

Copia



RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

VISTO:

El memorándum DPD N° 22/22 de la Dirección de Gestión de Planificación y Desarrollo, de la Dirección General del Registro del Estado Civil, referente a la implementación de la Política de Gestión por Procesos y vista la necesidad de dotar a la Dirección del Registro del Estado Civil, de un instrumento que constituya:

- Demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente un servicio que satisfaga los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de una aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Procurar una visión global del Sistema de Gestión de Procesos a todos los integrantes de la organización.
- Establecer las bases mediante las cuales se sustentará el desarrollo, funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión por Procesos, aumentando la satisfacción de los clientes y adaptándose a sus requisitos.

CONSIDERANDO: Que, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9 de la Ley N° 1266/87 "Del Registro del Estado Civil", son atribuciones del Director General del Registro del Estado Civil ... "Dirigir, planificar, organizar, coordinar y supervisar las funciones del servicio, b) ejercer la representación legal de la institución, lo que debe entenderse como obligación de la Dirección General, de tomar las decisiones conducentes al buen servicio de la Institución en beneficio de la ciudadanía. –

Que la Resolución de la Contraloría General de la República No 377/16 "Por la cual se adopta la Norma de Requisito Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay MECIP 2015" que establece lo siguiente:

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de control interno, para asegurar de modo razonable el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

El enfoque basado en procesos se aplica sistemáticamente a la definición y gestión de procesos, y de sus interacciones, a fin de alcanzar los resultados pretendidos de acuerdo con la política de control interno y la dirección estratégica de la organización.

Cuando se utiliza dentro de un sistema de control interno, el enfoque basado en procesos asegura:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (de la institución, de la ciudadanía u otros grupos de interés y/o legales) de manera coherente;
- La consideración de los procesos en términos que aporten valor;
- El logro de un control de procesos eficaz;
- La mejora continua del sistema de control interno con base en la evaluación de los datos y la información interna y externa.

Que la resolución del Ministerio de Justicia No 884/21 "Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026 del Ministerio de justicia" establece que la Dirección General del Registro del Estado Civil sera responsable del Objetivo Estratégico N° 2 (OE2), "Garantizar y promover el acceso al derecho de la



ABG. SERGIO BARUA
SECRETARIO GENERAL

Dirección General del Registro del Estado Civil



ARIELA CENTURION GONZALEZ
Director General
Dirección General del Registro del Estado Civil



MEMORANDUM C.G.D.G.R.E.C N° 190/2022

- A : **Abg. Sergio Barúa**, Secretario General / Director Interino
Secretario General/ Director Interino de Oficinas Registrales.
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Lic. Ana K. Yaluk Jara**, Directora.
Dirección de Administración y Finanzas.
Dirección del Registro de Estado Civil
- A : **Abg. Carmen Campos**, Directora.
Dirección Jurídica
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Lic. Sandra Esquivel**, Directora
Dirección de Gestión de Talento Humano
Dirección General del Registro del Estado Civil.
- A : **Abg. Stella Marys Sánchez**, Jefa
Dirección de Asuntos Internos y Anticorrupción
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Abg. Ana Franco**, Directora
Dirección de Documentación Central
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Ing. Gustavo Ibarra**, Director
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Lic. Arnaldo Acosta**, Director.
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Lic. Luis Ayala**, Director
Dirección de Auditoría Interna
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Abg. Montserrat Dávalos**, Directora
Dirección de Asesoría Técnica
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Lic. Natalia Dendia**, Directora
Dirección de Comunicación
Dirección del Registro de Estado Civil.
- A : **Ing. José Ozorio**, Director
Dirección de Género, Juventud y Pueblos Indígenas
Dirección del Registro de Estado Civil.
- DE : **Lic. Macarena Vargas**, Coordinadora
Coordinación de Gabinete
Dirección General del Registro del Estado Civil
- FECHA : 24/03/2022
- REF. : Lo que indica
- Lic. Macarena Vargas
Coordinadora de Gabinete
DGREC*

Por instrucciones del Director General, se remite para su conocimiento la Resolución N° 316/2022 de la fecha 21 de marzo de 2022 "POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE GESTION POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACION EN LA DIRECCION GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL, documentos adjuntos de manera digital en el correo electrónico.

Atentamente.





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

2

identidad de todas las personas, a partir de un servicio confiable y de fácil acceso de la ciudadanía".

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones, de conformidad a las consideraciones y disposiciones legales.

**EL DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO DEL ESTADO CIVIL
RESUELVE**

Art. 1º APROBAR la Política de Gestión por Procesos con su ANEXO I, para su implementación en la Dirección General Registro del Estado Civil, a fin de establecer y mantener la mejora continua en los procesos, y sus interacciones.

Art. 2º CREAR la figura del Comité de Control Interno, liderado por la Dirección de Planificación y Desarrollo, como responsable del desarrollo e implementación dentro de la Política de Gestión por Procesos, del Sistema de Gestión por Procesos (SGP), con su respectivo Manual de Procesos, así como su mejora continua, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para su realización.

Art. 3º ESTABLECER que el Comité de Control Interno estará integrado por las siguientes áreas de la Dirección General del Registro del Estado Civil

- Secretaría General
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Informática
- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección de Gestión de Talento Humano

Las cuales designarán en cada área a un titular y un suplente a los efectos de dar continuidad a los trabajos.

Art. 4º FACULTAR a la Dirección de Auditoría Interna a evaluar la marcha del cumplimiento del Sistema estableciendo procedimientos para realizar auditorías, con el objeto de determinar, si el Sistema de Gestión por Procesos (SGP), se ha implementado, si se mantiene de manera eficaz, y si está conforme con las actividades planificadas.

Art. 5º ENVIAR a la Dirección General un reporte periódico sobre la marcha del Sistema.



COMUNICAR a quienes corresponda y una vez cumplido el acuerdo. -
S. Sergio Barua Cañellas
Secretario General
Dirección General del Registro del Estado Civil



Abog. Ariel A. Centurión González
Director General
Dirección General del Registro del Estado Civil



RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

ANEXO I

1. LA INSTITUCIÓN

3

En la República del Paraguay, en el año 1880 se crea por decreto del Poder Ejecutivo, el Registro Civil de las Personas, siendo la única sede de la Dirección General, una oficina habilitada en la ciudad de Asunción. Tiempo después, en el año 1914, el Congreso Nacional de la República del Paraguay sanciona la Ley N° 58, que crea el Registro del Estado Civil de las Personas, con una Dirección General y Secciones en la capital y en el interior, a cargo de los Jueces de Paz.

Así, el Registro del Estado Civil con dependencia del Ministerio de Justicia y Trabajo y de conformidad a la Ley N° 1266 de 1987, se constituye en la única institución del país que tiene como función principal el registro de los hechos y actos jurídicos referentes a la existencia y el estado civil de las personas.

El Registro del Estado Civil es la institución pública responsable de la registración de nacimientos y defunciones, celebración y registración de matrimonios y toda modificación o alteración a tales registros, estando a su cargo la custodia de la documentación, el archivo y la expedición de certificados de actas relativos a dichos actos y hechos vitales y jurídicos, relacionados con la identidad de la persona.

Los datos consignados en los archivos fijan la identidad de las personas y las relaciones familiares, siendo en consecuencia el principal medio probatorio para acceder a prestaciones sociales y para justificar derechos provenientes de la relación de familia. Además, influyen en diversos registros públicos, tales como el de la identificación, a cargo del Departamento de Identificaciones de la Policía Nacional, y el Electoral, a cargo del Tribunal Superior de la Justicia Electoral.

El Derecho a la identidad es un derecho fundamental e irrenunciable, consagrado en la Constitución Nacional y los convenios internacionales, suscripto por el Paraguay, reconocido por el Estado a través de la incorporación de la Convención sobre los Derechos del Niño y el Código de la Niñez y la Adolescencia, legislación que garantiza y protege este derecho. Sus elementos son: el nombre, la nacionalidad y su relación de familia.

El derecho a la identidad constituye un sólido cimiento para el desarrollo íntegro de todo ser humano, pues a partir de este proceso se le individualiza como persona integrante de la sociedad susceptible de contraer derechos y obligaciones.

La protección legal de este derecho comienza con la inscripción del nacimiento de las personas ante un oficial de Registro del Estado Civil y la obtención del primer certificado de nacimiento, documento con el que se comprueba el hecho natural del nacimiento con vida, la personalidad jurídica y la individualidad.

Cuando el nacimiento de una persona no se inscribe en el registro, queda excluida de la sociedad, ya que se le niega el derecho a una identidad oficial, a un nombre reconocido y a una nacionalidad.

El Derecho a la Identidad es previo al Derecho a la Identificación, pues este último solo puede generarse si existe una inscripción en el Registro del Estado Civil, es decir si existe identidad. Una vez inscrito en el Registro Civil, el ciudadano adquiere derechos y obligaciones ante la sociedad. En Paraguay, la Identificación se encuentra a cargo del Departamento de Identificaciones de la Policía Nacional, dependiente del Ministerio del Interior.

La identidad civil es el primer paso necesario para el reconocimiento legal de la persona, como tal contribuye a la mayor protección de personas en condición de vulnerabilidad, facilita el acceso a servicios básicos como la salud y la educación, permite el ejercicio de derechos ciudadanos como el voto, y a su vez provee al Estado con información precisa de su población para el diseño e implementación de programas sociales, planes de desarrollo y políticas públicas.

1.2 LAS ACTIVIDADES DEL REGISTRO DEL ESTADO CIVIL

Es la institución oficial del Estado Paraguayo que otorga identidad legal a las personas, a través de la inscripción de los hechos vitales y actos jurídicos relacionados al estado civil de las mismas.

Para gestionar los servicios que presta el REC, se han establecido los siguientes

MACROPROCESOS:

Misionales



ABG. SERGIO BARUA
SECRETARIO GENERAL
Dirección General del Registro del Estado Civil



ABG. ARIEL A. CENTURION GONZALEZ
Director General
Dirección General del Registro del Estado Civil





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

• Gestión Registral

Estratégicos

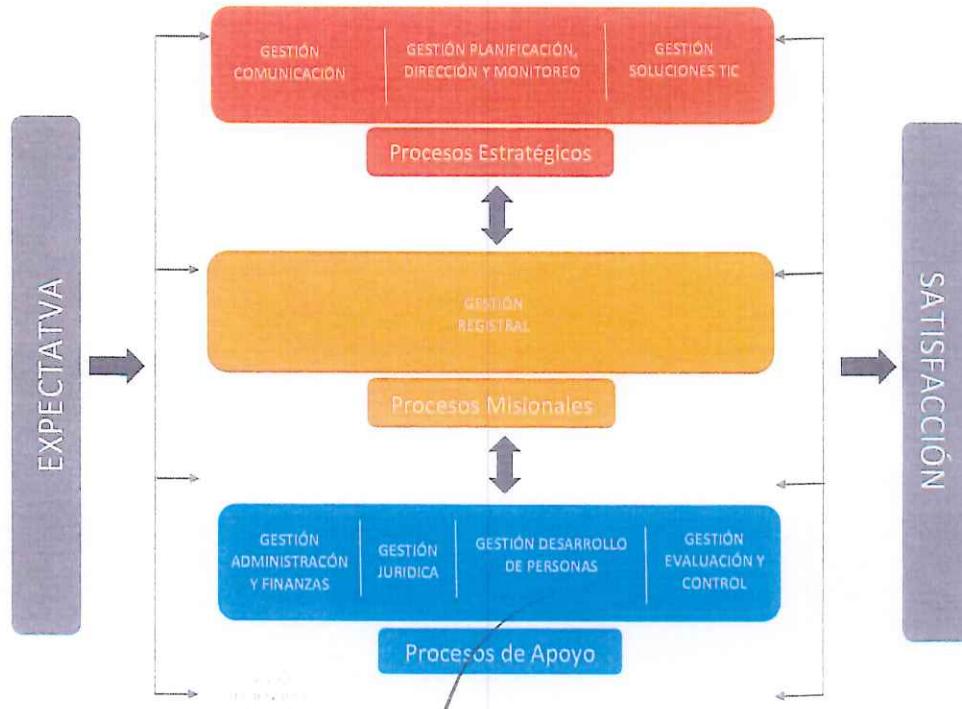
- Gestión Comunicacional.
- Gestión de Planificación, Dirección y Monitoreo
- Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

4

De Apoyo

- Gestión de Desarrollo de Personas.
- Gestión Administración y Finanzas.
- Gestión de Asesoría Jurídica.

Gestión de Evaluación y Control



1.2. PARTES INTERESADAS

- La gestión del REC depende de satisfacer las necesidades y las expectativas de las partes interesadas.
- La Ciudadanía.
 - Los Organismos y Entidades del Estado Paraguayo.
 - Las Asociaciones Civiles Organizadas.
 - Las ONGs.
 - Organizaciones Internacionales.
 - Las Auditorías.



2. OBJETIVOS INSTITUCIONAL

Garantizar y promover el acceso al derecho de la identidad de todas las personas, a partir de un servicio confiable y de fácil acceso de la ciudadanía.

200

200 200 200 200 200 200



RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

2.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

En el marco de su Misión, el REC, ha definido su Objetivo Institucional a mediano y largo plazo. A través de los mismos, la organización determina cómo quiere verse en relación con

- Cumplir con las expectativas de sus clientes externos.
- Sus servicios actuales y futuros
- La satisfacción de sus clientes internos (funcionarios).

5

3. REFERENCIAS

3.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Política de Gestión por Procesos que se desarrollara con un Manual de Gestión por Proceso en capítulo, y representa la base documental del Sistema de Gestión por Procesos (en adelante SGP) del Registro del Estado Civil (en adelante REC), con el fin último de:

- Demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente un servicio que satisfaga los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de una aplicación eficaz del Sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Procurar una visión global del Sistema de Gestión por Procesos a todos los integrantes de la organización.
- Establecer las bases mediante las cuales se sustentará el desarrollo, funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión por Procesos, aumentando la satisfacción de los clientes y adaptándose a sus requisitos.

El objeto de la Política de Gestión por Procesos, es establecer un sustento para las Normas de Requisitos Mínimos (NRM), que establece lo siguiente:

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de control interno, para asegurar de modo razonable el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

El enfoque basado en procesos se aplica sistemáticamente a la definición y gestión de procesos, y de sus interacciones, a fin de alcanzar los resultados pretendidos de acuerdo con la política de control interno y la dirección estratégica de la organización.

Cuando se utiliza dentro de un sistema de control interno, el enfoque basado en procesos asegura:

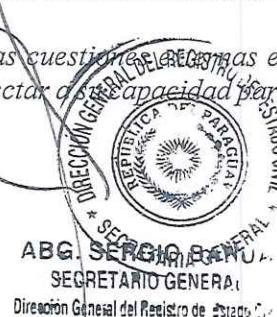
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (de la institución, de la ciudadanía u otros grupos de interés y/o legales) de manera coherente;
- La consideración de los procesos en términos que aporten valor;
- El logro de un control de procesos eficaz;
- La mejora continua del sistema de control interno con base en la evaluación de los datos y la información interna y externa.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El REC, ha determinado las cuestiones exteriores e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueda afectar la capacidad para lograr los resultados previstos de su trabajo mediante el Análisis FODA.

Fortalezas
Oportunidades
Debilidades
Amenazas





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

6

4.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS

El REC establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGP, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con lo establecido en:

- Las Normas de Requisitos Mínimos 2015 (NMR).
- El organigrama del REC.
- El Manual de Funciones y Perfiles de Cargo del REC.
- La identificación de los riesgos y oportunidades y las medidas para abordarlos, de acuerdo con los requisitos del apartado 4. Enfoque Basado en Riesgos de las NMR 2015.
- La evaluación de estos procesos e implementación de cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos.
- El mejoramiento de los procesos y del SGP.

El REC mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos a través de los procedimientos e instructivos alcanzados; y conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, mediante los registros aplicables detallados en los procedimientos en el cuadro correspondiente,

4. APPLICABILIDAD

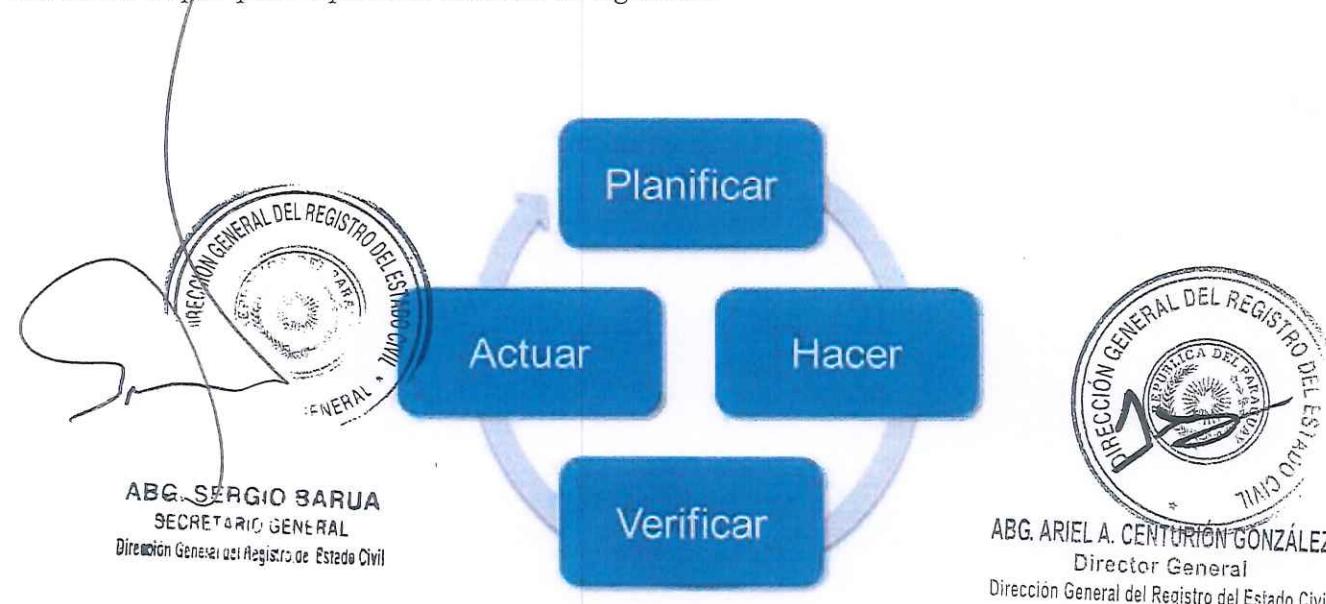
El SGP del REC, se sustenta en el círculo de la mejora continua (PHVA).

El nombre del Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés "Plan, Do, Check, Act". También es conocido como Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor.

Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales).

El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:







RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

7

- 1. Planificar:** Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, entre otras.
- 2. Hacer:** Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.
- 3. Controlar o Verificar:** Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.
- 4. Actuar:** Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección, a través de la figura del Comité de Control Interno liderado por la Dirección de Planificación y Desarrollo, es responsable por el desarrollo e implementación del SGP, así como su mejora continua, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para su realización.

El Comité de Control Interno demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión por Procesos (SGP), asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema.

Asegurando de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de calidad para el SGP.

Asegurándose de la integración de los requisitos del SGP en los procesos misionales de la organización.

Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGP.

Asegurándose que el SGP logre los resultados previstos.

Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGP.

Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Asegurándose que los requisitos de las partes interesadas, incluyendo los legales y reglamentarios, se encuentren perfectamente definidos y se incorporen a los procesos de la Institución. comprometiéndose a aumentar la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua del SGP y a medir su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos mencionados y/o aplicables, asegurándose que el SGP se desarrolle e Implemente en forma planificada y que se mantenga su integridad cuando se introducen cambios en el mismo

5.1. 1. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección, mediante el Comité de Control Interno, demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

a) Los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables se comprendan y se cumplan regularmente;

b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El REC se compromete a evaluar, mantener y mejorar continua y objetivamente su gestión cumpliendo con los requisitos legales, regulatorios y normas vigentes, y orientando al mismo tiempo su gestión hacia un proceso de mejora continua a través de:

- Una gestión de manera eficiente, eficaz, oportuna, confiable.*
- Brindar la mejor atención a los usuarios con herramientas innovadoras.*





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

8

La Alta Dirección de la Institución asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se han asignado, comunicado y entendido en toda la organización. Se ha establecido una estructura organizacional y sus interrelaciones funcionales, representadas mediante el Organigrama del REC.

La Alta Dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el SGP, está conforme, con los requisitos*
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, a la Dirección de Planificación y Desarrollo, y a la Dirección de Auditoría Interna Institucional;*
- Informar, en particular, a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGP y sobre las oportunidades de mejora.*
- Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.*
- Asegurarse de que la integridad del SGP se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGP, al Comité de Control Interno.*

5.3.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Planificación y Desarrollo como líder del Comité de Control Interno queda con responsabilidad y autoridad para asegurar:

- Que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el correcto funcionamiento del SGP.*
- Que se monitoree el desempeño del Sistema y se detecte la necesidad de realizar cualquier propuesta de mejora o cambio.*
- Que se promueva entre el personal la importancia de cumplir con los requisitos del cliente.*
- Que represente a la Institución ante otros Organismos, en asuntos relacionados con el SGP.*

La Dirección de Planificación y Desarrollo y el Comité de Control Interno realizan como mínimo una revisión anual de la adecuación del SGP y su eficacia, a través de auditorías internas y actividades programadas para su revisión y recomiendan o implementan directamente medidas tendientes a corregir deficiencias o desvíos en el cumplimiento del SGP, cuando la situación así lo requiera.

6. PLANIFICACIÓN

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El REC asegura el cumplimiento de sus Políticas y Objetivos Institucionales en el desarrollo de sus procesos, utilizando como parte de su estrategia, la prevención de riesgos. Por tal motivo, aplica la Administración del Riesgo a través de un proceso de toma de decisiones sobre las situaciones que podrían suceder y sobre sus potenciales consecuencias, en cada una de las actividades de sus procesos alcanzados por el SGP.

Para ello, sobre los procesos vinculados a la prestación del servicio, se identifican aquellas circunstancias o escenarios que, de alguna forma, tienen relación con el desempeño de éstos. Se identifican y clasifican los riesgos detectados, se evalúan las causas e identifican los controles existentes. Sobre la base de esta identificación se generan las acciones para abordar los riesgos.

Se ha definido que se utilizarán para la identificación de los riesgos, por cada Proceso dentro del alcance del SGP.

Se establece como base legal lo establecido en el apartado 4. Enfoque Basado en Riesgos de las NORM 2015, que establece cuanto sigue:





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

9

La administración de riesgos, como pilar del control interno, implica el establecimiento de una estructura y cultura organizacional apropiadas, que aplica un método lógico y sistemático para establecer los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, de forma tal que permite minimizar pérdidas y maximizar beneficios. La administración de riesgos es un proceso interactivo e iterativo que permite la mejora continua en el proceso de toma de decisiones y permite a las organizaciones optimizar su esquema de control interno, y su desempeño, arribando a los objetivos propuestos con un grado de seguridad razonable.

Cuando la administración del riesgo se implementa dentro de un Sistema de Control Interno le permite a la entidad:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos institucionales y proporcionar a la organización un aseguramiento razonable acerca del logro de los mismos, desde la perspectiva de la misión y la visión institucional.
- Preservar la obtención de los resultados, bienes y servicios para la sociedad y los diferentes grupos de interés internos y externos.
- Resguardar el Patrimonio Público, utilizando en forma efectiva los recursos de la institución evitando daños o pérdidas.
- Garantizar la creación de espacios que favorezcan la comunicación y la confiabilidad de los reportes.
- Mitigar los daños al medio ambiente con el producto de las actividades de la entidad.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- Mejorar la capacidad de gestión, estableciendo una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.
- Permitir la obtención de respuestas oportunas ante eventos no deseados.
- Mejorar el aprendizaje y la flexibilidad organizacional.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7. 1.1. Generalidades

El REC gestiona los recursos necesarios para implementar y mantener su SGP a través del Presupuesto Institucional.

7. 1.2. Personas

EL REC determina y proporciona los recursos humanos necesarios para implementar y mantener eficazmente el sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

7. 1.3. Infraestructura

El REC determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación del SGP.

Las consideraciones sobre estos factores se identifican durante la etapa de planificación del servicio y del proceso, e incluyen:

- Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados
- Equipos informáticos para los procesos, tanto hardware como software

7. 1.4. Ambiente de Trabajo

El REC determina, proporciona y mantiene las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad del servicio. La consideración de estas condiciones es identificada durante la etapa de planificación del servicio y del proceso, éstas incluyen.

- Condiciones de salud y seguridad
- Métodos de trabajo
- Ética de trabajo
- Condiciones del ambiente de trabajo

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Evaluación

El REC establece como criterio de medición lo establecido en las NRM 2015



ABG ARIEL A. CENTURION GONZALEZ
Director General
Dirección General del Registro del Estado Civil



BC. SERGIO BARUA

SECRETARIO GENERAL

Dirección General del Registro del Estado Civil

Paraguay
de la gente





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

8. GESTIÓN POR PROCESOS

La institución orienta su operación a través de una gestión basada en procesos, como medio para que pueda alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos, en cumplimiento con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada. Para la definición del modelo de gestión por procesos la institución debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Pone foco en el diseño de procesos competitivos, capaces de reaccionar a los cambios, mediante el control y evaluación constante;
- Contribuye a que las actividades se desarrollen hacia la plena satisfacción del ciudadano y de sus necesidades;
- Orienta a la institución hacia la mejora continua de sus procesos, basada en parámetros de control y evaluación, y en la obtención de resultados.

La metodología aplicada para el diseño e implementación del modelo de gestión por procesos debe establecer:

- El desarrollo de un mapa de procesos, que permita el despliegue de los procesos con un enfoque estratégico, misional y de apoyo;
- La caracterización de los procesos, incluyendo la definición de:
 - Los objetivos de cada proceso, y su coherencia y armonía con la misión y objetivos institucionales;
 - Los elementos de entrada requeridos (insumos) y sus proveedores;
 - Los elementos de salida esperados (resultados) y sus clientes o beneficiarios;
 - Los reportes e información generada y sus destinatarios;
 - La interacción con otros procesos;
 - Los criterios, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos;
 - Los recursos necesarios para su ejecución.
- La identificación y cumplimiento de la base legal aplicable.

El modelo de gestión por procesos debe ser aprobado por la Máxima Autoridad Institucional, y debe ser sometido a revisiones periódicas para asegurar su conveniencia y adecuación.

El modelo de gestión por procesos deberá ser tenido en cuenta para la definición y/o revisión de la estructura organizacional.

10. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El REC ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos.

Estos conocimientos son mantenidos mediante la actualización y la mejora continua de los procesos y están a disposición de todos los funcionarios del REC, como así también a las partes interesadas para algunos documentos. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la institución cuenta con un mecanismo de detección de necesidades de capacitación, mediante el cual se analiza y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales y a las actualizaciones requeridas,

11. COMPETENCIA

Para los trabajos que afecten la calidad del servicio, la Institución selecciona y asigna personal contratado y funcionario permanente competente con base en la educación, formación o experiencia apropiadas, de acuerdo a sus procedimientos operativos y a las normativas legales vigentes.

Para el efecto, se aplican los siguientes criterios:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza, bajo su control, trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SGP.
- Cuando sea aplicable, se proporciona información o se toman otras acciones para satisfacer las necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Mantener registros apropiados para evidenciar la competencia.





RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

Cabe mencionar que, para los procesos de Selección de Personal, ya sea Contratado o Permanente, se excluyen los cargos afectados en los Art. 6º "Selección de personal simplificado" y Art. 8º "Cargos de Confianza", de la Ley N° 1626100 "De la Función Pública"

11

12. COMUNICACIÓN

Para proporcionar la comunicación adecuada entre el personal y facilitar la participación y cooperación. Serán implementado métodos de comunicación que incluyen panelógrafos, circulares, carpeta compartida del sistema informático, información transmitida a través del correo electrónico e Internet, otros. Y así también dar a conocer al personal la Política y Objetivos del sistema, reclamos de los grupos de interés; logros alcanzados por la Institución y otros aspectos relacionados.

13. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El REC, ha establecido y mantiene un SGP aplicable en todas las tareas en las que participa la Institución de acuerdo al alcance definido en este Manual y su versión vigente.

Los documentos que formalizan la estructura documental del SGP, dando consistencia a las actividades realizadas y facilitando la comprensión de las partes comprometidas, son indicados en la siguiente manera.

Los procedimientos con sus documentos específicos son preparados y emitidos para la realización de las actividades correspondientes. Los distintos sectores del REC, involucrados en el alcance del SGP, que realizan actividades, son responsables de la preparación de los procedimientos propios de su área de responsabilidad.

La Dirección de Planificación y Desarrollo administra y mantiene actualizado un listado los Documentos utilizados en el SGP necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de los procesos.

La elaboración, el control y la distribución de los documentos del SGP se hacen de acuerdo con un procedimiento llamado Control de Documentos y Datos.

14. PROCESOS OPERATIVOS

14.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

En cada proceso clave del SGP, se establece los documentos, datos e información necesarios para el desarrollo de los procesos. También se definen indicadores que permiten tomar decisiones y aplicar acciones de mejora sobre los mismos.

Se establecen los datos e información que son importantes de relevar en los distintos sectores, obtenidos de los diferentes registros elaborados como evidencia del SGP.

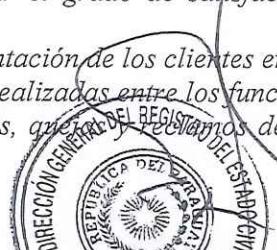
15. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

15.1. COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Comunicación con los grupos de interés permite no sólo presentar a su conocimiento los servicios prestados por la Institución, sino también conocer sus necesidades y expectativas con respecto al/los servicios/s prestado/s por la misma.

La Institución mantiene una comunicación eficaz con sus grupos de interés con diferentes objetivos y en distintas etapas, como por ejemplo:

- Medición de la satisfacción de sus partes interesadas en la etapa de ejecución, se realizan encuestas que permiten monitorear el grado de satisfacción del cliente y así poder realizar las acciones necesarias como resultado de éstas.
- Retroalimentación de los clientes en cualquier etapa de los procesos de Auditoria, Capacitación, Sugerencias, Reclamos.
- Encuestas realizadas entre los funcionarios de la Institución.
- Sugerencias, que permiten mejorar los procesos de las partes interesadas a través del Buzón de Sugerencias, Reclamos.



ABG. SERGIO BARUA
SECRETARIO GENERAL
Dirección General del Registro del Estado Civil



Lapacho entre Concepción y Cedro
Asunción, Paraguay
+595 21 560 400/7 • registrocivil.gov.py



RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

16. DETERMINACION Y REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS PARA LOS SERVICIOS

Independientemente de los aspectos normativos que regulan su actividad, el REC, establece en sus procedimientos la forma en que la Institución se relaciona con sus partes interesadas a fin de conocer sus necesidades y expectativas, con el objeto de transformarlos en requisitos y datos de entrada para sus procesos.

17. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Si bien los bienes, servicios e insumos comprados tienen su importancia, no impactan directamente sobre la prestación del servicio o producto final, el REC desarrolla su gestión de contrataciones de acuerdo con la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y sus Decretos Reglamentarios, que definen las metodologías, criterios e instrumentos aplicables al proceso de compras.

18. CONTROL DE LOS CAMBIOS

El REC revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos, ha determinado conservar información documentada mediante el registro en algunos de los siguientes documentos (listado no limitativo): Actas, Minutas, Memorándums, Notas, Correos electrónicos, Resoluciones o Solicitudes de Acción Correctiva / Preventiva en donde se describirá los resultados de la revisión de los cambios no planificados, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión siempre y cuando los cambios tengan un alto impacto en el sistema de gestión de la calidad.

19. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES/ TRATAMIENTOS DE DESVIOS

La Institución asegura la identificación y control de todo servicio que no sea conforme con los requisitos, a fin de prevenir su utilización o liberación no intencionada. Los controles y responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades que tendrán a su cargo el trato de los servicios no conformes están definidos en un procedimiento documentado denominado "Acciones Correctivas y De Mejora".

El REC trata los servicios no conformes mediante la ejecución de acciones que le permitan eliminar la no conformidad detectada.

Se mantienen registros donde se describen la no conformidad y cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido y la identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. Cuando se elimina la no conformidad de un servicio, el mismo es sometido nuevamente a verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. En el caso de que se detecte un servicio no conforme después de la entrega o una vez que se ha comenzado su utilización, se adoptan acciones respecto de las consecuencias o efectos potenciales de la no conformidad.

20. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACION

20.1. Seguimiento y Medición de los procesos productos y servicios

El REC realiza las siguientes acciones con el fin de dotar a los procesos de la capacidad necesaria para la realización de los resultados planificados:

- El mantenimiento adecuado de equipos e instalaciones.
 - La realización de tareas únicamente con personal capacitado y calificado.
 - El seguimiento de los procesos y el control de parámetros en cada servicio y sus resultados.
- En el caso que no se alcancen los resultados pretendidos, se adoptan acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio. En las etapas apropiadas de los procesos se mide y se hace el seguimiento de las características del servicio, para verificar si el mismo cumple con los requisitos aplicables.







RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

Se establece la forma en que se contralará la calidad de los procesos y de los productos/servicio y se monitorean los procesos en el Tablero de Comando Institucional a través de la evolución de sus indicadores de Gestión.

13

20.1.2. Satisfacción del Cliente

Se han determinado y establecido procesos para la medición del desempeño del SGP. En este sentido, la medición de la satisfacción del cliente es utilizada como retroalimentación para la mejora del Sistema.

Se hace seguimiento de la información y datos de la satisfacción/insatisfacción de las partes interesadas. Con este propósito, se han determinado métodos para obtener y utilizar dicha información. Asimismo, en cada revisión se definen las acciones a llevarse a cabo para responder, si fuere necesario, a una queja o reclamo de algún grupo de interés tanto interno como externo.

20.1.3. Análisis y Evaluación

El REC determina, recopila, analiza y evalúa los datos apropiados generados del resultado del seguimiento y medición.

El análisis de datos proporciona información para evaluar sobre:

- a) la conformidad con los requisitos del producto y servicio.
- b) la satisfacción del cliente,
- c) el desempeño y la eficacia del SGP.
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f) el desempeño de los proveedores externos.
- g) la necesidad de mejoras en el SGP.

El Comité de Control Interno realiza el análisis de datos en la Revisión por la Dirección con el propósito de tomar acciones sobre el resultado del análisis.

21. AUDITORÍA INTERNA

Las Auditorías Internas son utilizadas como una herramienta para evaluar la marcha del cumplimiento del Sistema. Se ha establecido un procedimiento para realizar Auditorías Internas, con el objeto de determinar si el SGP se ha implementado, si se mantiene de manera eficaz y si está conforme con las actividades planificadas, los requisitos de las normas.

El proceso de Auditoría Interna, incluye programas de las auditorías en el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas.

El proceso de Auditoría Interna cubre criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y metodología, así como las responsabilidades y requisitos para conducir auditorías, registros e informes de resultados para el Comité de Control Interno.

Las Auditorías Internas del SGP, son ejecutadas por los auditores de la Dirección de Auditoría Interna del REC.

22. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REC

El Comité de Control Interno lleva a cabo revisiones trimestrales o cuando sean necesarias del SGP, con el objetivo de verificar su efectividad y el cumplimiento de la Política y de los Objetivos Institucionales. La misma es realizada de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento "Revisión por la Dirección del REC".

Como guía general, se tiene en cuenta, entre otras, la siguiente información:

- a) El estado de las revisiones.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGP.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGP, incluidas las tendencias relativas a las demandas y expectativas pertinentes.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- El grado en que se han logrado los objetivos.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Las no conformidades y acciones correctivas.



28.000
28.000



RESOLUCIÓN N° 316 / 2022

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.

Asunción, 21 de marzo de 2022.-

- Los resultados de seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías.
 - El desempeño de los proveedores externos.
 - La adecuación de los recursos.
- d) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- e) Oportunidades de mejora.

Como resultado de esta revisión, el Comité de Control Interno emite un Informe de la reunión donde se indican las decisiones y acciones de mejora propuestas, cualquier necesidad de cambio en relación al SGP, y se definen los recursos necesarios.

23. MEJORA

23.1. GENERALIDADES

El REC determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas mejoras podrían incluir:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras de los clientes;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

23.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas de los grupos de interés, El REC mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora:

- Toma acciones para controlarla y corregirla frente a las consecuencias
- Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante la visión y el análisis de la no conformidad.

Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.

Si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad. Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se cuenta con el registro que contiene información acerca de la naturaleza de las no conformidades, acciones tomadas posteriormente y los resultados de las mismas.

Asimismo, el REC impulsa acciones de mejora toda vez que se detecten oportunidades que permiten aumentar la eficiencia o eficacia del sistema y sus procesos, así como elevar el nivel de calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes.

Existe un procedimiento documentado que describe la metodología y registros aplicables la gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora

23.3. MEJORA CONTINUA

El REC apuesta a la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del SGP mediante los resultados del análisis y evaluación, y los resultados de las revisiones para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Abog. Sergio Barrios Cañellas
 Director General
 Dirección General del Registro del Estado Civil

Abog. Ariel A. Centurión González
 Director General
 Dirección General del Registro del Estado Civil

200000000
200000000