



REGISTRO NACIONAL
DE LAS PERSONAS NATURALES

MANUAL DE CALIDAD DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

Registro Nacional de las Personas Naturales
Aseguramiento de Calidad

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: Ing. Daniel Dujé
Cargo: Consultor Externo de Calidad

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: No Aplica
Cargo: No Aplica

Firma:

Fecha:

DOCUMENTO REVISADO POR ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad (Ad Honorem)

Firma:

Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCION:

Nombre y Apellido: No Aplica
Cargo: No Aplica

Firma:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR PRESIDENCIA:

Nombre y Apellido: Lic. María Margarita Velado Puentes
Cargo: Registradora Nacional de las Personas Naturales

Firma:

Fecha: 20 de marzo 2015

INDICE

ítem	Título	Pág.
1	Objetivo	4

**REGISTRO NACIONAL DE LAS
PERSONAS NATURALES - RNPN**

COPIA CONTROLADA No. _____

FECHA _____

2	Presentación del RNPN	4
2.1	Reseña Histórica	5
2.2	Marco Legal	5
2.3	Partes Interesadas	6
2.4	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	7
2.4.1	Productos y servicios	7
2.4.2	Organigrama	10
2.4.3	Mapa de Procesos	11
2.4.4	Visión	11
2.4.5	Misión	12
3	Responsabilidades	12
4	Cap. 4 Sistema de Gestión de Calidad	12
5	Cap. 5 Responsabilidad de la Dirección	15
6	Cap. 6 Gestión de los Recursos	19
7	Cap. 7 Realización de los Productos y/o Servicios	20
8	Cap. 8 Medición, Análisis y Mejora	23

GLOSARIO

ISO: Organización Internacional de Normalización
NTCl: Normas Técnicas Control Interno Específicas
PEI: Plan Estratégico Institucional
POA: Plan Operativo Anual
RNPN: Registro Nacional de las Personas Naturales
Más vocablos en la norma ISO 9000:2005 Vocabulario

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO:

El Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) describe en su Manual de Calidad la manera en que está compuesto y gestiona su Sistema de Calidad.

Para describir la gestión del Sistema de Calidad, la Alta Dirección del RNPN, toma como referencia el ciclo de Deming PEVAA (Planear, Ejecutar, Verificar, Analizar y Accionar para mejorar), la aplicación de los ocho Principios de la Calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 – Requisitos para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión se desarrolla desde la definición de la Política de Calidad y sus Objetivos de Calidad, la formulación y seguimiento del Plan Operativo Anual y el Tablero de Indicadores correspondientes, haciendo que esto sea difundido e implementado en toda la organización.

La Alta Dirección se asegura de difundir, implementar y dar seguimiento a los Planes de Trabajo, los objetivos e indicadores para lograr la mejora continua de los procesos de la organización, incrementar la percepción del ciudadano y de sus partes interesadas (Seguridad Pública, Migración y Aduanas, Registro y Procesos Electorales, Órgano Judicial, Ministerio Público, Salud y Seguridad Social, Alcaldías, etc.) y el cumplimiento del marco legal y reglamentario aplicable

2. PRESENTACION DEL RNPN:

2.1 RESEÑA HISTORICA:

El 2 de julio de 1940, el decreto legislativo No. 18 dio vida a la Ley de la Cédula de Vecindad, mediante el cual, todo salvadoreño mayor de 18 años, residente en la República de El Salvador debía obtener un documento de identificación denominado Cédula de Vecindad. Esta ley estuvo vigente hasta el 10 de septiembre de 1959.

El 8 de diciembre de 1959 entró en vigencia la Ley de la Cédula de Identidad Personal. Esta se comenzó a emitir el 1º. de Julio de 1960. Esta ley, decretaba que todo salvadoreño mayor de 18 años debía estar provisto de una Cédula de Identidad Personal (CIP), siendo ésta el documento necesario y suficiente para establecer la identidad de la persona, en todos los actos públicos y privados en que se presentaba.

La Cédula de Identidad Personal era obtenida en la Alcaldía Municipal del domicilio del ciudadano. Su forma era de una pequeña libreta en la que constaban datos relativos a la persona.

Este documento de Identidad carecía de mecanismos de verificación y control de datos que proporcionaba la persona que la solicitaba. También carecía de seguridad física en el documento, lo que se tradujo en la existencia de un documento poco confiable y no garantizado para la Identidad de los ciudadanos.

A partir de los Acuerdos de Paz de 1992 en El Salvador, se genera una nueva forma de convivencia pacífica y social sobre la base de la vigencia del sistema democrático y del respeto al Estado de Derecho.

Por esto, el Estado salvadoreño tuvo la obligación de hacer que las personas naturales se encontraran identificadas y registradas fehacientemente. Por lo tanto, fue necesario crear una institución de alto impacto

social que mediante la prestación de sus servicios reforzara los procesos electorales y además, garantizara la seguridad jurídica.

El Registro Nacional de las Personas Naturales - RNPN - nace mediante el Decreto de Creación Nº 488 publicado en el Diario Oficial Nº 227, Tomo Nº 329, del 7 de diciembre de 1995, surge en el contexto de modernización de las instituciones públicas posterior a la firma de los Acuerdos de Paz, considerándose particularmente importante para la plena y efectiva identificación de todos los salvadoreños; con el propósito de asegurar el reconocimiento de la identidad de cada uno de los salvadoreños, materializando el derecho a la existencia jurídica de los ciudadanos y los instrumentos con que éstos se identifican ante el Estado. Es así, que surge el Documento Único de Identidad (DUI), como parte de los avances hacia la modernidad y seguridad jurídica; y luego, el 26 de noviembre de 2001 se inició con la emisión del DUI a nivel nacional.

Con la creación del Registro Nacional de las Personas Naturales - RNPN - y el nuevo Documento Único de Identidad (DUI), se sustituyó plenamente a la Cédula de Identidad Personal. Además, por disposición legal, sustituyó al carné electoral, emitido por el Tribunal Supremo Electoral para el ejercicio de sufragio.

El Registro Nacional de las Personas Naturales es una entidad de derecho público, con autonomía en lo técnico y en lo administrativo; para efectos presupuestarios se encuentra adscrito al Tribunal Supremo Electoral.

Su competencia abarca todo el territorio nacional en materia de Registro del Estado Familiar e Identificación ciudadana.

2.2 MARCO LEGAL:

- ♦ Código Civil
- ♦ Código de Familia
- ♦ Código Laboral
- ♦ Código Municipal
- ♦ Código Penal
- ♦ Código Procesal Civil y Mercantil
- ♦ Constitución de la República
- ♦ Declaración Universal de los Derechos Humanos
- ♦ Decreto de Creación del Registro Nacional de las Personas Naturales
- ♦ Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública - LACAP
- ♦ Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- ♦ Ley de Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias
- ♦ Ley de Identificación Personal para los menores de 18 años de edad
- ♦ Ley de Impuesto sobre la Renta
- ♦ Ley de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo
- ♦ Ley de Protección integral de la Niñez y Adolescencia - LEPINA
- ♦ Ley del Nombre de la Persona Natural

- ♦ Ley Especial para la Emisión del Documento Único de Identidad en el Exterior
- ♦ Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad
- ♦ Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado
- ♦ Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales
- ♦ Ley Procesal de Familia
- ♦ Ley Procesal Penal
- ♦ Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio
- ♦ Normas de Control Interno Especifico del Registro Nacional de las Personas Naturales
- ♦ Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales
- ♦ Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo

2.3 PARTES INTERESADAS:

- ♦ **Alcaldías Municipales:** Interconexión entre el RNPN y las alcaldías municipales del país, además de brindar capacitaciones a nivel nacional para Alcaldes y Registradores, así como otras instituciones involucradas en el tema de identidad e identificación.
- ♦ **Asociación Coordinadora de Comunidades Indígenas de El Salvador:** otorga el derecho a todas las personas pertenecientes a los pueblos indígenas
- ♦ **Corte Suprema de Justicia:** para que a través de los Jueces informen de las personas que son condenadas con el propósito de depurar el Registro de Personas
- ♦ **Alta Dirección de Migración y Extranjería:** Envío de información entre la DGME y el RNPN
- ♦ **Fiscalía General de la Republica:** mantiene relación al brindar servicios para identificar algunas personas o para proporcionar datos de quienes están siendo investigados
- ♦ **Hospitales de la Red Nacional:** con el principal objetivo de disminuir el número de recién nacidos sin Partidas de Nacimiento, reforzando la importancia de contar con la inscripción posterior al nacimiento del niño.
- ♦ **Justicia y Seguridad Pública:** lograr la entrega y modificación de DUI's, a través de la ejecución de diferentes proyectos de identificación de Internos en medio cerrado y medio abierto del Sistema Penitenciario e Inscripción de niñas y niños que se encuentran en compañía de sus madres en el Centro de Readaptación de Mujeres de Ilopango.
- ♦ **Ministerio de Educación:** Creación de vínculos de cooperación con universidades para apoyo en el tema de identidad e identificación.
- ♦ **Ministerio de Justicia:** tiene el propósito de depurar el Registro de personas, elaborar documentos de apoyo y difusión del derecho a la identidad así como recopilación de leyes en la materia, guías populares de orientación legal sobre los procesos de registro de hechos y actos jurídicos relativos al estado familiar de las personas.
- ♦ **Ministerio de Relaciones Exteriores:** para lograr la identificación de salvadoreños en el exterior.
- ♦ **Órgano Judicial:** Identificación para personas internas en Centros Penales e identidad para los niños y niñas que acompañan a sus madres internas e hijos de éstas en general.
- ♦ **Policía Nacional Civil (PNC):** busca verificar y obtener información para la investigación de hechos delictivos.

- ♦ **Procuraduría General de la Republica:** tiene como objetivo colaborar a que la PGR pueda verificar u obtener algunos datos de los DUI's, aquellos que no afectan la protección del derecho a la intimidad de las personas y de las partidas de nacimiento, con lo cual se agilizan los procesos que la PGR lleva de cada ciudadano que solicita sus servicio.
- ♦ **Presidencia:** mantener relaciones y participación en diferentes programas presidenciales que refuerzan los derechos de identidad del ciudadano, así como participación en el programa de la Secretaria de Inclusión Social - Ciudad Mujer
- ♦ **Seguridad Publica, PNC, Fiscalía General de la Republica:** Facilitar la información a solicitud de la Policía Nacional Civil, Fiscalía General de la República o de autoridad Judicial para la investigación de hechos delictivos
- ♦ **Tribunal Supremo Electoral:** Proporcionar al Tribunal Supremo Electoral toda la Información necesaria para la inscripción de las personas en el Registro Electoral, informar al Tribunal Supremo Electoral sobre las defunciones de las personas, para depurar el Padrón Electoral.

2.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

- Proceso de Emisión DUI
- Atención de usuarios y otras partes interesadas
- Proveer información a diferentes partes interesadas

El Sistema de Gestión de la Calidad vigente se encuentra definido, documentado e implementado para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El alcance del Sistema se presenta a través de los servicios, procesos y unidades organizativas que se encuentran al interior del RNPN.

2.4.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Dentro del Registro Nacional de las Personas Naturales RNPN se cuenta con diferentes áreas de trabajo:

- ♦ **Asesoría Institucional:**

Asesorar y asistir al Registrador Nacional en cuanto al planeamiento y desarrollo Institucional en el marco de las atribuciones legales contempladas en la Ley de Creación, en la Ley Orgánica del RNPN.

- ♦ **Asesoría Jurídica:**

Proporcionar al Registro Nacional de las Personas Naturales una oportuna y eficiente asesoría en materia jurídica, especialmente en aspectos de registro e identificación de personas naturales.

- ♦ **Unidad de Planificación:**

Planear y programar la elaboración y ejecución de proyectos y planes de acción institucional, realizando un seguimiento y evaluaciones permanentes, con el objeto de detectar y controlar posibles desviaciones en su desarrollo, que permitan tomar acciones correctivas eficientes y oportunas, orientadas a la consecución de los objetivos institucionales inicialmente trazados.

♦ **Unidad de Auditoria Interna:**

Es la responsable de verificar la exactitud y legalidad de las operaciones financieras y dictaminar sobre la efectividad del control interno.

♦ **Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones:**

Transmitir en el ciudadano la imagen de los servicios que presta la Institución a la población, a través de los medios de comunicación (Prensa, Radio, Televisión, Redes Sociales, etc.).

♦ **Unidad Ambiental Institucional:**

Promocionar la gestión ambiental en aquellas actividades de su competencia, en la institución.

♦ **Dirección de Administración y Finanzas:**

Es la encargada del proceso administrativo que consiste en planificar, organizar y coordinar las actividades de administración de recursos, programación y ejecución financiera.

♦ **Dirección de Registro de Personas Naturales:**

Contar con un Registro de las Personas Naturales moderno y actualizado, así como proporcionar asistencia técnico - jurídica a los Registros del Estado Familiar del país.

Dentro de los trámites que se realizan en esta Dirección se encuentran:

1. Certificaciones.

a. Certificaciones de Partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción

a.1) Para reposición.

a.2) Para rectificación

a.3) Para verificación

b. Certificaciones de DUI o Constancia de No existencia de DUI

b.1) Para asentamiento de Partida de Defunción

b.2) Para trámites de cobro de beneficio por sobrevivencia.

b.3) Para trámites de obtención de pasaporte en el extranjero.

b.4) Para trámites de acreditación de Residencia.

b.5) Para trámites de identificación temporal.

2. Resoluciones Jurídicas

a. Resolución de evacuación de audiencia de diligencias de establecimiento subsidiario de estado familiar

b. Resolución Jurídica para la obtención de DUI en cualquiera de sus tramites

3. Asesorías Jurídicas en materia de identidad e identificación al ciudadano que lo solicite

4. Opiniones Jurídicas relativas a la identidad e identificación

5. Inscripciones de hijos de privados de libertad reclusos en Centros Penales

6. Inscripción de nacimientos de niños bajo tutela del ISNA

7. Registro de datos de recién nacidos en Hospitales de la red pública para inscripción en Alcaldías Municipales

♦ **Dirección Identificación Ciudadana:**

Coordinar y fiscalizar los procesos y procedimientos referidos a la logística operacional necesaria para la identificación de ciudadanos, fabricación y entrega de DUI's.

Dentro de los trámites que se realizan en esta Dirección se encuentra:

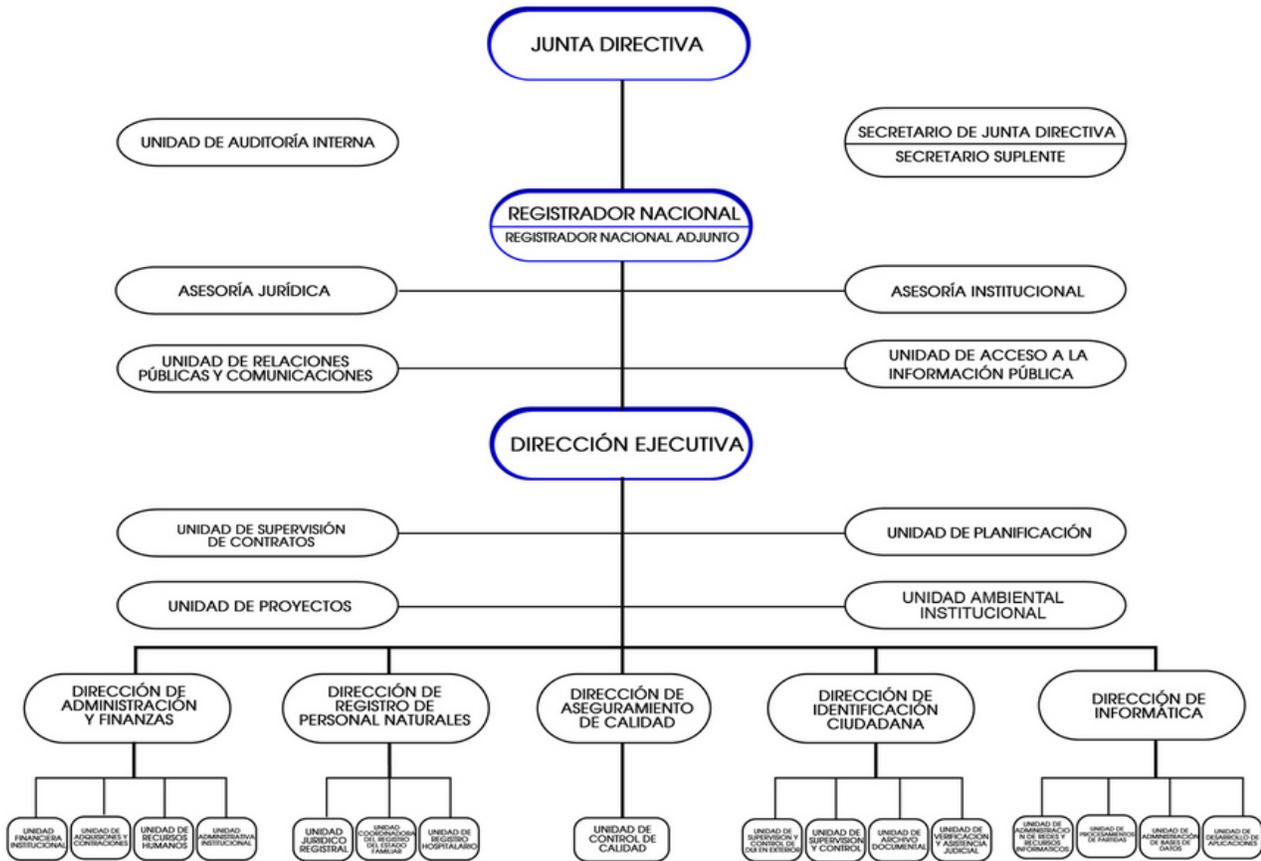
1. Emisión de Documento Único de Identidad (DUI) Local
 - a. DUI por Primera vez
 - b. DUI por Renovación
 - c. DUI por Reposición
 - d. DUI por Rectificación
 - e. DUI por Modificación
 - a. Por Matrimonio
 - b. Por Divorcio
 - c. Por Actualización o Cambio de Profesión
 - d. Por Cambio de Apellido
 - e. Por Cambio de Dirección
2. Emisión de Documento Único de Identidad (DUI) en el Exterior
 - a. DUI por Primera vez
 - b. DUI por Renovación
 - c. DUI por Reposición
 - d. DUI por Rectificación
 - e. DUI por Modificación
 - a. Por Matrimonio
 - b. Por Divorcio
 - c. Por Actualización o Cambio de Profesión
 - d. Por Cambio de Apellido
 - e. Por Cambio de Dirección
3. Enrolamiento de Menores

♦ **Dirección de Informática:**

Coadyuvar al desarrollo y sostenimiento de las actividades estratégicas y operativas institucionales, soportando dichas actividades en sistemas de información automatizada; apoyando los sistemas de información en hardware y software acorde a la actividad a realizar, que en conjunto ofrece información oportuna, exacta y segura.

2.4.2 ORGANIGRAMA:

La Estructura Organizativa fue aprobada por la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales y está constituida así:



Se designó como miembros del Comité de Calidad a las personas que ocupan los siguientes puestos de trabajo

- Presidenta Registradora Nacional
- Registrador Nacional Adjunto
- Director de Registro de Personas Naturales
- Directora de Identificación Ciudadana
- Director de Administración y Finanzas
- Director de Informática
- Director de Aseguramiento de Calidad
- Jefe de Unidad de Recursos Humanos
- Jefe de Unidad de Proyectos
- Jefe de Unidad de Planificación

La ubicación física del Registro Nacional de las Personas Naturales es:

- Av. Caballería y Calle Douglas Vladimir Varela. Colonia Manuel José Arce. Torre RNPN

2.4.3 MAPA DE PROCESOS:



2.4.4 VISION:



2.4.5 MISION:

MISION

Ser la institución que vela por la plena identidad de los ciudadanos y que administra los sistemas de Registro Nacional de las Personas Naturales con el fin de identificar fehacientemente a la población Salvadoreña dando certeza oficial de los hechos y actos jurídicos relacionados a la identidad y seguridad en el resguardo y manejo de la información.

La Visión y Misión constituyen la Política de Calidad del RNPN.

Los Objetivos de Calidad son los Objetivos Estratégicos del RNPN, y se les da seguimiento a través del grado de cumplimiento del PEI y del POA.

3. RESPONSABILIDADES:

La responsabilidad de la aprobación del Manual de la Calidad corresponde a la máxima autoridad del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN).

Es responsabilidad de cada jefatura velar por el cumplimiento de lo establecido en este Manual.

Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad (DPGC) la elaboración, revisión y preservación de este Manual.

Corresponde a cada jefatura realizar la divulgación del contenido de este Manual en cada Dirección, Unidad, Departamento y Sección del RNPN.

Es responsabilidad de jefaturas y empleados de la UPISSS cumplir con lo establecido en este Manual.

A continuación, la descripción de cómo está compuesto el Sistema de Gestión de la Calidad de la RNPN.

4. ISO 9001:2008 - Capítulo 4: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:

4.1 REQUISITOS GENERALES:

El RNPN ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Además, para mantenerlo y mejorarlo continuamente, se han elaborado los siguientes documentos: Manual de la Calidad, Procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008, otros documentos necesarios para la gestión eficaz de los procesos misionales de la organización.

Para darle cumplimiento a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de la Calidad se ha realizado lo siguiente:

- a) Se ha determinado los Procesos necesarios para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se encuentran identificados en este Manual de Calidad y en los documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad (ver mapa de procesos).

Además, se cuenta con una matriz que correlaciona los procesos y documentos, y otras matrices correspondientes al inventario de documentos externos e internos del Sistema.

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- Gestión en la Formulación y Seguimiento del PEI
- Gestión en la Formulación y Seguimiento del POA
- Gestión en la Comunicación y Relaciones Públicas
- Gestión en el Acceso a la Información Pública

PROCESOS MISIONALES:

- Gestión de la Identidad del Ciudadano
- Gestión de la Información de la Identidad e Identificación
- Gestión para la Emisión del DUI

PROCESOS DE SOPORTE:

- Gestión Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Gestión de Compras y Adquisiciones
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Administrativa y Financiera

- b) A través del Mapa de Procesos en el Manual de Calidad y en los Manuales de Procesos Misionales, se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales y de soporte.
- c) En los Manuales de Procesos y otros Documentos (Planes de Control de los Procesos Misionales) se han determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurar que la operación y control de estos procesos sean eficaces.
- d) A través del Presupuesto Anual se considera la disponibilidad de recursos financieros, físicos y de servicios para cumplir con el Plan Operativo Anual. A través de la distribución de documentos, se asegura la disponibilidad de la información necesaria para el apoyo a la operación y seguimiento de los Procesos.

A la fecha, se ha realizado la subcontratación del servicio de Emisión DUI Local y DUI Exterior, en cuyo caso, se asegura la conformidad del producto o servicio con los requisitos necesarios, a través de la aplicación de los Procesos de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, el cumplimiento de las cláusulas descritas en los contratos respectivos, por medio de la evaluación de la prestación de estos servicios o adquisiciones y la asignación de un Administrador de Contrato.

- e) Se han establecido programas y planes de auditoria interna para el seguimiento y medición de los procesos, además de haber definido e implementado Procesos de Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas, Tablero de Objetivos de Calidad e Indicadores, Proceso de Medición de la Satisfacción de Usuarios.
- f) Se han implantado las acciones necesarias para el logro de los resultados planificados y la mejora continua de los Procesos, mediante la realización de la revisión por la dirección, el análisis de tendencias en la performance de los procesos, la conformidad de los productos, el cumplimiento de los objetivos de calidad y la definición e implementación de los Procesos de Gestión de la Revisión por la Dirección y la Gestión de Calidad y Mejora.

El RNPN gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

En la Matriz de Procesos, Documentos y Registros puede observarse la correlación de éstos, donde se describe el Sistema de Gestión de Calidad del RNPN.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN:

4.2.1 GENERALIDADES:

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en el RNPN incluye:

- a) Una Política de Calidad y sus correspondientes Objetivos.
- b) Un Manual de la Calidad, que contiene las generalidades de la organización, la declaración de la Política de la Calidad y el desarrollo de los puntos de la Norma ISO 9001:2008 aplicados en el RNPN.
- c) Procedimientos y Registros exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- d) Documentos necesarios por el RNPN para la gestión efectiva de los procesos, tales como: Manuales de Procesos para los Procesos Misionales, Manuales de Organización, Perfiles de Puesto.
- e) Los documentos externos y registros determinados por las diferentes Direcciones, Unidades, Departamentos, Secciones y áreas del RNPN para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD:

El RNPN establece y mantiene este Manual de la Calidad, el cual es aprobado por la Alta Dirección e incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del RNPN;
- b) La referencia a los documentos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad; (ver matrices de correlación de procesos, documentos y registros);
- c) Descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS:

La documentación que sustenta el Sistema de Gestión de la Calidad, se controla de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008. Estos se encuentran definidos en el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS:

Con el objeto de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad, el RNPN ha establecido los mecanismos para controlar los registros de la calidad que son requeridos por la Norma ISO 9001:2008. Estos se encuentran definidos en el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros

5. ISO 9001:2008 - Capítulo 5: RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION:

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:

La Alta Dirección del RNPN adquiere el compromiso de desarrollar, implantar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de:

- a) Comunicar a través de diferentes canales (reuniones de trabajo con el Comité de Calidad, cartelera, email, memos, anuncios varios) a los Responsables de las diferentes unidades organizativas del RNPN, la importancia de incrementar la percepción de calidad de los usuarios y otras partes interesadas, así como también, asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios a través de la implementación efectiva de los documentos internos y externos pertinentes al RNPN.
- b) La declaración documentada de la Visión y Misión, como la Política de la Calidad del RNPN establecida por el Comité de Calidad y aprobada por la Alta Dirección;
- c) La definición de Objetivos de Calidad alineados con la Visión y Misión;
- d) La Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Alta Dirección, acompañada por el Comité de Calidad y el Responsable de Calidad; y
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos a través de la ejecución del Presupuesto Anual.
- f) La formulación y seguimiento del PEI y POA.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE:

La Alta Dirección del RNPN ha definido los requisitos necesarios para la prestación de los servicios (atención a usuarios y/o otras partes interesadas) y/o la realización del producto (DUI) y el cumplimiento del marco legal y reglamentario, a través de los documentos que definen la operación y control de los procesos (ej: Procedimientos de los Procesos Misionales).

Se asegura su cumplimiento con el propósito de aumentar la percepción de calidad de las partes interesadas, mediante la medición de la Medición de la Satisfacción del Cliente y la verificación del cumplimiento de los procedimientos a cabalidad.

Además, la Alta Dirección del RNPN ha tomado en consideración los siguientes aspectos:

- a) Asume la Gestión de Calidad, como un elemento esencial de las funciones de Direcciones y Unidades Organizativas del RNPN, responsabilizando de la calidad, a todo el personal de la organización.
- b) El cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios; y
- c) Examina constantemente, si las Dependencias están respondiendo a las exigencias y expectativas de las partes interesadas a través de la realización de auditorías internas (según NTClE y de procesos).

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD:

La Política de la Calidad del RNPN es la Visión y Misión vigentes. Para su definición se consideró lo siguiente:

- a) Su adecuación al propósito del RNPN;
- b) Que incluya el compromiso de cumplir los requisitos, así como la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Proporciona una base para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) Su difusión y entendimiento por todo el personal del RNPN,
- e) Su revisión anual para la continua adecuación.

La Alta Dirección del RNPN se responsabiliza del despliegue, entendimiento y concientización de todo el personal en la aplicación de la Política de Calidad y seguimiento de los Objetivos a través del monitoreo del cumplimiento del PEI y del POA.

5.4 PLANIFICACIÓN:

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

Los objetivos de la calidad del RNPN son los objetivos estratégicos y los objetivos de desempeño determinados en el PEI, y éstos se despliegan a través de la formulación y ejecución del POA en forma anual.

El cumplimiento de los objetivos de calidad es responsabilidad de las máximas autoridades de cada unidad organizativa del RNPN.

El seguimiento del PEI y del POA es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, con apoyo del Comité de Calidad.

5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:

En el RNPN, la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad es coordinada por la Dirección de Planificación y Gestión de la Calidad, y apoyada por el Comité de Calidad a través de:

- Formulación y seguimiento del PEI y POA
- Plan Anual de Compras
- Presupuesto Anual
- El Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad;
- La determinación de objetivos, metas e indicadores de performance de proceso, conformidad de producto y objetivos de calidad.
- El análisis de la evolución de los indicadores de gestión según la Matriz de Objetivos e Indicadores;
- Definición de Proyectos de Mejora;

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Las responsabilidades y funciones en el RNPN están definidas y comunicadas a través de las máximas autoridades de las Direcciones y Unidades Organizativas que componen el RNPN, utilizando el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Perfiles de Puesto (MPP).

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION:

La Alta Dirección del RNPN ha designado al Director de Planificación y Gestión de Calidad como el Representante de la Dirección.

El Representante de la Dirección tiene las siguientes responsabilidades y autorizaciones:

- a) Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; mediante la ejecución de las funciones establecidos en los Manuales, Guías, Reglamentos internos, Procedimientos y Manual de Organización y Puesto de Trabajo;
- b) Informar a quien corresponda el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de las necesidades de mejora existentes; por medio de los Informes de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad; y
- c) Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas, legales y reglamentarios en todos los niveles del RNPN;

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA:

Como mecanismo para la comunicación interna en el RNPN, y con el propósito de implementar, promover y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con los siguientes medios de información:

- Reuniones internas lideradas por la Alta Dirección, Directores y Jefes de Unidades Organizativas con el resto del personal.
- Reuniones periódicas del Comité de Calidad del RNPN.
- Memos y/o correos electrónicos enviados por la Alta Dirección del RNPN.
- Inducciones al Sistema de Gestión de la Calidad a través de capacitaciones, seminarios, talleres, discursos
- Correos electrónicos entre los miembros del RNPN y otras partes interesadas;
- Trabajo en equipo para formular e implementar proyectos de mejora
- Carteleras de información; y
- Boletines internos.
- Videos
- Sitio web del RNPN <http://www.rnppn.gob.sv/> ;

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

5.6.1 GENERALIDADES:

La Alta Dirección del RNPN, a través del Comité de Calidad, y coordinado por el Representante de la Dirección (Director de Calidad) revisa al menos una vez al año el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su adecuación y efectividad. En la revisión se evalúan las oportunidades de mejora y las necesidades de realizar cambios al Sistema, incluyendo la ejecución del PEI y del POA, los Planes de Compra, el Presupuesto Anual y la adecuación de la Política de la Calidad (Visión y Misión) y los Objetivos de la Calidad (Objetivos Específicos y Objetivos de Desempeño).

El Representante de la Dirección es responsable del consolidado de las mediciones, realizar el análisis y aportar la información necesaria para la Entre la Alta Dirección y la Responsable del Sistema de Gestión de Calidad son responsable de la preservación de los registros e información necesaria y resultante de la Revisión.

5.6.2 INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION:

La información de entrada a considerar para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- a) Resultados de los análisis del grado de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, del Plan Anual de Compras y del Presupuesto Anual.
- b) Grado de cumplimiento de los Objetivos de Calidad
- c) Los resultados de auditorias
- d) Los resultados de la retroalimentación de las partes interesadas (percepción de calidad, quejas, sugerencias);
- e) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- f) Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad;
- g) Recomendaciones para la mejora;
- h) Seguimiento de los acuerdos tomados en las reuniones del Comité de Calidad y Revisiones por la Dirección previas.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISION:

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen acciones relativas a:

- a) La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- b) La mejora de los servicios con relación con los requisitos del cliente; y
- c) Las necesidades de recursos.

6. ISO 9001:2008 - Capítulo 6: GESTION DE LOS RECURSOS:

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS:

La Dirección de Administración y Finanzas formula un presupuesto anual, el cual es autorizado por la Alta Dirección y/o Junta Directiva.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES:

El RNPN asegura que el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos de los productos (DUI) y/o servicios (atención al usuario) que se brindan, posee la competencia necesaria en términos de la formación, educación, habilidades y experiencia de cada empleado.

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA:

El RNPN para garantizar la competencia, formación y toma de conciencia de su personal, realiza lo siguiente:

- a) El Departamento de Recursos Humanos se asegura la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos de los productos y/o servicios, considerando el cumplimiento del Manual de Perfiles de Puesto según corresponda.
- b) El Departamento de Recursos Humanos administra la selección, contratación e inducción del personal de nuevo ingreso.
- c) La Alta Dirección, el Comité de Calidad, los Directores y Jefes de las Dependencias del RNPN, son responsables de promover la concientización del personal del RNPN sobre la importancia del papel que desempeñan y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad establecidos; y
- d) El Departamento de Recursos Humanos preserva los registros actualizados del personal que evidencian la educación, formación, habilidades y experiencia relacionada a cada empleado.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El RNPN, a través del Departamento de Servicios Generales y la Dirección de Informática, determinan, proporcionan y mantienen la infraestructura edilicia y tecnológica necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. El mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura, incluye lo siguiente:

- a) Edificio, mobiliario y equipo de oficina, instalaciones eléctricas, fotocopiadoras, relojes marcadores, plantas eléctricas, aires acondicionados, servicio de limpieza;
- b) Equipo informático (hardware y software), servidores, extintores; y
- c) Planta telefónica, servicios de enlace, vehículos y sistemas de información.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El RNPN, a través de la Sección de Recursos Humanos, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

7. ISO 9001:2008 - Capítulo 7: GESTION DE LOS PROCESOS PARA LA REALIZACION DE LOS SERVICIOS:

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / EJECUCION DEL SERVICIO:

El RNPN ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del producto y prestación de los servicios que brinda a las partes interesadas, los cuales están plasmados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. La planificación de los procesos para la prestación de los servicios es coherente con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la planificación para la realización del producto y la prestación de los servicios, se han determinado a través de:

- a) Formulación del PEI y POA.
- b) Tablero de objetivos estratégicos y objetivos de desempeño.

- c) Objetivos e Indicadores de desempeño de los procesos.
- d) Formulación y divulgación de la Misión y Visión, consideradas como la Política de Calidad del RNPN.
- e) El cumplimiento del conjunto de documentos externos e internos del Sistema de Gestión de Calidad del RNPN.
- f) Las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección para la prestación del servicio y los criterios de su aceptación, que se han definido en los manuales de procesos de los procesos misionales, a través de criterios de operación y de control;
- g) Los registros necesarios para evidenciar que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos establecidos, entre los cuales se encuentran los registros de inspección de los procesos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE:

7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO / PRODUCTO:

El RNPN asegura la identificación, análisis y aplicación del marco legal y normativo aplicable a los productos y servicios que el RNPN debe proveer a las partes interesadas. Los requisitos relacionados a los productos y servicios quedan definidos y registrados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y en la normativa legal vigente.

7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO / SERVICIO:

Las máximas autoridades de cada Dependencia del RNPN son responsables de aplicar y verificar el cumplimiento del marco legal aplicable a los servicios y productos que provee el RNPN y/o a quien se hay contratado en su nombre para su ejecución. Además, revisan y adecuan los procesos y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y el marco legal y normativo aplicable.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

RNPN cuenta con diferentes canales de comunicación con las diferentes partes interesadas, tales como: web, mail, notificaciones formales, reuniones de comités técnicos o informativos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO:

No aplica.

7.4 COMPRAS:

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI) adscrita a la Dirección de Administración y Finanzas, es responsable de gestionar las compras según los lineamientos de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y con base a la programación presupuestaria. La UACI cuenta con un Procedimientos sobre la Gestión de Compras y otros documentos relacionados.

Los proveedores se evalúan y seleccionan en función de su capacidad para el suministro de bienes y servicios, según las especificaciones establecidas previamente en las bases de licitación; concurso o solicitud de cotización; además, se han identificado los criterios para su selección, evaluación y re-evaluación.

Los resultados de las evaluaciones y de las acciones derivadas de éstas son archivados como registros de la calidad en expedientes de cada compra.

Las Dependencias gestionan la adquisición de bienes y servicios ante la UACI por medio de los correspondientes procedimientos operativos, técnicos y administrativos.

Los contratos con los proveedores son gestionados por la figura del Administrador del Contrato. El RNPN cuenta con una Unidad para la administración de contratos, y cuenta con un procedimiento que describe el proceso para tal fin.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El RNPN ha planificado los procesos necesarios para la prestación de los servicios (atención de usuarios y/o otras partes interesadas) y la elaboración del producto (DUI) en condiciones controladas, apoyándose para tal efecto en las máximas autoridades de las unidades organizativas (Dirección, Unidades, Departamentos). Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- a) Acceso a la información que describe los requisitos de los servicios y productos, a través de los Procedimientos de los Procesos Misionales y otros documentos relacionados (ver matriz de documentos internos y externos);
- b) Las instrucciones e indicaciones para la operación y control de los procesos, que se encuentran definidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) El uso del equipo apropiado, tales como computadores, servidores, máquinas impresoras, etc.
- d) La disponibilidad y uso de sistemas de información para el seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición de la performance de los procesos y conformidad de los productos a través de la Matriz de objetivos de desempeño de los Procesos y Productos e indicadores;
- f) La determinación de las funciones por Unidad Organizativa y por Puesto de Trabajo del RNPN.
- g) El despliegue efectivo del PEI y POA.

7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

No aplica.

7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD:

Cuando sea pertinente, el RNPN identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición según lo establecido en los Procedimientos de los Procesos Misionales. Además, se utilizan plataformas informáticas para identificar el producto y/o servicio y su correspondiente estatus según corresponda.

