



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS
ESTRATÉGICOS

APÉNDICE F: GUÍA PARA EL FUNCIONAMIENTO
DE LA ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN
ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD

CLASIFICACIÓN DEL ACTIVO DE INFORMACIÓN:

CÓDIGO: A003

VERSIÓN: 20

SAN SALVADOR, MARZO DE 2023

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

Índice

1. Propósito.....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos aplicables.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Referencias.....	4
6. Guía para el Funcionamiento de la EGEN.....	4
7. Seguimiento al desempeño.....	9
8. Agendas de reuniones de comités y equipos de mejora.....	9
9. Aprobación.....	12

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

1. Propósito

Contar con un instrumento que oriente el funcionamiento de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad (EGEC), específicamente para cada instancia que operan en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (Equipos de Mejora, Comités y Consejo de la Calidad) y las responsabilidades de los participantes en la misma.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad (SGEC) del Centro Nacional de Registros.

3. Documentos aplicables

Manual de Organización y Funciones del CNR.

4. Definiciones

- **Comisionado de la Calidad:** Titular de la unidad organizativa y líder del proceso.
- **EGEC:** Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad.
- **SGEC:** Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad.
- **Enlace:** Personal designado por el proceso para apoyar el SGEC.
- **Asesor de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos:** Asesor en metodologías para el funcionamiento del SGEC.
- **PEI:** Plan Estratégico Institucional.
- **POA:** Plan Operativo Anual.
- **PHVA:** Planear, Hacer, Verificar y Actuar (ciclo de mejora).
- **Tablero:** Aplicativo que muestra datos estadísticos para el seguimiento de la satisfacción al usuario y tiempos de respuestas en ventanilla de los procesos misionales.

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD	
	Código: A003	Versión: 20
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad	

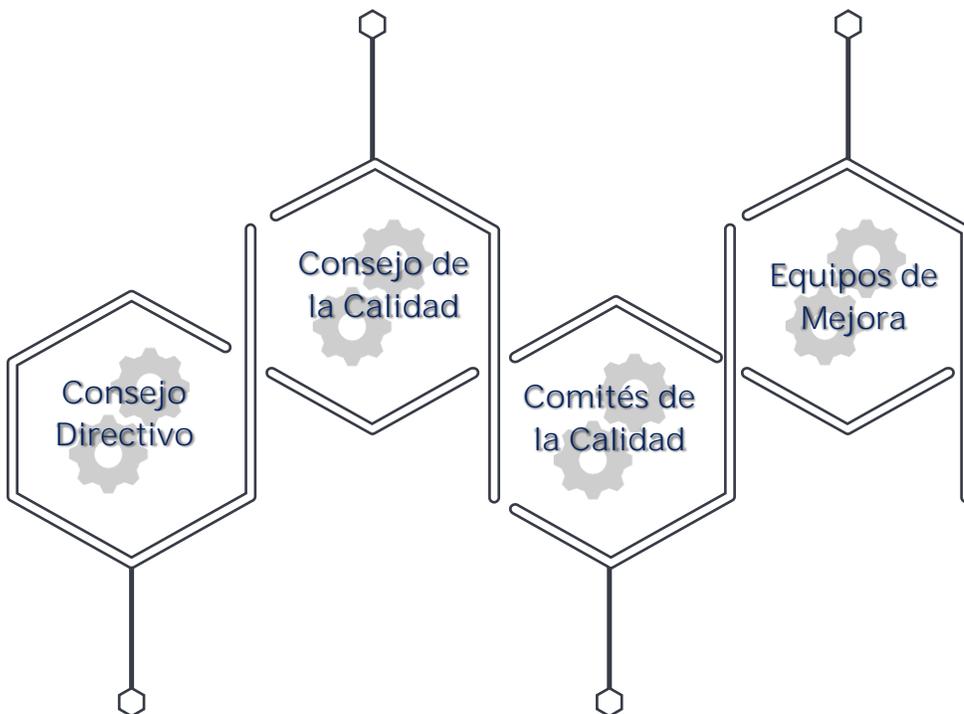
5. Referencias

- Norma Internacional ISO 9000:2015.
- Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Norma Internacional ISO 19011:2018.
- Norma Internacional ISO 31000:2018.

6. Guía para el Funcionamiento de la EGEC

La Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad (EGEC), es una agrupación de instancias relacionadas entre sí, con la responsabilidad de asegurar la mejora continua y la excelencia en la gestión institucional.

