

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEGIP/DGE/ N°545/2021

La Paz, agosto 13 de 2021.

**APROBACIÓN DEL MANUAL DE LA
CALIDAD ACTUALIZADO**

VISTOS:

Que, cursa los antecedentes que versan dentro la hoja de ruta 2021/204946 contenida por los informes técnicos y legal de sustento a la gestión constituida en causa a los fines de la emisión de la presente determinación. La Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N° 1040/2019 de octubre 28 de 2019, se a Aprobado el Manual de Calidad, cuyos documentos anexos integran y son parte indisoluble de aquella determinación; el Procedimiento para el Control de Información Documentación Versión: 01 Código: PRO-DNP-01, todo lo pertinente que en ver convino y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado. La Suprema Norma Legal del Estado Plurinacional de Bolivia, consagra entre los valores supremos en los que se sustenta este Estado, aquellos descritos en su Art. 8, que: "... II. El Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien".

Que, en el Art. 9 numeral 2) de la Ley Fundamental, también se incorporan como fines y funciones esenciales del Estado, además de los desarrollados en la Constitución, el garantizar el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igualdad de las personas, naciones, pueblos y comunidades, con respeto mutuo y fomentando el dialogo intracultural, intercultural y plurilingüe.

Que, se ha contemplado dentro los derechos fundamentales en el texto constitucional, a la letra del Art. 13 párrafo I, que, los derechos reconocidos por esta Constitución son inviolables, universales, interdependientes, indivisibles y progresivos. Asimismo, se añade a la luz de su párrafo IV que los tratados y convenios internacionales ratificados por la Asamblea Legislativa Plurinacional, que reconocen los derechos humanos, prohibiendo su limitación en Estado de Excepción, prevalecen en el orden interno.

Que, la Suprema Norma Legal del Estado Plurinacional de Bolivia, en el Art. 14 párrafos V y VI, describe que: "(...) Las leyes bolivianas se aplican a todas las personas, naturales o jurídicas, bolivianas o extranjeras, en el territorio boliviano (...) Las extranjeras y los extranjeros en el territorio boliviano tienen los derechos u deben cumplir los deberes establecidos en la Constitución, salvo las restricciones que esta contenga".

Que, por el Art. 141 de la Ley Fundamental, dispone que la nacionalidad boliviana se adquiere por nacimiento o por naturalización. Son bolivianas y bolivianos por nacimiento, las personas nacidas

en el territorio boliviano, con excepción de las hijas y los hijos de personal extranjero en misión diplomática; y las personas nacidas en el extranjero, de madre boliviana o de padre boliviano.

Que, se establece que son competencias privativas del nivel central del Estado: Nacionalidad, ciudadanía, extranjería, derecho de asilo y refugio, conforme su Art. 298 numeral 9).

Que, la actividad de los Servidores Públicos, cimentada dogmáticamente en el Art. 232 del Texto Constitucional, estableció que la Administración Pública se regirá por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, Complementándose con el mandato del Art. 235 que en sus numerales 1, 2 y 4, cuenta entre las obligaciones natas de los Servidores Públicos: *"Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública... 4. Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública (...)"*.

Que, la Constitución Política del Estado, dentro las competencias privativas del Nivel Central del Estado, consigna a la nacionalidad, extranjería y ciudadanía condensando dentro estas la identidad de toda persona, conforme se desprende del Art. 298, numeral 9.

Que, la Ley N° 145 de junio 27 de 2011, Ley del Servicio General de Identificación Personal. Fiel al objeto y finalidad definida en su Art. 1, crea el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP. En el siguiente artículo, se identifica a esta institución pública como 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. Añadiéndose merito del Art. 2 Parágrafo II, que: *"(...) El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, es la única entidad pública facultada para otorgar la Cédula 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 efecto de su identificación y ejercicio de sus derechos, en el marco de la presente Ley y la Constitución Política del Estado"*.

Que, Entre los Principios rectores de la actividad del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, enumerados en el Art. 4, se citan: + **Universalidad**, entendido como el acceso a la Cédula de Identidad - C. I., es innegable e igualitario para todas las bolivianas y los bolivianos, las y los extranjeros radicados en Bolivia. + **la Seguridad**, garantía de la inviolabilidad de la identidad de las bolivianas y los bolivianos mediante mecanismos adecuados, oportunos y confiables. + **la Calidez**, para brindar una atención personalizada, cordial, respetuosa y amable a la población. + **la Celeridad**, oportunidad en la prestación del servicio. + **Eficiencia**, Los servicios debe prestarse en el marco de la optimización de recursos disponibles. + **la Obligatoriedad**, trasmuto en la Responsabilidad de documentar a las bolivianas y los bolivianos dentro y fuera del país. + **la Obligatoriedad**, trasmuto en la Responsabilidad de documentar a las bolivianas y los bolivianos dentro y fuera del país. + **Respeto a la dignidad**, Mediante el cual todas las personas serán tratadas sin ninguna discriminación, respeto a la dignidad humana y su identidad cultural.

Que, Revisando el Art. 5 de esta ley, son atribuciones del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP: "(...) **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".

Que, Súmese a las específicas atribuciones de la Directora General Ejecutivo del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, que conforme al Art. 10 incisos b), c) y g), dispone: "(...) **Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y operativas. (...) Realizar y autorizar los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la institución (...) Emitir disposiciones administrativas generales y particulares para el cumplimiento de los objetivos institucionales**".

Que, En su Art. 13 define al Sistema de Registro Único de Identificación – SRUI como: "(...) un Sistema de Identificación Personal del Estado Plurinacional de Bolivia, que registra, almacena, procesa, actualiza y protege los datos de bolivianas, bolivianos, y de extranjeras, extranjeros radicados en Bolivia, bajo criterios y parámetros establecidos por el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP.

Que, Se tiene presente, que el Art. 16 de la ley señalada prescribe la prohibición de que las servidoras y los servidores públicos del Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, puedan modificar, suprimir o difundir al margen de la norma los datos correspondientes a la identificación de las personas, bajo responsabilidad ejecutiva, administrativa, civil y penal, cuando corresponda.

Que, Nótese que dentro el régimen legal en el Art. 15, se reconoce el deber de la actualizar la información en el Sistema RUI, la que, debe ser cumplida con la contribución de las entidades públicas competentes, quienes conforme a sus atribuciones deberán informar periódicamente al SEGIP, sobre los casos de residencias temporales, permanentes y naturalización de personas extranjeras.

Que, Complementa lo establecido en el Art. 17 referente a: "(...) I. La Cédula de Identidad – C.I., es el documento de carácter público, individual, único e intransferible, que acredita la identificación de las bolivianas y los bolivianos, individualizándolos del resto de los estantes y habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, oponible y válido en la jurisdicción territorial. Asimismo, tendrá validez en otros estados con los cuales el Estado Plurinacional de Bolivia tenga acuerdos de reciprocidad vigentes. II. La Cédula de Identidad – C.I., contendrá datos que individualicen a cada boliviana y boliviano de forma unívoca, de acuerdo a normativa legal y parámetros técnicos internacionales, respetando la privacidad de las personas. III. La Cédula de Identidad – C.I., es un documento que con su sola presentación es suficiente para los efectos que señala la Ley. IV. Los datos de identificación contenidos en la Cédula de Identidad – C.I., serán reglamentados mediante Decreto Supremo".

