



**ISO 9001:2000**  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION  
*Calidad que nos identifica*

## El Sistema de Gestión de la Calidad del SRCel CRECE



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL  
E IDENTIFICACION



ISO 9001

## Proceso de Certificación 2008

El proceso de certificación 2008, tuvo como principales actividades la realización por parte de la Empresa SGS Chile Limitada Sociedad de Control, auditorías de mantención para los Sistemas PMG ya certificados el año 2007, así como las auditorías de Pre-Certificación y Certificación para los Sistemas PMG que debían certificarse durante el año 2008.

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



ISO 9001

## Auditorías de Mantenición

Dos Auditorías de Mantenición, en septiembre y noviembre del año 2008, fueron efectuadas al Sistema de Gestión de la Calidad compuesto por los procesos inicialmente certificados durante el año 2007, esto es, los procesos de los Sistemas PMG de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna.

Ambas Auditorías de Mantenición fueron efectuadas por el Auditor Sr. Alejandro González de la Empresa SGS Chile Limitada Sociedad de Control y cuyos objetivos fueron demostrar que:

“El Sistema de Gestión de la Calidad **sigue cumpliendo** los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, los legales y reglamentarios aplicables y los declarados por la propia Organización y es **capaz de alcanzar** los objetivos de la Política de la Calidad definida por el Servicio”.



## Auditorías de Mantenición

Cabe destacar, que el resultado de ambas auditorías de Mantenición fue exitoso, recomendándose la continuidad de la Certificación de ambos procesos para el año 2009 por el Auditor Externo, Sr. Alejandro González durante la reunión de cierre efectuada en la sala de reuniones de la Dirección Nacional, en presencia de Luis Fuentes, director nacional y los Jefes de las Unidades de Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión y la Unidad de Gestión de la Calidad, así como también los responsables de otras áreas auditadas tales como Depto. de Informática y Prevención de Riesgos.



10001  
9000  
9002  
150  
150

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION

## Auditoría de Certificación

Por otra parte, el SGC debió enfrentar, durante el mes de noviembre del año 2008 la primera Auditoría de Certificación para los procesos de los Sistemas PMG que implementaron la Norma ISO 9001:2000 durante el año 2007, esto es, los procesos de los Sistemas PMG de Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Compras y Contrataciones del Sector Público.

La Auditoría de Certificación fue realizada por el Auditor Sr. Eduardo Lamas de la empresa SGS Chile Limitada Sociedad de Control y cuyo objetivo fue demostrar que los procesos de los Sistemas PMG señalados **fueron correctamente implementados e incorporados al SGC** garantizando de esta forma la integridad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cabe destacar, que el resultado de esta Auditoría fue exitoso, otorgándose la Certificación bajo Norma ISO 9001:2000 a los procesos de los Sistemas PMG antes mencionados.

De esta manera, a contar de noviembre del año 2008, nuestro Servicio cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000 compuesto por los procesos de los Sistemas PMG de: Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Compras y Contrataciones del Sector Público.

ISO 9001

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



ISO 9001

## Auditoría de Certificación

Durante la reunión de cierre efectuada en la sala de reuniones de la Dirección Nacional el Auditor Externo, Sr. Eduardo Lamas, entrega los resultados de la Auditoría a Luis Fuentes, director nacional y los responsables de las áreas involucradas en los Sistemas PMG de Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Compras y Contrataciones del Sector Público.



CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL  
E IDENTIFICACIÓN

Sistema de  
Gestión de la Calidad

## Auditoría de Certificación



La entrega oficial del Certificado otorgado por la empresa SGS Chile Limitada Sociedad de Control, fue efectuada durante el mes de Diciembre en el Auditorium del edificio Catedral, en una ceremonia que contó con la presencia de representantes de la empresa certificadora, autoridades, tanto del Ministerio de Justicia, del propio Servicio, así como con la participación de los Dirigentes Nacionales de la ANERCICH y el personal de las áreas del SGC.

ISO 9001

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



ISO 9001

## Implementación del SIAC

Durante el año 2008 el PMG Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) trabajó implementando la Norma ISO 9001:2000 en los procesos relativos a recepción, derivación, registro y repuesta de Contactos y el funcionamiento de sus diversos Espacios de Atención (Oficinas OIRS, Call Center y Oficina Internet). La implementación de este Sistema PMG implica que por primera vez el SGC tendrá un impacto en la ciudadanía.

Cabe destacar además, que por primera vez se incluyó en este esfuerzo de implementación a dos regiones, esto es, la V Región de Valparaíso y la VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, a objeto de considerar todas las modalidades de atención con las cuales cuenta el SIAC e incorporarlas al Sistema de Gestión de la Calidad.

Los logros referentes al proceso de implementación del SIAC serán replicados a nivel nacional a objeto que todas las regiones trabajen con los mismos estándares de calidad en torno a la Atención Ciudadana.

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION

## Desafíos – Ampliación del Alcance del SGC

El SIAC deberá enfrentar durante el año 2009 la Auditorías de Certificación a fin de ser incorporado formalmente al Sistema de Gestión de la Calidad, con lo cual se ampliará nuevamente el referido Sistema.

El proceso de Certificación 2009 implicará la Certificación del SGC incluyendo los procesos del SIAC del nivel central, así como los procesos desarrollados en las regiones V de Valparaíso y VI del Libertador General Bernardo O'Higgins, además de los procesos de los cinco Sistemas PMG ya certificados durante el 2008.

Adicionalmente, durante el año 2009 se trabajará en la implementación del Sistema PMG de Evaluación del Desempeño, último Sistema PMG en Programa Marco Avanzado que resta por incluir en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El trabajo de implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño será realizado con personal del Departamento de Desarrollo de las Personas en conjunto con la Unidad de Gestión de la Calidad, quienes contarán con el apoyo de una empresa consultora.

## Auditorías Internas de la Calidad

Un 100% de cumplimiento alcanzó el Programa Anual de Auditoría de la Calidad y Seguimientos del año 2008, el cual fue desarrollado por consultores externos así como por personal del Servicio, que forma parte del Staff permanente de Auditores Internos de la Calidad, el cual hoy en día está compuesto por 13 funcionarios de distintas áreas de la Organización, quienes han recibido formación en materias de auditorías internas de la calidad, siendo competentes para desarrollar esta función.

El programa contempló la realización de seis Auditorías Internas de la Calidad, siendo auditadas las unidades de Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Capacitación, Perfilamiento, Prevención de Riesgos, Compras, Gestión de Abastecimiento, Control de Materiales, Almacenes Generales y la Unidad de Gestión de la Calidad.

Además, el Programa contempló doce seguimientos a las acciones correctivas definidas por las áreas para corregir las No Conformidades detectadas, los cuales se cumplieron cabalmente de acuerdo a lo programado.

Sin lugar a dudas, tanto las Auditorías Internas de Calidad como los Seguimientos han significado un aporte para las áreas, en cuanto el resultado de las mismas, apunta al mejoramiento continuo de los procesos.

## Objetivos de la Calidad y sus resultados

Las metas fijadas para el año 2008 respecto de cada uno de los Objetivos de la Calidad se cumplieron cabalmente. El cumplimiento de estas metas demuestra el compromiso del Sistema de Gestión de la Calidad con la mejora de la **satisfacción de los clientes**, tanto internos como externos, con la **mejora continua** de la eficacia de sus procesos y la entrega de **formación al personal** del Servicio en las competencias requeridas para el mejor desempeño en los puestos de trabajo.

En cuanto al Objetivo de la Calidad N° 1 relacionado con “Procurar la permanente satisfacción de los clientes y usuarios” es posible mencionar que cada una de las áreas aplicó una medición y definió un Plan para el año 2008 y 2009 con acciones que le permitan, ya sea, mantener o mejor el nivel de Satisfacción de sus Clientes.

El Objetivo de la Calidad N° 2 relacionado con “Mejorar continuamente la eficacia de la gestión en los procesos” da cuenta del **Porcentaje de Acciones Correctivas Implementadas** por las áreas que componen el SGC durante el período y que fueron efectivas para solucionar la causa de las No Conformidades, lo cual se determinó a través de seguimientos efectuados por los Auditores Internos de la Calidad.

Por otra parte el Objetivo de la Calidad N° 3 relacionado con “Entregar formación al personal del Servicio en las competencias requeridas para el cumplimiento exitoso de las funciones” da cuenta del cumplimiento del Programa de Capacitación del SGC, el cual establecía 27 actividades de capacitación desarrolladas a nivel nacional y que contribuyeron a generar mayores competencias en el personal del Servicio.

## Software QSM

Durante el año 2008 el Servicio experimentó un cambio relevante en relación a la administración de los procesos obligatorios y de apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la implementación de una solución tecnológica denominada Software QSM, que permitió reducir la centralización de la administración del SGC, generar un canal de difusión y comunicación con el personal, así como empoderar a los Responsables de las Áreas en el manejo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Actualmente, el Software QSM cuenta con 342 usuarios registrados, de los cuales un 49% corresponde a usuarios de regiones.

El Software QSM es actualmente el repositorio oficial de los documentos y formatos de las áreas del Sistema de Gestión de la Calidad, al cual puede acceder cualquier funcionario del Servicio.

A través de la dirección <http://calidad.srcei.cl> usted podrá acceder a la pantalla principal del Software QSM en la cual encontrará información, noticias y novedades del SGC, así como los documentos que rigen nuestro quehacer (Política de la Calidad, Manual de la Calidad, documentos de procesos obligatorios, de apoyo y específicos de las áreas del SGC).



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL  
E IDENTIFICACIÓN

Sistema de  
Gestión de la Calidad



ISO 9001

## Identidad e Imagen del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante el mes de julio de 2008 se efectuó un concurso en el marco de las actividades del aniversario de nuestra institución, el cual tuvo por propósito generar una imagen a través de un logo y slogan que permitieran identificar y representar los principales objetivos del SGC.

El concurso recibió alrededor de 11 propuestas, de las cuales, el Comité de la Calidad de nuestro Sistema eligió como ganadora la propuesta del Sr. Hugo Pérez Vogt del Departamento Archivo General con la siguiente imagen y logo:

Esta imagen se convertirá en la representante de nuestro Sistema y pretende generar identidad y compromiso en torno a la Calidad.



ISO<9001:2000<<  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION  
*Calidad que nos identifica*

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



100951

## Programa Marco Calidad

Habiéndose cumplido una etapa importante y en el afán continuo de mejorar los procesos desarrollados por los servicios públicos, la DIPRES estableció en el marco de los PMG el **Programa Marco Calidad** el cual tiene por objeto, regular la ampliación del alcance de los Sistemas PMG Certificados a regiones en un plazo de tres años (al menos 5 regiones por año). Adicionalmente considera la incorporación, al Sistema de Gestión de la Calidad, de los procesos productivos de la Organización, también con alcance regional en igual plazo.

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Marco Calidad, nuestro Servicio se encuentra actualmente en una etapa de diagnóstico inicial, para cuyos efectos, se han constituido dos equipos de trabajo conformados por profesionales de la Subdirección de Operaciones, del Departamento de Archivo General, de la Unidad de Planificación y Control de Gestión y de la Unidad de Gestión de la Calidad. Ambos equipos, uno de procesos de Sistemas PMG y otro de Procesos Productivos, tienen por misión establecer el nivel de preparación de los procesos de nuestra institución a fin de enfrentar el ingreso al Programa Marco Calidad, ya sea de forma voluntaria el año 2010 o de forma obligatoria el año 2011.



ISO 9001

## Programa Marco Calidad

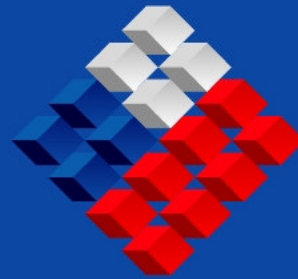
Considerando este gran desafío es que la Unidad de Gestión de la Calidad desarrollará durante el año 2009 un Programa de Talleres tanto regionales como a las áreas de Procesos Productivos de nuestro Servicio, destinado a formar las competencias básicas requeridas por el personal relativas a la Norma ISO 9001:2000. El Programa de Talleres fue definido además como una de las Metas de Convenio de Desempeño Colectivo de la Dirección Nacional del Servicio y será el inicio del trabajo de implementación en regiones y áreas productivas.

El resultado del trabajo de los mencionados equipos será un Informe de Diagnóstico de Procesos PMG y de los Procesos Productivos, así como la propuesta del Plan Triannual de Implementación y aumento de cobertura de estos procesos.

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL  
E IDENTIFICACIÓN

**Cualquier consulta o sugerencia relacionada con el  
Sistema de Gestión de la Calidad  
no dude en escribirnos al correo**

**[isocalidad@srcei.cl](mailto:isocalidad@srcei.cl)**

CALIDAD CALIDEZ COLABORACION  
CALIDAD CALIDEZ COLABORACION  
CALIDAD CALIDEZ COLABORACION