Instancias que forman la EGEC



 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

La representación gráfica de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad, es la siguiente:



 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

Las responsabilidades que tiene cada una de las instancias de la Estructura, se detallan a continuación:

INSTANCIA	RESPONSABILIDADES
Consejo Directivo	
<p>Lo constituye un órgano del más alto nivel en la toma de decisiones del CNR, siendo una de sus principales atribuciones cumplir y hacer cumplir leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la Institución, adoptando para ello las medidas que fueren necesarias.</p> <p>Se trata de ministros y directores, propietarios y suplentes nombrados por las siguientes instituciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ministerio de Economía. 2. Viceministerio de Ministerio de Hacienda 3. Viceministro de Obras Públicas, Ministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano. 4. Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos. 5. Consejo Nacional de Empresarios Salvadoreños. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emitir directrices institucionales en pro de la gestión estratégica institucional. 2. Apoya la mejora continua y la excelencia en la gestión institucional. 3. Aprobar el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA).
Consejo de la Calidad	
<p>Está constituido por funcionarios del más alto nivel del CNR, quienes tienen a su cargo la revisión y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.</p> <p>Integrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo CNR, Presidente del Consejo de la Calidad. • Subdirector Ejecutivo CNR. • Director del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y evaluar periódicamente el desempeño del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad 2. Evaluar las oportunidades, amenazas y la necesidad de efectuar cambios en el sistema. 3. Revisar la política de la calidad y los objetivos estratégicos y de la calidad. 4. Emitir directrices para la mejora de los procesos y la prestación de los servicios.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

INSTANCIA	RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Director del Instituto Geográfico y del Catastro Nacional. Director del Registro de Comercio. Director del Registro de la Propiedad Intelectual. Directora del Registro de Garantías Mobiliarias Director de Innovación y Proyectos Estratégicos, y Representante de la Dirección en el SGEN. 	
Comités de la Calidad	
<p>Grupo de personas designadas para apoyar la administración y operación de un determinado proceso.</p> <p>El titular de cada una de las unidades organizativas desempeñará el rol de Líder del Comité de la Calidad (corresponde la gestión y la mejora continua de los procesos que lideran).</p> <p>Los miembros del Comité de la Calidad, son elegidos por el Comisionado de la Calidad.</p> <p>Cada comité deberá estar conformado con al menos tres miembros del proceso.</p> <p>El Secretario de esta instancia, es elegido por el Comité de la Calidad (este rol puede rotarse cada año).</p> <p>El enlace del Comité de la calidad, será designado por el Comisionado de la Calidad (será contraparte directa con la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, para actividades operativas y de mejora que están</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar los procesos del Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad. 2. Asegurar la calidad en el proceso y su mejoramiento continuo. 3. Nombrar a los miembros del Comité de la Calidad (los procesos que operan a nivel nacional, deberán crear Comités por oficina departamental o región, según corresponda). Este nombramiento debe quedar registrado en las actas del Comité. 4. Reportar la conformación del Comité de la Calidad a la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos. 5. Realizar reuniones mensuales para evaluar el desempeño del proceso (puede hacer reuniones extraordinarias según las necesidades que se presenten). 6. Documentar las actas de las reuniones del Comité en el Módulo de Actas. 7. Reportar los avances de desempeño del Plan Operativo Anual en los plazos establecidos.

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD	
	Código: A003	Versión: 20
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad	

INSTANCIA	RESPONSABILIDADES
<p>orientadas a apoyar el seguimiento y evaluación del SGEC).</p> <p>Asesor al proceso designado por la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos (dará asistencia técnica y asesorías en materia del SGEC). Podrán participar en las reuniones de los Comités de la Calidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 8. Reportar avances de la ejecución de los planes de acción de riesgos, en los plazos establecidos. 9. Atender los acuerdos emanados por el Consejo de la Calidad. 10. Revisar y actualizar la documentación del proceso
Equipos de Mejora	
<p>Grupo de personas de diferentes procesos que son elegidos para trabajar en proyectos de mejora destinados a resolver un problema específico o para implementar una mejora en los procesos institucionales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar activamente en los Proyectos de Mejora en los cuales han sido destinados por la Dirección Ejecutiva o por los Comisionados de la Calidad. 2. Analizar y proponer soluciones a problemas críticos que afectan la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios y usuarias (internos y externos) y que permitan mejorar sustancialmente el desempeño del proceso. 3. Participar en el diseño e implementación de los proyectos de mejora.

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

7. Seguimiento al desempeño

Seguimiento y evaluación del SGEC

El seguimiento y evaluación al desempeño del SGEC (resultados de los procesos) se realiza de la siguiente manera:



1. Los Comités de la Calidad realizan el análisis estadístico de los resultados de los procesos, análisis de su desempeño, y establecen e implementan acciones pertinentes sobre los resultados generados al interior de los procesos.
2. La Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos es la unidad responsable del seguimiento y evaluación de los resultados de los procesos (desempeño) del SGEC. Asimismo, recopila la información estadística (cualitativa y cuantitativa) generada por todos los procesos (resultados) para orientar la toma de decisiones en el Consejo de la Calidad, a fin de asegurar el buen funcionamiento y desempeño del sistema de gestión.

8. Agendas de reuniones de comités y equipos de mejora

Registro de las actas de reuniones

Las actas derivadas de las reuniones de los Comités de la Calidad son elaboradas y publicadas en el Módulo de Actas, mientras que las actas del Consejo de la Calidad, son elaboradas en formato de Word y publicadas en la Intranet, para el cumplimiento de los acuerdos por cada una de las unidades vinculadas. Además, para consulta de los interesados.

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

Agendas para cada una de las instancias

Consejo de la Calidad



Seguimiento:
Trimestral

1. Verificación de quórum.
2. Seguimiento de los acuerdos del Consejo de la Calidad.
3. Análisis de Contexto del CNR.
4. Seguimiento a la satisfacción de usuarios, tiempos de respuesta en ventanilla y Centro de Contacto.
5. Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI).
6. Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA).
7. Gestión de los Riesgos Institucionales.
8. Resultados de la auditorías de la calidad.
9. Evaluación de desempeño de proveedores.
10. Solicitudes al Consejo de la Calidad.
11. Varios

Comités de la Calidad de San Salvador



Seguimiento:
Mensual

1. Verificación de quórum.
2. Revisión de acuerdos y tareas de la reunión anterior.
3. Seguimiento a la satisfacción de usuarios y tiempos de respuesta en ventanilla².
4. Seguimiento y evaluación al desempeño de los objetivos e indicadores del proceso (POA).
5. Seguimiento a la gestión documental.
6. Análisis y evaluación de riesgos.
7. Análisis de salidas no conformes, sugerencias, auditorías de la calidad, y seguimiento a los planes de acción en respuesta a los incumplimientos y mejoras al SGEC.
8. Planificación y seguimiento a los cambios que pueden afectar al SGEC.
9. Varios (puede incluir temas propios de la oficina y seguimiento a estrategias institucionales).

NOTA:

1. Aplica para los procesos que operan dentro del alcance SGEC en San Salvador.
2. Auxiliarse para el seguimiento del tablero institucional de indicadores (ver imagen).

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

Comités de la Calidad Centrales

(Registro Inmobiliario, Generación de Registros Geográficos, Registro Mercantil)¹



Seguimiento:
Mensual

1. Verificación de quórum.
2. Revisión de acuerdos y tareas de la reunión anterior.
3. Seguimiento a la satisfacción de usuarios y tiempos de respuesta en ventanilla².
4. Seguimiento y evaluación al desempeño de los objetivos e indicadores del proceso (POA).
5. Análisis y evaluación de riesgos.
6. Análisis de salidas no conformes, sugerencias, auditorías de la calidad, y seguimiento a los planes de acción en respuesta a los incumplimientos y mejoras al SGEC.
7. Planificación y seguimiento a los cambios que pueden afectar al SGEC.
8. Seguimiento a la gestión documental.
9. Varios (puede incluir temas propios de la oficina y seguimiento a estrategias institucionales).

NOTA:

1. Esta agenda aplica para los procesos que operan dentro del alcance SGEC en San Salvador.
2. Auxiliarse para el seguimiento del tablero institucional de indicadores (ver imagen).

Comités de la Calidad en Oficinas Departamentales

(Registro Inmobiliario, Generación de Registros Geográficos, Registro Mercantil)¹



Seguimiento:
Mensual

1. Verificación de quórum.
2. Revisión de acuerdos y tareas de la reunión anterior.
3. Seguimiento a la satisfacción de usuarios y tiempos de respuesta en ventanilla².
4. Seguimiento a las quejas recibidas (SACI).
5. Seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuesta de los servicios.
6. Seguimiento a las salidas no conformes y acciones (correctivas, preventivas y de mejora).
7. Varios (puede incluir temas propios de la oficina y seguimiento a estrategias institucionales).

NOTA:

1. Esta agenda aplica para los procesos que operan dentro del alcance SGEC en los 14 departamentos.
2. Auxiliarse para el seguimiento del tablero institucional de indicadores (ver imagen).

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: A003	Versión: 20	Edición: 06/03/2023
Nombre del Documento:	Apéndice F: Guía para el Funcionamiento de la Estructura de la Gestión Estratégica y de la Calidad		

Equipos de Mejora



Seguimiento:
Según amerite

1. Análisis de causas de los problemas a resolver (Utilizar métodos de identificación y solución de problemas: Lluvia de Ideas, Diagrama de Causa y Efecto, Principio de Pareto, entre otros).
2. Recopilación y análisis de información estadística o documental sobre el problema a resolver.
3. Establecimiento de alternativas de solución (Incluye factibilidad técnica y económica, según aplique).
4. Recomendación a instancias superiores de la EGEC (Comisionado del proceso o Consejo Directivo, según aplique).

9. Aprobación

Función	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Yolanda Soledad Montes Barrera Analista en Innovación y Proyectos	Marzo, 2023	
	Douglas Omar Molina Palacios Subgerente de la Calidad	Marzo, 2023	
Aprobó:	César Alberto Arriola Flores Comisionado del proceso de Direccionamiento Estratégico y de la Calidad / Director de Innovación y Proyectos Estratégicos	Marzo, 2023	