



MANUAL DE CALIDAD DEL PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: SIG - SGC - PO - 01 - MN - 01

Versión: 01

Fecha: 06 de Septiembre de 2022

EQUIPO DIRECTIVO:
JUAN CARLOS TORRES RODRÍGUEZ
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
(E)

CLAUDIA JEANNETTE MONGUI CELENO
COORDINADOR GRUPO ARQUITECTURA
ORGANIZACIONAL Y MEJORAMIENTO
CONTINUO E.

GRUPO DE TRABAJO ARQUITECTURA
ORGANIZACIONAL.

JULIO 2022



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	8
2.	MARCO LEGAL	9
3.	OBJETIVO	11
4.	ALCANCE DEL SISTEMA DE LA CALIDAD DE LA SNR	11
5.	MAPA DE PROCESOS	12
6.	ORGANIGRAMA	13
7.	MISIÓN	14
8.	VISIÓN	14
9.	PRINCIPIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	14
10.	VALORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	15
	Respeto	15
	Honestidad.....	15
	Compromiso	15
	Diligencia.....	16
	Justicia y Legalidad	16
11.	MAPA ESTRATÉGICO.....	17
12.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	17
13.	ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 20	
	CAPÍTULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001)	20
	EXCLUSIONES	21
14.	CAPÍTULO 5 LIDERAZGO:	25
	LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	25
	ENFOQUE AL USUARIO.....	25

POLÍTICA DE CALIDAD.....	26
ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	26
Equipo directivo:	26
Equipo operativo:.....	27
15. CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN.....	27
ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	27
RESPONSABILIDADES DEL SEGUIMIENTO Y REVISIÓN.....	28
LÍNEA ESTRATÉGICA	28
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	29
DIRECTORES REGIONALES.....	30
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA.....	30
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA	32
SERVIDORES PÚBLICOS Y/O CONTRATISTAS	33
OBJETIVOS DE CALIDAD	34
PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	34
16. CAPÍTULO 7 APOYO	35
PERSONAS.....	35
INFRAESTRUCTURA.....	35
AMBIENTE PARA OPERACIÓN DE PROCESOS.....	36
RECURSOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	36
TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	36
INDICADORES DE LOS PROCESOS	36
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	37

CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	37
PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	37
INTERACCION DE LOS PROCESOS.....	38
COMPETENCIA.....	38
TOMA DE CONCIENCIA	39
COMUNICACIÓN	39
PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA	40
PROCESO COMUNICACIONES EXTERNAS	40
INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	40
CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	41
CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	41
17. CAPÍTULO 8 OPERACIÓN	42
PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	42
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	42
REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	44
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	44
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA POR VENTANILLA	44
RECEPCIÓN ACTOS PARA REPARTO.....	44
Reparto Notarial Especial.	44
ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	44
ATENCIÓN VIRTUAL Plataforma de PQRSDf:	44
CORREOS ELECTRÓNICOS	45

CHAT	45
WHATSAPP	45
Unidades Móviles de Registro	45
OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS	45
CORREO ELECTRÓNICO	45
RECEPCIÓN ACTOS PARA REPARTO	45
CONSULTA JURÍDICA REGISTRAL	46
DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OTI	46
Generalidades	46
Planificación del diseño y desarrollo	46
Entradas para el diseño y desarrollo	47
Controles del diseño y desarrollo	47
Salidas del diseño y desarrollo	48
Cambios del diseño y desarrollo	48
CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	49
PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	49
TRÁMITES	49
SERVICIOS	49
LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Producto no conforme)	50
18. CAPÍTULO 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	50
AUDITORÍA INTERNA	50
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	50

19.	CAPÍTULO 10 MEJORA.....	51
	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	52
	MEJORA CONTINUA	52
20.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.	52
	RELACIÓN DIMENSIONES Y POLITICAS DE MIPG.	56
	IDENTIFICACIÓN DE POLITICAS DE MIPG	57
	PRINCIPIOS.....	57
	DIAGNOSTICO DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN –MIPG	59
21.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	60
22.	BIBLIOGRAFÍA.....	63

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual está asociado al Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es creado como una herramienta de consulta conforme a la estructura organizacional y a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG alineado a la Norma ISO 9001, con el fin de permitirle al lector comprender el alcance del sistema en el desarrollo de sus actividades diarias, la mejora continua y la implementación de nuevas metodologías que contribuyen al aumento de la eficacia del sistema.

Por lo anterior todos los documentos que hagan parte del sistema son de obligatorio cumplimiento por todos los funcionarios de la Entidad.

2. MARCO LEGAL

El presidente de la República de Colombia, en su momento, Doctor Alberto Lleras Camargo, expide el Decreto N° 3346 del 28 de diciembre de 1959 y por medio del Artículo Primero se crea la Superintendencia Nacional de Notariado y Registro, como dependencia del Ministerio de Justicia, buscando un ordenamiento racional con una adecuada dirección del servicio público de notariado y registro.

En el año de 1962, se expidió la Ley Primera, en la que se erigía la Superintendencia de Notariado y Registro como “*Persona Administrativa*”. El Decreto 1298, del mismo año, aprobó los estatutos de una nueva Entidad como establecimiento público, con personería jurídica y patrimonio propio.

Mediante Decreto 3172 de 1968, se organizó el Ministerio de Justicia y se reglamentó que la Superintendencia de Notariado y Registro - SNR, funcionara como una unidad administrativa adscrita a este organismo estatal.

El Decreto 1347 de 1970, define la Entidad como un organismo público. Posteriormente, se dictan los Decretos 2165 y 2563, en los cuales se suprime la Junta Directiva de la Superintendencia de Notariado y Registro. En ese año, se expiden los Estatutos Notariales y Registrales, vigentes hasta la fecha.

En 1974, el Gobierno Nacional expide el Decreto 577, cuyo contenido establece que la SNR, es un órgano de naturaleza jurídica y las funciones que le señalan los Decretos – Leyes 950, 1250, 1260, 1347, 2156, 2158, 2163 y 2165 todos del año 1970, la Ley 26 de 1973 y demás disposiciones legales que los adicionen o reformen. Igualmente, se establecen las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, como dependencias de la Superintendencia de Notariado y Registro.

El Decreto 2158 de 1992, se reestructuró su funcionamiento y la organización interna de la Entidad, continuando como unidad administrativa especial con personería jurídica y patrimonio autónomo, adscrita al Ministerio de Justicia.

En 1997, se expidieron los Decretos 1669, 1672 y 1668 por medio de los cuales se suprimen las entidades denominadas Fondo Nacional del Notariado - *FONANOT* y Fondo de Previsión del Notariado - *FONPRENOR* y la SNR asume sus funciones. Así, se reorganiza la estructura interna, se suprimen y fusionan unas dependencias de éste órgano.

En el Marco de la Política de Modernización del Estado, el Gobierno Nacional, expide los Decretos 0302 y 0303 de 2004, modificando la estructura y la planta de personal.

En el año 2007, el Gobierno Nacional, expide el Decreto 412, por el cual se reestructura la Superintendencia de Notariado y Registro, creando la Dirección Financiera y reviviendo las Superintendencias Delegadas para el Registro y el Notariado. Fortaleciendo la vigilancia a los servicios públicos de Notariado y Registro de Instrumentos Públicos, racionalizando los recursos de la Entidad.

El 04 de mayo de 2011, se expide la Ley 1444, mediante la cual se escinde el Ministerio del Interior y Justicia, creando el Ministerio de Justicia y del Derecho, señalando las Superintendencias y Entidades adscritas o vinculadas, del cual la Superintendencia de Notariado y Registro es adscrita.

En junio de 2011, el Gobierno Nacional, expide el Decreto 2163, por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro, determinando las funciones de sus dependencias y el Decreto 2164 de la misma fecha, mediante el cual se aprueba la modificación de la planta de personal de la Superintendencia de Notariado y Registro.

El Decreto 0238 del primero de febrero de 2012, se modifica transitoriamente la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro, periodo establecido en el Artículo 208 de la Ley 1448 de 2011. Creándose, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, con sus respectivas funciones.

Con la expedición del Decreto 0239 del primero de febrero de 2012, se crean unos empleos temporales, en la planta de personal de la Superintendencia de Notariado y Registro.

La Ley 1579 del primero de octubre de 2012, expide un nuevo Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos, que reemplaza al de 1970, constituyéndose como una herramienta para prestar un mejor servicio, acorde a las necesidades actuales de la propiedad inmobiliaria.

En Bogotá, D.C. el 08 de mayo de 2012. El Ministro de Justicia, Juan Carlos Esguerra, calificó el recientemente aprobado nuevo Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos como “pieza fundamental para garantizar la seguridad jurídica de la propiedad inmobiliaria en Colombia”. El 1 de octubre se aprobó la Ley No. 1579 de 2012, por la cual se expide el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos.

En el 2014, el Gobierno Nacional expidió los decretos 2723, 2724 y 2725 de 29 de diciembre de 2014, permitiendo así reestructurar la Superintendencia de Notariado y Registro.

En el 2015, la Entidad, en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación emprende la actualización de procesos y procedimientos teniendo en cuenta la nueva estructura adoptada por la Superintendencia, adoptada mediante el Decreto 2723 del 2014, de esta forma se actualizaron los procesos y procedimientos del nivel central y las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

En el año 2016, en concordancia con la actividad iniciada en el año anterior, se inicia la actualización del mapa de riesgos institucional de gestión y corrupción.

En el año 2018, la Entidad comienza una nueva etapa de reingeniería en el Sistema de Gestión de Calidad, liderada por la Oficina Asesora de Planeación.

En el año 2022, el Gobierno Nacional expide el Decreto 1554 de 2022, por el cual se modifica el Decreto 2723 de 2014. Modificación de la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro.

3. OBJETIVO

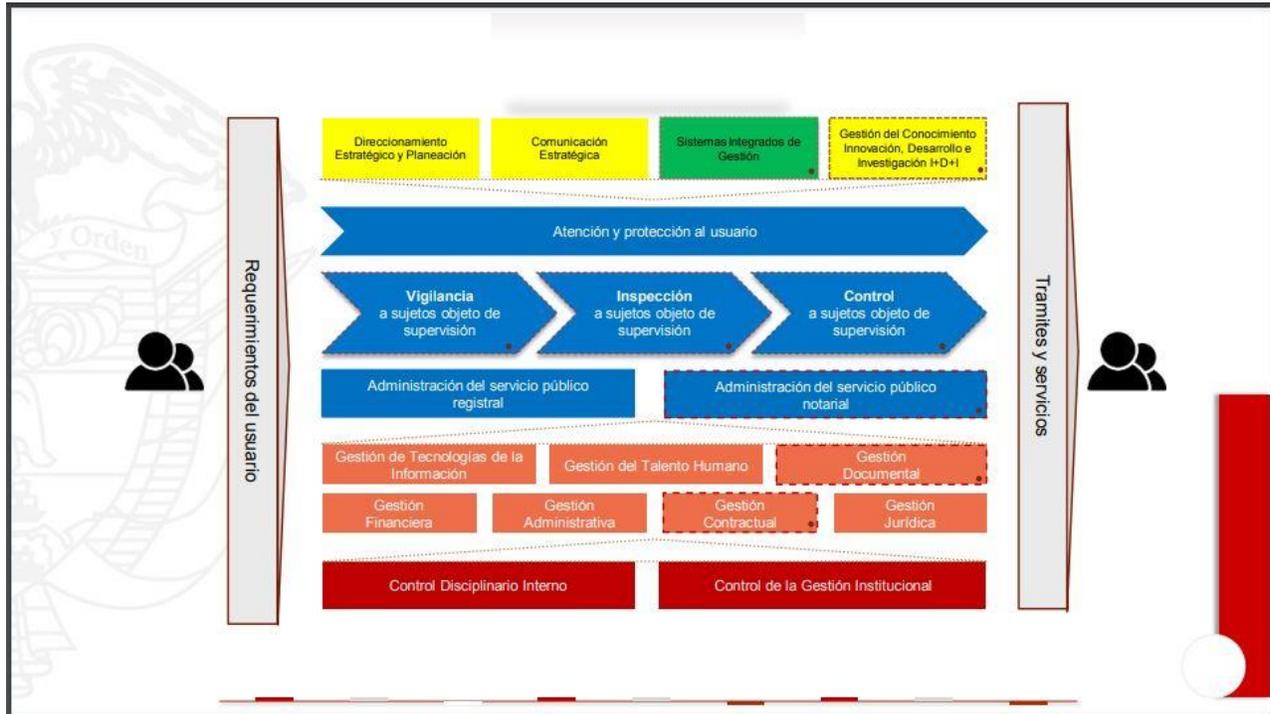
Comprender de forma práctica los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG alineados a la Norma ISO 9001.

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE LA CALIDAD DE LA SNR

Planificar el diseño e implementar las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la definición de lineamientos, metodologías y estrategias, con el propósito de consolidar la operación y contribuir al logro de los objetivos de la SNR y requisitos normativos en materia de gestión de la calidad NTC ISO 9001.

5. MAPA DE PROCESOS

El Sistema de Gestión de la Calidad de la SNR comprende: Macroprocesos, Sistemas, Procesos y procedimientos documentados, aprobados, codificados, publicados y socializados en la página web de la Entidad.



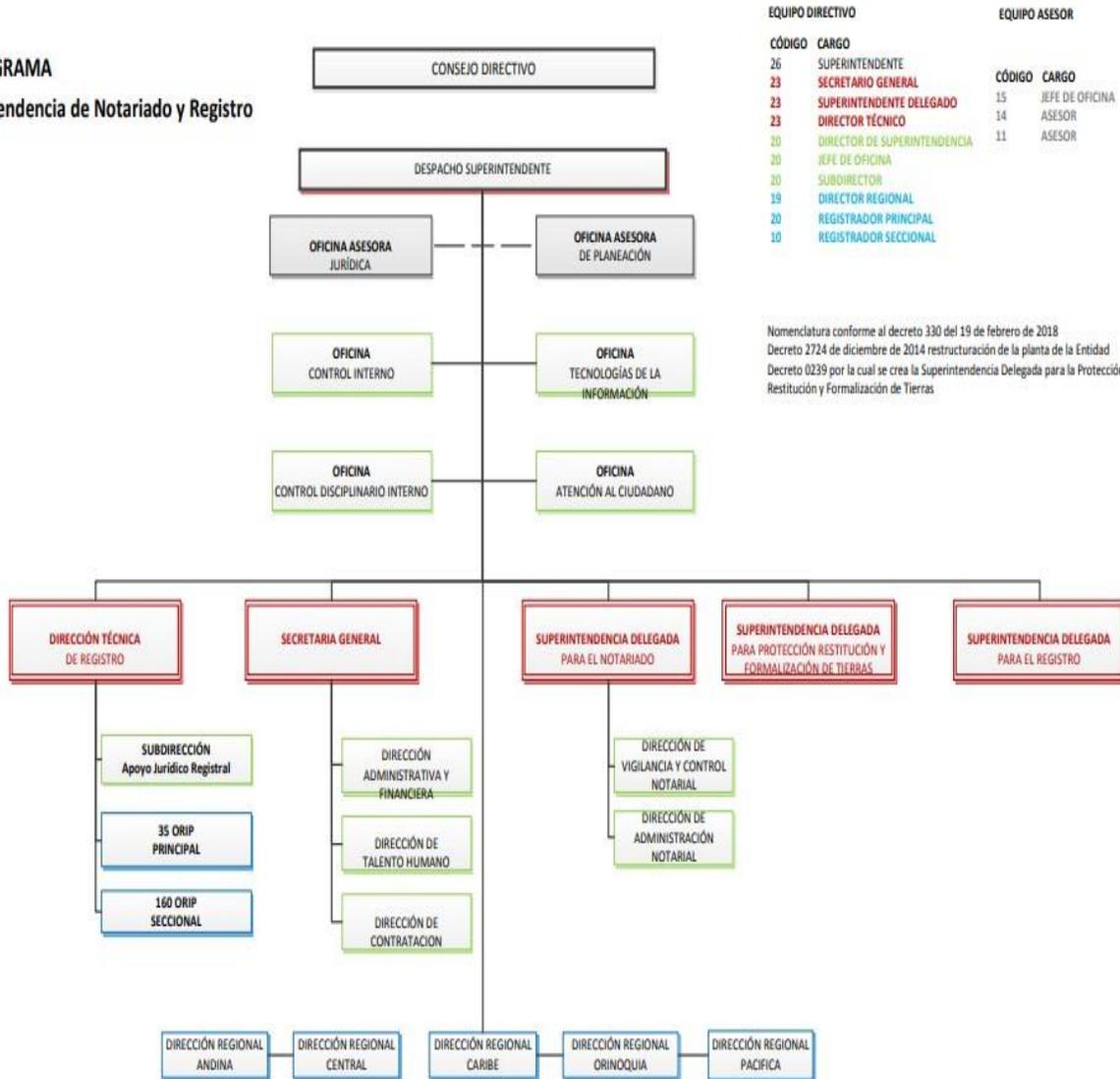
Fuente Propia de la Oficina Asesora de Planeación.

6. ORGANIGRAMA

Las funciones de la Entidad, establecidas en el Decreto 1554 de 2022 y el Decreto 2723 de 2014, se alcanzan mediante las diferentes áreas de la entidad, que se ven reflejadas en la siguiente estructura organizacional:

ORGANIGRAMA

Superintendencia de Notariado y Registro



Fuente Propia de la Oficina Asesora de Planeación.

7. MISIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro es una Entidad descentralizada, técnica con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonial adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, que tiene por objetivo la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los Notarios; los Registradores de Instrumentos Públicos; los Curadores Urbanos; los Gestores, Operadores y usuarios del servicio público catastral; así como la prestación del servicio público registral con enfoque especial en el apoyo a las políticas públicas de protección, restitución y formalización de la propiedad inmueble, a fin de garantizar la guarda de la fe pública y la seguridad jurídica de los derechos de propiedad inmobiliaria en Colombia, con apego a la ley y bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

8. VISIÓN

En el 2022 la SNR será una Entidad Pública reconocida por ser garante de los derechos de los usuarios a través de sus funciones de supervisión de los servicios vigilados y la prestación del servicio público registral, mediante el desarrollo de un liderazgo en la virtualización, digitalización, integración e interoperabilidad con otros entes públicos.

9. PRINCIPIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

La Superintendencia de Notariado y Registro, mediante la Resolución No.14452 de 2014 adopta el Código de Ética.

El Código de Ética facilita las condiciones de la formación colectiva y la aplicación de reglas sobre integridad y probidad, afianza la ética sobre lo público y genera la búsqueda de las metas orientadas por principios y valores.

- a) **Transparencia:** Es la claridad que debe mostrar todo acto humano. Es ponerse en evidencia ante sí mismo y ante los demás.
- b) **Publicidad:** Divulgar las actuaciones y documentos que se producen en la administración pública.
- c) **Responsabilidad:** Hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad, y compromiso sin perder de vista el beneficio colectivo.

- d) **Moralidad:** Calidad que define una persona íntegra y recta, que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas.
- e) **Igualdad e imparcialidad:** Consiste en dar a cada uno lo que le corresponde, según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos.
- f) **Preservación del medio ambiente:** Es aprovechar los recursos de la tierra de manera sostenible y prudente.
- g) **Eficiencia:** Cuando se utiliza menos recursos para lograr un mismo objetivo.
- h) **Eficacia:** Capacidad para lograr lo que nos proponemos con el menor uso de recursos.
- i) **Economía:** Uso racional de los recursos del Estado.
- j) **Celeridad:** Actuar eficaz y efectivamente en el menor tiempo.

10. VALORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Nuestra filosofía Institucional está fundamentada en cinco (5) valores institucionales, los cuales están inmersos en nuestro quehacer:



Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y sus defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus títulos o cualquier otra condición.



Honestidad

El funcionario de la SNR actúa con fundamento en la verdad. Cumple sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favorece el interés general.

Compromiso



Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público. Estoy dispuesto, de forma permanente, a comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono. Busco, siempre, mejorar su bienestar.



Diligencia

Cumplo con las funciones, deberes y responsabilidades que se me han asignado de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, optimizando el uso de los recursos de la Entidad.



Justicia y Legalidad

Actúo con imparcialidad. Garantizo los derechos de las personas, con equidad y sin discriminación.

11.MAPA ESTRATÉGICO

Mapa estratégico				
	Administración notarial respecto de situaciones administrativas	Administración del servicio público registral	Inspección, Vigilancia y Control a sujetos, objeto de supervisión	Administración SNR
Partes interesadas externas	Fortalecer la función notarial como elemento fundamental para el orden económico y social.	Garantizar la guarda de la fe pública, así como la seguridad jurídica y la administración del servicio registral inmobiliario.	Fortalecer la función de IVC que permita proteger a los usuarios y contribuir con la mejora en la prestación del servicio supervisado.	
	Optimizar las practicas de transparencia, así como los mecanismos de prevención y detección de actos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo a través de transacciones inmobiliarias.			
Procesos	Lograr una Superintendencia Eficiente, Efectiva e Innovadora (EE+)			
Financiera	Garantizar la estabilidad financiera de la SNR			

12.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” que se estructura, a través de tres pilares: Legalidad, Equidad y Emprendimiento, del cual debe desprenderse de manera articulada y alineada el Plan Estratégico del Sector Justicia y el PEI de la SNR, a continuación, se describen los objetivos estratégicos de la Entidad

Objetivo 1. Fortalecer la función notarial como elemento fundamental para el orden económico y social.

Conforme con lo planteado en el Pilar del PND de Legalidad, el cual, cobija el sector justicia y por ende a la SNR, que busca: [...] “Seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia”, que además, plantea la Línea,

“Imperio de la ley: derechos humanos, justicia accesible, oportuna y en toda Colombia, para todos” que a su vez plantea el objetivo de : [...] *“Sistema de justicia pertinente y de fácil acceso con transformación digital”*, a la cual esta Superintendencia se ciñó para emitir dentro del PEI el objetivo estratégico que se plantea.

Habiéndose establecido la sinergia y pertinencia del objetivo con el PND, la SNR, busca posicionar al servicio público notarial, como una respuesta a la simplificación del acceso a la justicia, erigiéndose como un factor de descongestión judicial.

Objetivo 2. *Garantizar la guarda de la fe pública, así como la seguridad jurídica y la administración del servicio registral inmobiliario*

Este objetivo se plantea en consonancia con el fortalecimiento de la función fedataria y en sinergia con el objetivo específico para la SNR establecido en el Plan Estratégico del Sector Justicia, el cual prevé que sean llevados a cabo mayor número de actos de pequeñas causas, al igual que, con el propósito de mejorar continuamente la prestación del servicio público de la propiedad inmueble en coherencia con las políticas públicas de gobierno en línea y la incorporación de las nuevas tecnologías a la prestación del servicio, catastro multipropósito, formalización y saneamiento del derecho de propiedad, con lo cual, se busca lograr mejorar la garantía de la seguridad jurídica, la coherencia de la información, la experiencia del usuario en el acceso al servicio y de la calificación de Colombia en el indicador internacional denominado “Doing Business”, en los ítems relacionados a la propiedad inmobiliaria.

Objetivo 3. *Fortalecer la función de IVC que permita proteger a los usuarios y contribuir con la mejora en la prestación del servicio supervisado.*

En forma análoga, este objetivo se encuentra alineado al PND en el mismo pilar, línea y objetivo que el objetivo número 1 del presente documento, con el fin, de que a través de los entes vigilados por la SNR, se logre, en sinergia con la seguridad y confianza de los usuarios, mayor preponderancia para los servicios que presta y vigila esta entidad, con el ánimo de contribuir a la consolidación de la seguridad pública, así como de las bases de una justicia y confianza en la institucionalidad con la guarda de la propiedad privada.

Objetivo 4. Optimizar las prácticas de transparencia, así como los mecanismos de prevención y detección de actos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo a través de transacciones inmobiliarias.

En concordancia con el Pilar de Legalidad del PND, en su línea [...] “Seguridad, autoridad y orden para la libertad: defensa nacional, seguridad ciudadana y colaboración ciudadana”, y al objetivo de orden nacional [...] “Desarticular las diferentes organizaciones criminales que persisten en el país, a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país y la continua observancia de las actividades notariales, con relación a sus funciones como ente con obligatoriedad de reportar información al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAF; se implementará por parte de la SNR las acciones pertinentes que coadyuven al fortalecimiento del SARLAF y la optimización de los índices de transparencia a que haya lugar en la Entidad.

Objetivo 5. Garantizar la estabilidad financiera de la SNR

Como se explicó en el objetivo anterior, se tendrá como base el siguiente objetivo de orden Nacional para alinear nuestro objetivo estratégico “Fortalecer los instrumentos para la asignación estratégica y responsable del gasto público, orientando cada peso a resultados concretos”, toda vez que la estabilidad financiera de la SNR, se ha visto afectada con la asignación de nuevas funciones, para las cuales, la planta física y humana de la Entidad.

Financiación del Plan Estratégico Institucional

Teniendo en cuenta que la Superintendencia de Notariado y Registro - SNR es una entidad de Orden Nacional con recursos propios que hace parte del Presupuesto General de la Nación y en consideración a que el presupuesto público es una herramienta fundamental para el desarrollo y ejecución de las políticas del Estado, el Plan Estratégico Institucional de la SNR se financiara con los recursos económicos de funcionamiento e inversión asignados anualmente, en articulación con el Marco de Gasto de Mediano Plazo.

13.ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CAPÍTULO 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001)

De conformidad con lo establecido con este capítulo y en particular con el requisito 4.1 de la Norma ISO 9001 Comprensión de la Organización y de su contexto se adelantó un diagnóstico soportado en la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), la cual da lineamientos para emprender acciones que se ven reflejados en el sistema y los planes anuales de gestión a nivel estratégico y de grupo con fin de facilitar la toma de decisiones y el logro de los objetivos propuestos.

	PROCESO: PLANES INSTITUCIONALES	Código	01 - FR - 02
	PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN PLANES INSTITUCIONALES	Versión	1
	FORMATO: ANÁLISIS DEL CONTEXTO	Fecha	31/03/2022
PROCESO	Sistema de Gestión de la Calidad		
Qué (productos)	Planificar el diseño e implementar las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG		
Conector (mediante, por medio, a través)	a través		
Cómo (medios)	de la definición de lineamientos, metodologías y estrategias		
Conector (para, con el fin, con el propósito)	con el propósito		
Para Qué (impacto)	de consolidar la operación y contribuir al logro de los objetivos de la SNR y requisitos normativos en materia de gestión de la calidad Decreto 1499 de 2017 y NTC ISO 9001		
Objetivo	Planificar el diseño e implementar las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de la definición de lineamientos, metodologías y estrategias, con el propósito de consolidar la operación y contribuir al logro de los objetivos de la SNR y requisitos normativos en materia de gestión de la calidad Decreto 1499 de 2017 y NTC ISO 9001.		

Análisis DOFA

Entorno Interno - Debilidades

1	No se cuenta con una aplicación para el sostenimiento de los Sistemas de Gestión (Isolución).
2	Desactualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
3	Falta de liderazgo y compromiso de las partes interesadas con relación al SGC.
4	Inadecuada aplicación y divulgación de metodologías en la documentación, estandarizadas del SGC a nivel institucional.
5	Operación desarticulada de los sistemas de gestión y los procesos.
6	Se carece de la identificación e implementación de los acuerdos de servicios para el acceso a la información notarial y registral.
7	Desconocimiento de la Normatividad en Sistema de Gestión Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Entorno Interno - Fortalezas

1	Se realiza reuniones de seguimiento semanal para identificar las necesidades del Sistema.
2	Se cuenta con un proyecto de Bancarización.
3	Se cuenta con un Plan Estratégico Institucional de la SNR que financiera con los recursos económicos de funcionamiento e inversión asignados anualmente, en articulación con el Marco de Gasto de Mediano Plazo.
4	Se cuenta con una herramienta que permite alinear el Sistema de Gestión de la Calidad para el cumplimiento de los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
5	Se cuenta con el mejoramiento en temas relacionados con la eficiencia administrativa (Racionalización de Trámites).
6	Evaluación periódica a través de indicadores de gestión que permiten mejorar la percepción institucional.
7	Interés de los funcionarios y contratistas en su autoformación que contribuye de manera positiva en su vida personal, profesional y laboral acordes al Sistema.

Entorno externo - Amenazas

1	Recorte presupuestal por parte del Gobierno Nacional de los recursos financieros asignados al proyecto del Sistema de Gestión de la Calidad de la SNR.
2	Desarticulación entre la Presidencia de la República, el DNP, el IGAC, la SNR y la ANT y las otras entidades del Gobierno.
3	Se esta expuesto a fugas de información a nivel nacional.
4	Por decreto presidencial, el IGAC asuma el funcionamiento técnico, administrativo y jurídico de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y la SNR realice únicamente el IVC.
5	Cambio de Equipo Directivo, que genere inconvenientes en el cumplimiento a los objetivos definidos.
6	Hallazgos recurrentes no gestionados de manera efectiva.

Entorno externo - Oportunidades

1	Desarrollar la construcción e implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, alineada al cumplimiento de los requisitos del MIPG.
2	Actualización de la documentación de la entidad (procesos, procedimientos, guías, metodologías, formatos, entre otros.)
3	Fortalecimiento del modelo de inspección, vigilancia y control.
4	Mejorar la ejecución de las actividades de los procesos a través del Proyecto de Reingeniería.
5	Realizar seguimiento a los controles identificados por los procesos de la Entidad en la matriz de riesgos y a la gestión por medio de los indicadores.
6	Mejorar la comunicación asertiva entre los procesos mediante la dinámica del nuevo mapa de procesos.
7	Contar con el Modelo línea base para la construcción de los Estudios Técnicos Notariales y Registrales del país.

Priorización de enfoque

		Oportunidad						
		1	2	3	4	5	6	7
	Sistema de Gestión de la Calidad	Desarrollar la construcción e implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, alineada al cumplimiento de los requisitos del MIPG.	Actualización de la documentación de la entidad (procesos, procedimientos, guías, metodologías, formatos, entre otros.)	Fortalecimiento del modelo de inspección, vigilancia y control.	Mejorar la ejecución de las actividades de los procesos a través del Proyecto de Reingeniería	Realizar seguimiento a los controles identificados por los procesos de la Entidad en la matriz de riesgos y a la	Mejorar la comunicación asertiva entre los procesos mediante la dinámica del nuevo mapa de procesos.	Contar con el Modelo línea base para la construcción de los Estudios Técnicos Notariales y Registrales del país.
1	Se realiza reuniones de seguimiento semanal para identificar las necesidades del Sistema	4	4	3	4	4	3	3
2	Se cuenta con un proyecto de Bancarización.	3	3	3	1	3	1	1
3	Se cuenta con un Plan Estratégico Institucional de la SNR que financiera con los recursos económicos de funcionamiento e inversión asignados anualmente, en articulación con el Marco de Gasto de Mediano Plazo.	4	3	3	4	3	3	4

Fortaleza	4	Se cuenta con una herramienta que permite alinear el Sistema de Gestión de la Calidad para el cumplimiento de los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	4	4	4	4	4	3	1
	5	Se cuenta con el mejoramiento en temas relacionados con la eficiencia administrativa (Racionalización de Trámites).	3	3	4	3	4	3	1
	6	Evaluación periódica a través de indicadores de gestión que permiten mejorar la percepción institucional.	4	4	4	4	4	4	1
	7	Interés de los funcionarios y contratistas en su autoformación que contribuye de manera positiva en su vida personal, profesional y laboral acordes al Sistema.	3	3	3	3	3	3	3
Total Perfil		155							

Amenaza						
1	2	3	4	5	6	7
Recorte presupuestal por parte del Gobierno Nacional de los recursos financieros asignados al proyecto del Sistema de Gestión de la Calidad de la SNR.	Desarticulación entre la Presidencia de la República, el DNP, el IGAC, la SNR y la ANT y las otras entidades del Gobierno.	Se esta expuesto a fugas de información a nivel nacional.	Por decreto presidencial, el IGAC asuma el funcionamiento técnico, administrativo y jurídico de las Oficinas de Registro de	Cambio de Equipo Directivo, que genere inconvenientes en el cumplimiento a los objetivos definidos	Hallazgos recurrentes no gestionados de manera efectiva	0
4	3	4	3	3	4	
3	1	3	1	2	3	
4	2	3	2	3	3	
3	2	2	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	2	4	
2	1	2	1	3	2	
106						

Debilidad	1	No se cuenta con una aplicación para el sostenimiento de los Sistemas de Gestión (Solución)	3	3	4	4	3	3	3
	2	Desactualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	4	4	4	4	4	4	4
	3	Falta de liderazgo y compromiso de las partes interesadas con relación al SGC	4	4	3	4	3	3	3
	4	Inadecuada aplicación y divulgación de metodologías en la documentación, estandarizadas del SGC a nivel institucional.	4	4	4	4	4	4	3
	5	Operación desarticulada de los sistemas de gestión y los procesos.	4	4	4	4	4	4	3

Debilidad	4	Inadecuada aplicación y divulgación de metodologías en la documentación, estandarizadas del SGC a nivel institucional.	4	4	4	4	4	4	3
	5	Operación desarticulada de los sistemas de gestión y los procesos.	4	4	4	4	4	4	3
	6	Se carece de la identificación e implementación de los acuerdos de servicios para el acceso a la información notarial y registral.	3	3	4	4	3	4	3
	7								
Total Perfil			153						
	3		2	4	2	3	3		
	3		3	3	2	4	4		
	4		3	3	3	3	3		
	3		3	3	2	3	3		
	3		3	3	3	3	4		
	3		3	4	2	3	3		
			109						

Teniendo en cuenta el análisis que se le hace a los factores internos y externos que afectan de manera positiva o negativa la gestión de la SNR, se consolidan los resultados obtenidos en las debilidades y amenazas que se deben priorizar de manera objetiva y aquellas que podrían generar un mayor impacto en el cumplimiento del objetivo del proceso o del Sistema de Gestión.

