



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEGIP/DGE/Nº 801/2019**

La Paz, 8 de agosto de 2019

**APRUEBA POLITICA DE LA CALIDAD Y  
DOCUMENTOS PARA IMPLEMENTAR GESTIÓN  
DE CALIDAD EN EL SEGIP.**

**VISTOS:**

Los antecedentes del Informe de la Dirección Nacional de Planificación y Dirección Nacional Jurídica, los documentos que norman la implementación de una gestión de calidad, las conclusiones determinadas y todo lo que convino y fue necesario ver.

**CONSIDERANDO:**

Que nuestro ordenamiento jurídico-constitucional establece que son fines y funciones del Estado, entre otros, garantizar el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones, los pueblos y las comunidades.

Que el mandato Constitucional señalado tiene su expresión normativa concreta para la Administración Pública, y materializada en las condiciones que establece la Ley Nº 1178 de 20 de julio de 1990, definiendo el objeto de este marco legal en su artículo 1 inciso a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público;

Que la Ley Nº 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), de 21 de enero de 2017 y el Decreto Supremo Nº3246 del 5 de julio de 2017, Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones, definen que el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien y regulan la aplicación del Sistema de Programación de Operaciones en las entidades del sector público, determinando los procedimientos a emplear, medios y recursos a utilizar, en función al tiempo y espacio, permitiendo la programación de acciones de corto plazo, concordantes con el Plan Estratégico Institucional, en el marco de los planes de mediano plazo establecidos por el Sistema de Planificación Integral del Estado.

Que la reforma y modernización de la Administración Pública, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno, por tanto, el Poder Ejecutivo se ha organizado bajo principios determinados en el Decreto Supremo Nº 29894 de 7 de febrero de 2009, entre estos: j) Competencia.- Atribución legítima conferida a una autoridad para el conocimiento o resolución de asuntos determinados, prevista en norma expresa. Se ejerce en representación del pueblo. k) Eficiencia. - Cumplimiento de los objetivos y de las metas trazadas optimizando los recursos disponibles oportunamente. l) Eficacia. - Alcanzar los resultados programados orientados a lograr impactos en la sociedad.





m) Calidad. - Atributos aplicados en el desempeño laboral orientado a la prestación de óptimos servicios públicos;

Que, bajo esta estructura administrativa, mediante Ley N° 145 de 27 de junio de 2011, se crean los Servicios Generales de Identificación Personal – SEGIP y de Licencias para Conducir – SEGELIC como instituciones públicas descentralizadas con personalidad jurídica, patrimonio propio, capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición del Ministerio de Gobierno y Ministerio de Planificación del Desarrollo, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, la creación y naturaleza jurídica del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, es la de otorgar Cédulas de Identidad (C.I.) dentro y fuera del territorio nacional, crear, administrar, controlar, mantener y precautelar el Registro Único de Identificación – RUI, de las personas naturales, a efectos de su identificación y ejercicio de sus derechos, en el marco de la Ley y la Constitución Política del Estado.

#### CONSIDERANDO:

Que el SEGIP se sujeta al Pilar 11 Meta 1 y Resultado 299 de la Agenda Patriótica 2025: Soberanía y transparencia en la Gestión Pública bajo los principios de no robar, no mentir y no ser flojo; con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción.

Que se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación; en tal sentido es necesario contar con herramientas metodológicas y sistemas informáticos que garanticen que el Sistema de Registro Único de Identificación Personal contiene una base datos de identificación limpia, fidedigna y actualizada.

Que, el SEGIP no puede permanecer ajeno a la introducción de mejoras en el servicio con técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de sus servicios, cuyos costos directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos; y que cada ciudadano tiene el derecho a conocer como se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que conozca cabalmente cuales son las prestaciones que puede exigir, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en qué condiciones o formas se los prestan.

Que conforme avanzan los procesos de reforma del Estado, la Política Nacional de Desburocratización y Simplificación de Trámites, la Política Institucional de Posicionar al Registro Único de Identificación como base primaria de información de las instituciones públicas, privadas y Gobierno Electrónico dentro de la normativa legal establecida y alcanzar una Bolivia Libre de Indocumentados, es necesario modernizar las Unidades encargadas del registro de datos y emisión de cédulas de identidad;





**CONSIDERANDO:**

Que, la Norma Internacional ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad “promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de los clientes”; en el caso del SEGIP la ciudadanía nacional, extranjeros legalmente residente en el país y connacionales residentes en el exterior.

Que el Numeral 5.1 de la Norma Internacional ISO 9001:2015, señala que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica, proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables, así como un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad; y a su vez, el numeral 6.2 de la citada Norma precisa que la organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios.

**CONSIDERANDO:**

Que el método a llevar a cabo para una buena gestión transparente, es decir, abierta a la opinión de los ciudadanos; es llegar a ser una Institución eficiente, a través de la asignación de los recursos necesarios, optimizados y eficaces, a través de personal capacitado para administrarlo con sabiduría y compromiso para el cumplimiento de metas; confiándose en este caso, su conducción a la Dirección Nacional Jurídica y la Dirección Nacional de Operaciones con el apoyo técnico de todas las Direcciones Nacionales en especial de la Dirección Nacional de Planificación.

Que es necesario, por una parte, instrumentar la declaración concreta de la política de calidad del SEGIP, y por otra, facilitar el conocimiento a los ciudadanos sobre lo que pueden esperar de este nuevo modelo de gestión.

Que la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la Actividad Pública debe sostenerse en un sistema de la calidad integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementarlo y para ello, se ha fijado una política de la calidad, consistente en las orientaciones y objetivos generales de la Administración concernientes a la calidad.

Que, la Dirección Nacional de Planificación en el Informe Técnico - Legal SEGIP/LEGAL/Nº 931/2019 de 8 de agosto de 2019, analiza y expresa: se ha concluido exitosamente la elaboración, análisis y revisión de los documentos que permitirán la implementación de la Política de Calidad en el SEGIP con el objetivo de certificación ISO 9001:2015 de los procesos vinculados a: Gabinete Jurídico Virtual y Extranjería; por lo que de forma textual: “Recomienda a su autoridad, aprobar mediante Resolución Administrativa los documentos que acompañan el presente Informe”.



Que la Dirección Nacional de Planificación considera en el Informe Técnico - Legal SEGIP/LEGAL/Nº 931/2019 que los dueños de procesos deben iniciar actividades de forma inmediata a la notificación con la presente resolución, sin embargo, se debe guardar reserva de sus efectos prudencialmente hasta que se haya probado una implementación satisfactoria durante 45 días administrativos y por ello recomienda aprobar los documentos mediante Resolución Administrativa considerando los alcances del análisis técnico.

Que la Dirección Nacional Jurídica en el Informe Técnico - Legal SEGIP/LEGAL/Nº 931/2019 de 8 de agosto de 2019 concluye, que, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Dirección Nacional de Planificación, el trabajo técnico de los servidores públicos con Especialidad en Sistemas de Gestión de Calidad NB/ISO 9001:2015 y la Consultoría por Producto Revisión al Sistema de Calidad del SEGIP - Dirección Nacional de Planificación, permitirán alcanzar los objetivos, metas resultados planeados, contribuyendo de forma eficiente al logro de los objetivos estratégicos como acciones de mediano y corto plazo; asimismo, considerando que la Dirección Nacional Jurídica administra el proceso de saneamiento y modificación de datos y registros del Gabinete Jurídico Virtual y la Dirección Nacional de Operaciones administra el proceso de emisión cédulas de identidad de extranjeros, requiriendo ambas de la aprobación de estos instrumentos para certificar sus procesos, mismos que resultan esenciales para iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el SEGIP y constituyen evidencia del compromiso de la Alta Dirección; por lo que analizados aspectos descritos y verificada la facultad del Director General Ejecutivo para emitir disposiciones administrativas generales y particulares para el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como aprobar este nivel de decisiones; se concluye que no existe óbice legal para la aprobación de la Resolución Administrativa destinada a la implementación de una Gestión de Calidad conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2015, la Política de la Calidad y documentos normativos integrales de la misma en el Servicio General de Identificación Personal.

**POR TANTO:**

El Director General Ejecutivo a. i. del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP designado mediante Resolución Suprema Nº 15729 de fecha 12 de agosto de 2015, en uso de sus atribuciones conferidas mediante el Artículo 10 Inc. g) de la Ley Nº 145 de 27 de junio de 2011.

**RESUELVE:**

**PRIMERO. - APROBAR** la Política de Calidad y Objetivos de la Calidad del SEGIP conjuntamente a todos los documentos adjuntos al Informe SEGIP/LEGAL/Nº 931/2019, anexos indivisibles que forman parte integrante de la presente Resolución Administrativa.





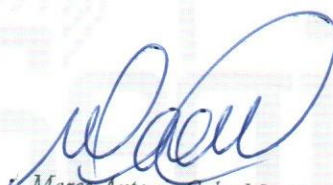
**SEGUNDO.** - El Ámbito de Aplicación de la Presente Resolución Administrativa se circunscribe al SEGIP y constituye lineamientos generales para todas sus Unidades Organizacionales.

**TERCERO.** - Se instruye a la Dirección Nacional de Operaciones implementar en el proceso de emisión de Cédulas de Identidad de Extranjeros la Gestión de Calidad, conforme a la presente Resolución Administrativa y los Documentos aprobados por la Dirección Nacional de Operaciones.

**CUARTO.** - Se instruye a la Dirección Nacional Jurídica implementar en el proceso de Saneamiento y Modificación de Datos y Registros del Gabinete Jurídico Virtual la Gestión de Calidad conforme a la presente Resolución Administrativa y los Documentos aprobados por la Dirección Nacional Jurídica.

**QUINTO.** - Se dispone la notificación con esta Resolución Administrativa y sus Anexos a las Direcciones Nacionales del SEGIP; y se difiere su publicación hasta dentro de 45 días, mediante el Portal Web del SEGIP y por medio de los enlaces de comunicación internos correspondientes.

**Regístrese, cúmplase y archívese.**

  
Marco Antonio Cuba Mariño  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.  
SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Servicio General de Identificación Personal