Que el Art. 18 establece que el Servicio General de Identificación es la única Entidad del Estado con facultad de otorgar Cédula de Identidad a todos los bolivianos, así como la CIE a los ciudadanos extranjeros que residen legalmente en nuestro país: "I. **El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, es la única entidad del Estado Plurinacional facultada para otorgar la Cédula de Identidad – C.I., a:** a) Todos los bolivianos y bolivianas por nacimiento, a partir de la contrastación de la base de datos del Servicio de Registro Cívico – SERECI y el Certificado de Nacimiento. b) Todas las bolivianas y bolivianos por naturalización previa presentación de documento emitido por la Dirección General de Migración (...) IV. **El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, es la única entidad del Estado Plurinacional de Bolivia, facultada para otorgar la Cédula de Identidad de Extranjero – CIE a personas extranjeras radicadas en el Estado Plurinacional de Bolivia, previa presentación de la documentación** emitida por la entidad competente. V. Los componentes relativos a la modalidad, procedimientos, tipos y requisitos para la otorgación de la Cédula de Identidad - C. I., y Cédula de Identidad de Extranjero - CIE, serán reguladas a través de Decreto Reglamentario. a la modalidad procedimientos".

Que, Finalmente trasciende en interés del presente informe, aludir a la disposición adicional PRIMERA, que de forma clara impone la carga y obligación institucional al SEGIP de informar al INTERESADO, ante la eventualidad de identificar errores en los datos registrados por la Dirección Nacional de Identificación Personal, para proceder de forma gratuita al saneamiento de los mismos mediante Resolución Administrativa expresa.

Que, la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de abril 23 de 2002. La Ley del Procedimiento Administrativo que tiene como principal objetivo establecer normas que gobiernan o rigen la actividad administrativa y su procedimiento, así como el procedimiento especial, a tiempo de hacer efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública, además de regular el régimen impugnatorio. Los principios generales básicos de la Actividad Administrativa, como se desprende del texto del artículo 4 de la Ley N° 2341, que gobiernan y hacen la Actividad Administrativa. Entre otros, dada la pertinencia y observancia peculiar al caso analizado, debe observarse: "a) Principio fundamental: El desempeño de la función pública está destinado exclusivamente a servir los intereses de la colectividad; ... c) Principio de sometimiento pleno a la ley: La Administración Pública sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso; ... e) Principio de Buena Fe: En la relación de los particulares con la Administración Pública se presume el principio de buena fe. La confianza, la cooperación y

la lealtad en la actuación de los servidores públicos y de los ciudadanos, orientarán el procedimiento administrativo.... j) Principio de eficacia: Todo procedimiento administrativo debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas; k) Principio de economía, simplicidad y celeridad: Los procedimientos administrativos se desarrollarán con economía, simplicidad y celeridad, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias; ... p) Principio de proporcionalidad: La Administración Pública actuará con sometimiento a los fines establecidos en la presente Ley y utilizará los medios adecuados para su cumplimiento (...)"

Que, Los Actos Administrativos, a partir del Art. 28 de la Ley N° 2341 tienen como elementos esenciales: "a) Competencia: Ser dictado por autoridad competente; b) Causa: Deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho competente; c) Objeto: El objeto debe ser cierto, lícito y materialmente posible; d) Procedimiento: Antes de su emisión deben cumplirse los procedimientos esenciales y sustanciales previstos y los que resulten aplicables del ordenamiento; e) Fundamento: Deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto, consignando, además los recaudos indicados en el inciso b) del presente artículo; y, f) Finalidad: Deberá cumplirse con los fines previstos en el ordenamiento jurídico".

Que, Una regla importante reza en el Art. 29 de esta Ley, que, las actuaciones administrativas del órgano administrativo competente, ajustando su contenido a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser proporcionales y adecuados a los fines del ordenamiento jurídico.

Que, el Decreto Supremo N° 27113 de 23 de julio de 2003 – Reglamento a la Ley N° 2341. El decreto reglamentario de la Ley del Procedimiento Administrativo, en los Arts. 5 y 25, cuando amplia sobre la competencia administrativa, afirma que esta debe emanar de un órgano que ejerza atribuciones que le fueron asignadas por el ordenamiento jurídico, en razón de materia, territorio, tiempo y/o grado.