Las estrategias se diseñan teniendo en cuenta cada uno de los cruces dados entre cada uno de los factores (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) Identificados. Una vez realizada la evaluación se diseñan las estrategias para cada cuadrante.

Estrategias FO: Qué tanto puedo usar mi fortaleza para sacar ventaja de la oportunidad identificada en el entorno.

- Aplicar la herramienta diagnóstico para medir el nivel de cumplimiento de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de aplicar las acciones correctivas.
- Realizar seguimiento a las acciones de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante mesa de trabajo con los procesos de la entidad.
- Adelantar capacitaciones en la presente vigencia orientadas al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, alineado al MIPG.
- Contar con un Sistema bancarizado, para agilizar la respuesta a las necesidades de los usuarios.

Estrategias FA: Cómo se pueden usar nuestras fortalezas para mitigar las amenazas.

- Participar en la elaboración e implementación del Plan Institucional de Capacitación, justificando las necesidades que tiene el SGC.
- Implementación del SGI, que permita resguardar toda la información de la entidad en caso de amenaza de pérdida de la misma.
- Articulación de la Alta Dirección con la Presidencia de la República, el DNP y las demás entidades del gobierno para dar cumplimiento de los objetivos establecidos en SNR.

Estrategias DO: Cómo podemos aprovechar las oportunidades para corregir nuestras debilidades.

- Verificar mediante mesa de trabajo con los procesos, que estén utilizando adecuadamente las metodologías, procedimientos y formatos elaborados por el SGC para la elaboración de su documentación.
- Contar con la herramienta ISOLUCION para armonizar e integrar los Sistemas de Gestión.
- Implementar la línea base modelo para la construcción de estudios técnicos, notariales y registrales de la SNR.

Estrategias DA: Qué tanto impacta la amenaza identificada en el entorno, sobre la debilidad.

- Implementar la herramienta ISOLUCION que permita la sinergia y control de los Sistemas de Gestión.
- Socializar el informe de revisión por la dirección a nivel interno como externo, con el fin de evidenciar el nivel de cumplimiento del SGC.

EXCLUSIONES

Se excluye de las cuestiones externas el punto 2: Análisis externo, nos podemos referir a las actuaciones de los competidores, incluida la tipificación en el mercado de la organización, productos o servicios similares, tendencias líderes en el mercado, tendencia en el crecimiento de los clientes, estabilidad en el mercado, relaciones de cadena de suministro. Por no existir en el mercado "Competencia", no afecta la capacidad y responsabilidad de la Entidad de suministrar productos y/o servicios que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios del cliente.

Se excluye este numeral **(7.1.5 Recursos de seguimiento y medición)** de la norma, en virtud a que la Superintendencia de Notariado y Registro, no utiliza “**dispositivos**” de seguimiento y medición para proporcionar una evidencia de la conformidad de sus servicios y por no afectar la capacidad y responsabilidad de la Entidad de suministrar productos y/o servicios que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios del cliente.

14. CAPÍTULO 5 LIDERAZGO:

LIDERAZGO Y COMPROMISO

El liderazgo y compromiso del SGC de la SNR recae en primer lugar en el Superintendente, quien dirige y orienta la gestión de la Entidad. En segundo lugar, a los Superintendentes Delegados, Directores, Jefes y Coordinadores, líderes de los sistemas y/o procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control. Y por último a todos los funcionarios y/o contratistas de la SNR, quienes contribuyen a que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos.

ENFOQUE AL USUARIO

La SNR es una entidad de servicios centrada en la atención a los usuarios de todo el país mediante las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, Notarías, Curadurías y Operadores catastrales. Es por ello, que la Entidad se enfoca en prestar un servicio dirigido a satisfacer las necesidades de las partes interesadas; siendo fundamental identificar cuáles son las necesidades actuales y futuras, los requisitos legales, implícitos y organizacionales, con el fin de dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a la norma de calidad y las normas existentes.

POLÍTICA DE CALIDAD

LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO en cumplimiento de su misionalidad está comprometida en implementar y mantener estrategias para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, por medio del Sistema de Gestión de la Calidad, es por ello que la Entidad establece el sistema basado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, alineado a la norma técnica ISO 9001, y a los requisitos de ley aplicables, para garantizar el cumplimiento del mejoramiento continuo, a través de la toma de decisiones basadas en evidencias; con procesos, trámites y servicios eficaces, eficientes y efectivos, y contando con personal idóneo, competente, comprometido.

ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La estructura organizacional para el Sistema de Gestión de la Calidad es la siguiente:

Equipo directivo:

Por Resolución No.0090 de Enero 11 de 2018 "Se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SNR", y deroga la Resolución No.4521 de Mayo 03 de 2016. Determinándose, así como la instancia superior para la toma de decisiones relacionadas con el diseño, implementación, desarrollo y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Mediante los Sistemas Integrados de Gestión (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión Documental).

La Secretaria Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, estará a cargo de la Jefatura de la Oficina Asesora de Planeación, quien tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a las decisiones adoptadas y compromisos adquiridos por el Comité por lo menos una vez cada tres (3) meses, a la ejecución de las Políticas de Gestión y Desempeño de la SNR, entre otras.

Responsables de Macroprocesos, Sistemas y/o procesos: Rol que desempeñan los Superintendentes Delegados, Jefes de Oficinas, Directores de área, Directores Regionales, Registradores de Instrumentos Públicos y Coordinadores de grupos de trabajo, quienes responden por el cumplimiento de las actividades definidas en el Decreto 1554 de 2022 y el 2723 de 2014 por el cual se modifica la estructura de la SNR, el Manual de Funciones y demás actos administrativos de creación y modificación de grupos internos de trabajo y con relación a las actividades generadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la caracterización de los Sistemas Integrados de Gestión.

Equipo operativo:

La Oficina Asesora de Planeación es la encargada del desarrollo, implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, adicionalmente es la responsable de asesorar en la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, así como también en el proceso de planeación estratégico institucional acorde con los procesos y políticas públicas sectoriales, realizando el seguimiento y evaluación a su debida ejecución.

15.CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN

ACCIÓN PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la Norma ISO 9001, la gestión del riesgo está enfocada con el pensamiento basado en riesgos, para lograr un SGC eficiente, eficaz, con el cual se pretende abordar los riesgos como las oportunidades para alcanzar óptimos resultados y controlar los efectos negativos.

En esta perspectiva la SNR actualizó la Política de Administración de Riesgos mediante la Resolución 05645 del 15 de Julio de 2020, la cual abarca el manejo de los riesgos asociados a los procesos definidos por la Entidad en el marco del Sistema Integrado de Gestión, que incluye las siguientes temáticas de riesgos de los subsistemas de: los riesgos de gestión del proceso, los riesgos de corrupción, los riesgos de seguridad digital, los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, riesgos ambientales, riesgos contractuales y riesgos de daño antijurídico, para los cuales se tendrán en cuenta los lineamientos y metodologías que se definan, por parte de la Entidad para su gestión.

RESPONSABILIDADES DEL SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

LÍNEA ESTRATÉGICA

Responsable: Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Responsabilidades: Esta línea de defensa define el marco general para la gestión del riesgo y el control y supervisa su cumplimiento, está a cargo de la alta dirección y el comité institucional de coordinación de control interno. La alta dirección y el equipo directivo, a través de sus comités deben monitorear y revisar el cumplimiento a los objetivos a través de una adecuada gestión de riesgos con relación a lo siguiente:

1. Establecer la política del sistema General de Administración de Riesgos, así como las políticas que le aplica de manera particular a cada uno de los subsistemas⁴ de administración de riesgos que lo componen y asegurarse de su permeabilización en todos los niveles de la Entidad.
2. Revisar los cambios en el “Direccionamiento estratégico” y cómo estos pueden generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados.
3. Revisar el adecuado desdoblamiento de los objetivos institucionales a los objetivos de procesos, que han servido de base para llevar a cabo la identificación de los riesgos.
4. Hacer seguimiento, a la implementación de cada una de las etapas de la gestión del riesgo y a los resultados de las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.
5. Revisar el cumplimiento a los objetivos institucionales y de procesos y sus indicadores e identificar en caso de que no se estén cumpliendo, los posibles riesgos que se están materializando en el cumplimiento de los objetivos.
6. Hacer seguimiento y pronunciarse por lo menos cada trimestre sobre el perfil de riesgo inherente y residual de la entidad, incluyendo todas las tipologías de riesgos y de acuerdo a las políticas de tolerancia establecidas y aprobadas.
7. Revisar los informes presentados por lo menos cada trimestre de los eventos de riesgos que se han materializado en la entidad, incluyendo los riesgos de corrupción, así como las causas que dieron origen a esos eventos de riesgos materializados, como aquellas que están ocasionando que no se logre el cumplimiento de los objetivos y metas, a través del análisis de indicadores asociados a dichos objetivos.

8. Revisar los planes de acción establecidos para cada uno de los riesgos materializados, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento.
9. Garantizar los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma eficiente y efectiva, el sistema General de Administración de Riesgos y Oportunidades y los Subsistemas que lo componen.
10. Aprobar y adoptar el Código de Integridad de la Superintendencia de Notariado y Registro.
11. Aprobar la metodología para identificar, medir, evaluar y monitorear el riesgo. 6.2.

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

La primera línea de defensa son las áreas originadoras y propietarias de los riesgos y las primeras llamadas a definir y tomar decisiones en cómo gestionarlos.

Estas dependencias son responsables de la implementación de acciones preventivas y correctivas para hacer frente a deficiencias del proceso y sus controles.

Responsable: Gerentes Públicos – del Nivel Central y las Direcciones Regionales -, Registradores de Instrumentos Públicos Principales y Seccionales, Gerentes de Proyectos, Coordinadores de Grupo Interno de Trabajo, Líderes de proceso, Supervisores e Interventores de Contratos y/o Proyectos, responsables de los otros subsistemas de gestión la Entidad.

Responsabilidades: Los gerentes públicos y los líderes de procesos deben monitorear y revisar el cumplimiento de los objetivos instituciones y de sus procesos a través de una adecuada gestión de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción con relación a lo siguiente:

1. Revisar los cambios en el Direccionamiento Estratégico o en el entorno y como estos puedan generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados en cada uno de sus procesos, para la actualización de la matriz de riesgos de su proceso.
2. Revisar el adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos, en el marco de sus procedimientos de supervisión.
3. Revisar que las actividades de control de sus procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos.

4. Revisar el cumplimiento de los objetivos de sus procesos y sus indicadores de desempeño, e identificar en caso de que no se estén cumpliendo, los posibles riesgos que se están materializando en el cumplimiento de los objetivos.
5. Revisar y reportar a planeación, los eventos de riesgos que se han materializado en la entidad, incluyendo los riesgos de corrupción, así como las causas que dieron origen a esos eventos de riesgos materializados, como aquellas que están ocasionando que no se logre el cumplimiento de los objetivos y metas, a través del análisis de indicadores asociados a dichos objetivos, además se debe actualizar el mapa de riesgos del proceso.
6. Revisar los planes de acción establecidos para cada uno de los riesgos materializados, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento y lograr el cumplimiento a los objetivos.
7. Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades y planes de acción acordados con la línea estratégica, segunda y tercera línea de defensa con relación a la gestión de riesgos.

DIRECTORES REGIONALES

1. Definir estrategias de comunicación y divulgación adecuadas de información relacionada con riesgos a todas la ORIP de su Jurisdicción.
2. Proporcionar asesoramiento y entrenamiento sobre las herramientas y procedimientos a los servidores públicos y contratistas para la gestión del riesgo a las ORIP de su jurisdicción.
3. Realizar seguimiento y supervisión a la adecuada implementación de dichas prácticas por parte de las ORIP de su jurisdicción.
4. Liderar la formulación del plan de mejoramiento para los casos en los que se identifique la materialización de un riesgo, igualmente que la evaluación y seguimiento de las acciones formuladas por las ORIP de su jurisdicción.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

La segunda línea de defensa soporta y guía la línea estrategia y la primera línea de defensa en la gestión adecuada de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y sus procesos, incluyendo los riesgos de corrupción a

través del establecimiento de directrices y apoyo en el proceso de identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos, y lleva a cabo un monitoreo independiente al cumplimiento de las etapas de la gestión de riesgos.

Responsable: Está conformada por los responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo tales como la Oficina Asesora de Planeación para los riesgos de gestión y de corrupción, la Dirección de Contratos para los riesgos contractuales, los gerentes de proyectos de inversión para los riesgos de proyectos de inversión, la Dirección de Talento Humano para los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Oficina de Tecnologías de la Información para los riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, la Dirección de Administrativa y Financiera para los riesgos ambientales y la Oficina Asesora Jurídica para los Riesgos de Daño Antijurídico.

Responsabilidades: Los gerentes públicos y los líderes de proceso deben monitorear y revisar el cumplimiento de los objetivos instituciones y de sus procesos a través de una adecuada gestión de riesgos, además de incluir los riesgos de corrupción con relación a lo siguiente:

1. Revisar los cambios en el direccionamiento estratégico o en el entorno y cómo estos puedan generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados en cada uno de los procesos, con el fin de solicitar y apoyar en la actualización de las matrices de riesgos.
2. Orientar a las instancias de dirección en el marco más adecuado para la gestión de riesgos (políticas, alcance, principios y estructura organizacional).
3. Formular la metodología a ser empleadas por la primera línea de defensa para gestionar adecuadamente los riesgos a los que se ven expuestos.
4. Revisar la adecuada definición y desdoblamiento de los objetivos institucionales a los objetivos de los procesos que han servido de base para llevar a cabo la identificación de los riesgos, y realizar las recomendaciones a que haya lugar.
5. Acompañar a la primera línea de defensa en Acompañar a la primera línea de defensa en el diseño de controles para la gestión de riesgos y problemas, aportando su visión independiente.
6. Proporcionar asesoramiento y entrenamiento sobre las herramientas y procedimientos empleados para la gestión del riesgo a los procesos institucionales del nivel central y a las cinco (5) direcciones regionales.

7. Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y determinar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.
8. Revisar el perfil de riesgo inherente y residual por cada proceso y consolidado y pronunciarse sobre cualquier riesgo que este por fuera del perfil de riesgo de la entidad.
9. Aprobar los mapas de riesgos de los procesos y con ellos, elabora el mapa de riesgos institucional y el mapa de riesgos de corrupción.
10. Hacer seguimiento a que las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos de los procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos.
11. Revisar los planes de acción establecidos para cada uno de los riesgos materializados, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible que se vuelva a materializar el riesgo y lograr el cumplimiento a los objetivos.
12. Definir estrategias de comunicación y divulgación adecuadas de información relacionada con riesgos a toda la Entidad a través de la página web institucional.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

Responsable: Oficina de Control Interno de Gestión.

Responsabilidades: La Oficina de Control Interno tiene como principal función, verificar de manera independiente a la primera y segunda línea de defensa, la adecuada gestión de riesgos dentro de la Entidad.

1. Revisar los cambios en el “Direccionamiento estratégico” o en el entorno y cómo estos puedan generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados en cada uno de los procesos, con el fin de que se identifiquen y actualicen las matrices de riesgos por parte de los responsables.
2. Revisar la adecuada definición y desdoblamiento de los objetivos institucionales a los objetivos de los procesos que han servido de base para llevar a cabo la identificación de los riesgos, y realizar las recomendaciones a que haya lugar.
3. Revisar que se hayan identificado los riesgos significativos que afectan en el cumplimiento de los objetivos de los procesos, además de incluir los riesgos de corrupción.

4. Revisar el adecuado diseño y ejecución de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.
5. Revisar el perfil de riesgo inherente y residual por cada proceso consolidado y pronunciarse sobre cualquier riesgo que este por fuera del perfil de riesgo de la entidad o que su calificación del impacto o probabilidad del riesgo no es coherente con los resultados de las auditorías realizadas.
6. Para mitigar los riesgos de los procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos y los planes de mejora como resultado de las auditorías efectuadas, además, que se lleven a cabo de manera oportuna, se establezcan las causas raíz del problema y se evite, en lo posible, la repetición de hallazgos y la materialización de los riesgos.

SERVIDORES PÚBLICOS Y/O CONTRATISTAS

1. Conocer los riesgos del proceso del cual hacen parte y se apropian y aplican los controles establecidos para su correcta administración.
2. Generar las alertas tempranas para evitar la materialización de los riesgos.
3. Seguir las políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir la materialización del riesgo de corrupción.
4. Los servidores públicos y terceros que de buena fe reporten hechos sospechosos serán protegidos; La Superintendencia de Notariado y Registro no tomará represalias contra los denunciantes y mantendrá la confidencialidad de las denuncias ajustándose en un todo a la Ley.
5. Los Gerentes Públicos, Registradores de Instrumentos Públicos Principales y seccionales servidores público, contratistas y terceros asociados de La Superintendencia de Notariado y Registro tienen la responsabilidad de aplicar los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, como parte integral en el desarrollo de sus actividades, así como la responsabilidad de reportar toda sospecha de deshonestidad, todo evento de corrupción del que tenga conocimiento así como cualquier debilidad de control.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Adelantar un diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad que sirva como soporte para emprender las acciones que se deriven del mismo.
2. Incluir dentro del Plan Anual de Capacitaciones charlas dirigidas al fortalecimiento de la educación y cultura del Sistema de Gestión de la Calidad, en aras de actuar bajo criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.
3. Mejorar el nivel de satisfacción de los grupos de valor de la Entidad, a través de productos, trámites y servicios apropiados a sus necesidades.
4. Cumplir con el mejoramiento continuo en la vigencia correspondiente, a través de la toma de decisiones basadas en evidencias.
5. Generar las condiciones que propicien contar con personal idóneo, competente, comprometido con la Entidad.

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La SNR cuenta con el Macroproceso Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación por medio del cual se establecen las actividades para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar a la Entidad. Se contempla la justificación técnica y jurídica del cambio, así como el propósito y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades, impacto y riesgos asociados.

La Entidad implementa la metodología para la “Planificación de Cambios”, la cual está asociada al Sistema de Gestión de la Calidad a fin de garantizar la integridad del sistema.

16.CAPÍTULO 7 APOYO

PERSONAS

La SNR asegura los recursos humanos adecuados para la operación y control de sus procesos, realizando las vinculaciones de los funcionarios y contratistas de acuerdo con las normas vigentes y relacionadas en el presente documento.

Para desempeñar los empleos de acuerdo con los niveles administrativos, la Entidad se encuentra en proceso de actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales (Circular 530 de 09 de agosto de 2021), cuyas funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan a la SNR, teniendo en cuenta la identificación del cargo, el área funcional, el propósito del empleo, las funciones esenciales, los conocimientos básicos esenciales, las competencias comportamentales, los requisitos de formación académica y experiencia.

INFRAESTRUCTURA

La SNR tiene su sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, en la Calle 26 No. 13-49 Int 201 y cobertura en el país por medio de las 195 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

El Macroproceso de Gestión de Tecnologías de la Información y sus procesos asociados, definen las políticas generales y específicas del sistema, a fin de informar al mayor nivel de detalle a los usuarios, directivos, servidores públicos, funcionarios y contratistas, las normas y mecanismos de obligatorio cumplimiento en las interacciones con los activos de información de la SNR. Dichas políticas se encuentran enfocadas en el cumplimiento de la normatividad legal colombiana vigente, a buenas prácticas de gestión y al modelo de seguridad y privacidad de la información que hace parte de la estrategia de “Gobierno Digital del estado colombiano”.

Mediante la Resolución No.06416 del 13 de julio de 2021, se adopta la Política General y Específicas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la SNR, para mejorar de manera sistemática la seguridad de la información en las actividades que desempeña la Entidad.

Para asegurar la disponibilidad de la infraestructura física y tecnológica, la SNR a través de los recursos de funcionamiento e inversión, realiza el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura administrativa y tecnológica a nivel nacional.

AMBIENTE PARA OPERACIÓN DE PROCESOS

La Dirección de Talento Humano, lidera el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, con el cual se busca disminuir y controlar todos los posibles riesgos laborales que se presenten, a fin de prevenir las enfermedades de tipo laboral y accidentes de trabajo, generando un adecuado clima laboral mediante la concientización de los funcionarios y contratistas, promoviendo la cultura del autocuidado.

RECURSOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro, tiene definido su Sistema de Gestión de la Calidad, el compromiso de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y procedimientos, contribuyendo a la alineación del Modelo integrado de planeación y Gestión en sus dimensiones, políticas y atributos de calidad y los fines normativos de la Entidad.

La política de calidad y los objetivos definidos en la SNR, son coherentes con los métodos de medición, seguimiento, control y evaluación:

1. Plan Estratégico Institucional
2. Plan Anual a Nivel Estratégico y Nivel Operativo
3. Matriz de Riesgos
4. Matriz de Indicadores.
5. Planes de Mejoramiento.
6. Cronogramas de actividades.
7. Informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión.
8. Auditorías internas y externas e informes finales.

TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

INDICADORES DE LOS PROCESOS

La SNR realiza medición a través de la construcción de indicadores de seguimiento a los sistemas y/o procesos, constituyéndose en un instrumento que da lineamientos para formulación de indicadores que evalúen el cumplimiento de los objetivos de la Entidad con el fin de conocer permanentemente la ejecución de los planes, programas, proyectos, y el manejo y uso de los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y organizacionales.

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La SNR se asegura que el resultado de la prestación del servicio que se realiza, alcance un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas, dando cumplimiento a la metodología para el reporte, registro y análisis de la información en los aplicativos o herramientas definidas por la Entidad, como también en los controles definidos en los procedimientos de cada proceso, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionados.

CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia de Notariado y Registro, ha sido diseñado con base en un modelo de operación basado en procesos, el cual permite gestionar sus objetivos de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional – *PEI*.

La Superintendencia de Notariado y Registro, ha identificado cuatro tipos de procesos, los cuales están divididos de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** son todos los procesos que hacen parte de la ruta estratégica, en donde se definen las estrategias, la formulación de planes, programas y proyectos, políticas y objetivos de los Sistemas Integrados de Gestión en articulación con la Gestión del Conocimiento e Innovación, y Desarrollo e Investigación, y la Comunicación Estratégica.

- **Procesos Misionales:** son todos los procesos que hacen parte de la gestión misional de la Entidad, es decir, aquellos que operan para administrar la gestión del servicio notarial y registral, por medio de la vigilancia, inspección y control a fin de garantizar un adecuado y eficiente relacionamiento con el ciudadano.

- **Procesos de Apoyo:** son todos los procesos que brindan un adecuado funcionamiento administrativo, jurídico y tecnológico, que respaldan la razón de ser de la Entidad.

- **Procesos de Seguimiento Control y Evaluación:** son todos los procesos cuya responsabilidad es evaluar la gestión de la Entidad, por medio de las auditorías de gestión, administración de los riesgos, seguimiento a planes de mejoramiento y los procesos disciplinarios de primera y segunda instancia.

El despliegue de la estrategia se basa en la transversalidad de roles y responsabilidades identificados en los procesos y procedimientos, permitiendo así una comunicación asertiva.

INTERACCION DE LOS PROCESOS

Con base en la alineación estratégica del modelo, la secuencia e interacción de los sistemas y/o procesos se puede evidenciar a partir de la información primaria y secundaria que aparece referenciada como entradas y salidas en la caracterización de los procesos.

COMPETENCIA

La Competencia en la SNR, se fundamenta en el nivel educativo y experiencia, por lo tanto, los funcionarios y/o contratistas que llevan a cabo sus actividades en los diferentes puestos de trabajo son competentes para su desempeño, asegurando de esta forma la entrega de productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos.

En la Entidad, se determinan los requisitos de competencia para una actividad o rol/puesto de trabajo, garantizando que sus funcionarios y/o contratistas se encuentren cualificados (competencias comportamentales, tales como sus actitudes y sus rasgos diferenciadores como atributos y cualidades), y calificados (conocimiento, educación, formación, experiencia y competencias técnicas y/o instrumentales), para tareas específicas teniendo en cuenta las descripciones de estos puestos de trabajo, razón por la cual, son capacitados en sitio o de manera virtual.

En la Dirección de Talento Humano (TH), en el proceso de vinculación se confirma el nivel educativo, la formación y/o experiencias adecuadas, mediante entrevistas de trabajo y con la confirmación de la información documentada de los títulos obtenidos

ante las instituciones educativas correspondientes. Adicionalmente se conserva la información documentada, donde se proporciona evidencia de la competencia en las historias laborales

Mediante el Plan Institucional de Capacitación, se brindan socializaciones, cursos, talleres y charlas sobre la razón de ser de la Entidad.

TOMA DE CONCIENCIA

Los líderes de los sistemas y/o procesos son responsables del mantenimiento y mejoramiento del SGC de la SNR y deben liderar todo el proceso concerniente a la interiorización y sensibilización tanto de la política como de los objetivos de calidad en cada uno de sus procesos.

La Oficina Asesora de Planeación realiza talleres, videoconferencias y cursos sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Norma ISO 9001, y brinda la debida orientación y asesoría en el levantamiento de procesos y procedimientos del Modelo de Operación Institucional, con el propósito de mejorar el desempeño de la gestión.

COMUNICACIÓN

La comunicación en la SNR se desarrolla de manera transversal, interactuando con todos los sistemas y/o procesos de la entidad. La Política de Comunicaciones contiene los lineamientos generales que se deben seguir para lograr una comunicación efectiva en el ámbito interno y externo.

Esta Política se ajusta a los lineamientos propuestos para el Plan Estratégico Institucional y determina las pautas a seguir para garantizar la fluidez y el óptimo desarrollo de los procesos de comunicación interna y externa, incluyendo en esta última a las redes sociales. Así mismo, se establecen los criterios que deben tener en cuenta quienes actúen como voceros de la entidad y los criterios a seguir en caso de presentarse situaciones de crisis que atenten contra la operabilidad, prestación del servicio, reputación e imagen de la entidad. A su vez, el documento aborda los lineamientos para el correcto uso de todos los elementos de identidad visual y de imagen corporativa de la SNR.

PROCESO COMUNICACIÓN INTERNA

A través del proceso de Comunicación, se asegura que la comunicación al interior de la SNR, sea oportuna, veraz y objetiva, en aras de fortalecer la gestión de la Entidad, el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales y estratégicos.

PROCESO COMUNICACIONES EXTERNAS

El cual tiene como objetivo acercar la entidad con nuestro público objetivo, a través de tácticas de comunicación, donde se visualice el trabajo que realiza y los servicios que presta la entidad, para fortalecer su imagen y reputación.

Dichos procesos se ejecutan en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución 11321 del 30 de diciembre de 2020 “Por medio de la cual se adopta la actualización de la Política de Comunicaciones de la SNR”.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada de la SNR tiene como objetivo principal definir y construir el instrumento archivístico que formule y documente a corto, mediano y largo plazo el desarrollo sistemático de los procesos de la gestión documental y el conjunto de actividades administrativas, funcionales y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, administración, preservación y organización de la documentación de archivo producida y recibida por todos los sistemas y/o procesos de la Entidad, con el fin de facilitar su utilización, recuperación, consulta y conservación.

Considerando que el mantenimiento documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la SNR es responsabilidad y compromiso de todos los procesos, se estableció que la creación, actualización y/o cambios que requieran los documentos del Sistema estará a cargo de los líderes de los procesos para su debida custodia y conservación.

En el proceso de Administración Documental, se identifican las actividades relacionadas con la clasificación, ordenación y descripción documental de los documentos tanto en el Archivo de Gestión como en el Archivo Central de SNR dando cumplimiento al Acuerdo No. 042 de 2002, del Archivo General de la Nación “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las

privadas que cumplen funciones públicas” y al Acuerdo 005 de 2013, que hace referencia a la organización de los archivos en el Archivo Central.

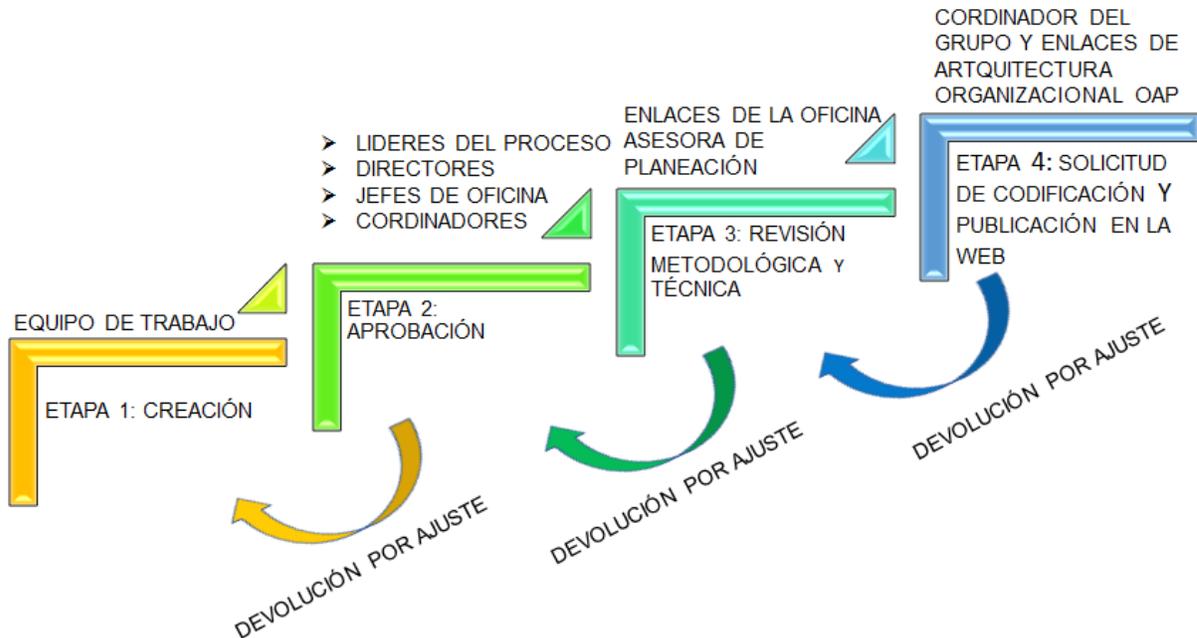
La clasificación de los documentos generados en el ejercicio de las funciones de la SNR deben obedecer a los cuadros de clasificación documental y a las TRD vigentes.

CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La SNR cuenta con la metodología para la creación, actualización o eliminación requerida por el proceso y procedimientos, la cual permite diseñar los procesos teniendo en cuenta el entorno y los recursos con que se dispone, identificando roles, responsabilidades, controles y transferencia de la información de las partes interesadas, con el fin de garantizar la eficiencia, efectividad y calidad de los productos y servicios entregados.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Para crear un proceso, política, procedimiento, manual, instructivo, guía, formato o documento general en el Sistema de Gestión de la Calidad, se debe tener en cuenta el siguiente flujo de aprobación de documentos:



Todos los documentos del sistema tendrán control de versión, la cual es registrada en el Listado Maestro de Documentos de la SNR.

Los líderes de los procesos y su equipo de trabajo se encargaran de almacenar, custodiar y preservar la documentación en archivo digital y físico, para su consulta en el momento que se requiera.

17.CAPÍTULO 8 OPERACIÓN

La SNR, planifica la realización del producto y la prestación del servicio garantizando el cumplimiento de la Misión, Visión y los Objetivos institucionales, de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional de la SNR.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Pacto por Colombia, pacto por la equidad

Seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia:

- **Imperio de la ley:** derechos humanos, justicia accesible, oportuna y en toda Colombia, para todos —————> Sistema de justicia pertinente y de fácil acceso con transformación digital.
- Garantizar la guarda de la fe pública, así como la seguridad jurídica y la administración del servicio registral inmobiliario. **(Objetivo Institucional y del Sector Justicia)**
- Fortalecer las funciones de IVC que permitan proteger a los usuarios
- Fortalecer la función notarial como elemento fundamental para el orden económico y social

- **Seguridad, autoridad y orden para la libertad:** defensa nacional, seguridad ciudadana y colaboración ciudadana —————> Desarticular las diferentes organizaciones criminales que persisten en el país.
- Optimizar los mecanismos de prevención y detección de actos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo a través de transacciones inmobiliarias

Pactos Transversales:

- Por una gestión pública efectiva —————> Transformación de la administración pública:
- Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades —————> Lograr una Superintendencia Eficiente, Efectiva e Innovadora.
- Fortalecer los instrumentos para la asignación estratégica y responsable del gasto público, orientando cada peso a resultados concretos. —————> Gestión y garantizar la estabilidad financiera
- Sistema de justicia pertinente y de fácil acceso con transformación digital —————>
- Actualizar en Línea las Bases de Datos para el Catastro Multipropósito (SDPRFT)
- Saneamiento y Formalización de la Propiedad Inmobiliaria en el Postconflicto Nacional (SDPRFT)
- Mejoramiento de la Prestación del Servicio Público Registral (DT)

Pactos Transversales:

- Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades
- Modernización de la Infraestructura Física (SG)
- Fortalecimiento del Modelo de Gestión de Tecnologías de la Información (OTI)
- Protección de los Derechos de la Propiedad Inmobiliaria (Gestión Documental) (SG)
- Implementación de los Sistemas de Gestión de la Superintendencia (OAP).

REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La SNR ha determinado los requisitos del producto y servicio incluyendo cualquier requisito legal o reglamentario aplicable y aquellos necesarios por la Entidad, la cual se evidencia en la documentación asociada al Sistema de Gestión de la Calidad.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD que efectúan los usuarios a la Superintendencia de Notariado y Registro, se reciben a través de los canales dispuestos por la Entidad:

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA POR VENTANILLA

Calle 26 No. 13- 49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

RECEPCIÓN ACTOS PARA REPARTO

Reparto Notarial Ordinario

Radicación de reparto de actos de Declaración de Posesión Regular de inmuebles urbanos de estrato 1 y 2, ubicados en el Distrito Capital de Bogotá, Calle 26 No. 13 - 49 Interior 201 de la ciudad de Bogotá, D.C.

Horario de atención: Martes y jueves de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. o correo electrónico a: reparto.dan@supernotariado.gov.co

Reparto Notarial Especial: correo electrónico a: reparto.dan@supernotariado.gov.co

Radicación de reparto de actos referentes a un proyecto nuevo de vivienda VIS o VIP, en el que intervenga el Fondo Nacional del Ahorro o actos en los que comparezcan las entidades territoriales que involucren la constitución de propiedad horizontal, adquisición o transferencia de inmuebles.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para peticiones de orientación e información: Conmutador: 60+(1) 3282121. Opción 1 o marcar directamente las Extensiones 1080-1172-1217-1269 y 1272.

Horario de atención: de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

ATENCIÓN VIRTUAL

Plataforma de PQRSD: Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el aplicativo virtual de PQRSD en el siguiente enlace: [Plataforma Virtual PQRSD](#)

CORREOS ELECTRÓNICOS

Para radicación de documentos en: correspondencia@supernotariado.gov.co.

Para notificaciones judiciales en: notificaciones.juridica@supernotariado.gov.co

Para orientación e información en: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co

Para reparto notarial en: reparto.dan@supernotariado.gov.co

Para denuncias anticorrupción: quejasydenuncias@supernotariado.gov.co

CHAT

Para peticiones de orientación e información ingrese al siguiente

enlace: <https://servicios.supernotariado.gov.co/Chat/index.php/chat>

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

WHATSAPP

Para consultas de formalización de predios, la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, habilito la línea 317 435 73 65 de WhatsApp.

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

Unidades Móviles de Registro

Las Unidades Móviles de la Superintendencia de Notariado y Registro recorren el territorio nacional brindando asesorías sobre saneamiento y formalización de la propiedad inmobiliaria.

OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS

Para tramites de radicación de registro inmobiliario y radicación de correspondencia.

Horario de Atención: Lunes a viernes: Jornada fraccionada de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

CORREO ELECTRÓNICO

Para realizar trámites de corrección o hacer uso del servicio de la consulta jurídica registral relacionada con el bien inmueble registrado, **al correo electrónico de la ORIP** según la ubicación del inmueble.

RECEPCIÓN ACTOS PARA REPARTO

Reparto notarial ordinario de actos de Declaración de Posesión Regular de inmuebles urbanos de estrato 1 y 2, que no se encuentren ubicados en el Distrito Capital de Bogotá, en la ORIP correspondiente según la ubicación del inmueble.

Horario de atención: 8:00 a.m. a 12:00 m.

CONSULTA JURÍDICA REGISTRAL

Asesoría u orientación jurídica registral relacionada con el bien inmueble registrado, al correo electrónico de la ORIP correspondiente según la ubicación del bien inmueble.

DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OTI

La Entidad cumple con todos los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con relación al numeral para generar satisfacción a las partes interesadas.

Generalidades

La SNR establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

Planificación del diseño y desarrollo

La SNR determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo, además debe considerar:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) La necesidad de la participación de las partes interesadas en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;

- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por las partes interesadas pertinentes;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

Entradas para el diseño y desarrollo

La SNR determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar, considerando lo siguiente:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios;
- d) Normas de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades, y aquellas que sean contradictorias se deben resolver.

La Entidad conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

Controles del diseño y desarrollo

La SNR aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) Definen los resultados a lograr;
- b) Realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) Realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;

- d) Realiza actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) Toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) Conserva la información documentada de estas actividades.

Salidas del diseño y desarrollo

La Entidad asegura que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La Entidad conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

Cambios del diseño y desarrollo

La Entidad define identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La SNR conserva la información documentada sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;

- c) La autorización de los cambios;
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

La SNR por medio de la Oficina de Tecnologías de la Información, cuenta con los siguientes procedimientos de “**Desarrollo de software In House – SNR**” y “**Recepción de solicitudes para evaluación de necesidades tecnológicas de otras áreas de la SNR**”. Además para el Inventario de Sistemas de Información y aplicativos disponibles, se mantiene actualizado el Catalogo.

CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Mediante la supervisión permanente de los contratos, se ejercen controles que garantizan el cumplimiento del objeto contractual y de los requisitos del producto y servicio contratados y entregados. Cada proceso contractual cuenta con su debido expediente, donde reposan todos los documentos de las etapas precontractuales, contractuales y pos-contractual de manera física y digital en la Dirección de Contratación de la SNR.

PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La SNR cuenta con los siguientes trámites y servicios:

TRÁMITES

1. Registro de Instrumentos Públicos.
2. Certificado de Tradición y Libertad.

SERVICIOS

1. Consulta Índice Propietarios.
2. Consultas en la Ventanilla Única de Registro VUR.

LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (Producto no conforme)

La SNR se asegura que el resultado de la prestación del servicio que se realiza, alcance un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas, dando cumplimiento a la metodología para el reporte, registro y análisis de la información en los aplicativos o herramientas definidas por la Entidad, como también en los controles definidos en los procedimientos de cada proceso, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionados.

18.CAPÍTULO 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La SNR cuenta con las metodologías y herramientas para determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de la gestión del Sistema, que permiten determinar el logro de los objetivos de la Entidad:

- 1. Plan Estratégico Institucional.**
- 2. Plan Anual de gestión Nivel Estratégico y de Grupo**
- 3. Acuerdos de gestión.**
- 4. Indicadores de gestión.**
- 5. Matriz de riesgos.**
- 6. Auditorias.**
- 7. Planes de mejoramiento.**

AUDITORÍA INTERNA

La SNR a través de la Oficina de Control Interno de Gestión y su equipo de auditores, realiza anualmente auditorías internas, aprobadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para determinar si la gestión de la Entidad, está formulada, documentada, fortalecida e implementada, conforme a las disposiciones planificadas, tomando como criterios de auditoría la Norma ISO 19011 alineada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la Alta Dirección de la SNR, es una herramienta para contribuir a asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del monitoreo periódico de los resultados de:

- a). El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b). Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c). a información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1. La satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de los Sistemas Integrados de Gestión.
 - 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición.
 - 6. Los resultados de las auditorías.
 - 7. El desempeño de los proveedores externos.
- d). La adecuación de los recursos.
- e). La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f). Las oportunidades de mejora.

La revisión por la Dirección se dará a conocer en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación, a fin de concluir las observaciones correspondientes, se puede obtener como resultado:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

19.CAPÍTULO 10 MEJORA

La SNR evidencia la mejora continua de los Sistemas e incluye aspectos tales como: políticas institucionales y operacionales, objetivos de los sistemas, resultados de auditorías internas, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, a presentación y ejecución de los planes de mejoramiento y los resultados de la revisión por la dirección.

En este sentido, los sistemas de gestión permiten corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia de los mismos, con el fin de

perfeccionar los productos y servicios con relación a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La SNR establece la metodología para definir los siguientes requisitos correspondientes a: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada; alineada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en cumplimiento a sus dimensiones, políticas y atributos de calidad.

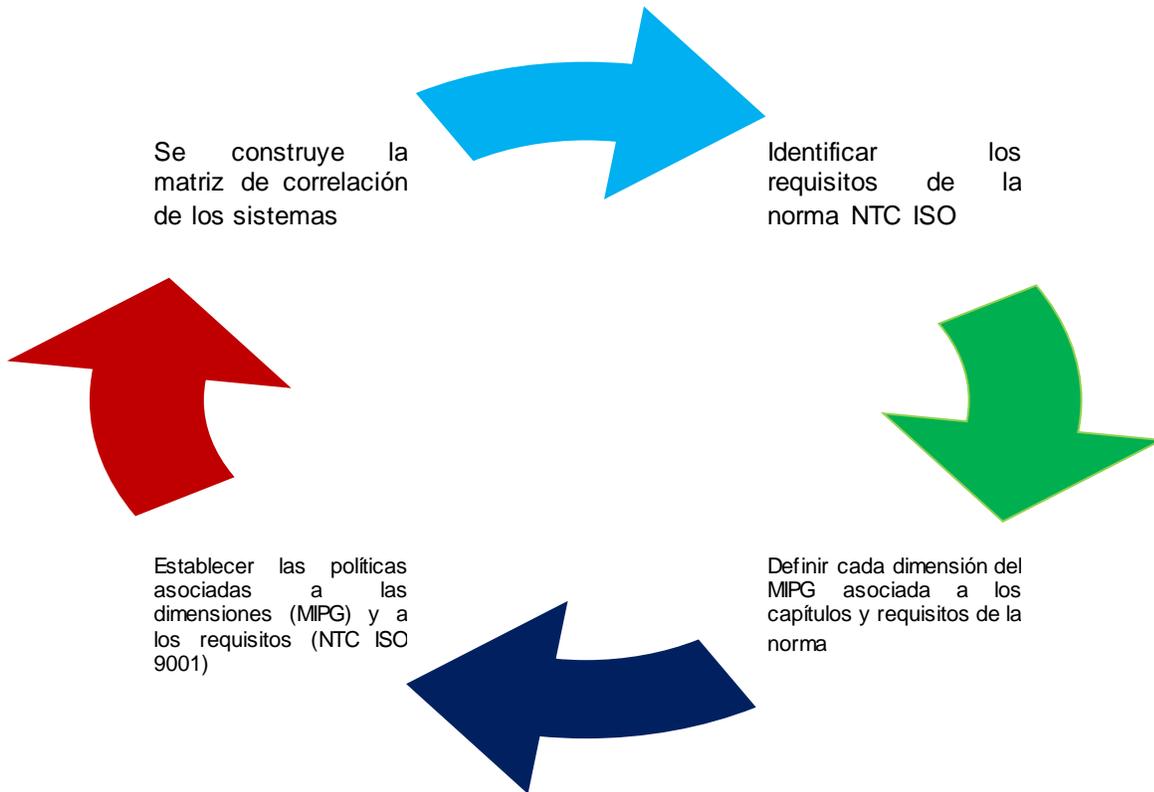
MEJORA CONTINUA

La SNR mejora continuamente en la adecuación, eficacia e idoneidad de los Sistemas de Gestión, generando acciones para que el mejoramiento sea efectivo y continuo, considerando los resultados de la gestión realizada para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

20.MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.

La SNR está realizando la articulación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG alineado a los sistemas integrados de gestión, en su referencia al sistema de calidad, la articulación se realiza mediante la correlación de norma y el modelo y para este sistema se identifican los requisitos de NTC ISO 9001, aplicando las dimensiones y a sus atributos.

Es importante tener claro que cada dimensión del modelo tiene asociada sus políticas y con ello se da cumplimiento a los requisitos de la norma y la correlación se hace en las siguientes etapas:



Para establecer la correlación es importante definir que las dimensiones, las cuales también cumplen el ciclo PHVA que tienen definidas las normas NTC ISO así:



Estructura de la NTC ISO 9001, para hacer la correlación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, es por ello importante que la Entidad tenga claro las estructuras:

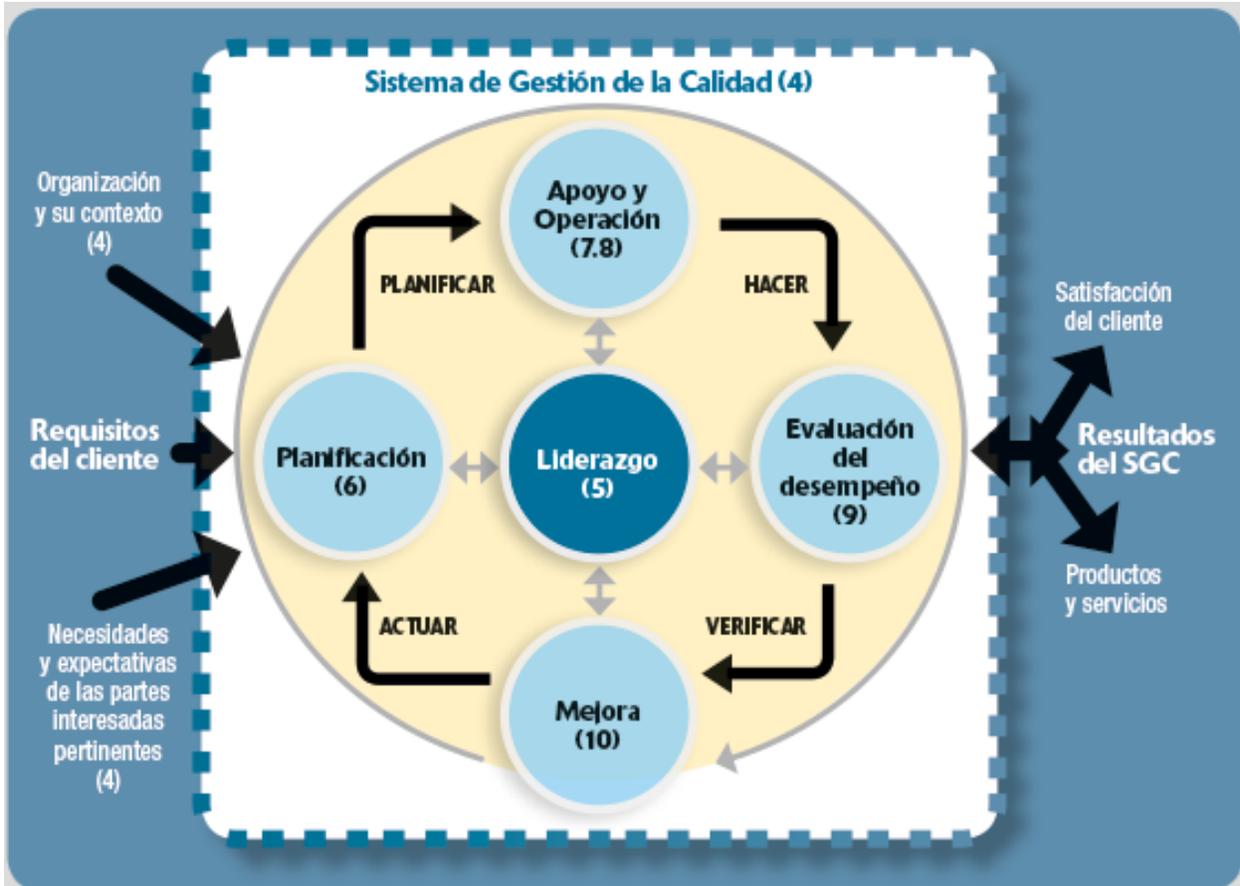


Figura: Representación de la Estructura de la Norma Internacional ISO 9001.

IDENTIFICACIÓN DE POLITICAS DE MIPG

Para la Entidad es importante tener identificadas las 19 políticas que están asociadas a las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para construir con más facilidad la matriz de correlación.

NÚMERO	POLITICA
1	Planeación Institucional
2	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3	Compras y contratación pública
4	Talento humano
5	Integridad
6	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
7	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
8	Servicio al ciudadano
9	Participación ciudadana en la gestión pública
10	Racionalización de trámites Pendiente compras y contratación
11	Gobierno digital
12	Seguridad digital
13	Defensa jurídica
14	Mejora normativa
15	Gestión del conocimiento y la innovación
16	Gestión documental
17	Gestión de la información estadística
18	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
19	Control interno

Fuente: Propia

PRINCIPIOS

Los principios que se establecen son importantes para al SNR por que están correlacionados con los principios que tiene definidos y los cuales están constantemente en ejecución.



Fuente: Departamento de Administrativo de la Función Pública

Para la SNR es fundamental dar a conocer la materialización de los principios definidos en MIPG y por ello se mencionan de la siguiente manera para que cada uno quien quiera hacer una matriz de correlación debe tener claro que interviene en cada uno de los principios.

PRINCIPIO	CORRELACIÓN
Orientación a resultados: Toma como eje de la gestión pública , las necesidades de los ciudadanos	Direccionamiento Estratégico y Planeación
	Caracterización de Usuarios
	Análisis de Contexto
	Planeación Estratégica
	Análisis de Capacidad Institucional
Excelencia y calidad: Bienes y servicios públicos que satisfacen las necesidades de los ciudadanos	Programación Presupuestal
	Direccionamiento Estratégico y Planeación
	Necesidades y expectativas de los usuarios (Caracterización de Usuarios)
	Gestión para el Resultado
	Modelo de operación por procesos

	Gestión para el Desempeño
	Servicio al Ciudadano
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información
	Racionalización de Trámites
	Rendición de Cuentas y Participación ciudadana en la Gestión
	Información y Comunicación
Articulación Interinstitucional: Coordinación y cooperación entre entidades públicas	Direccionamiento Estratégico y Planeación
	Análisis de Capacidad Institucional
	Gestión para el Resultado
	Desarrollo de Alianzas
Toma de decisiones basada en evidencia: Captura, análisis y uso de información para la toma de decisiones	Gestión del Conocimiento
Aprendizaje e innovación: Mejora permanente, aprovechando los conocimientos, la creatividad y la innovación	Evaluación de Resultados Control Interno
Integridad y confianza: Como principal criterio de actuación de los servidores públicos	Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión del Talento Humano
	Código de Integridad
	Gestión para el Resultado
	Participación ciudadana en la gestión pública
	Gestión Ambiental
	Información y Comunicación

DIAGNOSTICO DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN –MIPG

La SNR crea una herramienta para el levantamiento de información, con la cual se podrá observar el nivel de cumplimiento del modelo en la entidad, además se obtiene la documentación que se debe elaborar.

Por otra parte, nos permite realizar un informe para los directores de los Sistemas para la toma de decisiones.

La herramienta esta identificada para la Entidad de la siguiente forma: HERRAMIENTA MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG AJUSTADA.

VALORACIÓN %	DEFINICIÓN
N.A.	No aplica el requisito.
0,0	No está operando, ni existe el documento.
20,0	No está operando pero existe el documento.
40,0	Está operando parcialmente pero no existe documento.
60,0	Está operando pero no existe documento o requiere ajustes.
80,0	Está operando parcialmente y existe el documento.

%CUMPLIMIENTO
43,7

DIMENSIONES	POLITICAS ASOCIADAS	% CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	DOCUMENTOS A ELBORAR
1. TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO			
	POLITCA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO GETH. (Se debe alinear las prácticas de talento humano en nuestra entidad).		26,4	
	Cuenta con el compromiso de la entidad.	20,0	Talento Humano de la Entidad define la elaboración de la Política de talento humano.	POLITCA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO GETH.
	La Entidad tiene el diagnóstico del GETH.	40,0	Talento Humano de la Entidad realiza en cada uno de los sistemas el diagnóstico del GETH.	Diagnóstico del GETH.
	La Entidad cuenta con el plan de acción.	40,0	Talento Humano define su plan de acción y lo implementa.	Plan de acción.
	La Entidad tiene implementado el plan de acción.	40,0		
	La Entidad cuenta con la evaluación de riesgos.	20,0	Talento Humano define los riesgos y evaluación de los mismos.	Matriz de riesgos.
	POLITICA INTEGRAL (Trabajar por una cultura de la legalidad y la integridad)		0,0	
	La Entidad cuenta con el código de integridad.	0,0	Talento Humano define de manera integral el código y la construcción de la política integral.	Política y código de integridad.

Fuente: Propia

Esta es una imagen de cómo está elaborada la herramienta de la SNR, para el levantamiento de la información del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en donde se evidencia que se cuenta con una tabla de valoración con su respectiva definición, se identifica una columna de dimensiones, una donde está identificada las Políticas Asociadas, el porcentaje de cumplimiento, las actividades a desarrollar y por último los documentos a elaborar.

21. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autoevaluación:

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Enfoque basado en Procesos: El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la entidad. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA.

Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

¿Qué es MIPG?: es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

El ciclo **PHVA** puede describirse así:

- ✓ **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- ✓ **Hacer:** implementar lo planificado.
- ✓ **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- ✓ **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Política de la Calidad y Objetivos de la calidad:

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la entidad a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad.

Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la entidad es un objetivo permanente.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

22.BIBLIOGRAFÍA

- NTC ISO – 9001:2015
- Decreto 1499 de 2017 *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de*
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAF <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- Código de Ética Resolución No.14452 de 2014 adopta el Código de Ética.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
-	1	-	El manual se modificó debido a la nueva versión del Mapa de Procesos de la SNR.
	2	24-11-2009	El manual se modificó por aspectos relacionados con la revisión gerencial
	3	23-02-2010	Ajuste debido a los hallazgos en la pre auditoría de calidad, realizada por el ICONTEC, los cambios principales son: ajuste al alcance, actualización de las versiones de las normas de calidad, referencia de los procesos que hacen parte de los Macroprocesos y aclaraciones en la revisión por la Dirección.
	4	18-07-2011	Se ajusta debido a cambios en el alcance del sistema ya que este se amplió, al igual que se realizaron algunas actualizaciones.
	5	03-07-2012	Se actualiza el manual de Calidad, por ampliación del Sistema de Gestión de Calidad, por nuevos lineamientos del Plan Estratégico Institucional – PEI 2012-2014, por actualización de la política y objetivos

			de calidad de la Entidad y por cambios normativos en su estructura.
DE – GCM – MC - 01	6	03-07-2012	Se actualiza el manual de Calidad.
DE – GCM – MC - 01	7	07-05-2012	Se actualiza el Manual de Calidad, por aprobación de un nuevo Mapa de procesos en donde se contempla la Integración de la delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras en los procesos misionales y la eliminación del último objetivo de calidad.
DE – SOGI – MAN - 01	8	21-08-2015	El Manual de Calidad, se modificó debido a la reestructuración, según lo establecen las Resoluciones 2723 y 2724 del 29 de diciembre de 2014.
DE – SOGI – M - 01	9	20-06-2016	Se actualiza el manual de calidad se actualiza producto del proceso de mejoramiento continuo que continua con la actualización de procesos, procedimientos, indicadores y riesgos iniciada en el 2015.
DE – SOGI – M - 01	10	17-01-2018	El manual se modifica por la transición de la norma NTCGP1000:2009 ISO 2008 a la ISO 9001:2015
DE – SOGI – M - 01	11	25-06-2018	El manual se actualiza bajo los nuevos lineamientos del Proyecto de Reingeniería, el cual hará parte del nuevo Mapa de Procesos de la SNR.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	APROBÓ		Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación	
Heyner Carrillo Romero	Heyner Carrillo Romero	Claudia Jeannette Mongui Celeno	Coordinador del Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo E	Juan Carlos Torres Rodríguez	Jefe Oficina Asesora de Planeación E
José Octavio Moreno Orjuela	José Octavio Moreno Orjuela				
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación				
Fecha: 21 de Julio de 2021.	Fecha: 06 de Septiembre de 2022	Fecha: 06 de Septiembre de 2022		Fecha Aprobación: 06 de Septiembre de 2022	