

**CREA LA UNIDAD DE ANÁLISIS y  
MEJORA DEL SERVICIO DE REGISTRO  
CIVIL E IDENTIFICACIÓN.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 004545**

**SANTIAGO, 07 DIC. 2010**

**Hoy se resolvió lo que sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1-19.653, del 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.553 de 1998, del Ministerio de Hacienda, que Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que Indica; Circular N° 52 de fecha 08 de octubre de 2010 Programa de Mejoramiento de la Gestión 2011 del Ministerio del Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia; Ley N° 20.342, que Crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción del Usuario y establece Normas que Indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación; lo dispuesto en el artículo 7° letras a), c), d), g) y u) de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; Resolución Exenta N° 918 de 22 de marzo de 2007, que Crea la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación; Resolución Exenta N° 2849 del 16 de octubre de 2007 que Asigna y Redefine Funciones de la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación y deja sin Efecto Resolución Exenta que señala; ambas de la Dirección Nacional; y lo establecido en la Resolución N° 1600 de fecha 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República:

**CONSIDERANDO:**

1.- Que el proceso de Modernización del Estado, ha impuesto nuevos desafíos a los Servicios Públicos, lo cual se ha traducido en la definición de un Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), que otorga prioridad a la medición de los resultados a través de indicadores de desempeño, aumentando la participación de los procesos vinculados a la provisión de bienes y servicios en el otorgamiento del incentivo a las remuneraciones asociados al PMG.

2.- Que para hacer frente a estos nuevos desafíos el Servicio de Registro Civil e Identificación, requiere de la aplicación de métodos y herramientas para el análisis de los datos derivados de la operación de los procesos institucionales, para proporcionar retroalimentación a la Organización respecto al desempeño de los mismos, a objeto de elaborar propuestas de mejora en aras de la satisfacción de nuestros usuarios(as).

3.- Que el Servicio ha considerado impulsar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad actualmente certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, con acreditación nacional e internacional otorgada por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y por la United Kingdom



**CAIDAD CALIDEZ COLABORACIÓN**  
**DIRECCIÓN NACIONAL**— CATEDRAL 1772, PISO 3, SANTIAGO. FONO: 782.2037

SITIO WEB [www.RegistroCivil.cl](http://www.RegistroCivil.cl) // CALL CENTER 600 370 2000

Acreditación Service (UKAS), ampliando su alcance en forma paulatina de acuerdo a las prioridades institucionales.

4.- Que para tales efectos, el Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con un Contrato para proveer los Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento Bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad, con la Empresa BVQI Chile S.A. RUT N° 99.526.160-K, por un monto de \$ 40.296.000 exento de IVA y una duración de 36 meses -tres años- a contar de su aprobación mediante Resolución Exenta N° 2749 de fecha 30 de julio de 2010.

5.- Que para asumir las nuevas exigencias del Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), se requiere de una Unidad especializada que promueva y colabore en la aplicación de métodos y herramientas de mejora continua en todos los niveles de la organización, mediante el análisis cualitativo y cuantitativo de la información que se genera respecto al desempeño de los procesos de la Organización.

6.- En virtud de lo anteriormente expuesto, se hace necesario crear una nueva Unidad definiendo su misión, objetivos, funciones y ámbito de acción, lo cual contribuirá a fortalecer los procesos organizacionales y por ende a la mejora de los niveles de satisfacción de nuestros usuarios(as).

#### RESUELVO:

1.- Crea a contar del 01 de enero de 2011, la **Unidad de Análisis y Mejora (UAM)** dependiente de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación.

2.- La referida Unidad tendrá como **MISIÓN**, promover, facilitar y colaborar al interior de la Organización, en la implementación de métodos y herramientas de mejora continua, en base a estándares internacionales de calidad, para mejorar los procesos de provisión de bienes y de servicios de la Organización, en aras de aumentar la satisfacción de los usuarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación.

3.- La Unidad de Análisis y Mejora (UAM) tendrá como **OBJETIVOS** los siguientes:

- a) Aplicar métodos y herramientas para el análisis de los datos derivados de la operación de los procesos institucionales, para proporcionar retroalimentación a la Organización, mediante un análisis crítico y sistemático del desempeño de los mismos, a objeto de elaborar propuestas de mejora tendientes a la satisfacción de nuestros usuarios(as).
- b) Promover, facilitar y colaborar al interior de la organización, en la implementación de métodos y herramientas para el análisis de los datos derivados de la operación de los procesos institucionales, para el desarrollo de proyectos e implementación de soluciones de mejora para los procesos de provisión de bienes y servicios.



CALIDEZ

COLABORACIÓN

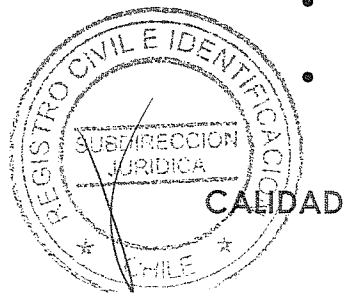
**DIRECCIÓN NACIONAL**— CATEDRAL 1772, PISO 3, SANTIAGO. FONO: 782.2037

SITIO WEB [www.RegistroCivil.cl](http://www.RegistroCivil.cl) // CALL CENTER 600 370 2000

- c) Proporcionar apoyo técnico especializado durante los procesos de implementación, certificación y mantención del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación.

4.- Serán **FUNCIONES** de la Unidad de Análisis y Mejora (UAM), las siguientes:

- a) Analizar información relativa al desempeño de los procesos de la Organización, para cuyos efectos se recurrirá a las fuentes de información que se encuentran a disposición en el Servicio tales como: Cuadro de Mando Integral, Estadística Institucional, Modulo de Estadísticas para Gestión; Módulos de Gestión de cada Sistema informático; Reportes Estadísticos generados por los Subdepartamentos del Archivo General, Informes de Auditorías y Seguimientos, entre otros.
- b) Analizar la información proveniente de la retroalimentación de los usuarios(as), a través de medios tales como: encuestas de satisfacción; contactos generados a través de los espacios de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC); encuestas de opinión; focus group; entre otros, a objeto de efectuar seguimiento a la percepción de los clientes respecto a la calidad de la atención brindada por Organización.
- c) Elaborar los informes que den cuenta de los análisis señalados precedentemente, con indicación de las propuestas para mejorar el desempeño de los procesos de provisión de bienes y servicios de la Institución.
- d) Capacitar al personal involucrado en el desarrollo e implementación de proyectos para mejorar el desempeño de los procesos de provisión de bienes y servicios, en el uso de metodologías y herramientas de mejora continua.
- e) Proporcionar entrenamiento in situ a los dueños de los procesos de provisión de bienes y servicios, en el uso de métodos y herramientas para el desarrollo de proyectos tendientes a mejorar el desempeño de los procesos de provisión de bienes y servicios.
- f) Colaborar en la implementación de los proyectos liderados por los dueños de procesos, proporcionando retroalimentación respecto a la eficacia de los mismos.
- g) Gestionar los procesos de apoyo y obligatorios para la implementación, certificación y mantención del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Servicio, para cuyos efectos se desarrollaran las siguientes actividades:
- Elaborar, coordinar y ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de la Calidad y Seguimientos.
  - Elaborar, modificar y adecuar los procedimientos obligatorios y de apoyo que regulan el SGC.
  - Asesorar en la creación y modificación de los procedimientos específicos de las áreas insertas en el SGC y las demás áreas de la organización que así lo requieran.
  - Administrar y controlar la documentación vigente y obsoleta del SGC, de acuerdo a los procedimientos que regulan estas materias.
  - Realizar actividades de difusión y entrenamiento para el personal involucrado en el SGC, en materias relativas a los procedimientos obligatorios y de apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad, como



**CALIDEZ**

**COLABORACIÓN**

**DIRECCIÓN NACIONAL**— CATEDRAL 1772, PISO 3, SANTIAGO. FONO: 782.2037

SITIO WEB [www.RegistroCivil.cl](http://www.RegistroCivil.cl) // CALL CENTER 600 370 2000

asimismo para facilitar el entendimiento de los procesos de implementación, certificación y mantención del mismo.

h) Cualquier otra actividad, que permita, en el marco de la misión de esta Unidad, cumplir con sus objetivos.

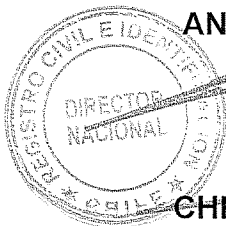
5.- Para la consecución de sus objetivos y ejecución de sus funciones, el **ÁMBITO DE ACCIÓN** de la Unidad Análisis y Mejora (UAM) comprende la totalidad de la Organización. Todas las jefaturas y funcionarios del Servicio deberán prestar la colaboración necesaria, cuando le sea solicitada por esta Unidad en el marco de sus funciones.

6.- Corresponderá al profesional a cargo de la Unidad de Análisis y Mejora (UAM), actuar como Representante de la Calidad del Servicio.

7.- Dependerán técnicamente de la Unidad de Análisis y Mejora (UAM), los Coordinadores de Calidad Regionales y el Staff de Auditores Internos de la Calidad, cuyas funciones específicas están definidas en las Resoluciones Exentas de la Dirección Nacional N° 3920 del 04/12/09 y N° 3862 del 19/12/08, respectivamente, para lo cual se deberá dictar la correspondiente Resolución Exenta modificatoria. Tanto los Coordinadores de Calidad Regionales como el Staff de Auditores Internos de la Calidad, mantienen su dependencia jerárquica y administrativa de sus respectivas jefaturas directas.

8.- Déjese sin efecto la Resolución Exenta N° 2849, de fecha 16 de octubre de 2007, que Asigna y Redefine Funciones de la Unidad de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación.


**ANÓTESE**



**CHRISTIAN BEHM SEPÚLVEDA**  
Director Nacional



Lo que transcribo a usted para su conocimiento y demás fines.

  
JEFE DEPARTAMENTO  
DESARROLLO DE LAS PERSONAS (S)  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

CBS/LDM/FCU/MEVA  
Distribución:

- Dirección Nacional
- Subdirecciones (4)
- Departamento Desarrollo de las Personas
- Archivo General
- Direcciones Regionales
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Comunicaciones Corporativas

**CALIDAD**

**CALIDEZ**

**COLABORACIÓN**

**DIRECCIÓN NACIONAL**— CATEDRAL 1772, PISO 3, SANTIAGO. FONO: 782.2037

SITIO WEB [www.RegistroCivil.cl](http://www.RegistroCivil.cl) // CALL CENTER 600 370 2000