Que, Sobre el acto administrativo este Decreto Reglamentario, prevé en el Art. 28, "I. El objeto del acto administrativo es la decisión, certificación o juicio de valor sobre la materia sujeta a conocimiento del órgano administrativo. El acto debe pronunciarse, de manera expresa, sobre todas las peticiones y solicitudes de los administrados incoadas en el procedimiento que el da origen. II. El acto deberá contener resolución que: a) Observe estrictamente disposiciones constitucionales, legales o administrativas de mayor jerarquía. b) Cumpla con lo determinado en las sentencias del Tribunal Constitucional. c) Asegure derechos adquiridos mediante sentencias pasadas en autoridad de cosa juzgada o mediante actos administrativos que se encuentren firmes en sede administrativa. d) Sea preciso y claro. e) Sea de cumplimiento posible. f) No se encuentre en contradicción con la cuestión de hecho acreditada en el expediente o la situación de hecho reglada por las normas. III. Los actos administrativos de alcance individual se sujetarán a las prescripciones y disposiciones de los actos administrativos de alcance general, no deberán transgredirlas ni excepcionarlas, aún en el caso de que el acto general provenga de una autoridad administrativa de igual, inferior o superior jerarquía".

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de febrero 7 de 2009. Dada la implicación e importancia de este Decreto, en cuanto a la estructura organizativa y competencias del Órgano Ejecutivo, es

menester referir e insertar el Art. 3 respecto a los principios que se describen aplicables a los Servidores Públicos precisamente en la gestión Pública, entre los que denotan: "(...) d) **Ética.** *Compromiso efectivo del servidor y servidora pública con valores y principios establecidos en la Constitución Política del Estado y la presente norma, que lo conducen a un correcto desempeño personal y laboral (...)* k) **Eficiencia.** *Cumplimiento de los objetivos y de las metas trazadas optimizando los recursos disponibles (...)* m) **Calidad.** *Atributos aplicados en el desempeño laboral orientado a la prestación de óptimos servicios públicos.* n) **Honestidad.** *Actuar correctamente en el desempeño de funciones públicas, con base en la verdad, transparencia y justicia.* o) **Responsabilidad.** *Asumir las consecuencias de los actos y omisiones en el desempeño de las funciones públicas (...)*".

Que, con RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEGIP/DGE/Nº 1040/2019 de octubre 28 de 2019, se a Aprobado el Manual de Calidad, cuyos documentos anexos al informe legal SEGIP/LEGAL/Nº 1149/2019 integran y son parte indisoluble de aquella determinación. Asimismo, este acto administrativo, de forma expresa en su segundo artículo, dispone que la aplicación de aquel instrumento legal, se circunscribe a la integridad de todo el SEGIP, constituyendo lineamientos generales para todas sus Unidades Organizacionales.

Que, por otro lado, considerando, la **Normativa del Sistema de Gestión de Calidad – Norma Internacional ISO 9001:2015 (REQUISITOS)**, señala lo siguiente en los numerales; 0.1 **Generalidades** "La adopción de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica para una organización que le pueda ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficiarios potenciales para una organización de implementar un SGC basado en esta NI son: a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satun favor isfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentos aplicables, b) **facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente**; c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; utilización de la terminología específica de esta NI dentro de la organización.". 0.2 **Principio de la Gestión de la Calidad** "Esta NI se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio. Los cuales son: - **enfoque al cliente**, - liderazgo, - compromiso con las personas; - enfoque a procesos; - mejora; toma de decisiones basadas en la evidencia; gestión de las relaciones."

Que, para varios sectores se ha desarrollado normas del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) específicas del sector, basados en los requisitos de esa normativa interna. Algunas de estas normas especifican requisitos adicionales al SGC, mientras que otras se limitan a proporcionar orientación para la aplicación de esta NI dentro del sector particular. Numeral 5 LIDERAZGO, numeral 5. 1.1 **Generalidades.** - la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC: a) **asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC**; b) **asegurándose de que se establezcan la policita de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización**; c) **asegurándose de la integración de los requisitos del SGC dentro de los procesos de negocio de la organización**; d) **promoviendo el uso de enfoque a procesos y el pensamiento**

basado en riesgos; e) asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles; f) comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y del a conformidad con los requisitos del SGC; g) asegurándose que el SGC logre los resultados previstos; h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC; i) promoviendo la mejora; y j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. 5.1.2 **enfoque al cliente**, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) se determinan y se consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; c) se mantiene el enfoque en el aumento a la satisfacción del cliente.

Que, el **Procedimiento para el Control de Información Documentación** Versión: 01 Código: PRO-DNP-01, en el numeral 6.3.1. creación y actualización de documentos. - los documentos se deben crear con la participación de las áreas organizacionales que tiene responsabilidad sobre las actividades que se pretenden normar. Señalando claramente que Direcciones y/o Unidades se encuentran involucradas en el proceso, conjuntamente con la identificación de los responsables por las actividades, manteniendo la interrelación e identificación de los puestos y funciones descritos en el manual de organización y funciones del SEGIP.

CONSIDERANDO:

Que, cumplida como fue el desarrollo de la auditoría interna de gestión de calidad, entre los días 22 al 24 de febrero de 2021, a cuya conclusión se llegó a establecer que la existencia de NO CONFORMIDADES 2 (NCm2) desarrolladas en el Informe de Auditoría de IBNORCA, que concretamente se ve reflejada en la siguiente observación, la necesidad de actualización de la encuesta de satisfacción para extranjeros en el manual de la calidad.

Que, el Manual de la Calidad, aprobado y vigente al interior del SEGIP en el marco de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad del SEGIP, prevén dentro de los elementos de mejora, además de los generales y la mejora continua, EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, mediante la concertación y realización de acciones correctivas y el procedimiento de tratamiento de esas No Conformidades, cual se desprende del referido Manual de Calidad. Merito de lo que es posible y necesario, asumir el desarrollo de acciones concretas en este sentido.

Por otro lado, cursa, ACTA DE REUNIÓN, Unidad Nacional de Extranjería de fecha 2 de agosto de 2021, **ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**, se realizó la verificación de la propuesta de modificación al manual de la calidad en el numeral 9.1.2. concluyendo que la Unidad de Extranjería debe elaborar el informe solicitando la modificación de la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N°1040/2019 de fecha 28 de octubre de 2019, para actualizar la encuesta de satisfacción dirigida a las personas que acceden al servicio de CIE.

Que, Emergente de aquellas acciones, surge la emisión del INFORME SEGIP/UNE/INF/022/2021, de fecha mayo 11 de 2021, respecto a la solicitud de implementación de nueva encuesta de satisfacción para extranjeros en el manual de la calidad, arribándose a la siguiente conclusión y recomendación, por cuanto una vez elaborada la nueva encuesta de satisfacción, esta pasaría a

ser un documento controlado al contener preguntas diagramadas en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, mismas que ya sería medibles y revisadas por la Alta Dirección, por la que se levantaría la No conformidad, libes en las que se recomienda: "...aprobar mediante Resolución Administrativa la incorporación de la aplicación de la nueva Encuesta de Satisfacción del Servicio PRO-DNJ-UNE-07-FOR-02, en el Manual de Calidad en su Versión 01".

Que, se divisa al FORMULARIO de encuesta de satisfacción del servicio otorgado por la Unidad Nacional de Extranjería del SEGIP Versión: 01 Código: PRO-DNO-UNE-07-FOR-02, con el siguiente detalle: "(...) encierre con un círculo la respuesta que considere usted la correcta; 1ra. Pregunta ¿Cómo fue el trato que recibió por parte del operador de Extranjería? A) Muy Malo; B) Malo; C) Regular; D) Bueno; E) Excelente, 2da. Pregunta ¿En qué tiempo fue cedulao por la operadora de Extranjería? A) Menos de 20 Min.; B) 20 Min.; C) Mas de 20 Min., 3ra. Pregunta ¿Cómo califica la información que proporciona el SEGIP? A) Adecuada; B) Inadecuada y 4ta. Pregunta ¿Cómo califica el llenado de formulario y pre registro en la página web del SEGIP? A) Fácil; B) Difícil (...)".

Que, seguidamente, conforme los términos del INFORME SEGIP/UNE/INF/038/2021, de agosto 4 de 2021, se solicita la actualización de la **Encuesta de Satisfacción para Extranjeros** en el MANUAL DE LA CALIDAD, donde se arribó: "(...) una vez elaborada la actualización de la encuesta de satisfacción, esta pasaría a ser un documento controlado al contener preguntas acordes al sistema de gestión de calidad, mismas ya serían medibles y revisadas por la Alta Dirección, por lo que se levantaría la No conformidad". A cuyo efecto se recomienda modificar la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N°1040/2019 de octubre 28 de 2019, mediante la que aprueba el manual de la calidad, **para la incorporación de la actualización de la encuesta de satisfacción del servicio PRO-DNO-UNE-07-FOR-02 en el manual de la calidad en su versión 01, en el numeral 9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** con el siguiente texto: "El SEGIP, realizara el siguiente y evaluación de las percepciones del usuario estableciendo el grado de cumplimiento de las necesidades de expectativas del usuario, mediante los formularios de encuesta de satisfacción. A su vez realiza el seguimiento y revisión de esta información consolidandola en indicadores de grado de satisfacción. Para la emisión de la cedula de identidad para extranjeros se aplicará PRO-DNO-UNE-07-FOR-02 encuesta de satisfacción del servicio otorgado por la unidad de Extranjería – SEGIP (...)".

Que, finalmente los datos del curso administrativos, registran la emisión del informe legal SEGIP/DNJ/N° 813/2021 de agosto 13 de 2021 emitido por la Dirección Nacional Jurídica, el cual recomienda puntualmente: "(...) Por lo que base a las justificaciones técnicas y legales expresadas, en los informes señalados y el presente, se acredita la necesidad de aprobar mediante Resolución Administrativa expresa la actualización y modificaciones al MANUAL DE LA CALIDAD Versión:01 Código: MAN-DNO-01. Correspondiendo en efecto legal de la determinación asumida dejar sin efecto la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N° 1040/2020 de octubre 28 de 2019(...)".

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva Interina del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, en uso de sus atribuciones conferidas por el Artículo 10 incisos c) y g) de la Ley N° 145.

RESUELVE:

PRIMERO. **Aceptar y Aprobar** los Informes Técnicos SEGIP/UNE/INF/022/2021 de mayo 11 de 2021, SEGIP/UNE/INF/038/2021 de agosto 4 de 2021 y el Informe legal SEGIP/DNJ/812/2021 de agosto 13 de 2021.

SEGUNDO. APROBAR el MANUAL DE LA CALIDAD ACTUALIZADO, cuyo ámbito de aplicación es para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior del SEGIP, cuyos lineamientos generales deberán ser observados y cumplidos por todas sus Unidades Organizacionales. El Manual de la Calidad Versión:01 Código: MAN-DNP-01 que forma parte legal integrante e indivisible de la presente resolución.

TERCERO. Dejar sin efecto la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N° 1040/2020 de octubre 28 de 2019, que aprueba el anterior manual de la calidad del SEGIP.

CUARTO. Con arreglo al Art. 33 de la Ley N° 2341 de abril 23 de 2002, se instruye a la Dirección Nacional de Comunicación del SEGIP, publicar la presente Resolución Administrativa en la PÁGINA WEB OFICIAL DEL SEGIP, a los fines de poner en curso, validez y vigencia la presente determinación.

QUINTO. Quedan encargadas del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa todas las Direcciones Nacionales y Direcciones Departamentales del SEGIP.

Regístrese, cúmplase y archívese.



Abg. Patricia Hermosa Gutiérrez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL