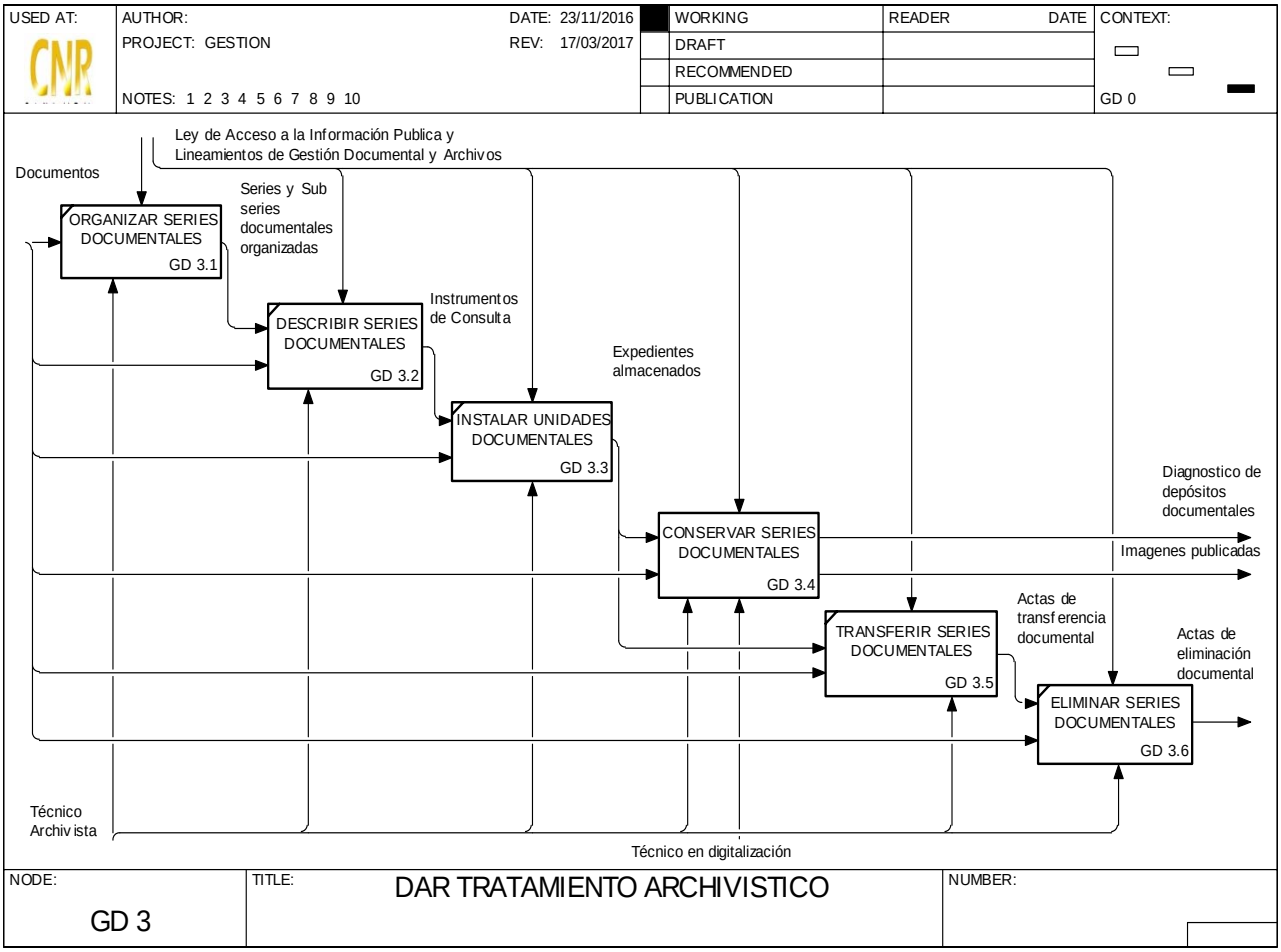
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GD 2 VALORAR SERIES DOCUMENTALES



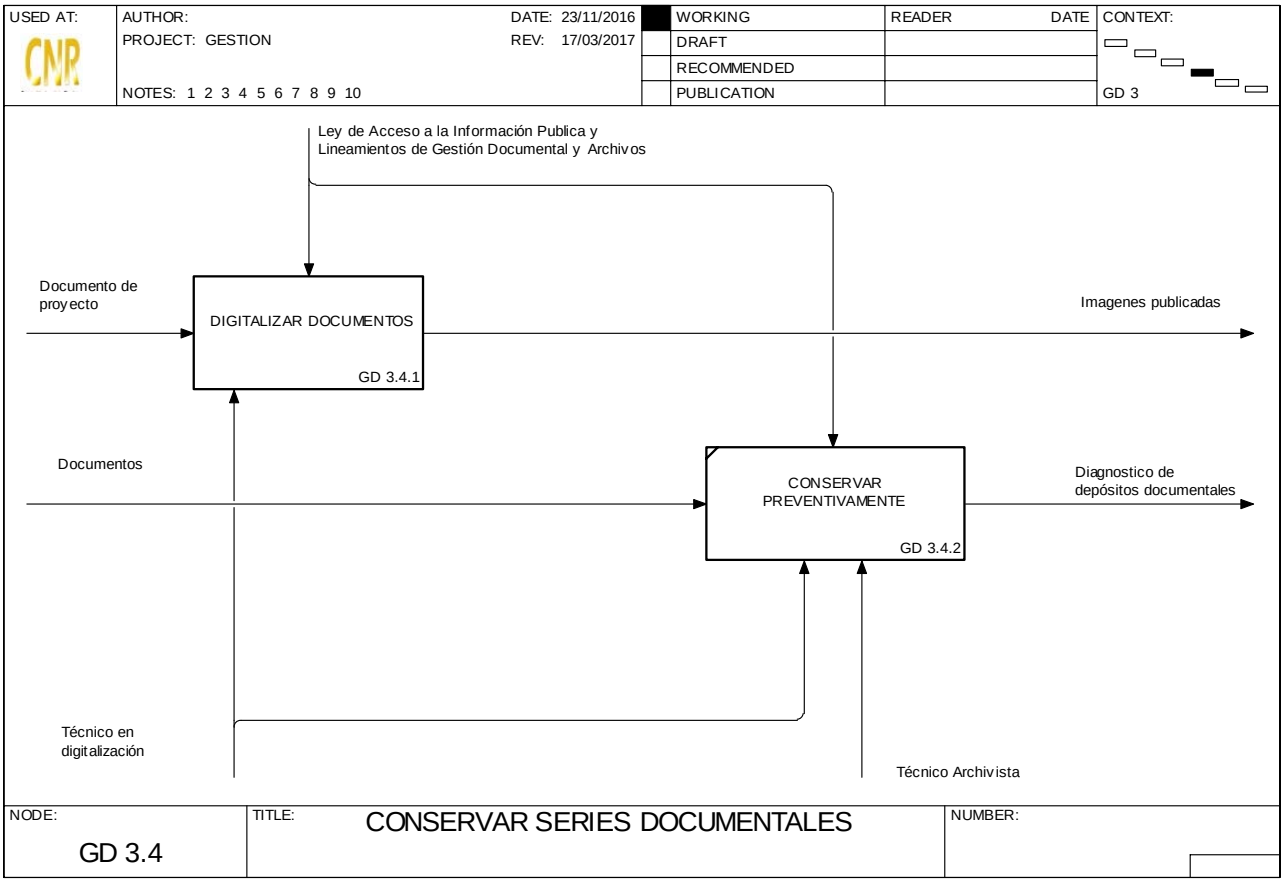
Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GD 3 DAR TRATAMIENTO ARCHIVISTICO



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

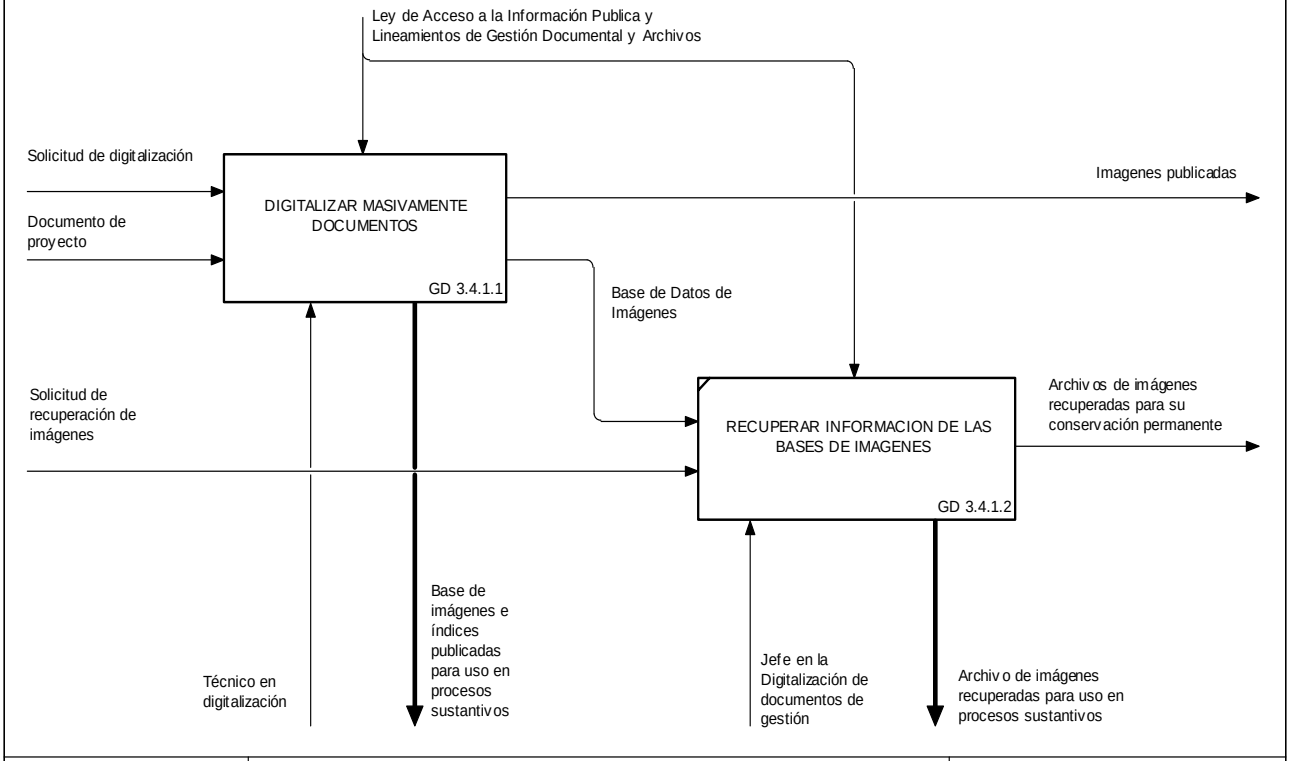
GD 3.4 CONSERVAR SERIES DOCUMENTALES



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GD 3.4.1 DIGITALIZAR DOCUMENTOS

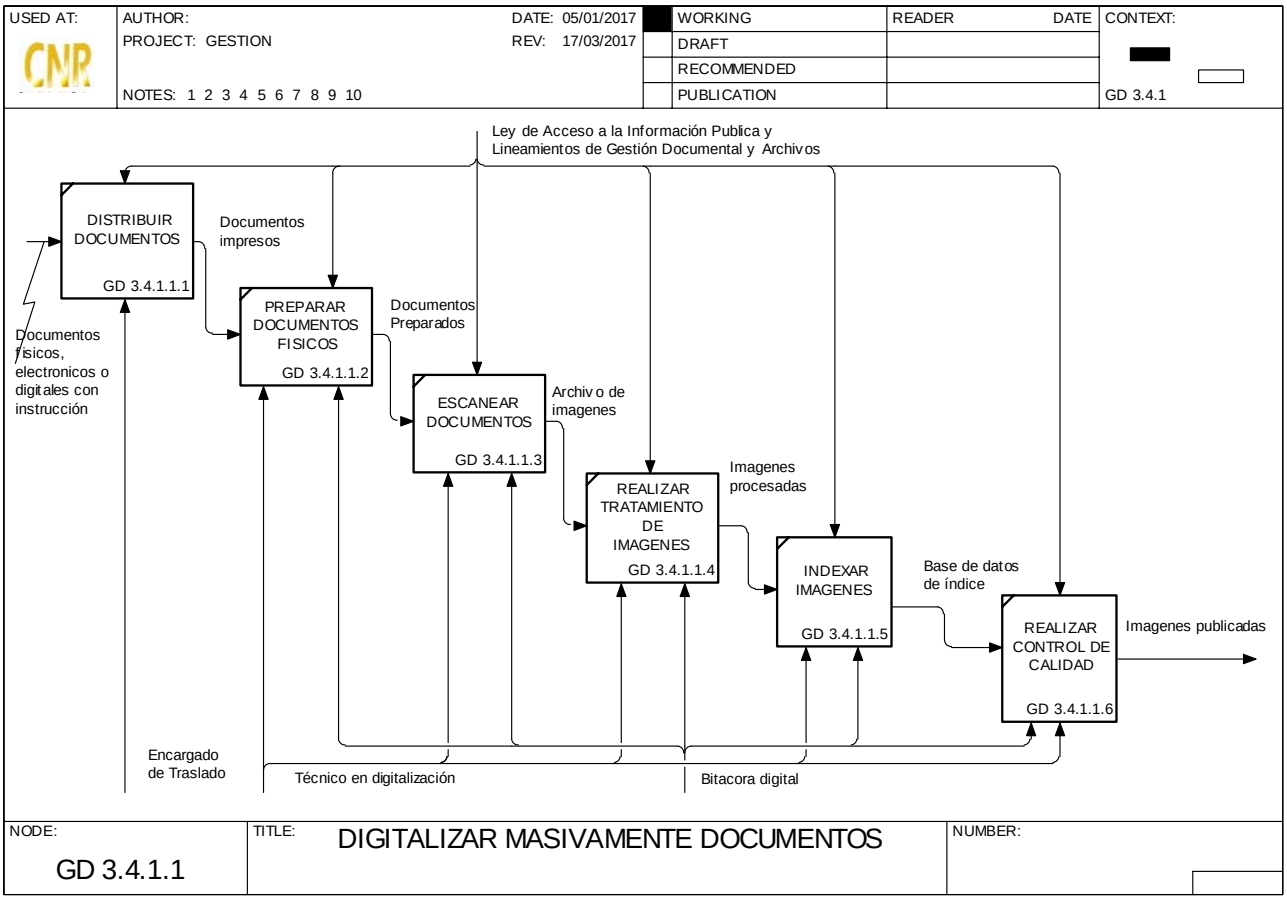
USED AT:	AUTHOR:	DATE: 05/01/2017	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: GESTION	REV: 23/03/2017	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GD 3.4



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GD 3.4.1	DIGITALIZAR DOCUMENTOS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

GD 3.4.1.1 DIGITALIZAR MASIVAMENTE DOCUMENTOS



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Centro Nacional de Registros (CNR) EL SALVADOR	**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD** **Hoja de Actualización**	
	Código del Documento / formato: PM21	**Versión:** 2
Nombre del Documento: Manual del Proceso Gestión Documental		

Pág. No.	Modif. No.	Descripción de la Modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó
		Elaboración	16/10/15	16/10/15	17/10/15
	1	Debido a la reestructuración de la Unidad de Gestión Documental y archivos. Se realizó una nueva propuesta del Manual de Procesos de Gestión Documental, acorde a los Lineamientos de Gestión Documental y Archivos emitidos a partir de la Ley de Acceso a la Información Pública.	27/03/17	27/03/17	27/03/17

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Código:	**PM22**	**Versión: 3**
Elaboró:	**Equipo Documentador:** Nelson Chacón Juan Isidro Figueroa Salvador Parada Ramos Guillermo Deras Mario Alberto Clará Soledad Montes	**Firma**
Aprobó:	Ing. Edward Calderon Comisionado de la Calidad del Proceso de Gestión de Seguridad de la Información, Bienes y de las Personas (PGSIBYP).	**Firma**
Revisó:	Dr. Ricardo Olmos Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión Estratégico y la Calidad	**Firma**

Elaborado:	06/02/2018	**Aprobado:**	06/02/2018	**Revisado:**	08/02/2018

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Contenido

1.0 Propósito 2
2.0 Alcance 2
3.0 Documentos aplicables 2
4.0 Procedimiento 3
5.0 Definiciones 14
6.0 Anexos 20

1.0 Propósito

Garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, así como resguardar la seguridad física de las personas y de los bienes institucionales.

2.0 Alcance

El proceso inicia con administrar la seguridad física y finaliza con la seguridad de la información.

3.0 Documentos aplicables

Los documentos y formatos que son aplicables al proceso son los siguientes:

- Instructivo que regula los procedimientos relativos de la seguridad de las personas y los bienes del CNR
- Contrato de servicio de seguridad privada
- Registro de Notificación de Accidente de Trabajo
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos, política de seguridad y salud ocupacional
- Lista de verificación de riesgos en los puestos de trabajo
- Activo de Información
- Norma ISO27002 y Controles Generales y Específicos de los Recursos Informáticos del CNR

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- Solicitud de Implementación de controles ISO27002
- Formulario para solicitar revisión de videos e imágenes del CNR
- Formato de Reporte de incidente por un usuario o agente de seguridad
- Formato para investigación de incidentes o accidentes de trabajo

4.0 Procedimiento

El procedimiento del proceso se describe a continuación:

N°	Responsable	Actividad
GSIBP 1		***Administrar la Seguridad Física:*** Es la aplicación de mecanismos físicos y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a las personas o bienes institucionales. La administración de la seguridad física, se realiza a través de sistemas de seguridad electrónica, personal de vigilancia, detector de metales, censores y cámaras de video, con la finalidad de la detección temprana, cumpliendo un papel disuasivo y permitiendo la identificación de personas, vehículos, entre otros.
	Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional	***Jefe de la unidad de seguridad institucional***: Garantizar la seguridad de las personas y de los bienes institucionales, a través de la aplicación de las mejores prácticas de prevención y control de eventos que puedan afectar la seguridad. Además realiza las siguientes actividades: - Desarrollar e implementar programas de seguridad técnicamente formulados, que garanticen la seguridad de las personas y bienes institucionales a nivel nacional. -Diseñar y mantener los procedimientos de seguridad física y del personal, considerando las condiciones seguras y riesgos antes, durante y después de las jornadas laborales, así como los aspectos legales involucrados en el proceso.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		-Aplicar estrategias y acciones dirigidas a desarrollar una cultura de seguridad tomando en cuenta los elementos indispensables de liderazgo, participación, mejora continua y sistemas de mediciones. -Establecer las medidas necesarias en caso de eventos naturales o fortuitos que pongan en riesgo a las personas, activos y documentos, que se encuentren en las instalaciones de la Institución. -Supervisar la funcionalidad y estado de operación de los diferentes medios de seguridad implementados.
GSIBP 1.1		***Atender Incidentes o Accidentes de Seguridad Física***: Seguridad física: Esta comprende la seguridad de las personas y a los bienes institucionales. Inicia con la detección o reporte de un incidente de seguridad física y que es atendido por la Unidad de Seguridad Institucional. Los tipos de incidentes pueden ser: a. Incidentes sobre daños o pérdidas a la infraestructura o bienes institucionales. b. Incidentes sobre agresión o daños (verbales o física) de personas internas o externas a la institución (si los daños físicos son a empleados del CNR, este tipo de incidentes puede llegar a reportarse como accidente de trabajo; los cuales deben reportarse a la Administración de Seguridad de las Personas (SSO)).
	Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional	***Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional:*** -Indagar sobre el incidente o accidente reportado -Hacer un análisis de los motivos de los accidentes o incidentes reportados y tomar las acciones correspondientes para mitigarlo -Gestionar con las áreas pertinentes e informar al Comité del proceso.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico en mantenimiento y monitoreo en sistemas de seguridad electrónica	***Técnico en Mantenimiento y Monitoreo en Sistemas de Seguridad Electrónica:*** -Con instrucciones de Jefe de seguridad revisa los videos del incidente, si es que existen -Elabora el reporte de los resultados de la revisión del video.
GSIBP 1.2		***Administrar el Sistema de Seguridad Electrónica:*** *Consiste en dos actividades:* *a. Administrar el Sistema CCTV* *b. Administrar el Sistema de Acceso Magnético* ***Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV):*** Este sistema será utilizado para las actividades siguientes: verificar el desempeño de los agentes de seguridad, a solicitud de las autoridades administrativas verificar las actividades que realizan los empleados, usuarios y visitantes a las instalaciones del CNR, para dar seguimiento a usuarios o visitas sospechosas; verificar eventos solicitados por autoridades internas, externas y empleados del CNR y cualquier otra finalidad que la USI estime conveniente la cual deberá ser lícita. ***Realizar el Enrolamiento y Configuración de Acceso Magnético***: Esta actividad se realiza para que el personal del CNR, pueda accesar a las instalaciones de uso restringido. En la cual se enrola al empleado con la captura de las huellas digitales o tarjetas magnéticas que son guardadas en una base de datos, para su manejo y control.
	Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional	***Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional***: Planificar en coordinación con el Técnico en mantenimiento y monitoreo en sistemas de seguridad electrónica, las mejoras y mantenimiento del sistema y autorizar las respectivas revisiones de videos.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Técnico en mantenimiento y monitoreo en sistemas de seguridad electrónica	***Técnico en Mantenimiento y Monitoreo en Sistemas de Seguridad Electrónica:*** -Realizar el monitoreo, -Proporcionar mantenimiento al sistema -Elaborar revisión y actualización de los Sistemas de Seguridad Electrónicos del Centro Nacional de Registros.
	Técnico Auxiliar de mantenimiento y monitoreo de los sistemas de seguridad electrónicos **Operador de Video Vigilancia**	***Técnico Auxiliar de Mantenimiento y Monitoreo de los Sistemas de Seguridad Electrónicos:*** -Colaborar en operar el Sistema de Seguridad Electrónico (CCTV y accesos magnéticos) -Instalar cámaras -Proporcionar mantenimientos preventivos y correctivos -Revisar eventos que sean solicitados a la Unidad. ***Operador de Video Vigilancia:*** -Monitorear en tiempo real el sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) de las cámaras instaladas a nivel Nacional del CNR.
GSIBP 1.3	**Técnico en Seguridad y Vigilancia**	***Administrar la Seguridad de las Personas y Bienes Institucionales***: Esta consiste en garantizar la seguridad de las personas (usuarios internos y externos) y los bienes institucionales del CNR. ***Técnico en Seguridad y Vigilancia:*** -Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los agentes de seguridad privada -Colaborar en la elaboración, actualización y ejecución planes, procedimientos e instructivos de seguridad - Realizar investigaciones relacionadas con la seguridad.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe USI	***Jefe de la Unidad de Seguridad Institucional:*** Realizar la administración del contrato de seguridad.
GSIBP 2		***Administrar la Seguridad de las Personas:*** Se refiere a identificar y mitigar las amenazas, riesgos potenciales y reales contra la integridad de las personas, con la finalidad de resguardar la vida de las personas. Para esto, se elaborarán planes de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, accidentes o incidentes.
	COSySO	***Comité de Seguridad y salud Ocupacional:*** El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSySO), es un grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores y trabajadoras o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales. Además este es el encargado de: - Proponer cambios al programa de PGPRO actual, durante las reuniones de Comité.
	Coordinador de la Unidad de Salud Ocupacional	***Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional:*** Es el encargado de planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades de seguridad y salud ocupacional a fin garantizar un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras del CNR. Además es el encargado de: - Actualizar y presentar a aprobación de Dirección Ejecutiva el Programa General de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO). - Registrar accidentes laborales. - Coordinar junto con el COSYSO simulacros para la prevención en caso de desastres.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		- Generar controles sobre seguridad y salud ocupacional.
GSIBP 2.1	**Coordinador de la Unidad de Salud Ocupacional**	***Administrar Incidentes, Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales:*** Los accidentes de trabajo, sucesos peligrosos y enfermedades profesionales, deben ser investigados objetivamente, para determinar las causas que los originaron e implementar medidas correctivas, preventivas necesarias para evitar su recurrencia. Se reportan al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través del Sistema Nacional de Notificación de Accidentes de Trabajo (SNNAT) y mediante copia impresa, la cual es firmada y sellada por encargado del MINTRAB y es archivada en documentación que lleva la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional. Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional: 1- Gestiona los reportes de accidentes de trabajo 2- Lleva un estadístico de los accidentes reportados 3- Elabora informes para la alta dirección y recursos humanos. ***Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional:*** -Reportar los accidentes e incidentes al Ministerio de Trabajo a través del SNATT. -Investigar objetivamente el accidente o incidente -Proponer e implementar acciones correctivas -Proponer o implementar acciones preventivas o de mejora.
	COSySO	***Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSySO):*** -Reportar incidentes o accidentes a la USSO. -Proponer e implementar acciones correctivas -Proponer o implementar acciones preventivas o de mejora.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GSIBP 2.2		***Identificar, Evaluar, Controlar y Dar Seguimiento a los Riesgos Ocupacionales:*** Consiste en identificar peligros, establecer la probabilidad de que se materialicen y determinar las consecuencias (severidad) en los trabajadores. Posterior a la evaluación, se implementa el proceso de control de riesgos, proponiendo actividades para eliminar, reducir o convivir con cierto tipo de riesgos, por medio de actividades de prevención tales como divulgación a través de post master de situaciones de peligro o proporcionando el equipo de protección personal a los empleados, según sea su actividad.
	Coordinador de la Unidad de Salud Ocupacional **COSySO**	***Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional:*** -Realizar inspecciones programadas y no programadas de SSO. - Realizar estudios de factores de riesgos físicos (iluminación, ruido, temperatura y humedad relativa). -Implementar o proponer acciones de mejora. Nota: Esto con el apoyo del COSYSO ***Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COSySO):*** -Apoyar a la USSO, en lo relacionado a los riesgos ocupacionales.
	Sonómetro, Termohigrómetro, Luxómetro, Distanciómetro Láser.	Estos estos son utilizados para realizar estudios de riesgos físicos realizados por la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, tales como: a. Ruido b. Temperatura c. Humedad Relativa d. Intensidad Lumínica. **Nota:** En casos la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento, realiza estudios de intensidad lumínica, a solicitud de una unidad del CNR, donde el encargado de Seguridad y Salud Ocupacional debe verificar que la luminosidad este conforme al puesto de trabajo según el decreto N°89.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GSIBP 3		***Administrar la Seguridad de la Información:*** Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de la organización, y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma.
	Oficial de Seguridad de la Información	***Oficial de Seguridad de la Información:*** Es el encargado de planear, coordinar y administrar los procesos de seguridad de la información del CNR. Además participa en: - Identificar, analizar y gestionar incidentes de información. - Generar fichas sobre controles de seguridad de la información. - Elaborar documentación relacionada a propuestas o mejoras sobre controles de seguridad de la información. - Definir y aplicar metodologías de análisis y evaluación de riesgos, sobre seguridad de la información. - Supervisar el cumplimiento de los controles de seguridad según la normativa vigente, aplicable al CNR.
	Oficial de Gestión Documental y Archivos	***Oficial de Gestión Documental y Archivos:*** - Identificar las áreas de la institución, cuyos archivos de documentos presenten mayor vulnerabilidad, realizando una evaluación de los documentos, para identificar áreas de mayor prioridad. - Participar en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones orientadas a la mejora de la gestión documental de las unidades administrativas.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
GSIBP 3.1		***Atender Incidentes de Seguridad de la Información:*** Inicia con la detección del incidente de seguridad de la información continua con la estrategia de contención y termina con el análisis post-incidente. Gestión de Incidentes: Es el conjunto de todas las acciones, medidas, mecanismos, recomendaciones, tanto proactivos, como reactivos, tendientes a evitar y eventualmente responder de manera eficaz y eficiente a incidentes de seguridad que afecten activos de una organización. Minimizando su impacto en el negocio y la probabilidad que se repita. Cuando se habla de la gestión de incidentes, la norma ISO 270001 hace referencia a recomendaciones relacionadas con la notificación de eventos y puntos débiles de seguridad de la información y los procedimientos y responsabilidades que se deberían asignar para la gestión de incidentes y mejoras de seguridad de la información.
	Oficial de Seguridad de la Información	***Oficial de Seguridad de la Información:*** -Coordina incidentes de seguridad de la información - Reporta incidentes al comité - Generar fichas sobre controles de seguridad de la información asociados a los incidentes reportados - Elaborar documentación relacionada a propuestas o mejoras sobre controles de seguridad de la información. - Definir y aplicar metodologías de análisis y evaluación de riesgos, sobre seguridad de la información.
	Técnico en Seguridad de la Información	***Técnico en Seguridad de la Información:*** -Coordinar con las áreas respectivas el tratamiento de los incidentes reportados -Atender incidentes de seguridad informática. -Dar seguimiento a los incidentes reportados. -Verificar el cómo se generó o el origen del incidente. -Identificar el estado de la situación actual (el origen o causa, efectos).

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
		-Elaborar un reporte con la información recabada sobre el incidente.
	Jefe de Digitalización de Documentos Especiales	***Jefe de Digitalización de Documentos Especiales:*** -Apoyar en identificar cómo se generó o el origen ell incidente. -Identificar el estado de la situación actual (el origen o causa, efectos). -Elaborar un reporte con la información recabada sobre el incidente.
	Soporte Informáticos y Empleados CNR	***Soportes Informáticos y Empleados CNR:*** -Identifican riesgos potenciales que afectan a los activos de información. -Reportan incidentes de seguridad de la información o informática.
GSIBP 3.2		***Identificar y Verificar Controles de Seguridad de la Información:*** Esto a través de herramientas forenses, test de penetración, análisis de vulnerabilidades y de auditoría.
	Oficial de Seguridad de la Información,	***Oficial de Seguridad de la Información:*** - Identificar vulnerabilidades o posibles amenazas que dañen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a través de herramientas forenses. - Presentar propuestas de controles de la información. - Verificar a través de auditorías periódicas, test de penetración y análisis de vulnerabilidades a los activos de información. -Aprobar informes de seguimiento sobre la implementación de controles de seguridad de la información.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

N°	Responsable	Actividad
	Jefe de Digitalización de Documentos Especiales	***Jefe de Digitalización de Documentos Especiales:*** - Verificar a través de auditorías periódicas vulnerabilidades sobre aspectos de documentos digitales y físicos - Diseñar controles de seguridad de la información. - Presentar propuestas sobre controles de la información
	Técnico en Seguridad de la Información DTI	***Técnico en Seguridad de la Información:*** - Identificar vulnerabilidades o posibles amenazas que dañen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a través de herramientas forenses. - Presentar propuestas de controles de la información. - Verificar a través de auditorías periódicas, test de penetración y análisis de vulnerabilidades a los activos de información. -Elaborar informes de seguimiento sobre la implementación de controles de seguridad de la información.
	SW de Simple Risk	***Simple RISK:*** Este software sirve para registrar el riesgo, darle seguimiento, hasta llegar a mitigarlo; proporcionando gráficas y estados del riesgo, así como también muestra las personas que tiene asignado resolver ese riesgo (Open Source).
	Herramientas forenses, pentesting, análisis de vulnerabilidades y de auditoría.	***Herramientas Forenses, Pentesting, Análisis de Vulnerabilidades y de Auditorías:*** Estas herramientas son utilizadas para la gestión, identificación de riesgos, amenazas y vulnerabilidades asociadas a los activos de información.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

5.0 Definiciones

SIGLAS

- **GSIBP**: Gestión de la Seguridad de la Información, Bienes y de las Personas.
- **CNR**: Centro Nacional de Registros.
- **SySO**: Seguridad y Salud Ocupacional
- **COSySO**: Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- **SW:** Software
- **USSO:** Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional

DEFINICIONES REALACIONADAS A LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- **ACTIVO**: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas, entre otros) que tenga valor para la organización.
- **ACTIVO DE INFORMACIÓN**: se entenderá como activo de información todo dispositivo tecnológico, material escrito, medio de almacenamiento extraíble, donde resida información en propiedad o resguardo del CNR.
- **INCIDENTE**: Evento único o serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.
- **RIESGO**: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias.
- **AMENAZA**: Causa potencial de un incidente no deseado, que puede provocar daños a un sistema o a la organización.
- **VULNERABILIDAD**: Debilidad de un activo o control que puede ser explotada por una o más amenazas.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- ***CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES:*** notificaciondeincidentes@cnr.gob.sv Este es utilizado por personal del CNR, para notificar al Comité del Proceso de seguridad sobre incidentes de seguridad en general.
- ***GESTOR DE INCIDENTES:*** Este SW es utilizado para el registro y la gestión de incidentes materializados a nivel de infraestructura informática.
- ***DISCOS DUROS EXTERNOS Y MEMORIAS USB:*** Son medios de almacenamiento de información portátiles.

DEFINICIONES REALACIONADAS A LA SEGURIDAD DE LOS BIENES

- **AMENAZA**: consistente en el anuncio de un mal futuro ilícito que es posible, impuesto y determinado con la finalidad de causar inquietud o miedo en la institución.
- **PATRIMONIO**: Es el conjunto de bienes propios de una persona o de la institución, susceptibles de estimación económica.
- **BIEN**: Puede ser un bien mueble o un bien inmueble. Se consideran bienes inmuebles todos aquellos bienes considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno. Los bienes muebles son definidos como los que sin alteración alguna, pueden trasladarse o ser trasladados de una parte a otra.
- **ROBO**: consiste en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena utilizando la fuerza, violencia o intimidación en las personas
- **HURTO**: consiste en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena que, es realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.
- **SABOTAJE**: Consiste en el daño o destrucción que se hace intencionadamente en un servicio, una instalación, un proceso, etc.
- **INCIDENTE**: Es un suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que por cuestiones del azar no desencadena lesiones en las personas, daños a la propiedad, al proceso o al ambiente.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- **ACCIDENTE**: Es un suceso repentino no deseado que ocurre el cual ocasiona lesiones en las personas, daños a la propiedad, al proceso o al ambiente.
- **RIESGO**: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias.
- ***SISSEG:*** Sistema de Seguridad, utilizado para la administración de:
  -Ordenes de trabajo, sobre servicios de seguridad
  -Control de estacionamientos
  -Control de personal que ingresa en las instalaciones en horas no hábiles.
- ***SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV):*** El Sistema CCTV sirve para dar respuesta a solicitudes de revisión de videos o imágenes de solicitudes realizadas por autoridades, empleados y usuarios. Además es utilizado como herramienta auxiliar para el control de los bienes institucionales y para el control de actividades que realiza el personal al ingreso de áreas restringidas.
- ***SISTEMA DE ACCESO MAGNÉTICO:*** El sistema acceso magnético, se utiliza para restringir el acceso a áreas restringidas a personal no autorizado.
- **VULNERABILIDAD**: Es el grado de debilidad o sensibilidad de ser afectado por amenazas internas o externas.

DEFINICIONES REALACIONADAS A LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

- **ACCIÓN INSEGURA**: El incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad.
- **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**: Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores y trabajadoras o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- **CONDICIÓN INSEGURA**: Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente.
- **DELEGADO DE PREVENCIÓN**: Aquel trabajador o trabajadora designado por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional.
- **EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL**: Equipo, implemento o accesorio, adecuado a las necesidades personales destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador o trabajadora, para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en ocasión del desempeño de sus labores.
- **ERGONOMÍA**: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.
- **GASES**: Presencia en el aire de sustancias que no tienen forma ni volumen, producto de procesos industriales en los lugares de trabajo.
- **HUMOS**: Emanaciones de partículas provenientes de procesos de combustión.
- **LUGAR DE TRABAJO**: Los sitios o espacios físicos donde los trabajadores y trabajadoras permanecen y desarrollan sus labores.
- **MEDIOS DE PROTECCIÓN COLECTIVA**: Equipos o dispositivos técnicos utilizados para la protección colectiva de los trabajadores y trabajadoras.
- **NIEBLAS**: Presencia en el aire de pequeñísimas gotas de un material que usualmente es líquido en condiciones ambientales normales.
- **PLAN DE EMERGENCIA**: Conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la salud o la integridad de los trabajadores y trabajadoras, minimizando los efectos que sobre ellos y enseres se pudieran derivar.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- **PLAN DE EVACUACIÓN**: Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.
- **POLVOS**: Cualquier material particulado proveniente de procesos de trituración, corte, lijado o similar.
- **RIESGO GRAVE E INMINENTE**: Aquel que resulte probable en un futuro inmediato y que pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores y trabajadoras.
- **RIESGO PSICOSOCIAL**: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.
- **RUIDO**: Sonido no deseado, capaz de causar molestias o disminuir la capacidad auditiva de las personas, superando los niveles permisibles.
- **VAPORES**: Presencia en el aire de emanaciones en forma de gas provenientes de sustancias que a condiciones ambientales normales se encuentran en estado sólido o líquido.
- **VENTILACIÓN:** Cualquier medio utilizado para la renovación o movimiento del aire de un local de trabajo.
- **INCIDENTE**: evento relacionado con el trabajo, en el que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad o víctima mortal o daño a la propiedad.
- **SONÓMETRO:** Es un instrumento de medida que sirve para medir niveles de presión sonora. En concreto, el sonómetro mide el nivel de ruido que existe en un determinado lugar y en un momento dado. La unidad con la que trabaja el sonómetro es el decibelio.
- **TERMOHIGRÓMETRO:** Es un instrumento electrónico que en su versión más básica mide y muestra la temperatura (T) y humedad relativa (HR).

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

- **LUXÓMETRO:** Es un instrumento de medición que permite medir simple y rápidamente la iluminancia real y no subjetiva de un ambiente. La unidad de medida es el lux (lx). Contiene una célula fotoeléctrica que capta la luz y la convierte en impulsos eléctricos, los cuales son interpretados y representada en un display o aguja con la correspondiente escala de luxes.
- **DISTANCIÓMETRO:** Es un instrumento electrónico de medición que calcula la distancia desde el dispositivo hasta el siguiente punto al que se apunte con el mismo. Existen 2 tipos de acuerdo a su método de medición: sónicos y por láser. Los primeros utilizan ultrasonido para calcular la distancia y los segundos un rayo láser visible. Estos estos son utilizados para realizar estudios de riesgos físicos realizados por la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, tales como:
    a. Ruido
    b. Temperatura
    c. Humedad Relativa
    d. Intensidad Lumínica.

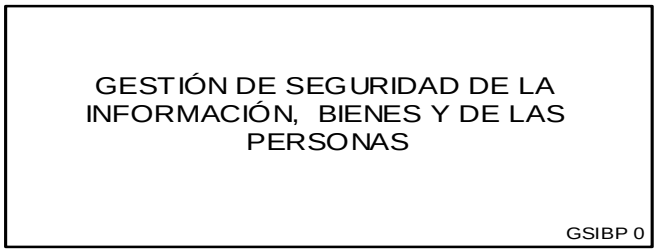
Nota: En casos la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento, realiza estudios de intensidad lumínica, a solicitud de una unidad del CNR, donde el encargado de Seguridad y Salud Ocupacional debe verificar que la luminosidad este conforme al puesto de trabajo según el decreto N°89.

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

6.0 Anexos

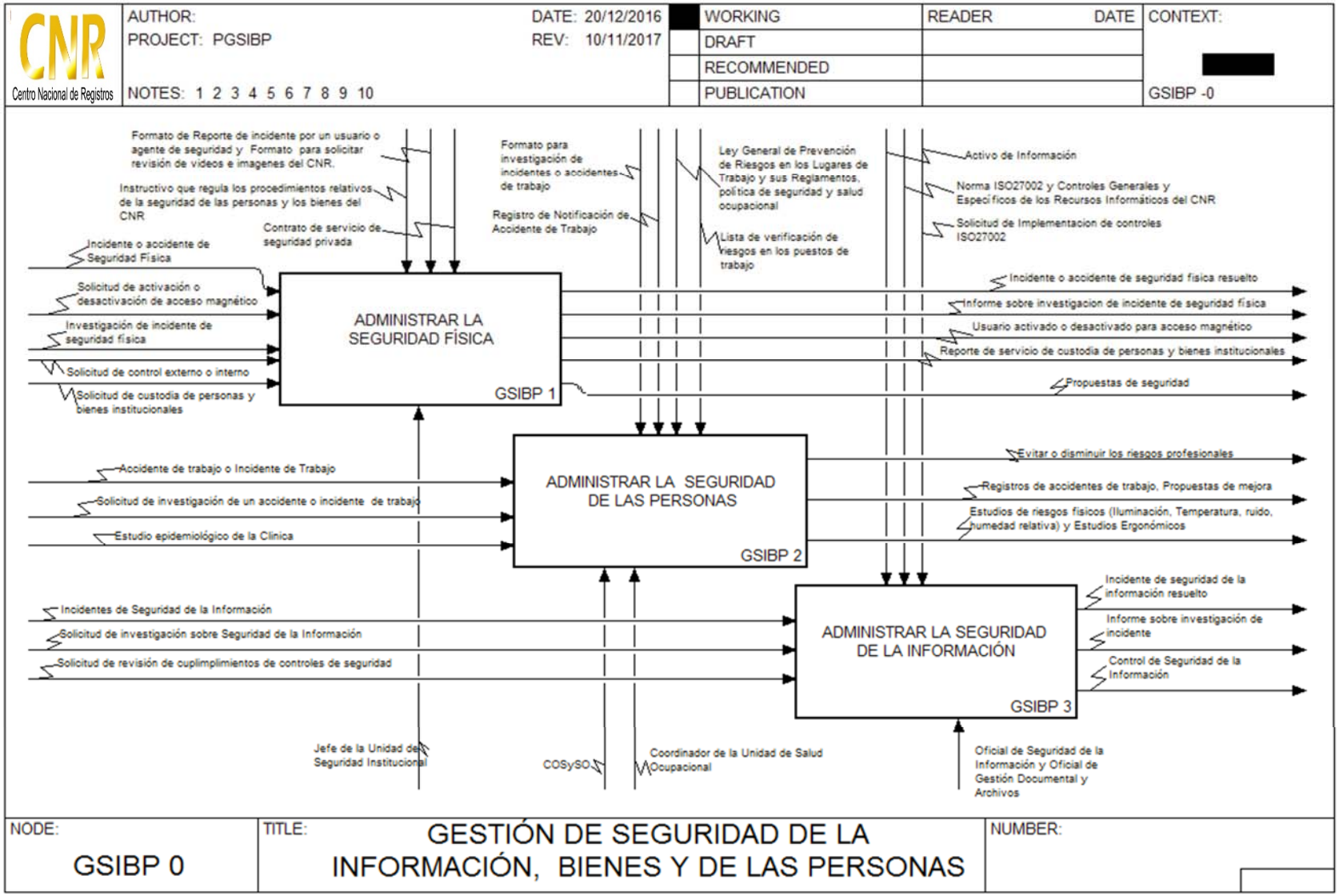
Diagrama de Flujo del Proceso Gestión de Seguridad

CNR Centro Nacional de Registros	AUTHOR: DATE: 20/12/2016 PROJECT: PGSIBP REV: 05/10/2017 NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	■	WORKING	READER DATE	CONTEXT: TOP
			DRAFT		
			RECOMMENDED		
			PUBLICATION		

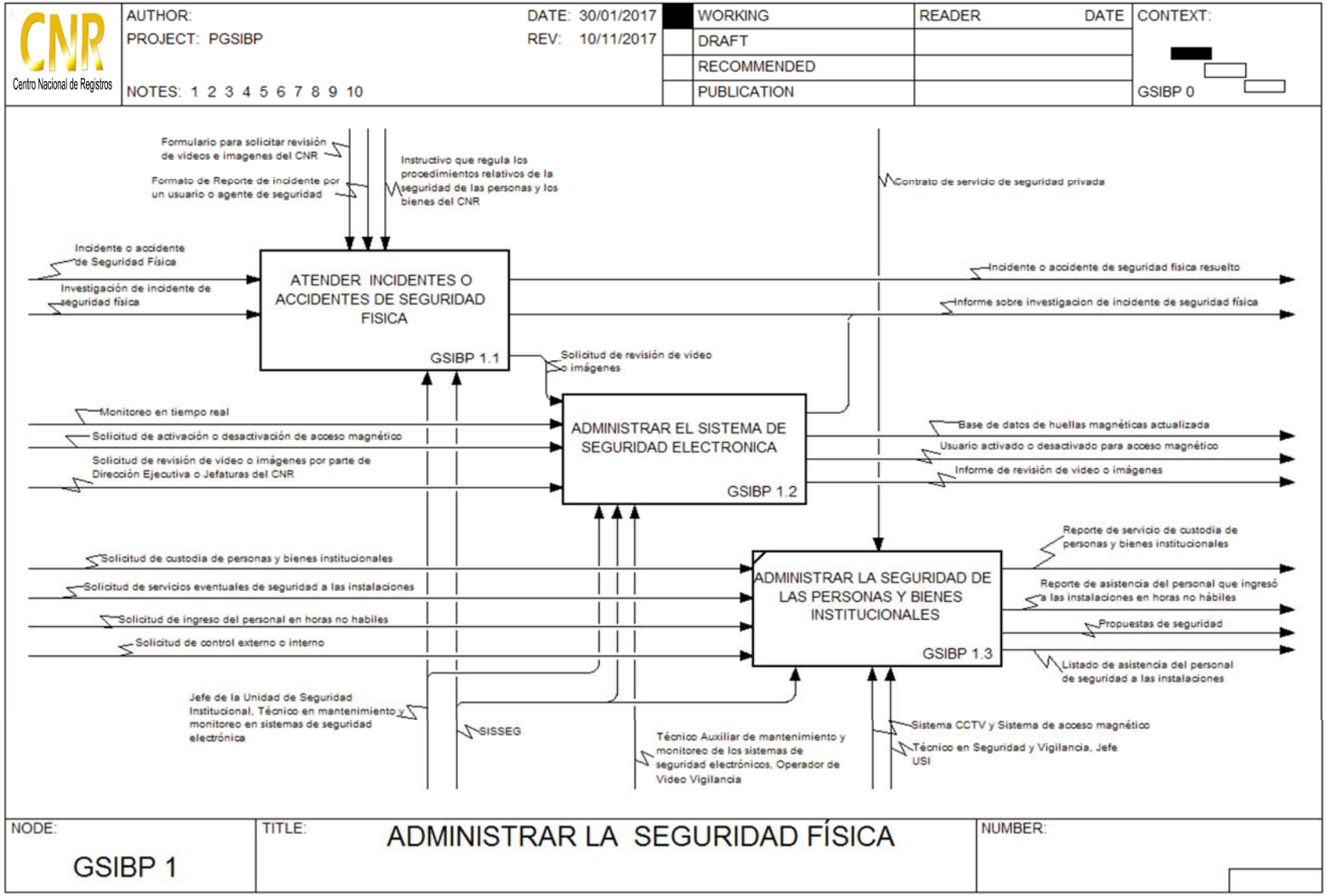


NODE:	TITLE:	NUMBER:
GSIBP -0	GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, BIENES Y DE LAS PERSONAS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

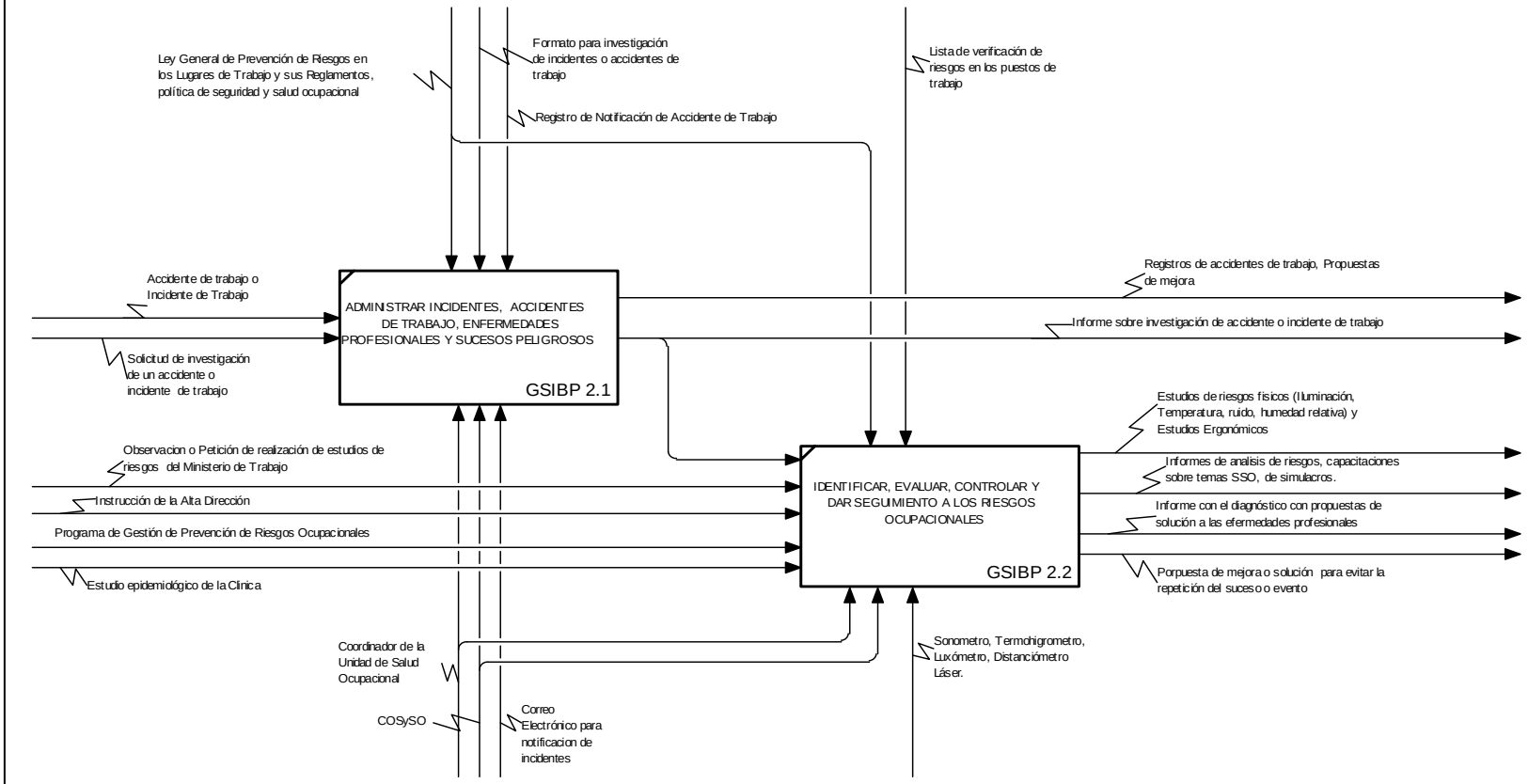


Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.



Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

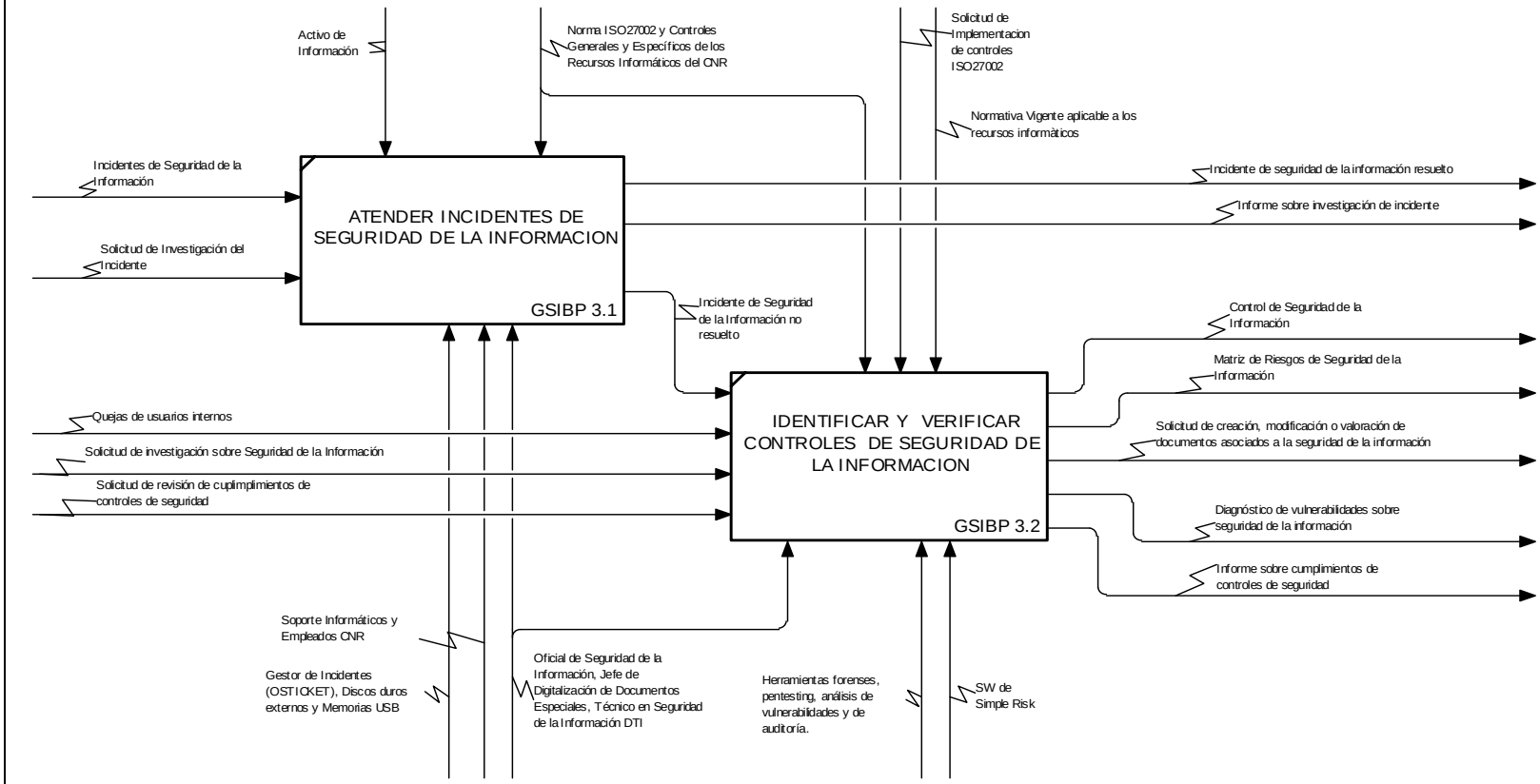
CNR Centro Nacional de Registros	AUTHOR:	DATE: 13/02/2017	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: PGSIBP	REV: 11/10/2017	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GSIBP 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GSIBP 2	ADMINISTRAR LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

CNR Centro Nacional de Registros	AUTHOR:	DATE: 26/05/2017	WORKING	READER DATE	CONTEXT:
	PROJECT: PGSIBP	REV: 05/10/2017	DRAFT		
			RECOMMENDED		
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		PUBLICATION		GSIBP 0



NODE:	TITLE:	NUMBER:
GSIBP 3	ADMINISTRAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.

Centro Nacional de Registros (CNR) EL SALVADOR	**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD** **Hoja de Actualización**	
	Código del Documento/formato: PM22	**Versión:** 3
Nombre del Documento: Manual del Proceso Gestión de Seguridad de la Información, bienes y de las personas.		

Pág. No.	Modif. No.	Descripción de la Modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó
		Elaboración	16/10/15	16/10/15	17/10/15
	1	En el proceso de modelado no se han incluido definiciones que ayuden a la comprensión del proceso. Se incluyen una serie de definiciones que ayudarán a comprender el proceso, tal glosario comprende términos relativos a seguridad de la información, seguridad de los bienes y seguridad de las personas. Se incluye el concepto **incidente**, desde el punto de vista de seguridad de la información, de los bienes y de las persona.	27/03/17	28/03/17	29/03/17
	2	Se modificaron las actividades a realizar por el recurso humano en cada uno de las actividades principales del Manual del Proceso de Seguridad de la Información, Bienes y de las Personas.	07/02/2018	07/02/2018	08/02/2018

Cualquier copia impresa o reproducción por otros medios de este documento constituye una COPIA NO CONTROLADA y no podrán ser utilizadas para fines diferentes de aquellos para los cuales son facilitadas. La Unidad de Calidad posee el original de este documento.