7.5.4 PROPIEDAD DE LAS PARTES INTERESADAS:

El RNPN ha establecido los mecanismos necesarios para identificar, verificar, proteger y salvaguardar aquellos elementos (ej: documentos de trabajo, base de datos) que son propiedad de diferentes partes interesadas, mientras estén siendo utilizados por el personal del RNPN. En caso de pérdida, deterioro o que se considere inadecuado para su uso, es comunicado a la parte interesada pertinente.

7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO:

RNPN cuenta con políticas de seguridad definidas para preservar los documentos de trabajo en soporte papel y digital. Ver Matriz de Gestión de Registros.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

No aplica.

8. ISO 9001:2008 - Capítulo 8: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA:

8.1 GENERALIDADES:

El RNPN cuenta con una Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, quien en acuerdo con la Alta Dirección y/o el Comité de Calidad, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurar la conformidad en la consecución de los servicios y/o elaboración de los productos y la mejora continua, así como la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

8.2.1 PERCEPCION DE CALIDAD DEL USUARIO:

La Dirección de Planificación y Gestión de Calidad en combinación con la Oficina de Respuesta e Información (OIR) gestionan el proceso para la definición y ejecución de la medición de la percepción de calidad de las partes interesada respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio y/o la realización del producto.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA:

El RNPN, a través del Director de Planificación y Gestión de Calidad, gestiona la programación, planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad para determinar si es

eficaz, si está conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por el RNPN.

El Director de Planificación y Gestión de Calidad determina el Programa Anual de Auditorías Internas tomando en consideración el estado (grado de cumplimiento de los objetivos de calidad) e importancia de los procesos (estratégicos, misionales, de soporte) y las áreas que se auditarán, así como el resultado de las auditorías previas.

El Director de Planificación y Gestión de Calidad ha definido e implementado un procedimiento para la Gestión para la programación, planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas.

Para asegurar la objetividad e imparcialidad de las auditorías, éstas son realizadas por personal que es independiente a los procesos que son sujetos a auditar.

Las máximas autoridades de las Dependencias del RNPN, tales como Directores o Jefes de Unidades Organizativas, deben asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones necesarias (correctivas, preventivas o de mejora) y sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas, como se establece en el procedimiento de Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS:

El RNPN ha definido a través de procedimientos respectivos los procesos estratégicos, misionales, de soporte y de gestión de calidad, donde se definen la manera de cómo operar y controlar a los procesos y productos. Por otro lado, está la ejecución de auditorías internas relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad, gestionada por el Director de Planificación y Gestión de Calidad. De esta manera se verifica el grado de cumplimiento que tienen los procesos para alcanzar los objetivos planificados y el cumplimiento del marco legal, regulatorio y normativo aplicable. Para el seguimiento y medición de los procesos, se ha establecido una Matriz de Objetivos e Indicadores.

En el caso de no lograr los resultados planificados, se establecen e implantan las correcciones necesarias siguiendo el Procedimiento de Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO / SERVICIO:

El RNPN efectúa seguimiento y mide las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo; esto se realiza en las etapas apropiadas de los procesos, los cuales están identificados en los procedimientos de los Proceso Misionales y en Planes de Control respectivos.

Los registros de control indican los responsables de autorización y entrega de los resultados del servicio.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME:

La Dirección de Planificación y Gestión de Calidad gestiona el procedimiento de Gestión de las No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas, donde se especifican los tipos de no conformidades y su correspondiente tratamiento.

Se mantienen archivados los registros sobre el tratamiento y las acciones tomadas relativas al producto no conforme.

En los casos de corrección de productos no conformes son aplicados nuevamente los procesos de verificación para determinar la conformidad de los requisitos establecidos.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS:

El RNPN determina, recopila y analiza los datos apropiados que evidencia la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de identificar aquellas áreas en donde pueda aplicarse mejora continua para hacer más eficaz el Sistema.

El análisis de los datos incluye aquellos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente, tales como:

- a) Grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual, Plan Anual de Compras, Presupuesto Anual.
- b) Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad
- c) Tendencia de los indicadores de gestión

8.5 MEJORA:

8.5.1 MEJORA CONTINUA:

El RNPN ha definido los procesos necesarios para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de:

- a) La adecuación y aplicación de la Política de la Calidad;
 - b) El seguimiento y medición de los Objetivos de la Calidad;
 - c) redefinición de metas cada año en el Plan de Trabajo
 - d) El resultado de las Auditorías de la Calidad y seguimiento de No Conformidades de evaluaciones anteriores;
 - e) El análisis de los datos generados por la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios.
- a. Las revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección y/o Comité de Calidad del RNPN.

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS:

El RNPN ha definido el proceso a seguir para tomar acciones que eliminen las causas de No Conformidades detectadas, con el propósito de evitar su repetición. Se garantiza que las acciones correctivas establecidas y a ejecutar sean apropiadas respecto a las No Conformidades determinadas.

El RNPN ha documentado el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones de Mejora para dar tratamiento a las no conformidades reales y potenciales, así como a las oportunidades de mejora.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS:

El RNPN ha definido el proceso a seguir para tomar acciones que eliminen las causas de No Conformidades Potenciales detectadas y prevenir que ocurran. Las acciones realizadas por las Secciones y Departamentos para prevenir problemas potenciales, deberían ser apropiadas a las situaciones presentadas, y efectuárseles seguimientos para determinar resultados.

El RNPN ha documentado el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones de Mejora para dar tratamiento a las no conformidades reales y potenciales, así como a las oportunidades de mejora.

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR