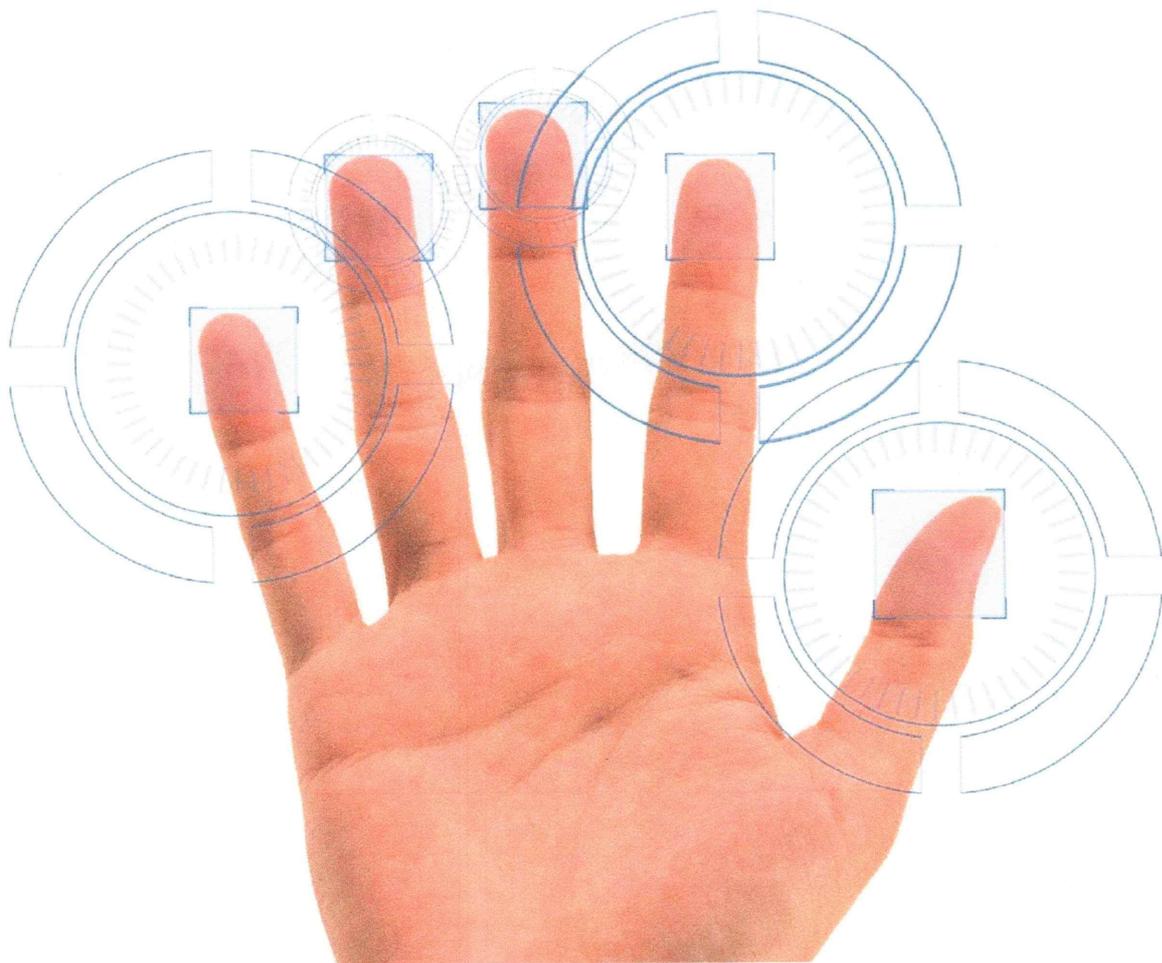




Servicio General de **Identificación** Personal

---

## MANUAL DE LA CALIDAD





### 1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	Marco Antonio Peñaloza	Bismarck Aroldo Rosales Cossio	Patricia Pamela Hermosa Gutiérrez
<b>Cargo</b>	Responsable de Planificación	Director Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
<b>Fecha</b>	2021-08-10	2021-08-11	2021-08-13

### 2. OBJETO DEL DOCUMENTO

Describir el sistema de gestión de la calidad del SEGIP en base a los requisitos de la norma ISO 9001, considerando el enfoque basado en procesos, el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

### 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica en todos los procesos, unidades y áreas consideradas dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad del SEGIP.

### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definición	Descripción
Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente
Servicio	Salida de una organización, con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
Parte Interesada	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Usuario Interno	Persona del área o unidad organizacional del SEGIP que requiere y recibe productos y/o servicios a la salida de un proceso
Usuario Externo	Persona u organización externa al SEGIP que requiere y recibe un producto/servicio
Proveedor Interno	Persona o unidad organizacional del SEGIP que proporciona un producto y/o servicio a la entrada de un proceso
Proveedor Externo	Persona u organización externa al SEGIP que proporciona un producto y/o servicio.
SEGIP	Servicio General de Identificación Personal.
RSGC	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad
DGE	Dirección General Ejecutiva
POA	Programa de Operaciones Anual
POAI	Programa de Operaciones Anual Individual



SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
GJV	Gabinete Jurídico Virtual
UNE	Unidad Nacional de Extranjería

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
No Aplica	Constitución Política del Estado.
No Aplica	Ley N° 145, Ley del Servicio General de Identificación Personal y del Servicio General de Licencias para Conducir, de fecha 27 junio 2011.
No Aplica	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental de fecha 20 de julio de 1990.
No Aplica	Ley 2341, Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002.
No Aplica	Ley 2027, Ley del Estatuto del Funcionario Público de fecha 27 de octubre de 1999.
No Aplica	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental de fecha 20 de julio de 1990.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones NB-SPO.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NB-SP.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NB-SOA.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NB-SCI.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NB-SAP.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Tesorería NB-ST.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS.
No Aplica	Normas Básicas del Sistema de Control Gubernamental
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones RESPO.
No Aplica	Reglamento del Registro Único de Identificación Personal aprobado mediante Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N°017/2017 de fecha 12 de enero de 2017
No Aplica	Reglamento Único de Cedulación de Identidad de Extranjeros.
No Aplica	Manual de Procedimientos de la Unidad Nacional de Extranjería.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones RE-SPO.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto RE-SP.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal RE-SAP.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Tesorería RE-ST.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada RE-SCI.
No Aplica	Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios RE-SABS.
ISO 19011:2018	Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión
ISO 9001:2015	Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos
ISO 9000:2015	Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario



## 6. INTRODUCCIÓN Y GENERALIDADES

El SEGIP es la única entidad pública facultada para otorgar la Cédula de Identidad a todos los ciudadanos dentro y fuera del territorio nacional y a extranjeros con residencia legal en Bolivia, cumple con un conjunto de procedimientos establecidos en la norma, tanto para la satisfacción de los usuarios, como para responder a las exigencias del sector público en materia de transparencia, efectividad, eficacia, eficiencia y economía.

El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP fue creado a través de la Ley N°145 de fecha 27 de junio del 2011, como institución pública descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición del Ministerio de Gobierno, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

El SEGIP, tiene las siguientes atribuciones:

- a. Establecer los procedimientos para el manejo, administración y registro de los datos de identificación correspondientes a las bolivianas, los bolivianos y extranjeros radicados en Bolivia.
- b. Establecer en coordinación con el Servicio de Registro Cívico – SERECI, un sistema de registro biométrico de las personas naturales que garantice la confiabilidad y autenticidad de los datos registrados de forma permanente.
- c. Regular el uso, actualización, administración y almacenamiento del Registro Único de Identificación – RUI.
- d. Implementar mecanismos y/o procedimientos que garanticen la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos registrados.
- e. Registrar la información necesaria para otorgar la Cédula de Identidad – C.I., a las bolivianas, los bolivianos y extranjeros naturalizados, cumpliendo parámetros técnicos internacionales.
- f. Registrar la información necesaria para otorgar la Cédula de Identidad de Extranjero – CIE, para extranjeros con residencia legal en Bolivia, en coordinación con la Dirección General de Migración, cumpliendo parámetros técnicos internacionales.
- g. Rectificar, cambiar o complementar los datos asentados en el Registro Único de Identificación – RUI.
- h. Promover, gestionar y suscribir convenios con instituciones y entidades para el cumplimiento de sus atribuciones.
- i. Mantener y administrar el Registro Único de Identificación – RUI, bajo parámetros de actualidad tecnológica.
- j. Desarrollar los mecanismos para el registro domiciliario de las personas en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- k. Otras establecidas mediante Decreto Supremo Reglamentario.

La Ley N° 145 de junio de 2011, en el Artículo 22 señala las atribuciones del Servicio General de Licencias para Conducir – SEGELIC: “a) Otorgar, registrar y renovar licencias para conducir vehículos terrestres. b) Cumplir disposiciones emanadas de autoridad competente relacionadas a la suspensión temporal o definitiva de licencias para conducir vehículos terrestres. c) Otorgar autorizaciones provisionales. d) Otorgar permisos oficiales a personeros de misiones extranjeras que cumplan labores especiales en el país. e) Otorgar permisos internacionales para conducir. f) Establecer los mecanismos y procedimientos para categorizar las licencias g) Autorizar, acreditar y regular el funcionamiento de instituciones dedicadas a la enseñanza de conducción de vehículos”. Por efecto de la Disposición Transitoria Tercera, numeral 2, se encuentra bajo administración y gestión del SEGIP: “...en tanto se consolide el proceso de organización del Servicio General de Licencias para Conducir – SEGELIC, el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, administrará y gestionará el servicio de otorgación de licencias de conducir.”



Considerando el ámbito del sector público, el Sistema de Gestión de Calidad SGC de las unidades del SEGIP participantes se relacionan con los Sistemas las normas básicas de la Ley N°1178 de Administración y Control Gubernamental:

- Normas Básicas del Sistema de Tesorería NB-ST.
- Normas Básicas del Sistema de Programación Operativa NB-SPO.
- Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada NB-CI.
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal NB-SAP.
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios NB-SABS.
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NB-SOA.
- Normas Básicas del Sistema de Presupuesto NB-SP.

## 7. DESARROLLO

### 7.1. 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 7.1.1. 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La misión del SEGIP define: *“Otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia, y a personas con permanencia legal en el país, para el ejercicio pleno de sus derechos, desarrollando soluciones integrales, mediante la prestación de servicios con calidad y calidez, empleando tecnología de última generación”.*

De acuerdo con el análisis y las técnicas de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), el resultado de este análisis se presenta y se utiliza para el establecimiento de objetivos estratégicos y la determinación del presupuesto requerido y tomando en cuenta los factores externos e internos pertinentes se determina el estado de la situación actual del SEGIP, concordante con el cumplimiento de la misión.

En base a los objetivos estratégicos, políticas públicas definidas para la gestión y presupuesto disponible, de manera anual se elabora el POA según la metodología del elaboración establecida por el Ministerio de Planificación y el Ministerio de Economía, cuyo contenido comprende el análisis del contexto interno y externo, la determinación de recursos necesarios para la ejecución de las operaciones, el establecimiento de operaciones requeridas, los responsables de ejecución, la determinación de objetivos anuales y la definición de indicadores para su seguimiento y evaluación. Del POA y el análisis realizado por las unidades del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP participantes, se pueden especificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) contenidas en el **MAN-DNP-01-FOR-01**, Registro de análisis del contexto de la organización.

#### 7.1.2. 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En el **MAN-DNP-01-FOR-01**, Registro de análisis del contexto de la organización, se identifican las partes interesadas pertinentes y sus necesidades o expectativas pertinentes y como se relacionan con los procesos y objetivos del SEGIP.

### 7.1.3. 4.3. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del SGC se ha documentado en el **ESP-DNP-01** Especificación – Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los requisitos determinados como no aplicables y su justificación.

### 7.1.4. 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El SEGIP ha identificado sus procesos, su secuencia e interacción mediante los siguientes documentos:

- **PRC-DNP-01** Mapa general de procesos del SEGIP
- **PRC-DNJ-GJV-01** Mapa general de procesos del Gabinete Jurídico Virtual
- **PRC-DNO-UNE-01** Mapa general de procesos de extranjería

Así mismo se han definido las descripciones de procesos considerados en el **PRC-DNP-01** Mapa general de procesos del SEGIP, que incluyen la responsabilidad por los procesos, los riesgos y los medios de seguimiento y medición.

Para los procesos de saneamiento y modificación de datos (Gabinete Jurídico Virtual) y emisión de cédulas de identidad de extranjeros (Unidad Nacional de Extranjería), se han definido las actividades, los responsables y los puntos de control mediante los respectivos diagramas de flujo.

Se cuenta con información documentada que se mantiene en apoyo a la realización de los procesos, la misma se lista en el **PRO-DNP-01-FOR-01** Registro de control de información documentada que se mantiene.

Así mismo la información documentada que se conserva como evidencia de la realización de los procesos se lista en el **PRO-DNP-01-FOR-02** Registro de control de información documentada que se conserva.

El presente manual de la calidad describe como el SEGIP ha estructurado su sistema de gestión de la calidad en base a los requisitos de la ISO 9001.

## 7.2. 5. LIDERAZGO

### 7.2.1. 5.1.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO - GENERALIDADES

El Director General Ejecutivo del SEGIP demuestra su compromiso mediante:

- Su participación en las reuniones del Comité de la Calidad, conforme al reglamento interno del comité, cumpliendo con la Revisión por la Dirección y asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de las unidades del SEGIP.
- El establecimiento y aprobación de la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de Calidad SGC.
- La integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad SGC con los procesos de las unidades del SEGIP.

- Participando y promoviendo la implementación del pensamiento basado en riesgos y el enfoque a procesos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad SGC de las unidades del SEGIP, comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC
- Promoviendo y apoyando que el Sistema de Gestión de Calidad SGC logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para que contribuyan a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad SGC.
- Promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 7.2.2. 5.1.2. LIDERAZGO Y COMPROMISO – ENFOQUE AL CLIENTE

El Director General Ejecutivo del SEGIP, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario, garantizando la aplicación del Artículo 5. (ATRIBUCIONES) de la Ley N°145 de fecha 27 de junio del 2011:

- a. Establecer los procedimientos para el manejo, administración y registro de los datos de identificación correspondientes a las bolivianas, los bolivianos y extranjeros radicados en Bolivia.
- b. Establecer en coordinación con el Servicio de Registro Cívico – SERECI, un sistema de registro biométrico de las personas naturales que garantice la confiabilidad y autenticidad de los datos registrados de forma permanente.
- c. Regular el uso, actualización, administración y almacenamiento del Registro Único de Identificación – RUI.
- d. Implementar mecanismos y/o procedimientos que garanticen la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos registrados.
- e. Registrar la información necesaria para otorgar la Cédula de Identidad – C.I., a las bolivianas, los bolivianos y extranjeros naturalizados, cumpliendo parámetros técnicos internacionales.
- f. Registrar la información necesaria para otorgar la Cédula de Identidad de Extranjero – CIE, para extranjeros con residencia legal en Bolivia, en coordinación con la Dirección General de Migración, cumpliendo parámetros técnicos internacionales.
- g. Rectificar, cambiar o complementar los datos asentados en el Registro Único de Identificación – RUI.
- h. Promover, gestionar y suscribir convenios con instituciones y entidades para el cumplimiento de sus atribuciones.



- i. Mantener y administrar el Registro Único de Identificación – RUI, bajo parámetros de actualidad tecnológica.
- j. Desarrollar los mecanismos para el registro domiciliario de las personas en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- k. Otras establecidas mediante Decreto Supremo Reglamentario.

Así mismo promueve al interior del SEGIP el enfoque en el cliente y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, dentro del marco legal aplicable a sus servicios.

### 7.2.3. 5.2. POLÍTICA

La política de la calidad se mantiene como información documentada en la **ESP-DNP-02** Especificación - Política de la calidad.

El Director General Ejecutivo del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, considera que la comunicación de la política de la calidad es trascendental y se realiza de la siguiente manera:

Se encuentra disponible para todo el personal del SEGIP y las partes interesadas pertinentes a través de la página web de la institución [www.segip.gob.bo](http://www.segip.gob.bo) y el repositorio de documentos del SGC.

Mediante el apoyo del Comité de la Calidad y con el objetivo de garantizar su entendimiento y aplicación en el desempeño de funciones, periódicamente se comunica la Política (junto con los objetivos de la calidad) a todo el personal de las unidades del SEGIP, a través de talleres y otros mecanismos de difusión, definidos en la **ESP-DNP-01** Especificación - Plan de comunicación del SGC, a fin de garantizar que se entienda y se aplique.

### 7.2.4. 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

El Director General Ejecutivo del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entiendan en toda la institución organización, tal como se establece en el Manual de Organización y Funciones, Manual de Gestión de la Calidad, Reglamentos, Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de Descripción y Perfil de Puestos, Organigrama del SEGIP y el cumplimiento de la Ley 1178.

En estos documentos se definen las responsabilidades y las funciones de cada área y puesto de trabajo, el tipo y grado de autoridad y las líneas de dependencia. Estos documentos se encuentran disponibles para todo el personal a través de la página web institucional. Así mismo, en los procedimientos operativos de los procesos que forman parte del SGC del SEGIP, se definen también los roles y responsabilidades específicas para la ejecución de los mismos.

Mediante la aprobación del **RMT-DNP-01** Reglamento del comité de la calidad, el Director General Ejecutivo del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, constituye formalmente el Comité de la



Calidad que representa a la Dirección, para llevar a cabo la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad SGC, asignándole la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas (Responsables de Procesos y Directores Nacionales).
- Informar al Director General Ejecutivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad SGC de las unidades del SEGIP participantes y sobre las oportunidades de mejora (Directores Nacionales).
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente y/o usuario en las unidades del SEGIP participantes (Directores Nacionales).
- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad SGC del SEGIP, es conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 (Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad).
- Asegurar que la integridad del SGC se mantenga cuando se planifique planifican e implemente implementan cualquier tipo de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad SGC (Directores Nacionales).

El Comité de la Calidad nombra al Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad como coordinador interno y para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

### 7.3. 6. PLANIFICACIÓN

#### 7.3.1. 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Las acciones para abordar riesgos y oportunidades se establecen mediante la aplicación del **PRO-DNP-02** Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades y se registran en el **PRO-DNP-02-FOR-01** Registro Matriz de riesgos y oportunidades

#### 7.3.2. 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de la calidad son coherentes con la Política de la calidad y son medibles al corresponder con las “acciones de corto plazo” de la planificación institucional del SEGIP, se mantienen como información documentada en la **ESP-DNP-03** Especificación de objetivos de la calidad.

La planificación para el logro de los objetivos (acciones de corto plazo) se establece mediante el Programa Operativo Anual (POA) que se establece para cada gestión.

#### 7.3.1. 6.6. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios que podrían afectar la integridad del SGC, se planifican mediante el **MAN-DNP-01-FOR-02** Registro de planificación de los cambios.



### 7.4. 7. APOYO

#### 7.4.1. 7.1. RECURSOS

##### 7.4.1.1. 7.1.1. GENERALIDADES

La Dirección General Ejecutiva identifica y asigna los recursos necesarios para el SGC, mediante la formulación y ejecución del Programa Operativo Anual (POA) y el Presupuesto Anual del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP.

##### 7.4.1.2. 7.1.2. PERSONAS

El SEGIP proporciona las personas necesarias para la operación de los procesos y su SGC considerando la selección y contratación y promoción de personas, mediante la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (**RE-SAP**).

Así mismo contrata servicios especializados mediante la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (**RE-SABS**).

##### 7.4.1.3. 7.1.3. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura necesaria para la prestación de los servicios del SEGIP se identifica anualmente y se presupuesta mediante el Programa Operativo Anual (POA) y el Presupuesto Anual del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP.

La infraestructura actual del SEGIP incluye:

- Infraestructura de Hardware y software para la prestación de los servicios
- Oficinas a nivel nacional
- Oficina en La Paz:
  - Unidad Nacional de Extranjería: Av.20 de Octubre 1636
  - Oficina Nacional - Gabinete Jurídico Virtual: Calle Muñoz Cornejo 2880 esquina Vincenti
  - Oficina de la Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación

La Dirección Nacional de Administración y Finanzas se encarga del mantenimiento de la infraestructura física (oficinas) de manera anual.

La Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación se encarga del mantenimiento de la infraestructura de hardware y software necesaria para la prestación de los servicios.



#### 7.4.1.4. 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

El SEGIP, trabaja permanentemente en brindar un ambiente apropiado para la prestación de sus servicios, velando por las condiciones de trabajo de los servidores públicos, en el marco de la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (**RE-SAP**) y la **Ley N° 045**, Ley contra el racismo y toda forma de discriminación.

#### 7.4.1.5. 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El SEGIP, establece indicadores para sus procesos a fin de implementar el seguimiento y la medición de su eficacia para alcanzar los resultados previstos, así mismo cuenta con aplicaciones para la Unidad Nacional de Extranjería y el Gabinete Jurídico Virtual (saneamiento y modificación de datos), que permiten realizar el seguimiento a la prestación de los servicios, generando información para la toma de decisiones.

Así mismo, en ambos procesos se cuenta con puntos de control y actividades de supervisión como recursos de seguimiento complementarios.

#### 7.4.1.6. 7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

El SEGIP vela por la captura de los conocimientos de la organización mediante la generación de reglamentos, procedimientos documentados e instrucciones de trabajo, que son establecidas, aprobadas y luego puestas a disposición del personal pertinente mediante actividades de inducción y/o formación.

El personal nuevo tiene un proceso de inducción considerado en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (**RE-SAP**).

Las necesidades de adquirir nuevos conocimientos se identifican y se gestionan mediante el Programa Anual de Capacitación y el Plan Operativo Anual.

#### 7.4.1. 7.2. COMPETENCIA

El SEGIP ha establecido el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (**RE-SAP**) y sus formularios, a fin de garantizar la competencia de su personal.

Las competencias necesarias del personal del SEGIP se establecen en base a educación, formación y experiencia y se resumen en el Perfil del Cargo que se encuentra en la Programación Operativa Anual Individual del Personal (POAI).

Las necesidades de formación se identifican a partir de una brecha entre la Ficha de Personal, y el Perfil del Cargo, así como a partir de necesidades emergentes identificadas mediante la "Detección de Necesidades de Capacitación", las actividades de formación se consolidan en el "Programa de Capacitación".

La evaluación de la eficacia de las acciones de formación se realiza mediante informes de evaluación de la eficacia emitidos por los Jefes de Unidad correspondientes.



### 7.4.2. 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

El SEGIP, trabaja permanentemente en la toma de conciencia de su personal respecto a la política de la calidad y su aplicación, así como los objetivos a cumplir. Las actividades de difusión incluyen: reuniones, charlas y capacitaciones, orientadas a que las personas entiendan como contribuyen a mejorar la eficacia del SGC y su desempeño, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

### 7.4.3. 7.4. COMUNICACIÓN

El SEGIP ha establecido la **ESP-DNP-04**, Especificación, Plan de comunicación del Sistema de Gestión, como base para la comunicación interna y externa de los aspectos relativos al SGC.

### 7.4.4. 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El SEGIP ha establecido el **PRO-DNP-01**, Procedimiento de control de información documentada, a fin de controlar la información documentada interna y externa que se mantiene o se conserva en el SGC.

## 7.5. 8. OPERACIONES

### 7.5.1. 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El SEGIP, planifica y controla sus operaciones mediante la aplicación del enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos, para esto ha implementado:

- Requisitos para productos y servicios en base a los requisitos normativos aplicables (cedulas de identificación de extranjeros y resoluciones administrativas de saneamiento y modificación de datos) y criterios para su aceptación.
- Mapas de procesos (especifican la secuencia e interacción de los procesos)
- Descripciones e Procesos (fichas de procesos)
- Descripciones de actividades, responsables y puntos de control (diagramas de flujo)
- Reglamentos (específicos a las direcciones correspondientes y sus unidades)
- Procedimientos (operativizan la implementación de los reglamentos)
- Instrucciones de trabajo (para tareas específicas y operativas)
- Sistema del Gabinete Jurídico Virtual (aplicación informática de seguimiento y control de tramites)
- Sistema de Extranjería (aplicación informática de seguimiento y control de tramites)

El Comité de la Calidad, coordina sus acciones a fin de controlar los cambios los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.

El SEGIP controla los procesos contratados externamente mediante la aplicación del Reglamento Especifico de Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS).

### 7.5.2. 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 7.5.2.1. 8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Las comunicaciones con el usuario se establecen en la **ESP-DNP-04**, Especificación, Plan de comunicación del Sistema de Gestión.

Las consultas del usuario respecto a los servicios, se atienden mediante el proceso “Información de requisitos”, la página web institucional, atención personalizada en las oficinas del SEGIP y consultas telefónicas, antes, durante y después de que se realice el trámite. Las solicitudes presentadas por medio escrito se responden de la misma forma.

Mediante la aplicación del formulario de Encuesta de Satisfacción se obtiene la retroalimentación de los usuarios del proceso de extranjería, que es el único proceso incluido en el alcance que entrega un producto o servicio directamente al usuario.

El SEGIP controla y maneja la propiedad del cliente (documentos), durante y después de la prestación del servicio mediante los procesos del Archivo Central Nacional y los procesos de la Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación, cuyos manuales y reglamentos establecen los controles aplicables a esta información, así como las medidas de contingencia cuando esta información se considera no apta para su uso.

#### 7.5.2.2. 8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para la prestación de los servicios del SEGIP se han establecido en base a los requisitos normativos aplicables, consolidados en los reglamentos:

- Reglamento del Registro Único de Identificación Personal
- Reglamento de Extranjería

El marco normativo aplicable delimita toda declaración de servicios que el SEGIP ofrece a sus usuarios.

#### 7.5.2.3. 8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

EL SEGIP realiza la revisión de los requisitos para la prestación de sus servicios en cada servicio que presta, mediante el proceso de “Recepción y validación de requisitos”, el mismo que brinda las entradas para los procesos de “Emisión de cedula de identidad de extranjero” y “Saneamiento y modificación de datos”.

La planificación de los servicios considera el cumplimiento de requisitos legales y los requisitos de los usuarios identificados en el **MAN-DNP-01-FOR-01**, Registro de análisis del contexto de la organización, así como los requisitos no establecidos por los usuarios, pero necesarios para la prestación del servicio.

El SEGIP conserva la información documentada pertinente como evidencia de la revisión de los requisitos.



### 7.5.2.4. 8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Los cambios en los requisitos para los servicios, se implementan mediante cambios en los reglamentos, procesos, procedimientos operativos y cuando es necesario mediante directivas, estos cambios se comunican al personal del SEGIP y a los usuarios oportunamente.

### 7.5.3. 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El SEGIP controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el marco de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS), mediante la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS)

### 7.5.4. 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

#### 7.5.4.1. 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El SEGIP, presta sus servicios bajo condiciones controladas, estas condiciones controladas incluyen:

- Reglamentos, procesos y procedimientos para sus procesos (saneamiento y modificación de datos y emisión de cédulas de identidad de extranjeros)
- Información de los servicios a prestar y actividades a desempeñar, mediante la página web institucional, material impreso y otros medios de comunicación que incluyen las redes sociales.
- El seguimiento y medición de los procesos de prestación mediante sus indicadores de desempeño.
- La implementación de actividades de revisión, control y verificación en los procesos, sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- La designación de personas competentes de acuerdo a los Planes Operativos Anuales Individuales (POAI's).
- El uso de sistemas informáticos orientados a prevenir o reducir los errores humanos.
- Actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### 7.5.4.2. 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El SEGIP identifica de manera individual cada uno de los servicios que presta, desde la recepción de la solicitud hasta la conclusión de la misma, los sistemas informáticos implementados para la prestación de los servicios, permiten su trazabilidad y el control de la identificación única de las salidas mediante la asignación del registro del usuario (número de cédula de identidad o número de cédula de identidad de extranjero) así mismo soportan el seguimiento al estado del trámite y la conservación de la información documentada (física o digital), para su trazabilidad.



### 7.5.4.3. 8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

El SEGIP conserva y protege la información suministrada por sus usuarios para la prestación de sus servicios, ya sea física o digital, en el caso de que esta propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el SEGIP informa formalmente el hecho al usuario y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

El SEGIP cuenta con infraestructura que es propiedad de proveedores externos, la misma que se alquila para la prestación de sus servicios, en el caso de que esta propiedad sufra deterioros o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el SEGIP informa formalmente los hechos al proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

### 7.5.4.4. 8.5.4. PRESERVACIÓN

El SEGIP preserva las salidas de los procesos de extranjería, mediante la identificación de los documentos de cada trámite, su codificación, digitalización y resguardo en files individuales (físicos o digitales).

El SEGIP preserva las salidas de los procesos de saneamiento y modificación de datos, mediante el Sistema del Gabinete Jurídico Virtual y la aplicación de la firma digital.

### 7.5.4.5. 8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Las actividades posteriores a la entrega incluyen las consideradas en el Reglamento del Registro Único de Identificación Personal, siendo estas: el saneamiento, la modificación de datos, el acceso a la información y la emisión de certificaciones.

### 7.5.4.6. 8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

El SEGIP controla que los cambios necesarios en la prestación del servicio se planifiquen de acuerdo al requisito 6.3, y se implementen de manera que no afecten la continuidad de la conformidad con los requisitos. La información documentada el control de los cambios, se conserva mediante el **MAN-DNP-01-FOR-02** Registro de planificación de los cambios.

### 7.5.5. 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El proceso de emisión de Cédulas e Identidad de Extranjeros (CIE) libera el servicio con la verificación interna de la CIE en el proceso de Recepción y Entrega de Cédula de Identidad de Extranjero, y la verificación de datos por parte del usuario.

El proceso de saneamiento y modificación de datos, libera el servicio mediante la firma digital de la Resolución Administrativa, ya sea por el Supervisor del Gabinete Jurídico Virtual o el Director Nacional Jurídico según corresponda al tipo de trámite.



### 7.5.6. 8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Los mapas de procesos de saneamiento y modificación de datos (**PRC-DNJ-GJV-01**), así como de emisión de cédulas de identidad de extranjeros (**PRC-DNO-UNE-01**), identifican las salidas no conformes de cada proceso y su tratamiento.

Los sistemas informáticos de soporte para estos procesos, permiten conservar la información documentada de las acciones tomadas en cada caso.

### 7.6. 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### 7.6.1. 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

##### 7.6.1.1. 9.1.1. GENERALIDADES

El SEGIP ha implementado el seguimiento, medición, análisis y evaluación, así como las frecuencias con las que se realizan, al menos para los siguientes aspectos de su SGC:

- Objetivos y planes operativos anuales (indicadores)
- Procesos y conformidad de servicios (indicadores)
- Grado de satisfacción del cliente (extranjería)
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (indicadores)
- Eficacia de las acciones correctivas (indicadores)
- Desempeño de los proveedores externos (RE-SAB)
- Desempeño en auditorías del SGC (informes de auditoría)

El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos se llevan de acuerdo a lo establecido en el **MAN-DNP-01-FOR-03** Registro de Seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores

##### 7.6.1.2. 9.1.2. SATISACCIÓN DEL CLIENTE

El SEGIP, realiza el seguimiento y evaluación de las percepciones del usuario estableciendo el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario, mediante los formularios de encuesta de satisfacción. A su vez realiza el seguimiento y revisión de esta información consolidándola en indicadores del grado de satisfacción. Para la emisión documental de cédulas de identidad para extranjeros se aplicará **PRO-DNO-UNE-07-FOR-02** Encuesta de satisfacción del servicio otorgado por la Unidad de Extranjería -SEGIP

##### 7.6.1.3. 9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El SEGIP analiza y evalúa la información del seguimiento y la medición con frecuencias específicas, al menos para los siguientes aspectos de su SGC:

- Objetivos y planes operativos anuales (indicadores)
- Procesos y conformidad de servicios (indicadores)
- Grado de satisfacción del cliente (extranjería)
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (indicadores)
- Eficacia de las acciones correctivas (indicadores)
- Desempeño de los proveedores externos (RE-SAB)



- Desempeño en auditorías del SGC (informes de auditoría)
- Necesidad de mejoras en el SGC

### 7.6.2. 9.2 AUDITORIA INTERNA

El SEGIP planifica y ejecuta las auditorías internas del SGC aplicando el PRO-DNP-03 Procedimiento de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 7.6.3. 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El SEGIP planifica la revisión por la dirección en el **PRO-DNP-03-FOR-01** Programa de auditoría, la misma se lleva a cabo al menos 1 vez al año.

Los componentes del Comité de la Calidad suministran la información de entrada necesaria para la revisión por la dirección, el responsable del SGC, consolida la información en el **MAN-DNP-01-FOR-04** Registro acta de revisión por la dirección y coordina la ejecución de la Revisión por la Dirección.

Las decisiones y acciones de la Revisión por la Dirección se conservan como información documentada en el **MAN-DNP-01-FOR-04** Registro acta de revisión por la dirección.

## 7.7. 10. MEJORA

### 7.7.1. 10.1 GENERALIDADES

Mediante el seguimiento y medición de los servicios que presta el SEGIP, se determinan oportunidades de mejora y se implementan acciones necesarias para cumplir los requisitos del usuario para aumentar la satisfacción del usuario, en función de lo siguiente:

- Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos del usuario, considerando sus necesidades futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

### 7.7.2. 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

El SEGIP, identifica y da tratamiento a las no conformidades, mediante el **PRO-DNP-04** Procedimiento de tratamiento de no conformidades y acciones correctivas.

### 7.7.3. 10.3. MEJORA CONTINUA

El SEGIP considera los resultados del análisis y evaluación realizados por la Dirección General Ejecutiva, como fuente de información clave para determinar las necesidades y oportunidades de mejora continua, tomando en cuenta la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

**8. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
MAN-DNP-01-FOR-01	Registro de análisis del contexto de la organización.
MAN-DNP-01-FOR-02	Registro de planificación de los cambios
MAN-DNP-01-FOR-03	Registro de Seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores
MAN-DNP-01-FOR-04	Registro acta de revisión por la dirección

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de modificación</b>	<b>Cambios o modificaciones</b>
00	2019-10-28	No aplica, versión inicial del documento
01	2021-08-13	Se adiciona en el 9.1.2. SATISACCIÓN DEL CLIENTE La nueva encuesta PRO-DNO-UNE-07-FOR-02

**10. ANEXOS**

<b>Anexo</b>	<b>Título</b>
No aplica	No aplica