

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA  
MEJORAR LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL ÁREA DE  
REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE  
CABAÑAS"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

RHINA LIZZETTE PACHECO ARGUETA  
SANDRA YAMILETH ROMERO LAÍNEZ  
YANCY MARYORY VELÁSQUEZ ESCOBAR

PARA OPTAR EL GRADO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MARZO 2009

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Rector** : Msc. Rufino Antonio Quezada Sánchez

**Secretario General** : Lic. Douglas Vladimir Alfaro Chávez

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**Decano** : Msc. Roger Armando Arias Alvarado

**Secretario** : Ing. José Ciriaco Gutiérrez Contreras

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

**Docente Director** : Lic. Carlos Eduardo Girón

**Coordinador del Seminario:** Lic. Rafael Arístides Campos

**Docente Observador** : Msc. Francisco Antonio Quintanilla

**MARZO 2009**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

## AGRADECIMIENTOS

### DEDICO ESTE TRIUNFO:

**A DIOS TODO PODEROSO:** por su maravillosa forma de guiarme y permitirme culminar uno de los logros más importantes de mi vida.

**A MI MAMI:** Armida Yolanda Argueta por ser un pilar fundamental en mi vida, por brindarme en todos estos años su amor, su orientación y su apoyo incondicional.

**A MI ABUELA:** Fidelina Argueta por su cariño, su apoyo y sus consejos constante en los momentos más importante de mi vida.

**A MIS HERMANOS:** William Antonio Villalobos y Jacqueline Pacheco Argueta a quienes considero el apoyo que nunca faltara.

**A MI FAMILIA:** por todo su cariño y su orientación en todo momento

**A MIS COMPAÑERAS DE TESIS** por su comprensión, dedicación y esfuerzo para poder llevar este proyecto a su culminación

*Rhina Lizzette Pacheco Argueta*

### AGRADEZCO Y DEDICO ESTE TRIUNFO:

**A DIOS TODOPODEROSO:** por darme fe, sabiduría y perseverancia en el transcurso de mi carrera, y permitirme alcanzar una de mis mayores metas en la vida.

**A MIS PADRES:** José Romero y Armila Laínez, por brindarme su comprensión y apoyo incondicional, los cuales me permitieron obtener este triunfo.

**A MIS HERMANOS(AS):** por su cariño y comprensión.

**A MIS AMIGOS:** por sus consejos, apoyo y creer siempre en mí.

**A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:** por su paciencia, esfuerzo, dedicación y haber contribuido al logro de esta meta.

*Sandra Yamileth Romero Laínez.*

### DEDICO ESTE TRIUNFO:

**A DIOS TODOPODEROSO;** Por haberme dado la sabiduría y la perseverancia en el transcurso de mi carrera, para alcanzar uno de mis mayores propósitos en la vida.

**A MIS QUERIDOS PADRES;** Maritza Elizabeth Velásquez y José Dimas Escobar, por brindarme desde siempre su apoyo incondicional y darme mucho amor para lograr este anhelado triunfo.

**A MI FAMILIA;** Mamá Delma y Tía Cecy, por su apoyo confianza y animarme para alcanzar esta meta.

**A MIS COMPAÑERAS DE TESIS;** Por su perseverancia y dedicación en la realización de este trabajo.

*Yancy Maryory Velásquez Escobar*

Agradecemos a nuestro asesor Lic. Carlos Eduardo Gíron por su orientación, conocimientos, apoyo y dedicación en la realización de esta investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii

### **CAPÍTULO I: GENERALIDADES SOBRE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE Y MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE LA CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

<b>A. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE.....</b>	<b>1</b>
1. Reseña Histórica.....	1
2. Marco Estratégico de la Municipalidad.....	3
2.1. Misión.....	3
2.2. Visión.....	3
2.3. Principios Institucionales.....	3
3. Estructura Organizativa.....	4
4. Aspectos Legales.....	6
5. Servicios que Presta la Alcaldía Municipal.....	13
<b>B. GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>14</b>
1. Aspectos Teóricos de la Calidad.....	14
1.1. Antecedentes de la Calidad.....	14
1.2. Filosofía de la Calidad.....	18
1.3. Enfoques y Fundamentos de la Calidad.....	28
1.4. Conceptos y Definiciones.....	31
1.5. Principios de la Calidad.....	34

1.6. Características de la Calidad.....	36
1.7. Ventajas de la Calidad.....	37
1.8. Calidad en el Sector Público.....	37
2. Aspectos Teóricos de los Sistemas de Gestión de Calidad.....	38
2.1. Enfoques del Sistema de Gestión de Calidad.....	38
2.2. Definición del Sistema de Gestión de Calidad.....	39
2.3. Elementos del Sistema de Gestión de Calidad.....	40
2.4. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.....	41
2.5. Sistema de Gestión de Calidad.....	41
2.5.1. Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad	
2.5.2. Documentos Requeridos del Sistema de Gestión de Calidad	
2.5.3. Procedimientos Requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad	
2.5.4. Responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad	
3. Aspectos Teóricos del Servicio.....	47
3.1. Servicio.....	47
3.2. Definición del Servicio.....	48
3.3. Importancia del Servicio.....	48
3.4. Triangulo del Servicio.....	48
3.5. Cultura del Servicio.....	50
4. Análisis Estratégico en la Prestación de los servicios de calidad (FODA).....	50

**CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.**

<b>A.</b>	<b>IMPORTANCIA.....</b>	<b>54</b>
<b>B.</b>	<b>ALCANCES Y LIMITACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>C.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>56</b>
1.	General.....	56
2.	Específicos.....	56
<b>D.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>57</b>
1.	Método de Investigación.....	57
2.	Tipo de Diseño de Investigación.....	57
3.	Fuentes de Recolección de Datos.....	58
3.1.	Fuentes Primarias.....	58
3.2.	Fuentes Secundarias.....	58
4.	Técnicas e Instrumentos para Realizar la Investigación.....	58
5.	Determinación del Universo y de la Muestra.....	60
5.1	Universo.....	60
5.2	Muestra.....	60
6.	Tabulación y Análisis.....	62
<b>E.</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR QUE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE.</b>	
1.	Marco Estratégico de la Municipalidad.....	63
1.1.	Misión.....	63
1.2.	Visión.....	63
1.3.	Objetivos.....	64

2.	Dimensión de la Calidad en la Prestación de los Servicios al Usuario.....	64
2.1.	Orientación de los Servicios.....	64
2.2.	Calidad en el Servicio.....	65
2.3.	Procesos en la Prestación de Servicios.....	65
3.	Dimensión del Sistema de Gestión de Calidad.....	65
3.1.	Conocimientos del Sistema de Gestión de Calidad..	65
3.2.	Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.....	66
4.	Percepción de la Satisfacción de los Usuarios.....	66
4.1.	Satisfacción.....	66
4.2.	Tiempo de Servicio.....	67
4.3.	Atención al Usuario.....	67
5.	Costo de los Servicios.....	68
6.	Ambiente Físico.....	68
6.1.	Instalaciones Físico Ambientales.....	68
6.2.	Mobiliario y Equipo.....	69
7.	Análisis de los Factores que inciden en la prestación de servicios de calidad e identificar Fortalezas y Debilidades del Área del Registro del Estado Familiar.....	69
7.1.	Factores que inciden en la Prestación de Servicios de Calidad.....	69
7.2.	Fortaleza y Debilidades de Área de Registro del Estado Familiar.....	70
8.	Análisis de la Situación Actual de los Procesos del Área de Registro del Estado Familiar.....	72
9.	Conclusiones y Recomendaciones.....	93
9.1.	Conclusiones.....	93
9.2.	Recomendaciones.....	95

**CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PARA MEJORAR LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL ÁREA DE  
REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.**

<b>A. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>98</b>
1. IMPORTANCIA.....	98
2. OBJETIVOS.....	99
2.1. Generales.....	99
2.2. Específicos.....	99
3. REQUISITOS DE LA CALIDAD.....	100
3.1. Responsabilidad de la Dirección.....	100
3.1.1. Políticas y Objetivos de Calidad	
3.1.2. Estructura Organizativa	
3.1.3. Documentación y Registro para el Control de la Calidad	
3.1.4. Gestión de los Recursos	
3.2. Procedimientos Requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.....	103
3.2.1. Control de la Documentación	
3.2.2. Control de los Registros	
3.2.3. Auditoría Interna	
3.2.4. Control del Servicio no Conforme	
3.2.5. Acciones Correctivas	
3.2.6. Acciones Preventivas	
3.3. Integración del Comité de Calidad.....	107
3.4. Integración del Comité de Auditoría de Calidad Interna.....	108
4. ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	109



<b>B.</b>	<b>DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>112</b>
	MANUAL DE CALIDAD.....	112
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	112
<b>C.</b>	<b>BENEFICIOS DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE .....</b>	<b>153</b>
<b>D.</b>	<b>PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.....</b>	<b>154</b>
1.	OBJETIVOS.....	154
2.	ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	155
3.	RECURSOS.....	157
4.	CRONOGRAMA.....	160
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
<b>ANEXOS</b>		
<b>Anexo 1.</b>		
<b>Anexo 2.</b>		
<b>Anexo 3.</b>		
<b>Anexo 4.</b>		
<b>Anexo 5.</b>		

## **RESUMEN**

En la actualidad las instituciones públicas deben incorporar la calidad a los servicios que proporcionan a la población. La Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas, es una entidad de servicios públicos, responsable de prestar los servicios necesarios para el funcionamiento y desarrollo de la comunidad, por lo que es indispensable que la prestación de servicios se realice de forma eficiente y a la vez reúna los requisitos que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

Lo expuesto anteriormente, motivó a proponer el presente documento titulado "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los Servicios que proporciona el área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas", con el fin de contribuir al fortalecimiento administrativo de la institución y sobre todo asegurar la calidad de los servicios que proporciona el área a los usuarios.

Para el desarrollo de la investigación, se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron dirigidos al personal que labora en el área de Registro del Estado Familiar y a los usuarios que demandan los servicios que esta proporciona.

Las opiniones de los usuarios fueron obtenidas de una muestra representativa de estos; la cual generó la información pertinente para la realización del diagnóstico de la situación actual de la prestación de

servicios en el área, logrando determinar la importancia y necesidad de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

En el diseño del sistema se proponen; el Manual de Calidad, Manual de Procedimientos y un plan de implementación para el funcionamiento del mismo, el cual contribuirá en gran medida a ofrecer servicios de calidad y alcanzar la máxima satisfacción de los usuarios que frecuentan el área de Registro del Estado Familiar.

## INTRODUCCIÓN

El sector público, incluyendo a las municipalidades deben tener como principal objetivo la prestación de servicios básicos que satisfagan las necesidades del usuario, por lo que es esencial que estas adopten la calidad en la atención y en los servicios que ofrecen.

De acuerdo a lo anterior es necesario el "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los Servicios que proporciona el área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas", el cuál contribuirá a ofrecer servicios de calidad y lograr la máxima satisfacción de los usuarios. Este documento está constituido por tres capítulos que representan las etapas de realización del estudio, los cuales se describen a continuación.

En el primer capítulo se presentan las generalidades del departamento de Cabañas, así como las generalidades de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque; luego se muestran aspectos teóricos sobre la calidad, Sistema de Gestión de Calidad y del Servicio.

El segundo capítulo detalla la metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación de campo, y además se presenta el Diagnóstico de la Situación Actual de la prestación de Servicios que ofrece el área de Registro del Estado Familiar. Y como resultado del diagnóstico se plantean las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El tercer capítulo contiene la Propuesta del Sistema de Gestión Gestión de Calidad, que asegure el mejoramiento de la prestación de servicios en el área de Registro del Estado Familiar, el cual está conformado por el Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, beneficios del sistema y el plan de implementación de dicho sistema. Y finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, Bibliografía consultada y los Anexos para una mejor comprensión del documento.

## **CAPÍTULO I: GENERALIDADES SOBRE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE Y MARCO TEÓRICO DE LA CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **C. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE**

#### **1. Reseña Histórica**

Sensuntepeque es una ciudad cuyos orígenes se remontan a lejanos años de la época precolombina y según confirma la toponimia regional, fue fundada por tribus lenkas. En los fastos de ésta población, se reseña un hecho que merece especial mención: el 20 de diciembre de 1811, los hijos de Sensuntepeque secundaron el primer grito de independencia de los próceres salvadoreños. Conforme a disposición de La Asamblea Nacional Constituyente, contenida en la carta magna de 12 de junio de 1824, Sensuntepeque quedó incorporado en el departamento de San Vicente.

Su capital con el pueblo de igual nombre, se elevó a la categoría de Villa en plena época federal y aun cuando no había llegado el decreto legislativo correspondiente, en el libro de bautismo llevado en la iglesia parroquial de Sensuntepeque, en el año de 1831, las partidas registradas contienen una nota en el margen que dice: "Seguiremos llamando villa a Sensuntepeque, puesto que así lo ha acordado la superioridad." Durante la administración

conservadora del licenciado Francisco Dueñas e indudablemente como una concesión de gracia del señor presidente por los importantes servicios prestados a su causa por el vecindario de Sensuntepeque, se emitió la ley del 27 de enero de 1865, en virtud de la cual se tituló ciudad de Sensuntepeque.

La Asamblea Nacional Constituyente de la República de El Salvador, con fecha 10 de febrero de 1873, queriendo honrar la memoria del General José Trinidad Cabañas, decreto la elección del departamento de Cabañas, integrados por los distritos de Sensuntepeque e Ilobasco, fijando al mismo tiempo como cabecera departamental la ciudad de Sensuntepeque.

La Alcaldía Municipal de Sensuntepeque empezó a funcionar en el año de 1945 , siendo su primer administrador o alcalde el Sr. José Antonio Larreynaga, esta se encuentra ubicada sobre la calle Dr. Jesús Velasco y Av. Libertad N° 2, Barrio San Antonio, Sensuntepeque, Cabañas.

Hasta la fecha la ciudad de Sensuntepeque ha contado con 19 gobiernos municipales, y actualmente es dirigida por el Ing. Jesús Edgar Bonilla<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> /Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, "Monografía del Municipio de Sensuntepeque".

## **2. Marco Estratégico de la Municipalidad**

### **2.1. Misión**

“Brindar servicios con calidad y amabilidad, fortaleciendo nuestras funciones, en los diferentes niveles estructurales: asesores, gerenciales, coordinadores, encargados y operativos, tomando en cuenta aspectos técnicos y normativos, cualidades y destrezas de nuestro recurso humano, fomentando el espíritu de ser cada día mejor, logrando a si una integración profesional al servicio de nuestro pueblo”

### **2.2. Visión**

“Impulsar el desarrollo integral de nuestro municipio a través de la gestión administrativa, técnica y eficiente, tomando en cuenta los procesos de modernización y el objetivo principal que fundamenta nuestra razón de ser: **SERVIR A LA COMUNIDAD**”.

### **2.3. Principios Institucionales**

- **Honestidad:** se entiende que el concejo municipal y todo el personal de la municipalidad maneja los recursos públicos con austeridad, con transparencia y rinde cuentas a la ciudadanía.
- **Democracia participativa:** significa que el gobierno y todo el personal municipal ejercen todos los procesos administrativos, prestación de servicios e inversiones



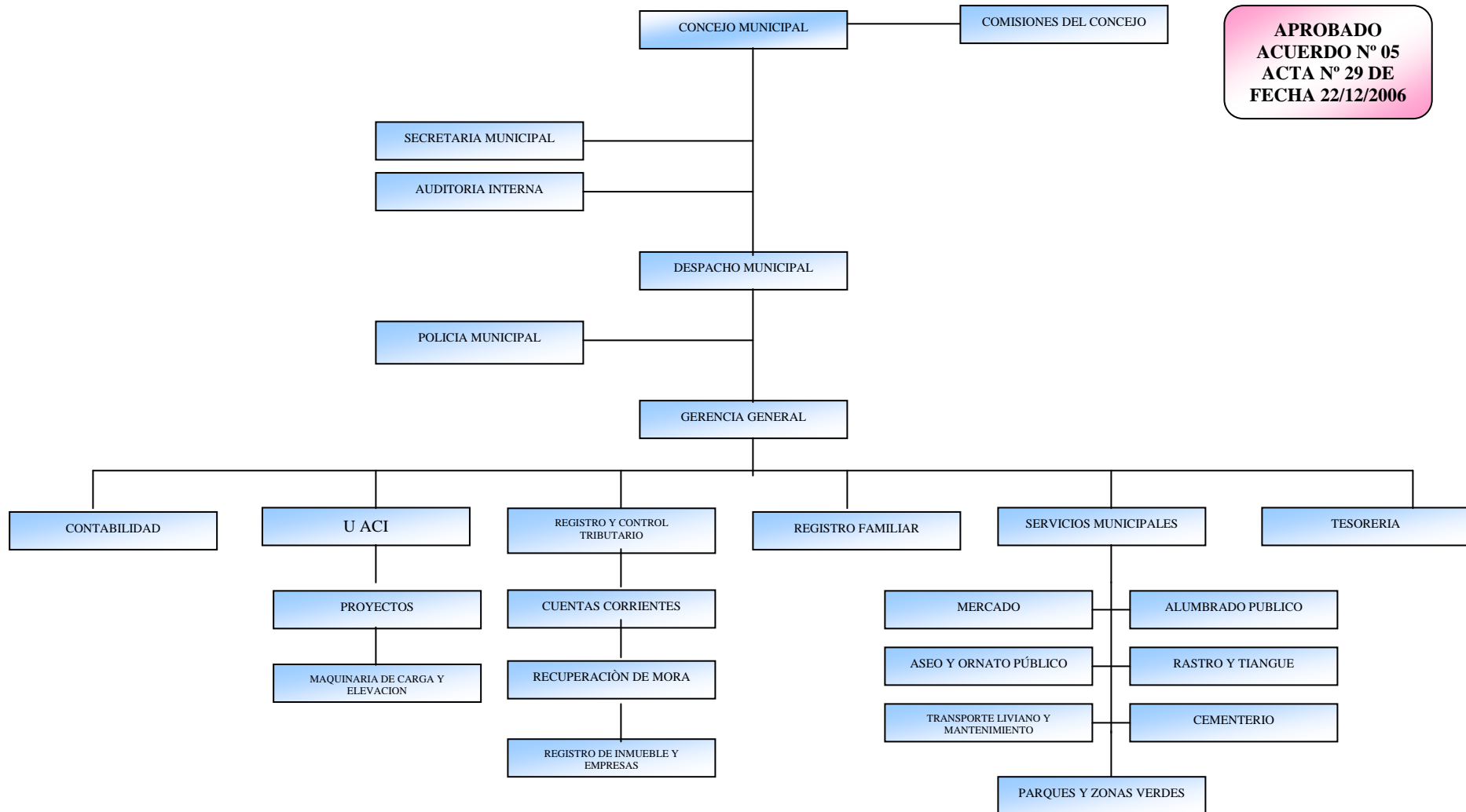
en proyectos y programas municipales con la participación activa de la ciudadanía en la que mujeres, niñas, niños, jóvenes y personas mayores tienen un rol protagónico en la toma de decisiones.

- **Promoción de los derechos, equidad y solidaridad:** se entiende que la municipalidad garantiza el acceso y cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, una distribución equitativa tanto de género, social y generacional de todos los recursos municipales.

### **3. Estructura Organizativa**

La estructura organizativa establece los diferentes niveles jerárquicos que conforma la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque. Facilitando así; la comunicación, las órdenes, decisiones operativas, la delegación y los esfuerzos de coordinación en la institución. A través de esta estructura se desarrolla un entorno claro, con tareas y responsabilidades que contribuyen a la calidad en la prestación de los servicio.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE  
CABAÑAS**



**APROBADO  
ACUERDO N° 05  
ACTA N° 29 DE  
FECHA 22/12/2006**

#### **4. Aspectos Legales**

Para que los gobiernos municipales desarrollen las diferentes funciones de utilidad para la población deben apegarse a la Legislación Gubernamental, puesto que en ella se encuentran todas las disposiciones legales que permiten el buen funcionamiento de la municipalidad.

Sin embargo, toda municipalidad cuenta con las normas técnicas de control interno. Según la reforma hecha por la Corte de Cuentas de la República en el artículo 5, establece que cada municipalidad tiene la responsabilidad de diseñar, implantar, evaluar y perfeccionar sus propias normas, las cuales entrarán en vigencia una vez estas sean elaboradas y aprobadas por el concejo municipal.

Para el desarrollo de la investigación y evitar contradicción con la legislación se examinarán las siguientes leyes:

- **Código Municipal<sup>2</sup>.**

##### **Art. 1. Objeto y Campo de Aplicación**

El presente código municipal tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios.

---

<sup>2</sup>/ Código Municipal. Decreto Legislativo No. 89 del 21 de agosto del 2000, publicado en el diario oficial No. 175, tomo No. 348, del 20 de septiembre del 2000.

**Art. 2**

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno. El cual como parte instrumental del municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en combinación con la políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dicha funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

**Art. 4**

En dicho artículo se estipulan algunas de las actividades que le corresponden a la alcaldía, específicamente en los siguientes numerales:

**15)** Se establece la formación de registro civil de las personas y de cualquier otro registro público que se le encomendaren por ley.

**16)** la formación de registro de ciudadanos de acuerdo a la ley.

- **Ley de Reposición de Libros y Partida del Registro Civil<sup>3</sup>.**

**Art. 1.**

Los libros y asientos de partidas del Registro Civil que se encuentren deteriorados total o parcialmente, o hubieren desaparecido, deberán reponerse de conformidad a la correspondiente ley.

- **Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio<sup>4</sup>.**

**Art. 1. El Objeto y Denominación**

"La presente ley tiene por objeto establecer un régimen para registrar, conservar y facilitar la localización y consulta de la información sobre hechos y actos jurídicos constitutivos, modificativos o extintivos del estado familiar de las personas naturales, así como sobre los regímenes patrimoniales del matrimonio y sobre los demás hechos o actos jurídicos que legalmente se determinen".

En esta ley a los Registros del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio se le denominarán **"Los registros"**.

---

<sup>3/</sup> Ley de Reposición de Libros y Partida del Registro Civil. Decreto Legislativo No. 204, del 12 de marzo de 1992, publicado en el diario oficial No. 57, tomo No. 314, del 24 de marzo de 1992.

<sup>4/</sup> Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio. Decreto Legislativo No. 82, del 27 de julio de 2000, publicado en el diario oficial No. 184, tomo 349, del 3 de octubre de 2000.

**Art. 19. Clases de Asientos**

En los registros se harán las siguientes clases de asientos:

- a) Inscripciones principales
- b) Asientos de rectificación o subsanación, de modificación y sustitución.
- c) Asientos de cancelación.
- d) Anotaciones marginales.

En todo asiento que se practique deberá consignarse la fecha y nombre del Registrador del Estado Familiar que efectúe y será suscrito por éste.

**Art. 24. Hechos y actos que deben inscribirse**

En el Registro del Estado Familiar se inscribirán:

- a) Los nacimientos
- b) Los matrimonios
- c) Las uniones no matrimoniales
- d) Los divorcio
- e) Las defunciones
- f) Los demás hechos o actos jurídicos de las personas naturales que determine la ley.

**Art. 28. Obligación de informar, plazo y prueba requerida (Registro de Nacimientos).**

El padre o la madre de un recién nacido, están obligado a informar al registrador del Estado Familiar del municipio donde ocurrió el nacimiento o del domicilio de éstos, los datos relacionados con el hecho; a falta de ambos, tendrá la misma obligación el pariente más próximo al recién

nacido. Dicha información deberá proporcionarse dentro de los quince días hábiles siguientes a aquel en que ocurrió el parto.

**Art. 34. Obligación de informar y plazos (Registro de Matrimonios).**

El funcionario que autorice un matrimonio, deberá dentro de los quince días hábiles siguientes a su celebración, remitir al Registrador del Estado Familiar del lugar en que se celebren aquél, si el mismo no lo fuere certificación del acta testimonio de la escritura respectivo para que asiente la partida de matrimonio haga las anotaciones marginales si ahí se encuentran asentadas las partidas de nacimientos de los contrayentes.

**Art. 39. Hecho registrable (Registro de Defunción)**

En este registro se inscribirá toda defunción de personas es decir la desaparición permanente de todo signo de vida, cualquiera que sea el tiempo transcurrido desde el nacimiento con vida, según se define en el art. 25 de esta ley.

• **Ley de Ética Gubernamental<sup>5</sup>**

**Art.6. Prohibiciones Éticas**

Son prohibiciones éticas para los servidores públicos:

- a. Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, dádivas, regalos, pagos, honorarios o

---

<sup>5</sup>/ Ley de Ética Gubernamental. Decreto Legislativo No. 427, del 4 de octubre de 2007, publicado en el diario oficial No. 188, tomo 377, del 10 de octubre de 2007.

cualquier otro tipo de regalías, por acciones relacionadas con las funciones del cargo público.

- b.** Prevalerse de su cargo público para obtener o procurar beneficios privados.
- c.** Desempeñar simultáneamente dos o más empleos en el sector público, salvo los casos permitidos en la ley.
- d.** Utilizar, para beneficios privado, la información reservada o privilegiada que obtenga en función de su cargo.
- e.** Negarse a proporcionar información de su función pública, exceptuando las que establecen la Constitución y la ley.
- f.** Intervenir en cualquier asunto en el que él o algún miembro de su unidad familiar tenga conflicto de intereses.
- g.** Nombrar a parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, para que presten servicios en la entidad que preside o se desempeñe.
- h.** Utilizar en forma indebida los bienes y patrimonio del Estado.
- i.** Retardar sin motivo legal los trámites o la prestación de servicios administrativos.
- j.** Alterar documentos oficiales y;
- k.** Discriminar a la persona en la prestación de un servicio del Estado por su condición social, racial, política o religiosa.



**Art.7. Dádivas y Favores.**

Los servidores públicos no podrán pedir o recibir dádivas, beneficios o favores en razón de:

- a. Hacer, dejar de hacer, apresurar, o retardar trámites que correspondan a sus funciones.
- b. Hacer valer su influencia en razón del cargo que ocupa, ante otro servidor público, con el objetivo de que éste haga, omita o retarde cualquier tarea propia de sus funciones.

- **Ley Orgánica de Administración Financiera<sup>6</sup>.**

**Objeto de la Ley.****Art. 1. La presente Ley tiene por objeto**

- a) Normar y armonizar la gestión financiera del sector público.
- b) Establecer el Sistema de Administración Financiera Integrado que comprenda los Subsistemas de Presupuesto, Tesorería, Inversión y Crédito Público y Contabilidad Gubernamental.

Para efectos de la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad, se tomarán en cuenta las leyes anteriormente expuestas considerando aquellos artículos que están estrechamente relacionados con el área del Registro del Estado Familiar; de ésta forma se estará evitando entrar en contradicción con la legislación que rige el funcionamiento de las municipalidades; al mismo tiempo,

---

<sup>6</sup> / Ley Orgánica de Administración Financiera, de año de 2007, página 9.

establecemos que dicha normativa no tendrá ninguna incidencia en la elaboración de dicho sistema, por lo tanto; solamente se tomarán en cuenta aquellos principios, deberes y prohibiciones éticas que todo servidor público debe cumplir para desempeñar eficiente y eficazmente sus labores, y así brindar un servicio de calidad a los usuarios que frecuentan la alcaldía.

## **5. Servicios que Presta la Alcaldía Municipal**

Según los documentos oficiales de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, está dedicada como un ente de servicio público a gestionar mejoras a las diferentes comunidades del municipio, desarrollando proyectos que se realizan con fondos recaudados con impuestos, desembolsos hechos por el Fondo de Inversión Social Para el Desarrollo Local (FISDL).

La investigación está dirigida específicamente al área del Registro del Estado Familiar la cual se detalla a continuación: Esta área se encarga de procesar todos los documentos relacionados con el registro civil siendo estos:

- Emisión de partidas de nacimientos
- Actas de matrimonio, divorcios
- Actas de defunción y sus respectivas modificaciones y controles.
- Custodia y mantenimiento de toda la información que se generen y procese, procurando la conservación adecuada de todos los registros que se elaboran.
- Y demás hechos o actos jurídicos de las personas natural que determine la ley.

## **B. GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **1. Aspectos Teóricos de la Calidad**

El desarrollo de la calidad ha sido continuo durante los últimos 100 años, aunque la calidad existía anteriormente a ese tiempo, este desarrollo no es atribuible a una persona, sino a la práctica de estrategias de dirección que buscan satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; para comprender el significado de la calidad y como se ha convertido en una de las palabras claves de nuestra sociedad, es necesario conocer sus antecedentes, la filosofía, los fundamentos, los diferentes conceptos y definiciones de cada autor que se ha tomado en cuenta, así como otros aspectos que se consideraron importantes.

#### **1.1. Antecedentes de la Calidad**

La calidad se ha venido aplicando aproximadamente desde el año 2150 AC. Lo usaban los jefes de las tribus, los faraones y los reyes. Los egipcios realizaban actividades de inspección y medición también establecían el control de la calidad<sup>7</sup>.

Después de la primera guerra mundial, en el año de 1930 surge el inspector de control de calidad como una necesidad por la importancia que adquiere la producción de artículos en serie; es en ese entonces que el control de calidad se aplicaba al final de la línea de producción y es así como en las fábricas se introdujo el

---

<sup>7</sup>/ Sosa Pulido, Demetrio. "Calidad para Mandos Intermedios; Basados en el Modelo Administración por Calidad (APC)" Primera Edición, Editorial Limusa, México 1995.

departamento de control de calidad. Para el año de 1940, se empieza a aplicar tablas de muestreo; ya que las fábricas no dan abasto y la inspección se vuelve un obstáculo para esto. Las tablas de muestreo sirvieron para monitorear y evaluar diariamente la producción.

En 1949, el control de calidad ya formó parte de la enseñanza académica pero desde el punto de vista estadístico, aplicado solamente a la manufactura y a los servicios. En ese mismo año se fundó en Japón la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses, organización que estableció un comité de investigación en control de calidad, con miembros procedentes de las universidades, de industrias y del gobierno. Dicho comité tenía como propósito principal obtener información sobre el control de calidad de los productos japoneses.

En resumen los antecedentes de la calidad pueden expresarse en cuatro grandes eras<sup>8</sup>:

#### **a. Desarrollo de la Calidad a través de la Inspección**

Es el resultado de la revolución industrial, fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos y/o servicios. Las inspecciones no solo ocurrían al final de una etapa particular; sino en cada porción del producto y/o servicio manufacturado, es decir cada componente era inspeccionado continuamente para dar paso a la próxima fase. Si aparecía un defecto, el artículo era apartado y devuelto.

---

<sup>8</sup>/ James, Paul. "La Gestión de la Calidad Total; Un Texto introductorio". Segunda Edición, Reimpresión, Editorial Prentice-Hall, Madrid 2000.

Este proceso se parece mucho a lo que se intenta hacer hoy en día, gestión de calidad a través de la inspección. Sin embargo, la mayor diferencia entre entonces y ahora es el número de artículos producidos. Otra diferencia es la actitud de los artesanos, con una orientación individualista, frente al equipo que requiere la gestión de calidad, también se empleó personal especializado, mecanismos y otros técnicos para asegurar un mantenimiento eficaz de la maquinaria y el equipo.

**b. Desarrollo de la Calidad a través del Control de Calidad.**

La Gestión de Calidad a través del control significa conocer los datos obtenidos del proceso que se utiliza para la fabricación de los productos o la prestación de servicios. Sin embargo, los productos o servicios son producidos a partir de las necesidades del cliente, el control eficaz del proceso de fabricación brindará un resultado que cumpla con las exigencias, los gustos y necesidades del cliente.

El Dr. Walter Shewhart reconoció que los principios y las prácticas del análisis de probabilidad y estadística podían ser aplicados a los problemas de la calidad en la fabricación. También admitió que el proceso de fabricación era de naturaleza variable y que ésta variabilidad ocurría a lo largo del proceso y del tiempo. Esto significaba, efectivamente, que los productos y/o servicios no podían ser totalmente estandarizados en esencia, pero se podían producir con constancia.

**c. Desarrollo de la Calidad a través del Aseguramiento de la Calidad.**

Según Garvín (1988), el aseguramiento de la calidad tuvo una serie de evoluciones que llevó a la calidad de una perspectiva estrecha, en manos de especialistas, a otras mucho más amplias, que incluían una gestión más extensa, en la que ya no era eficaz la diferenciación y especialización de los trabajos, y se volvía necesario un mayor conocimiento de las implicaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, en la dirección y por supuesto en el cliente.

La calidad empezó a convertirse en algo más que una preocupación del especialista. Las mejoras en la calidad no podían tener lugar sin el compromiso de los trabajadores de planta, esto determinó el enfoque de la revolución de la calidad; la dirección decidió que la calidad podía quedar asegurada en el lugar de fabricación.

**d. Desarrollo de la Calidad a través de la Gestión de la Calidad.**

La Gestión de la calidad ofrece los medios para que las organizaciones puedan proporcionar una participación a sus empleados, satisfacción a los clientes y genera competitividad en la institución. Enfatiza la comprensión de la variación, la importancia en la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados en todos los niveles de la institución para la búsqueda de la mejora continua.

## **1.2. Filosofías de la Calidad**

Cada disciplina de gestión tiene sus precursores, algunos han sido reconocidos por ser influyentes profesionales de la calidad, ya que, de muchas formas y maneras han demostrado tener un largo compromiso con el desarrollo de este concepto.

A continuación se mencionan los precursores que han contribuido a que las empresas alcancen estándares altos de calidad<sup>9</sup>:

- **Dr. Edwards Deming**

Al Dr. Edwards Deming, un estadista, profesor y fundador de la calidad total, se le conoce por sus catorce principios y por su aporte denominado el ciclo o círculo de Deming a nivel de unidades organizativas. Antes que muchos otros, el tuvo un particular aprecio por las estadísticas. En reconocimiento por su oportuna intervención y contribución a la Industria Japonesa, el sindicato de la Ciencia e Ingeniería Japonesa instauró el premio Deming. En 1980, la selección Metropolitana de la Sociedad Americana de Control de Calidad estableció el premio por su aportación, a los logros obtenidos en técnicas estadísticas para la mejora de la calidad.

El ciclo o círculo de Deming plantea la manera en que debe integrarse los sistemas de calidad en las organizaciones. Este ciclo también se conoce como (P.H.V.A.) Planear, Hacer, Verificar y Actuar, el cual es un enfoque sistemático para ayudar a la gerencia en el

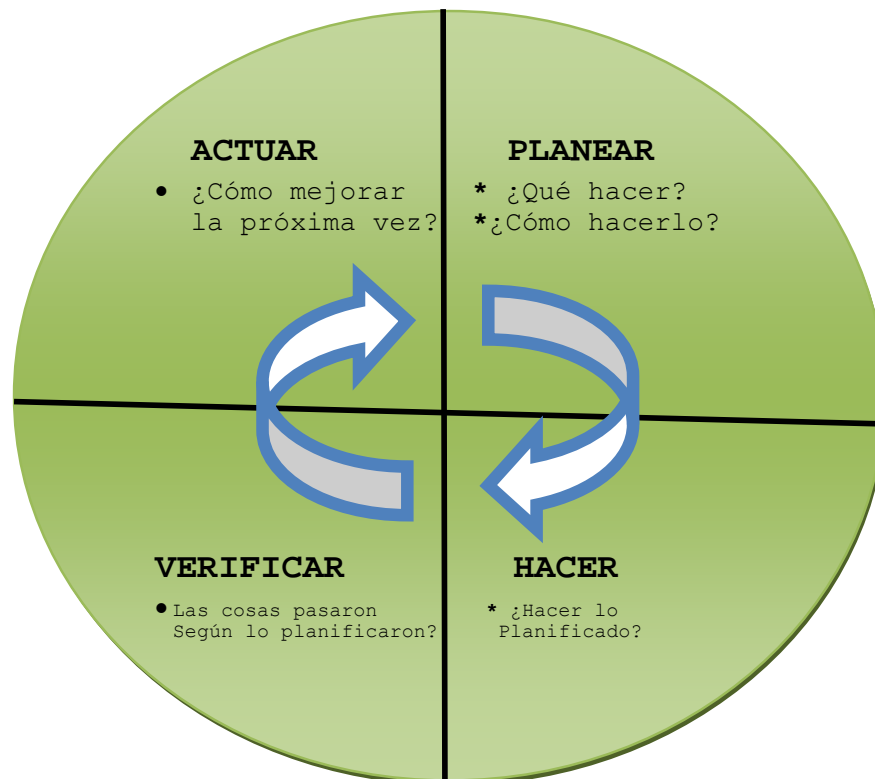
---

<sup>9</sup>/ Ibid. Cita 8, página 46.

mejoramiento continuo de los procesos en la calidad. (Ver figura 1).

### CÍRCULO DE DEMING

FIGURA No. 1




---

FUENTE: James, Paul. "La Gestión de la Calidad Total"

El mejoramiento de los procesos se obtiene a través de la ejecución de las cuatro acciones las cuales son:

- **Planear lo que se va hacer:** Esta fase tiene como objetivo el aseguramiento e identificación del problema, diagnosticar el problema, recopilar datos, definir los puntos de vista estratégicos y los indicadores que tienen mayor prioridad de



mejoramiento en la búsqueda de alternativas de posibles soluciones.

- **Hacer lo planeado:** Consiste en que el plan debe enfocarse al análisis de las causas que provocaron la aparición del problema, por lo tanto; se realizara una búsqueda de alternativas de solución que sean las más apropiada para resolver la situación.
- **Verificar los resultados:** En esta fase se utilizan las mismas técnicas que fueron utilizadas durante la fase de planeación para evaluar y detectar áreas de oportunidad para el mejoramiento, en la cual se analizan los resultados obtenidos con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos deseados.
- **Actuar introduciendo el proceso de mejora:** Consiste en incorporar al siguiente ciclo de planeación los ajustes necesarios que se hayan evidenciado en la fase de verificación. Es importante garantizar que la experiencia adquirida no solamente en el problema analizando, sirve también de base para lograr una mayor efectividad en la solución de problemas futuros.

De igual forma, el Dr. Edwards Deming aportó los 14 principios de administración que representan la esencia de la gestión de la calidad total (TQM), los cuales se mencionan a continuación<sup>10</sup>:

---

<sup>10</sup>/Ibíd. Cita 8, Página 48.

✓ ***Crear constancia de objetivos.***

Esto significa que la dirección debe planificar para hoy y para mañana y debe ofrecer un esfuerzo coordinado y organizado para alcanzar las metas establecidas para el futuro.

✓ ***Adoptar la nueva filosofía.***

La cultura de la calidad debe convertirse en parte del variado trabajo de la organización, es decir, hacer que todos en la organización se sientan felices de formar parte de ella.

✓ ***Eliminar la dependencia de la inspección en masa.***

La inspección no hace nada para prevenir la recurrencia de defectos una y otra vez, la calidad no surge de la inspección, sino de la mejora de los procesos.

✓ ***Acabar con la práctica de conceder un contrato sólo por su precio.***

La práctica genera más proveedores de los necesarios, lo que deriva en relaciones tensas entre la organización y los proveedores.

✓ ***Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.***

Esto implica un constante proceso de mejora.

✓ ***Instruir la formación y re-formación.***

Significa formar y educar en los principios y prácticas de la gestión de calidad, con mejores prácticas de formación y asignación de recursos suficientes para asegurar un eficaz desarrollo de las habilidades.

✓ ***Instruir el liderazgo.***

Generar un liderazgo eficaz, especialmente el auto-liderazgo, es un requisito principal en la cultura de la calidad.

✓ ***Erradicar el miedo.***

La cultura de la culpa debe dar vía a la cultura de la resolución de problemas, esto significa que las sugerencias de mejora deben ser tomadas positivamente.

✓ ***Derribar las barreras entre las áreas del personal.***

Las barreras estructurales en una organización deben ser eliminadas si interfieren con la eficacia de la mejora de la calidad.

✓ ***Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos.***

Se deben evitar los lemas que reflejen situaciones ideales, que no guardan similitud con la actual situación de la calidad, así como también aquellos objetivos no realizables, ya que desmotivan al personal.

✓ ***Eliminar cuotas numéricas.***

La aplicación de normas de trabajo ha frustrado mucho a los trabajadores, porque el esfuerzo no está incluido en los resultados, esto desmotiva al personal y levanta barreras que impiden las mejoras.

✓ ***Eliminar barreras para dignificar la fabricación.***

Los esquemas individuales de incentivos, los conflictos y malentendidos entre los departamentos, la falta de formación, el cambio demasiado frecuente de las normas y

los supervisores, todo esto ayuda a crear barreras en el estima al trabajo.

✓ ***Instruir un programa de educación y re-entrenamiento.***

Al momento que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y formas de hacer su trabajo, la dirección deberá hacerlo con ellas, ofreciendo educación y re-entrenamiento, no como un gasto sino como una inversión para el futuro de la organización.

✓ ***Actuar para lograr la transformación.***

Esto requiere el compromiso de la alta dirección y un enfoque a largo plazo.

En su círculo de calidad el Dr. Deming establece la importancia de planear, hacer, verificar y actuar, que en toda empresa o institución de servicio debe llevarse a cabo para la prestación de servicios de calidad; pues este círculo debe verse reflejado en la planeación de objetivos, políticas, estrategias, procesos, entre otros, y a la vez ser supervisados para identificar las oportunidades de mejora continua involucrando a todo el personal, a fin de obtener resultados satisfactorios tanto para la empresa como para los clientes o usuarios.

• **Dr. Joseph Juran<sup>11</sup>**

Juran ha sido llamado el padre de la calidad o gurú de la calidad y el hombre que enseñó calidad a los japoneses, es reconocido como la persona quien agregó la dimensión humana para la amplia calidad y de ahí provienen los orígenes estadísticos de la calidad total, por lo tanto,

---

<sup>11</sup>/ Ibíd. Cita 8, Página 53.

la definición de calidad del Dr. Joseph Juran es "adecuación al uso". Esto implica todas las características de un producto o servicio que el usuario reconoce y que le va a beneficiar; ésta adecuación siempre será determinada por el usuario o comprador, y nunca por el vendedor o el fabricante.

Esta definición se utiliza en el contexto de que la opinión del usuario, es la que indica que la calidad esta en el uso real del producto o en la prestación de servicios.

La aportación más importante es la llamada "Trilogía de la Calidad", que constituyen los tres procesos necesarios para la administración de la calidad, los cuales son:

✓ ***Planificación de la Calidad.***

Es la identificación de las actividades en el desarrollo de los productos o servicios requeridos en el proceso para satisfacer las necesidades de los clientes.

✓ ***Control de la Calidad.***

Se ejecuta en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad posible.

✓ ***Mejora de la Calidad.***

Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema.

Al igual que Deming, el Dr. Juran hace énfasis en la planeación, control y la mejora continua como componentes básicos para la administración de la calidad tanto en empresas como en instituciones de servicios; pues en ellas también se lleva a cabo la planeación de actividades a realizar y la verificación de los procesos que se realizan, a fin de implementar mejoras para ofrecer servicios de calidad.

- **Philip B. Crosby**<sup>12</sup>

Su talento y estilo son sinónimos de la mentalidad del levántate y anda. Su energía como autor prolífico y su don para facilitar las cosas significa que su mensaje de calidad vale la pena ser escuchado.

En su libro "*La Calidad es Libre*", describe un punto de vista donde dice que el costo de dirigir un programa de calidad en una organización puede ser más que compensatorio con las ganancias económicas de clientes satisfechos. El lema de calidad de Crosby es "Conformidad con las necesidades y la calidad es libre."

En 1979 desarrollo lo que él llamo los cinco absolutos de la calidad, estos son:

- ◆ *Conformidad con las necesidades.* La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.

---

<sup>12</sup>/Ibíd. Cita 8, Página 57.

- ◆ *El sistema de calidad es la prevención.*  
Es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregir.
- ◆ *No existe otra cosa como la economía de la calidad;*  
es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
- ◆ *La única medida de actuación es el coste de la calidad.*
- ◆ *La única actuación estándar es la de cero defectos.*

Crosby en su filosofía plantea que el producto o servicio debe ser siempre brindado conforme a las necesidades del cliente, es por ello que en caso de las municipalidades o cualquier institución de servicio debe buscarse la máxima satisfacción del cliente o usuario, teniendo presente que para que exista calidad se debe hacer todo bien a la primera, es decir, con cero defectos.

- **Dr. Kaoru Ishikawa<sup>13</sup>**

El Dr. Ishikawa fue conocido por su contribución a la Gestión de la Calidad a través del control estadístico, dentro de su filosofía de calidad, él dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia y que el control de la calidad es desarrollar, diseñar y manufacturar un producto de calidad. Este enfoque totalizador se sustenta en la afirmación de que mediante el control total de la calidad con la participación de todos los empleados, incluyendo al presidente de cualquier empresa puede crear mejores productos o servicios a menor costo, al tiempo

---

<sup>13</sup>/ Ibíd. Cita 8, Página 67.

que aumentan sus ventas, mejora las utilidades y convierte a la empresa en una organización superior.

Además este método incluye siete herramientas básicas, las cuales son:

- ✚ Diagrama de Causa -Efecto
- ✚ Diagrama de Pareto
- ✚ Estratificación
- ✚ Hoja de Verificación
- ✚ Histograma
- ✚ Diagrama de Dispersión / Correlación
- ✚ Graficas de Control

Ishikawa estaba más orientado a las personas que a las estadísticas, su principal objetivo fue involucrar a todos en el desarrollo de la calidad y no solo a la dirección.

Esta filosofía se enfoca en el trabajo en equipo con el fin de lograr mejores resultados y sobre todo buscar siempre involucrar a todo el personal para lograr la calidad en la prestación de servicios.

- **David A. Garvín<sup>14</sup>**

Garvín, profesor de la escuela de negocios de Harvard, ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de la calidad. Desarrolló lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad. Estas dimensiones son: actuación, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad,

---

<sup>14</sup>/ Ibíd. Cita 8, Página 74.



utilidad, estética y calidad percibida. Se entienden que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener de la calidad hasta los significados más fundamentales.

En 1988, introdujo la noción de los cinco fundamentos bases de la calidad los cuales son: trascendencia de la calidad, la calidad basado en el producto, la calidad basada en el usuario, la calidad basado en la fabricación y la calidad basada en el valor, estos fundamentos se desarrollarán posteriormente.

Es importante destacar los aportes de Garvin, pues en las instituciones de servicio la calidad, la determina el usuario, pues es un concepto subjetivo que varía de acuerdo a la percepción de cada persona.

### **1.3. Enfoques y Fundamentos de la Calidad**

#### **a. Enfoques**

Los fundamentos de la calidad son la base subyacente para los tres enfoques de la calidad de Paul James (2000) los cuales son<sup>15</sup>:

- ***Enfoque de la calidad psicológico basado en el usuario y en el valor.***

Este enfoque se basa en como las personas perciben la calidad, ya que los gustos y necesidades difieren de un

---

<sup>15</sup>/Ibíd. Cita 8, página 62.

cliente a otro; de igual forma, el valor es determinado de acuerdo al costo que representa a las personas.

- ***Enfoque de la calidad basado en el proceso de fabricación o servicio.***

Es como los usuarios perciben la calidad en el servicio desde el momento de ser atendido, el tiempo de espera hasta obtener la documentación requerida.

- ***Enfoque de la calidad basado en el producto o en el servicio.***

Esto implica que la generación del servicio debe cumplir las expectativas de los clientes, procurando no cometer errores, es decir hacerlo bien a la primera.

## **b. Fundamentos**

Garvín (1988) sugiere que existen cinco fundamentos de la calidad; cada uno de ellos es visto como distinto e independiente y quizás en otras palabras, mutuamente exclusivo.

De acuerdo a lo anterior la calidad se basa en los siguientes fundamentos:

### **✚ Fundamento trascendente de la calidad**

Según este fundamento, la calidad "es simple y no analizable propiedad que aprendemos a reconocer solo a través de la experiencia". Es algo que no se puede tocar, pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa.

#### **Fundamento de la calidad basado en el producto**

Este fundamento, establece que los productos ofrecen las bases para la calidad, como una función de las características reales del producto, considerando que la calidad solamente se sostiene con el producto y no con el individuo.

#### **Fundamento de la calidad basado en el usuario**

En una estrategia basada en el usuario, las definiciones se basan en la premisa de que la calidad solamente la determina el usuario. Se considera que los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son consideradas como los que poseen una mayor calidad percibida.

#### **Fundamento basado en la fabricación**

La estrategia de fabricación busca asegurar que se minimicen las desviaciones del modelo estándar, las especificaciones del diseño, ya que éstas reducen la calidad del producto fabricado. Este enfoque es aplicable a los servicios tales como la educación, y no significa que el producto sea inferior, pero si no ha sido satisfecha la calidad contenida en la especificación del diseño.

#### **Fundamento de la calidad basado en el valor**

La base de este fundamento es la comprensión psicológica del significado del valor, es una determinación independiente que refleja la tendencia del costo individual. La calidad es un concepto subjetivo ya que no todas las personas lo perciben de igual forma, y debido a

la naturaleza de las empresas la aplicación de los fundamentos de la calidad puede variar según su necesidad.

De acuerdo a las necesidades de las instituciones de servicios, deben considerarse algunos fundamentos que contribuyan a la prestación de servicios de calidad, entre los cuales se mencionan: **Fundamento trascendente de la calidad;** ya que no todos los usuarios tienen la misma percepción de la calidad del servicio que se brinda; además debe considerarse **el fundamento de la calidad basado en el usuario;** puesto que, se deben tomar en cuenta las distintas necesidades de las personas al momento de requerir un servicio en la alcaldía; por último se puede considerar **el fundamento basado en la fabricación,** pues es necesario realizar cambios en la tecnología para mejorar y agilizar el proceso de elaboración de los diferentes documentos que son emitidos por las instituciones y para efecto de la investigación, específicamente en el Área del Registro del Estado Familiar.

#### **1.4. Conceptos y Definiciones**

##### **a. Conceptos**

- La calidad es proponer un producto o servicio a los consumidores, que satisfagan plenamente sus expectativas y necesidades a un precio que refleja el valor real que el producto o servicio les provea, que está disponible y con una oportunidad que convenga generando para la empresa utilidades suficientes que

permitan la sostenibilidad y el desarrollarse saludablemente, como institución, grupo humano y así poder continuar sirviendo con eficiencia a sus clientes.<sup>16</sup>

Para el autor lo importante recae en la satisfacción plena de los clientes o usuarios, ya que a través de sus preferencias por la institución ésta obtendrá mayores utilidades.

Las instituciones públicas como las municipalidades deben brindar la máxima satisfacción al usuario a través del servicio que proporcionan.

- Se llama calidad al nivel de excelencia que la institución se ha propuesto alcanzar para satisfacer su clientela clave y representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.<sup>17</sup>

En las municipalidades, el nivel de excelencia se da cuando un servicio responde a las demandas de los usuarios, y además impone a la institución el nivel de servicio que debe alcanzar.

- La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.<sup>18</sup>

---

<sup>16/</sup> Castañeda, Luis. "La Calidad la Hacemos Todos; Guía de Calidad Total par Empleados Y Trabajadores". 4ª. Edición, Editorial Poder, México 1997.

<sup>17/</sup> Horovitz, Jaques. "La Calidad del Servicio, a la Conquista del Cliente". Editorial Mc Graw-Hill, España 1998.

<sup>18/</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Este concepto se refiere a la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios, ya que el servicio debe satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes o usuarios.

- La palabra calidad tiene múltiples significados, dos de ellos son los más representativos:
  - ✚ La calidad consiste en aquellas características del producto o servicio que se basan en las necesidades del cliente y que por esos brinda satisfacción del producto o servicio.
  - ✚ Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.<sup>19</sup>

## **B. Definiciones**

- "La Calidad es la satisfacción y los precios competitivos para el cliente, así como la rentabilidad y sostenibilidad para la empresa o institución".
- "La Calidad es el conjunto de requisitos o características subjetivas de lo que busca el cliente".
- "La calidad es satisfacer plenamente las necesidades del cliente"
- "Calidad es lograr productos y servicios con cero defectos"

---

<sup>19</sup>/ Ibíd. Cita 8, página 27.

## **1.5. Principios de la Calidad<sup>20</sup>**

### **a. Enfoque al Cliente**

Una organización no sobrevive sin clientes, empresas y sociedad. Cuanto mejor identifiquemos las necesidades de nuestros clientes, trabajemos por ellas, las cubramos y excedamos sus expectativas, mayor probabilidad de éxito tendremos.

### **b. Liderazgo**

Es el proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de metas en grupos. Es por ello que un líder debe ser capaz de unir a los miembros de la institución, para crear y mantener el ambiente necesario; para que todo el personal se involucre en la consecución de los objetivos de la institución.

### **c. Participación del Personal**

Las organizaciones están formadas por personas que conocen su trabajo y también pueden aportar opiniones sobre cómo mejorarlo abordando proyectos en común con otros departamentos. Existe en todas las empresas un capital humano que en algunos casos está desaprovechado.

Propiciar la participación de las personas será por tanto una ventaja competitiva importante en un mercado de extrema competencia.

---

<sup>20</sup>/ Norma Española ISO 9000:2000. Publicado por la asociación Española de Normalización Y Certificación (AENOR).

**d. Enfoque Basado en Procesos**

Una organización será lo que sean sus procesos. Cuanto mejor definidos y controlados estén, más eficaz será el funcionamiento de la organización. El enfoque basado en procesos evita la departamentalización de la organización, que no aporta valor añadido, y reorganiza la misma orientándola hacia la satisfacción del cliente.

**e. Enfoque de Sistema para la Gestión**

Una vez definidos los procesos de la organización, debemos gestionarlos eficiente y sistemáticamente, aplicando objetivos, midiendo y recogiendo datos, y buscando la mejora continua de los procesos y de los productos resultantes.

**f. Mejora Continua**

Hacer las cosas bien es importante pero todavía es más importante hacerlas cada vez mejor, con la mejora de los procesos, de las formas de trabajar, de la organización de tareas y de los productos finales orientadas hacia satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

**g. Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones**

Las decisiones eficientes deberán ser tomadas a partir del análisis de los datos que nos proporciona el mercado, nuestros clientes y nuestra propia organización. La gestión sin una adecuada base de datos nos puede llevar a tomar decisiones poco objetivas, al despilfarro de los recursos y a la desatención de las necesidades de nuestros clientes y de nuestra propia organización.



#### **h. Relaciones Mutuamente Beneficiosas con los Proveedores**

Los proveedores (proveedores en general, familias, sociedad, administración, las empresas, etc.) forman parte del nivel de calidad final de nuestros productos. La relación mutuamente beneficiosa entre uno y otro supone incorporar las necesidades de nuestros clientes en los requisitos que pedimos a nuestros proveedores. Si además logramos que nuestros proveedores entiendan perfectamente lo que necesitamos de ellos e incluso en algunos casos les ayudamos a conseguirlo, el resultado será beneficioso para los dos, quedando potenciada la orientación al cliente y su satisfacción personal.

#### **1.6. Características de la Calidad**

- Puede implementarse en toda la empresa o en ciertas áreas.
- Cobra mayor importancia a medida que progresa la empresa y se eleva el nivel de vida de su personal.
- La calidad instituida en toda la empresa contribuye a mejorar la salud y el carácter de la misma.
- Empieza con educación y termina con educación; desde la alta gerencia hasta el personal del nivel operativo.
- Cumple con los requerimientos del cliente.
- Es una filosofía de gestión empresarial.

### **1.7. Ventajas de la Calidad**

- Permite garantizar la sobrevivencia en una competencia a nivel mundial.
- Se garantiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Elimina todo aquello que está mal y se evita muchos errores.
- Fomenta la apertura de canales de comunicación de la dirección.
- Se proporciona mejores productos y servicios.
- Permite mostrar resultados de forma eficiente.
- Se aprovecha lo mejor de cada persona que forma parte de la organización.

### **1.8. Calidad en el Sector Público**

En El Salvador la calidad de los servicios que brinda el Estado y las municipalidades no han conseguido un crecimiento notable en comparación al sector privado. No obstante algunas instituciones públicas han hecho importante esfuerzos para incorporar los principios de calidad a sus procesos.

Para el caso de las municipalidades, se ha observado el impulso para desarrollar sus propios programas y procesos de calidad. Por eso es necesario el establecimiento de estándares de servicios al usuario para asegurarse de que el servicio proporcionado es de calidad y cumple con las necesidades y expectativas de los mismos a fin de mejorar la gestión de la administración pública.

## **2. Aspectos Teóricos de los Sistemas de Gestión de Calidad**

### **2.1. Enfoques del Sistema de Gestión de Calidad**

En una institución existen diferentes enfoques competitivos sobre la Gestión de la Calidad. Esto significa que los enfoques generados reflejan la cultura de cada entidad. Por lo tanto; se hace referencia a los siguientes enfoques<sup>21</sup>.

- **Enfoque Clásico de la Gestión**

Su estudio es por medio de la administración científica se concentro en los gestores de niveles inferiores y en la teoría clásica de la organización, se concentro en niveles de alta dirección.

- **Enfoque Conductista**

Este enfoque se divide en dos ramas: primero en el enfoque de las relaciones humanas, que es la forma en que los gestores interactúan con sus subordinados, y segundo es el enfoque de la ciencia de la conducta y los estudios, utiliza técnicas, actitudes y opiniones de los psicólogos para el estudio y comprensión de los individuos en su lugar de trabajo.

- **Enfoque de las Ciencias de la Decisión y de la Información.**

Al trabajar con individuos, este enfoque hace uso de las matemáticas, las estadísticas, los principios en la toma

---

<sup>21</sup>/ Ivancevich, John M. "Gestión de Calidad y Competitividad". Editorial Mc Graw-Hill. México 1997. Pagina 60

de decisiones y en los sistemas de información para la resolución de problemas.

- **Enfoque de Sistemas para la Gestión**

Es un nuevo estilo de pensamiento en torno a las instituciones y los problemas de gestión. Por lo tanto; el sistema es un conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes. El enfoque también visualiza la institución en estrecha relación con su entorno o medio ambiente.

- **Enfoque de Contingencia para la Gestión**

Los objetivos de una institución, el diseño de la institución, los puestos de trabajo, los recursos humanos, el medio ambiente y las capacidades propias de la gestión que afectan las decisiones relativas a la planificación.

## **2.2. Definición del Sistema de Gestión de Calidad**

En cuanto a su definición se puede decir que:

- "Es el conjunto de métodos de control, ejercidos sobre todas aquellas actividades que afectan a la consecución de la calidad y de este modo a la satisfacción del cliente, el cual incluye la definición de objetivos, estructura de la organización, responsabilidades definidas, procesos, procedimientos, formación y normas de actuación".
- "Gestión de Calidad es el enfoque para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, que se basa en la participación de todos los

miembros de la organización para la mejora de los procesos, productos, servicios y la cultura en los cuales trabajan”<sup>22</sup>.

Por lo tanto, el objetivo perseguido por la Gestión de Calidad es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto o servicio recibido por los consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso(cero defectos), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes y servicios sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios y pérdida de tiempo para reducir los costos, mejorando todos los procesos, procedimientos internos, la atención a clientes, proveedores, los tiempos de entrega o atención y los servicios post-venta.

### **2.3. Elementos del Sistema de Gestión de Calidad**

Los elementos que se tomaran en cuenta en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, son los siguientes:

- a. Proceso:** Incluye dirigir y administrar los procesos de los servicios
- b. Tecnología:** Incluye detalles, componentes o artículos necesarios para cumplir con la tarea.
- c. Estructura:** Incluye las responsabilidades individuales, la segmentación formal de las

---

<sup>22</sup>/ Ibíd. Cita 16, página 7.

condiciones de la organización y los canales de comunicaciones formales e informales.

- d. **Personas:** Está integrada por la educación y formación de cultura.
- e. **Tarea:** Incluye los temas de calidad y las funciones de trabajo.

#### **2.4. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

El proceso de Gestión de Calidad está integrado por los siguientes elementos que interactúan para llevar a cabo este proceso<sup>23</sup>.

- a. **Planificar:** Determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas.
- b. **Organizar:** Asigna tareas identificadas en el proceso de planificación.
- c. **Liderar:** Gestores que dirigiendo y motivando influyen en los miembros de la organización para el logro de objetivos.
- d. **Controlar:** Asegura el rendimiento de la organización.

#### **2.5. Sistema de Gestión de Calidad**

"Sistema de gestión para establecer las política, los objetivos para el logro de los mismos con el fin de dirigir y controlar una organización"<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup>/ *Ibíd.* Cita 16, página 12.

<sup>24</sup>/ *Ibíd.* Cita 15, página 42.

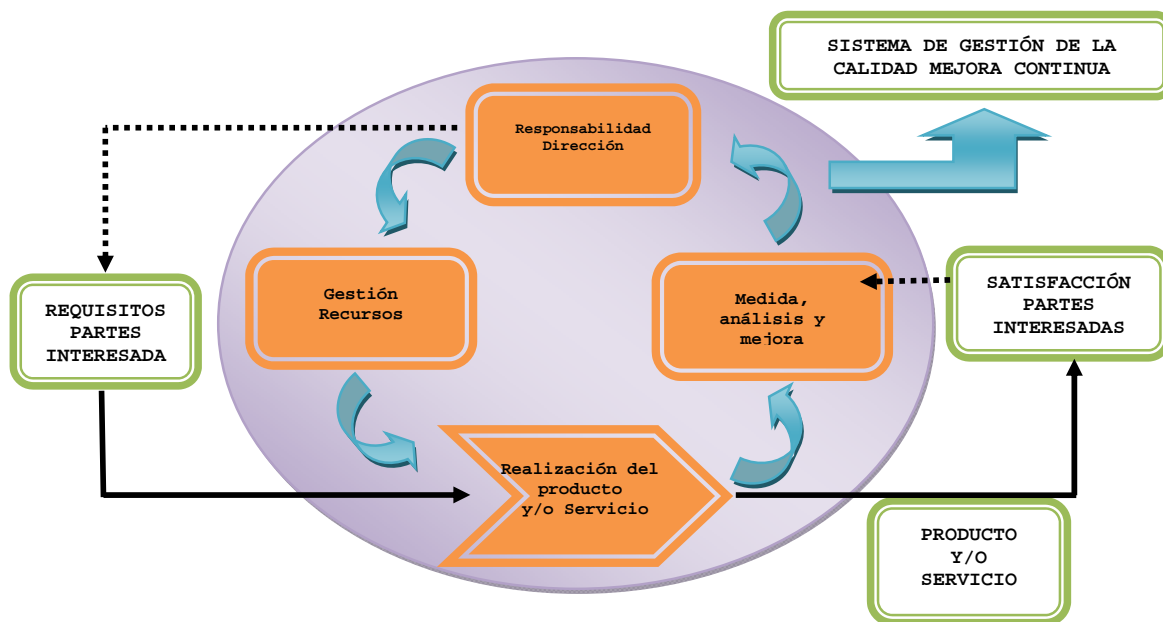
Un Sistema de Gestión de Calidad comprende las siguientes etapas:

- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer las políticas y objetivos de calidad de la organización.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para cada mejora continua del SGC.

A continuación, se ilustra el Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos. Dicha ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos se muestra a continuación.

**MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN  
PROCESOS**

**FIGURA No. 2**



Fuente: Norma ISO 9000:2000

### 2.5.1. Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comprende una serie de aspectos que las organizaciones deben cumplir para la aplicación del modelo y así mejorar el nivel de calidad en los productos y/o servicios y también desarrollar sus procesos todo esto con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores.

Los requisitos generales que debe cumplir una organización para tener un Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes:



- Identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación.
- Determinación de la frecuencia e interacción de los procesos y su respectiva documentación.
- Determinación de los criterios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los proceso.
- Dar seguimiento, medir y analizar los procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

#### **2.5.2. Documentos Requeridos del Sistema de Gestión de Calidad.**

A continuación, se detalla la documentación requerida para el Sistema de Gestión de Calidad, no obstante cada organización maneja la documentación que sea necesaria según la complejidad de sus funciones:

- **Procedimiento documentado:** Se refiere aquellos documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
- **Registros:** Se refiere a los documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades

realizadas o aquellos resultados obtenidos en el proceso.

- **Guías:** Son aquellos documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.
- **Manual de la calidad:** Son documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la organización o institución.
- **Declaración de una política y objetivo de calidad:** Es un documento que generalmente describe que la política de calidad es coherente con la política global de la organización o institución y por lo tanto, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

Esta documentación es importante para una efectiva implementación de un sistema de gestión de calidad.

### 2.5.3. Procedimientos Requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad<sup>25</sup>.

Los procedimientos que deben documentarse obligatoriamente para implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes:

- **Control de los documentos:** todos los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

---

<sup>25</sup>/Normas ISO 9001:2000, "Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad".

- **Control de los Registros:** los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, así mismo dichos registros deben de permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- **Auditoría Interna:** la institución debe llevar a cabo intervalos planificados de auditoría interna, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.
- **Control de Producto o Servicio no Conforme:** la institución debe asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos y necesidades, deben identificarse y controlarse para prevenir su uso o entrega no intencional.
- **Acciones Correctivas:** son todas aquellas acciones que deben tomarse para eliminar las inconformidades de los usuarios a fin de prevenir y no vuelvan a ocurrir.
- **Acciones Preventivas:** son todas aquellas acciones para eliminar las inconformidades a fin de prevenir su ocurrencia.

#### **2.5.4. Responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad**

La alta dirección juega un papel determinante en el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad la cual debe garantizar el funcionamiento eficaz del mismo. Es por ello que la organización debe:

- Comprometerse con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Aplicar un enfoque al cliente para satisfacer los requisitos de los mismos.
- Formular las políticas de calidad.
- Planificar el Sistema de Gestión de Calidad estableciendo los objetivos de calidad.
- Definir y comunicar las responsabilidades, autoridades y los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.
- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad de la organización en intervalos planificados.

### **3. Aspectos Teóricos del Servicio**

#### **3.1. Servicio**

El servicio ha sido una de las principales actividades en las empresas, a través de la entrega o el uso de productos tangibles que es una parte de la satisfacción de las necesidades del cliente, en donde el proveedor y el cliente están vinculados. Para una mejor comprensión se detalla a continuación su definición, importancia, triángulo y cultura de servicio.

### **3.2. Definición del Servicio**

Según el autor Kotler "Servicio es cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada o no a un producto físico<sup>26</sup>".

### **3.3. Importancia del Servicio**

La importancia en el servicio se basa en brindar a los clientes la atención necesaria para que estos se sientan satisfechos y con deseos de volver, contando para ello con excelentes procedimientos para que el producto o servicio sea satisfactorio<sup>27</sup>.

### **3.4. Triángulo del Servicio**

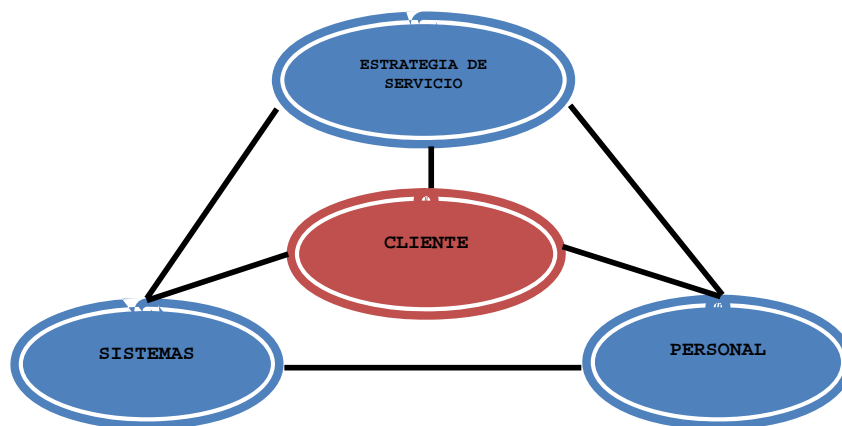
Hoy en día se debe desarrollar una organización dirigida al cliente, es aquí donde entra en juego el triángulo del servicio que representa los tres elementos: La estrategia del servicio, personal y sistemas los cuales giran alrededor del cliente. Para Jan Carlson, el servicio es algo más complejo y para ello desarrollo un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio, por lo tanto; para describirlo ideó el triángulo del servicio; en el cual concibe al servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente manteniendo relaciones entre los diversos elementos cultura del servicio.

---

<sup>26</sup>/ Kotler, Philip. "Dirección de Marketing", Décima Edición. Editorial Prentice Hall, México, 2001. página 428.

<sup>27</sup>/ Martin, William B. "Calidad en el Servicio al Cliente: Guía para la Excelencia en el Servicio". Grupo Editorial Iberoamericano. México, 1992. página 19.

TRIÁNGULO DE SERVICIO  
FIGURA No. 3



FUENTE: *Mercadeo en Línea - Triangulo de Servicio*

Para tener una mayor comprensión de los elementos que conforman el triángulo del servicio, se describirán cada uno de ellos a continuación<sup>28</sup>:

- **Cliente:** El cliente representa el centro en el cual giran los demás elementos que conforman el triángulo, teniendo como significado que el esfuerzo de la organización debe enfocarse a éste, sobre quien van dirigidos los procesos y productos.
- **Estrategia de Servicio:** Se refiere al posicionamiento de la empresa, teniendo el valor agregado como un medio habilidoso para destacarse de la competencia. Estas estrategias se enuncian en forma de promesas o garantía al cliente, proporcionándole a este una mayor confiabilidad en el servicio ofrecido.
- **Personal:** Está integrado por los ejecutivos, gerentes y los empleados de la organización; los cuales deben

<sup>28</sup>/ Albrecht, Kart. "Gerencia del Servicio". Editorial Legis, S.A. Colombia 1988, pagina 40.

mantener la atención fija en las necesidades que demanda el cliente.

- **Sistemas:** Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados y que interactúan. Está conformado por todos aquellos procedimientos operativos y administrativos relacionados entre sí.

### **3.5. Cultura del Servicio**

La cultura del servicio es "el conjunto de valores, conductas y formas de comunicarse, que son aceptados por todas las personas de la compañía". Se define también, como las normas, valores, creencias e ideologías de la organización que están enfocadas clara y conscientemente en el servicio al cliente<sup>29</sup>.

## **4. Análisis Estratégico en la Prestación de los Servicios de Calidad (FODA).**

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El término FODA es una sigla conformada por F: fortalezas, O: oportunidades, D: debilidades y A: amenazas. Dentro de estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la

---

<sup>29</sup>/ Serie Mc Graw-Hill Servicio al Cliente. "La Satisfacción Total del Cliente". Editorial Mc Graw-Hill, Tomo 4. Colombia 1994. pagina 6.

organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas. Por lo tanto, el análisis FODA significa:

**Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por lo tanto cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Además, Son recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen y actividades que se desarrollan positivamente, etc.

**Oportunidades:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa.

**Debilidades:** son aquellos factores que provocan obtener ventajas competitivas o posición desfavorable frente a la competencia. También son recursos de los que se carece, y habilidades que no se poseen, así como; actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

**Amenazas:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Por lo tanto, el Análisis FODA es un concepto muy simple y claro, pero detrás de su simpleza residen conceptos fundamentales de la Administración.



El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad estará amparado en la filosofía de EDWARDS DEMING considerada por el grupo como la más completa para llevar a cabo el sistema, los aportes más destacados y que contribuirán a la investigación son los catorce principios y el ciclo o círculo de Deming ya que estos ayudaran a crear mejoras constantes en la prestación de los servicio, así mismo contribuirá al mejoramiento de procesos a nivel de unidades organizativas; lo que proporcionará a los usuarios un servicio más eficiente, eficaz pero sobre todo de calidad.

Algunos aspectos teóricos desarrollados en este capítulo, serán fundamentales para la elaboración del diagnostico del área de Registro del Estado Familiar, ya que en ese apartado se desarrollara una investigación más detallada de la situación actual y de las necesidades de contar con un Sistema de Gestión de Calidad.

**CAPÍTULO II: "DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS".**

El presente capítulo contiene los objetivos de la investigación de campo realizada en el Área del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas, con el propósito de conocer la situación actual y las necesidades que existen de contar con un Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se presentan los aspectos metodológicos, tipos y fuentes de información con las explicaciones necesarias e instrumentos que se utilizaron para obtener información, los cuales se emplearon para darle una descripción y análisis al diagnóstico de la prestación de servicios, ofrecidos por el área del Registro del Estado Familiar de la Municipalidad de Sensuntepeque, y por último se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

## **A. IMPORTANCIA**

La investigación efectuada en referencia a la prestación de servicios que reciben los usuarios en el área del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas, es importante porque a través de ésta se establece la necesidad de elaborar un Sistema de Gestión de Calidad en la prestación de servicios que se ofrecen a los usuarios, garantizando que este sistema reúna las condiciones necesarias para cumplir con las expectativas de los usuarios, recibiendo una atención con estándares de calidad, donde lo primordial es la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que proporciona dicha área.

## **B. ALCANCES Y LIMITACIONES**

En el desarrollo de esta parte de la investigación, se mencionan los diferentes alcances y limitaciones que surgieron al realizar el diagnóstico, los cuales son:

### **1. Alcances**

Para llevar a cabo la presente investigación se realizó un diagnóstico, cuya finalidad fue:

- Conocer la situación actual de la prestación de servicios en el área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque.

- Se contó con la autorización del Ing. Jesús Edgar Bonilla, Alcalde Municipal de Sensuntepeque, quien asignó al gerente administrativo Ing. Raúl Ramírez para facilitar la realización de entrevistas al personal que labora en el área, proporcionándonos de esta manera información relevante que sirvió como insumo en el desarrollo del diagnóstico de la investigación.
- Identificar de que manera el usuario percibe la prestación de servicios en el área de Registro del Estado Familiar.

## **2. Limitaciones**

En el desarrollo de la investigación se encontraron algunos obstáculos, los cuales se mencionan a continuación:

- Por encontrarse fuera de la municipalidad el gerente administrativo, no se logró entrevistar a los empleados del registro el día establecido, lo que prolongó un poco el proceso de investigación.
- La entrevista dirigida al personal del área se realizó en horas laborales, lo que dificultó en gran medida obtener la información con prontitud.
- Falta de disposición por parte de los usuarios al momento de encuestarlos, ya que muchos expresaron no contar con el tiempo suficiente para responder a las preguntas.

## **C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. General**

Determinar los factores negativos que inciden en la prestación de servicios del área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que contribuya a asegurar la calidad de los servicios que ofrece el área.

### **2. Específicos**

- ✚ Identificar las causas que dificultan la eficiencia en la prestación de los servicios en el área del Registro del Estado Familiar, para determinar las actividades que no contribuyen a efectivizar la atención al usuario.
  
- ✚ Determinar las fortalezas y debilidades que posee el área de Registro del Estado Familiar, a fin de proporcionar a los usuarios servicios de calidad.
  
- ✚ Proponer alternativas de solución al área de Registro del Estado Familiar, para optimizar el proceso de atención que se le brinda a los usuarios.

## **D. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. Método de Investigación.**

El método utilizado en la investigación para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Registro del Estado Familiar, de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, departamento de Cabañas, fue el **Método Científico**, este método permitió mayor objetividad en la recolección y tratamiento de la información, así como en la obtención de resultados, con el fin de determinar los problemas que enfrenta el área y ampliar los conocimientos sobre la problemática para encontrar una solución.

Específicamente se aplicó el **Método Deductivo**, en donde se procede de aspectos generales para llegar a conclusiones específicas, de esta forma se logró recopilar información, analizarla y explicarla para poder inferir la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permita contrarrestar las deficiencias en el área de Registro del Estado Familiar.

### **2. Tipo de Diseño de Investigación.**

El tipo de investigación fue enfocado a los estudios descriptivos; ya que se buscó describir la situación actual de los servicios que proporciona el área de Registro del Estado Familiar especificando propiedades, características y rasgos importantes de los usuarios y empleados del área, permitiendo de esta forma evaluar la imagen real del sujeto de estudio.

### **3. Fuentes de Recolección de Datos.**

#### **3.1. Fuentes Primarias.**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron: La observación directa, la entrevista y la encuesta, las cuales fueron dirigidas a los usuarios y al personal involucrado en el área de Registro del Estado Familiar, con el propósito de recolectar información real y oportuna, la cual sirvió de insumo para elaborar el diagnóstico de la situación actual del área.

#### **3.2. Fuentes Secundarias.**

Con el propósito de sustentar los conocimientos teóricos relacionados al tema de investigación se evaluaron: libros, tesis, diccionarios, revistas, sitios de Internet, las cuales se utilizaron como instrumento de consulta para enriquecer y fortalecer la investigación.

### **4. Técnicas e Instrumentos para Realizar la Investigación.**

Con el objeto de elaborar el diagnóstico de la situación actual del Registro del Estado Familiar, se utilizaron las técnicas e instrumentos necesarios para obtener información veraz y oportuna, la cual sirvió de guía para elaborar el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, estos fueron:

- **La observación directa:** Esta técnica nos permitió obtener información mediante la inspección, identificando diferentes actitudes y gestos corporales del personal involucrado en la prestación

de los servicios, a fin de realizar un análisis más preciso de la información y de ésta manera enriquecer el contenido del diagnóstico.

- **La encuesta:** Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos para el diagnóstico; éste fue dirigido a los usuarios del área de Registro del Estado Familiar. El cuestionario se estructuró con preguntas cerradas y de elección múltiple, a fin de facilitar la tabulación, procesamiento y análisis de datos; dicho cuestionario se entregó directamente a los encuestados, y las preguntas estaban enfocadas específicamente a indagar sobre las necesidades y problemas que son objeto de investigación.
- **La entrevista:** Esta técnica permitió la obtención de datos a través de una guía de preguntas, dirigida al personal del área del Registro del Estado Familiar, de la que obtuvimos información con el propósito de indagar sobre la situación actual de la prestación de servicios en el área; el análisis de la información obtenida por medio de esta técnica fue utilizado como insumo para la elaboración del diagnóstico.



## 5. Determinación del Universo y de la Muestra

### 5.1. Universo.

Para efectos de la investigación el universo estuvo compuesto por dos grupos, el primero, formado por 4 empleados que laboran en el área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, y el segundo grupo por los usuarios que solicitan trámites en dicha área. Para determinar el número de usuarios a encuestar fué necesario conocer el número de habitantes del Municipio, de acuerdo al último censo realizado por la Dirección General de Estadística y Censo (DIGESTYC), la población de Sensuntepeque, para el año 2007 es de **21,672** habitantes.

### 5.2. Muestra

La población estudiada es finita y para efectos de la investigación se determinó la muestra, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

En donde:

**n:** Tamaño de la muestra.

**N:** Tamaño del universo.

**e:** Error de estimación, es decir, sesgo permanente en el proceso de medición.

**Q:** Probabilidad de fracaso, que las respuestas que se obtengan sean negativas a la hipótesis.

**P:** Probabilidad de éxito, es la probabilidad de que la respuestas obtenidas sean positivas al problema planteado.

**Z:** Nivel de confianza de la investigación, es decir, la consistencia, exactitud y capacidad de predicción de los hallazgos de la investigación.

**Los datos para determinar la muestra son:**

Z = El nivel de confianza es del 95% que equivale 1.96

N = 21,672

p: 0.80

q: 0.20

e: 0.10

**Sustituyendo en datos:**

$$n = \frac{1.96^2 (21,672) (0.80) (0.20)}{0.10^2 (21672-1) + 1.96^2 (0.80) (0.20)}$$

$$n = \frac{13,315.28}{217.32}$$

$$n = 61.27 \approx \mathbf{61} \text{ Personas}$$

Para efectos de la investigación se encuestaron a **100** personas residentes del Municipio de Sensuntepeque.

## **6. Tabulación y Análisis**

La información que se obtuvo a través de los diferentes instrumentos de recolección de datos, fue procesada mediante el uso de cuadros tabulares simples con su respectiva frecuencia absoluta y porcentual, así como su representación gráfica para mayor interpretación de los resultados (Ver Anexo 4). Posteriormente se efectuó el comentario correspondiente a cada cuadro, los cuales serán en gran medida insumo para la redacción del diagnóstico y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

**E. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR QUE PRESTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE**

**1. Marco Estratégico de la Municipalidad.**

Al analizar el marco estratégico de la municipalidad se evaluó:

**1.1. Misión**

Los empleados que laboran en el área de Registro del Estado Familiar, manifestaron conocer la misión, ya que ésta se encuentra publicada en cada una de las diferentes áreas de la municipalidad, y además es proporcionada en el proceso de inducción; esto indica que al tener un contacto visual frecuente de la misión, al personal le es más fácil conocer la razón de ser de la institución, lo cual representa actualmente una fortaleza que debe ser conservada en el área por las autoridades pertinentes. (Ver Anexo No.2)

**1.2. Visión.**

El personal que labora en el área de Registro del Estado Familiar manifestó tener conocimiento de la visión, ya que al igual que la misión, ésta también se encuentra publicada en el área y es proporcionada a cada empleado durante el proceso de inducción. Lo anterior resulta beneficioso para las autoridades y jefaturas de la institución ya que contribuye en gran medida a que el personal recuerde con frecuencia la misión y visión de la municipalidad. (Ver Anexo No.2)

### **1.3. Objetivos**

Con respecto a los objetivos institucionales de la Municipalidad, no son conocidos por la mayoría de los empleados, debido a que en el proceso de inducción no se difundió la existencia de los mismos, y el no tenerlos publicados, también influye en la falta de conocimiento por parte de los empleados; sin embargo, existe un porcentaje mínimo que manifestó conocerlos, ya que solo a nivel de jefatura se tiene dominio de los objetivos institucionales. Lo anterior indica que las autoridades competentes no informan a todos los empleados la existencia y la importancia que tienen los objetivos dentro de la institución. (Ver Anexo No.2)

## **2. Dimensión de la Calidad en la Prestación de los Servicios al Usuario.**

### **2.1. Orientación de los Servicios.**

En cuanto a la orientación de los servicios, la mayoría de los empleados considera que el área de Registro del Estado Familiar enfoca sus servicios a la satisfacción de los usuarios y a mantener la imagen de la institución, ya que el objetivo fundamental de la municipalidad es servir a la comunidad, es por ello que centran su atención en la satisfacción del usuario, sin embargo, al conocer las opiniones de los usuarios se da el caso contrario, pues aquí se muestra solamente el punto de vista de los empleados del área. (Ver Anexo No.2).

## **2.2. Calidad en el Servicio.**

La calidad en la prestación de los servicios es considerada por el personal como muy buena, ya que la atención que proporcionan actualmente está enfocada principalmente a satisfacer al usuario brindándoles servicios de calidad, esto podría resultar contradictorio ya que al consultar el punto de vista de los usuarios, la calidad en la documentación, la atención, el tiempo de espera y las instalaciones, que son indicadores indispensables de calidad no son evaluados eficientemente. (Ver Anexo No.2)

## **2.3. Procesos en la Prestación de Servicios.**

La prestación de los servicios del área de Registro del Estado Familiar, según los empleados es la más adecuada, porque consideran que actualmente el proceso en el área es ágil y oportuno en cuanto al desarrollo de las actividades que se realizan, no obstante a través de la observación y la opinión de los usuarios se logró constatar que aunque cuenten con un sistema computarizado el proceso de atención no es eficiente, debido a que no toda la información está dentro del sistema. (Anexo No.2)

## **3. Dimensión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).**

### **3.1. Conocimientos del Sistema de Gestión de Calidad.**

Con el propósito de indagar sobre los conocimientos de un Sistema de Gestión de Calidad se determinó, que el personal que labora en el área de Registro del Estado Familiar no cuenta con los conocimientos necesarios acerca de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto esto dificultará la aplicación del mismo en el área, sin embargo, existe una gran disposición por parte

de los empleados para ser capacitados en relación al tema, por lo que se cuenta con el apoyo de las autoridades municipales quienes están dispuestos a establecer programa de capacitación para formar a los empleados en materia de funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en el área. (Ver Anexo No.2)

### **3.2. Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.**

Se verificó que actualmente el área de Registro del Estado Familiar no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que asegure la eficiencia en la prestación de los servicios que se brinda al usuario, sin embargo esta área muestra un gran interés por desempeñar un trabajo bajo este enfoque, permitiendo que todo el personal se involucre en la aplicación de dicho sistema, para mejorar la calidad en la atención a los usuario. (Ver Anexo No.2)

## **4. Percepción de la Satisfacción de los Usuarios**

### **4.1. Satisfacción.**

Los servicios que presta el área de Registro del Estado Familiar no son considerados de calidad por los usuarios quienes opinan que la prestación de servicios debería mejorar (cuadro No.4), además, consideran que el servicio que se brinda no es eficiente, por la falta de amabilidad del personal, el tiempo prolongado de espera, errores en la redacción de los documentos e instalaciones inadecuadas; lo anterior dificulta en gran medida la prestación de servicios de calidad, es por eso que se establece la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que contribuya a contrarrestar las deficiencias ya existentes en el área.

#### **4.2. Tiempo de Servicio.**

En su mayoría los usuarios consideran que el servicio ofrecido por el personal del área de Registro del Estado Familiar no es ágil y oportuno, debido a que la atención dura un promedio de dos horas, lo que refleja que el proceso de atención es deficiente, pues se considera que cualquier trámite que se realice en el área debería tardar menos de 1 hora, lo que es considerado el tiempo aceptable para la entrega de documentación en el área. Reduciendo los tiempos de espera y agilizando el proceso de atención se logrará que los usuarios perciban servicios de calidad. (Cuadro No.6)

#### **4.3. Atención al Usuario**

El área de Registro del Estado Familiar tiene como debilidad la atención que el personal le brinda a los usuarios, ya que ésta no es aceptable, pues los usuarios consideran que algunos empleados son poco amables e impacientes al momento de atenderlos provocando insatisfacción en ellos (Cuadro No.13). Otro factor que influye en la atención, es la tardanza en la entrega de documentos, pues a pesar que se cuenta con un sistema computarizado, en la actualidad una parte considerable de los libros de asentamiento aun se encuentran en archivo, esto representa una debilidad que debe contrarrestarse con el fin de proporcionar servicios con calidad.

#### **5. Costo de los Servicios.**

En cuanto al costo de los servicios en el área de Registro del Estado Familiar, un 53% de usuarios manifestó que el costo de los servicios está a su alcance, no obstante para muchos usuarios el costo de los servicios es elevado en comparación con otras municipalidades, ya que en ocasiones la



documentación que se solicita, contiene deficiencias en la redacción de nombres y fechas, en este caso si el usuario no se percata en el momento, se debe tramitar un nuevo documento, lo que genera insatisfacción pues no todos los usuarios tienen la capacidad de pagar dos veces por el mismo servicio (Cuadro No. 14).

## **6. Ambiente Físico**

### **6.1. Instalaciones Físico Ambientales**

El 47% de los usuarios que hacen uso de las oficinas del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, consideran que las instalaciones físico y ambientales de dicha área se encuentran en regulares condiciones y al vez necesita mejorar, lo que indica que las instalaciones del área no reúnen las condiciones adecuadas para la prestación de servicios de calidad por la falta de ventilación y al reducido espacio de espera que en ocasiones se ve saturado, lo que genera incomodidad a los usuarios que frecuentan el área. (Cuadro No. 10).

### **6.2. Mobiliario y Equipo**

Los usuarios del Registro del Estado Familiar considera que el área cuenta con la tecnología adecuada para la prestación de los servicios, no obstante en el área de espera no se cuentan con el mobiliario adecuado lo que genera inconformidad en los usuarios quienes en ocasiones tienen que esperar horas para la entrega de documentación (Cuadro No. 11).

**7. Análisis de los Factores que Inciden en la Prestación de Servicios de Calidad e Identificar Fortalezas y Debilidades del Área del Registro del Estado Familiar.**

**7.1 Factores que Inciden en la Prestación de Servicios de Calidad.**

Los factores que inciden en la prestación de servicios de calidad en el área de Registro del Estado Familiar son los siguientes:

- ❖ **Atención:** La atención que los empleados brindan es uno de los principales factores que impide la prestación de servicios de calidad, ya que los usuarios consideran que el personal es poco amable y cordial, esto refleja que la atención que brinda el personal no es eficiente, lo que genera descontento entre los usuarios y a la vez representa una debilidad para el área, la cual le impide proporcionar servicios de calidad. (Cuadro No.9)
  
- ❖ **Errores en la Documentación:** Los errores en la redacción de documentos que proporciona el área de Registro del Estado Familiar, se convierten en un factor incidente para la prestación de servicios de calidad, ya que con frecuencia se cometen errores en los nombres y fechas de partidas de nacimiento, esto genera insatisfacción en los usuarios, pérdida de tiempo y a la vez un costo adicional; ya que se ve la necesidad de solicitar un nuevo documento que contenga la información precisa e idónea que se

requiere para satisfacer las expectativas del usuario. (Cuadro No.5)

- ❖ **Instalaciones:** Las condiciones físico y ambientales del área de Registro del Estado Familiar se convierten en una limitante para la prestación de servicios de calidad, porque de acuerdo a la opinión de los usuarios las instalaciones no reúnen las condiciones adecuadas para la prestación de servicios, por la falta de ventilación y al reducido espacio de espera que incomoda a los usuarios que frecuentan las instalaciones del área para solicitar un servicio. (Cuadro No.10)

## **7.2. Fortaleza y Debilidades de Área de Registro del Estado Familiar**

Las principales fortalezas y debilidades encontradas en el área de Registro del Estado Familiar, luego de procesar los datos y analizar los resultados obtenidos se presentan en la siguiente matriz:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conocimiento de misión y visión por parte de los empleados.</li> <li>❖ Acceso a capacitaciones para el personal.</li> <li>❖ Tecnología apropiada (se cuenta con un sistema computarizado)</li> <li>❖ Recurso Humano necesario para atender a los usuarios.</li> <li>❖ Disposición del personal para trabajar bajo nuevos enfoques.</li> <li>❖ Disposición al cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Atención deficiente (ausencia de amabilidad y cortesía por parte del personal y tiempo prolongado de espera).</li> <li>❖ Condiciones físicas y ambientales inadecuadas.</li> <li>❖ Deficiencias en la calidad de documentación.</li> <li>❖ Costo de los servicios elevado (en comparación a otras municipalidades del departamento).</li> <li>❖ Deficiencias en los procesos que se realizan en el área.</li> </ul>

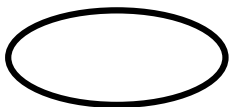


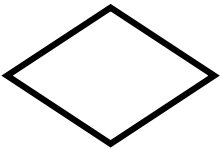
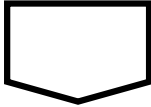
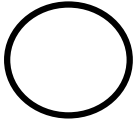
Por lo tanto, se identificaron algunas de las amenazas que se presentan en el área de Registro del Estado Familiar y que influye para proporcionar un servicio de calidad a todos los usuarios es el costo político, lo cual se da cuando las municipalidades cambian de


gobernante y estos no le dan seguimiento a los proyectos ya establecidos para mejorar los servicios que proporciona el área; otra de las amenaza latente son los desastres naturales que pueden darse en cualquier momento y llegan a dañar la infraestructura, el mobiliario y equipo.


Al analizar los resultados de la investigación se encontraron algunas deficiencias las cuales deben solventarse a la brevedad posible, a fin de mejorar la prestación de servicios en el área de Registro del Estado Familiar y ofrecer a los usuarios un servicio eficiente y de calidad. Así mismo, se estima conveniente mantener las fortalezas que actualmente posee el área, por lo que las autoridades competentes debe seguir proporcionando a los empleados en su totalidad el marco estratégico de la municipalidad, capacitar constantemente al personal y actualizar el equipo y mobiliario cada vez que se estime conveniente, lo que contribuirá a generar satisfacción entre los usuarios y al mismo tiempo crear una buena imagen a la institución.

#### **8. Análisis de la Situación Actual de los Procesos del Área de Registro del Estado Familiar.**


Los procesos que se realizan actualmente en el área de Registro del Estado Familiar contienen actividades que son innecesarias, lo que provoca que el servicio que se brinda sea lento. A continuación se muestra el desarrollo de los procesos que se ejecutan en el área así como la simbología utilizada según la normativa ANSI (Instituto Nacional Americano de Estándares), para la elaboración de un diagrama de flujo:

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA)	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>INICIO O TERMINO:</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>ACTIVIDAD:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>DOCUMENTO:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>DECISIÓN O ALTERNATIVA:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>CONECTOR DE PÁGINA:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	<b>CONECTOR:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV. 00</b>
			<b>PÁGINA</b> 1/3
<b>Proceso para Asentamiento de Nacimientos</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
01	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar para realizar trámite de asentamiento.	
02	Auxiliar de Registro	Solicita los requisitos pertinentes al usuario.	
03	Usuario	Presenta plantar del recién nacido extendida en centro hospitalario y documento de identidad de los padres (original y copia).	
04	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.	

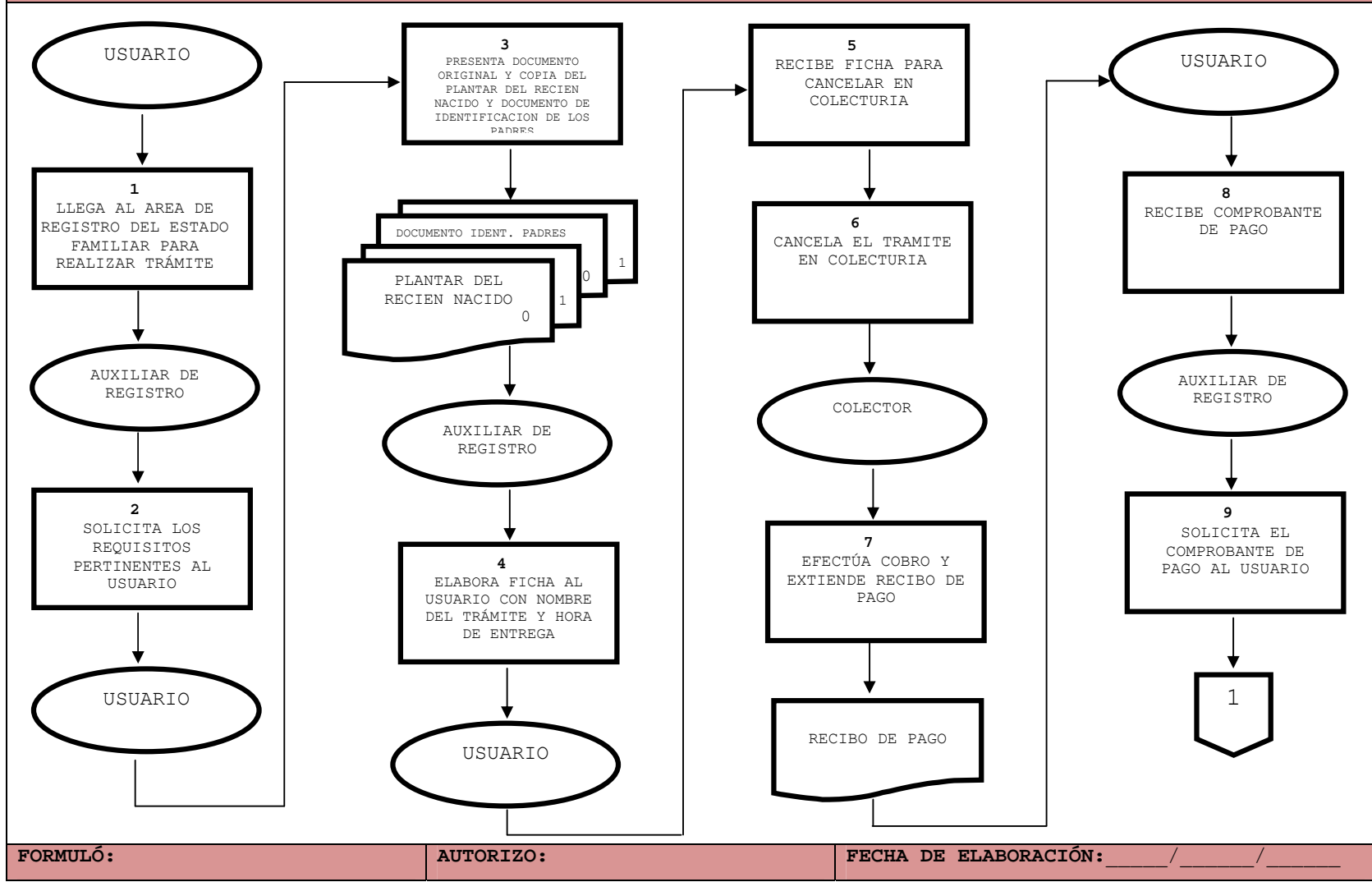
	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 2/3</b>
<b>Proceso para Asentamiento de Nacimientos</b>				
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía		
07	Colector	Efectúa el cobro y extiende recibo de pago.		
08	Usuario	Recibe comprobante de pago.		
09	Auxiliar de Registro	Solicita el comprobante de pago al usuario.		
10	Auxiliar de Registro	Procede a inscribir la información del recién nacido en el libro de asientos de nacimientos.		
11	Auxiliar de Registro	Elabora partida de asiento del recién nacido.		



	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      3/3
<b>Proceso para Asentamiento de Nacimientos</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
12	Auxiliar de Registro	Entrega partida de asiento a jefe de registro para firma y sello.	
13	Jefe de Registro	Firma y sella partida de asiento.	
14	Jefe de Registro	Entrega partida de asiento al auxiliar de registro para otorgarla al usuario.	
15	Auxiliar de Registro	Anexa comprobante de pago a la partida de asiento.	
16	Auxiliar de Registro	Entrega partida de asiento al usuario.	
17	Usuario	Se retira de la Alcaldía.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ASENTAMIENTO DE NACIMIENTOS



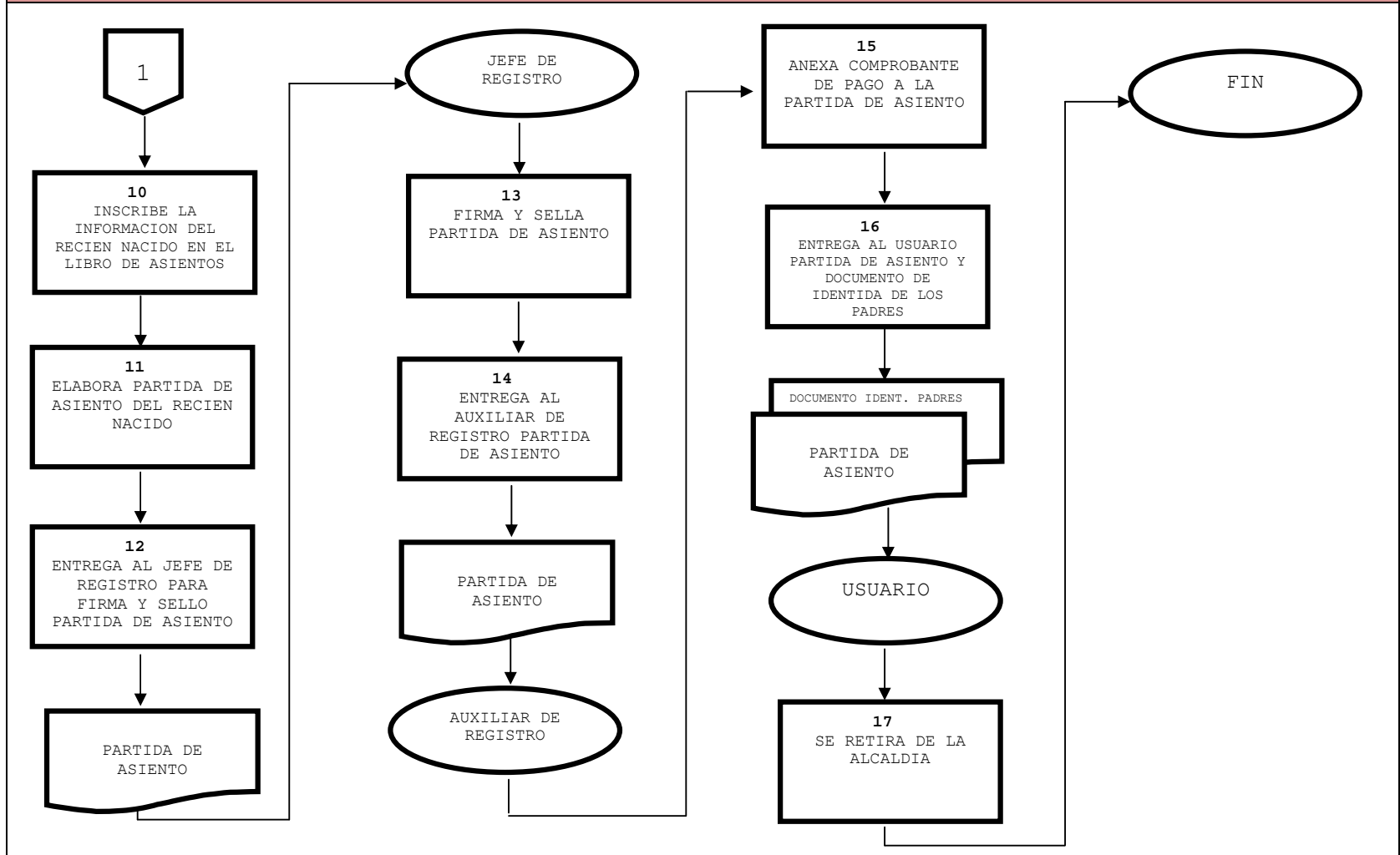
FORMULÓ:

AUTORIZO:


FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_


ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE


FLUJOGRAMA PARA ASENTAMIENTO DE NACIMIENTOS



FORMULÓ: \_\_\_\_\_ AUTORIZO: \_\_\_\_\_ FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

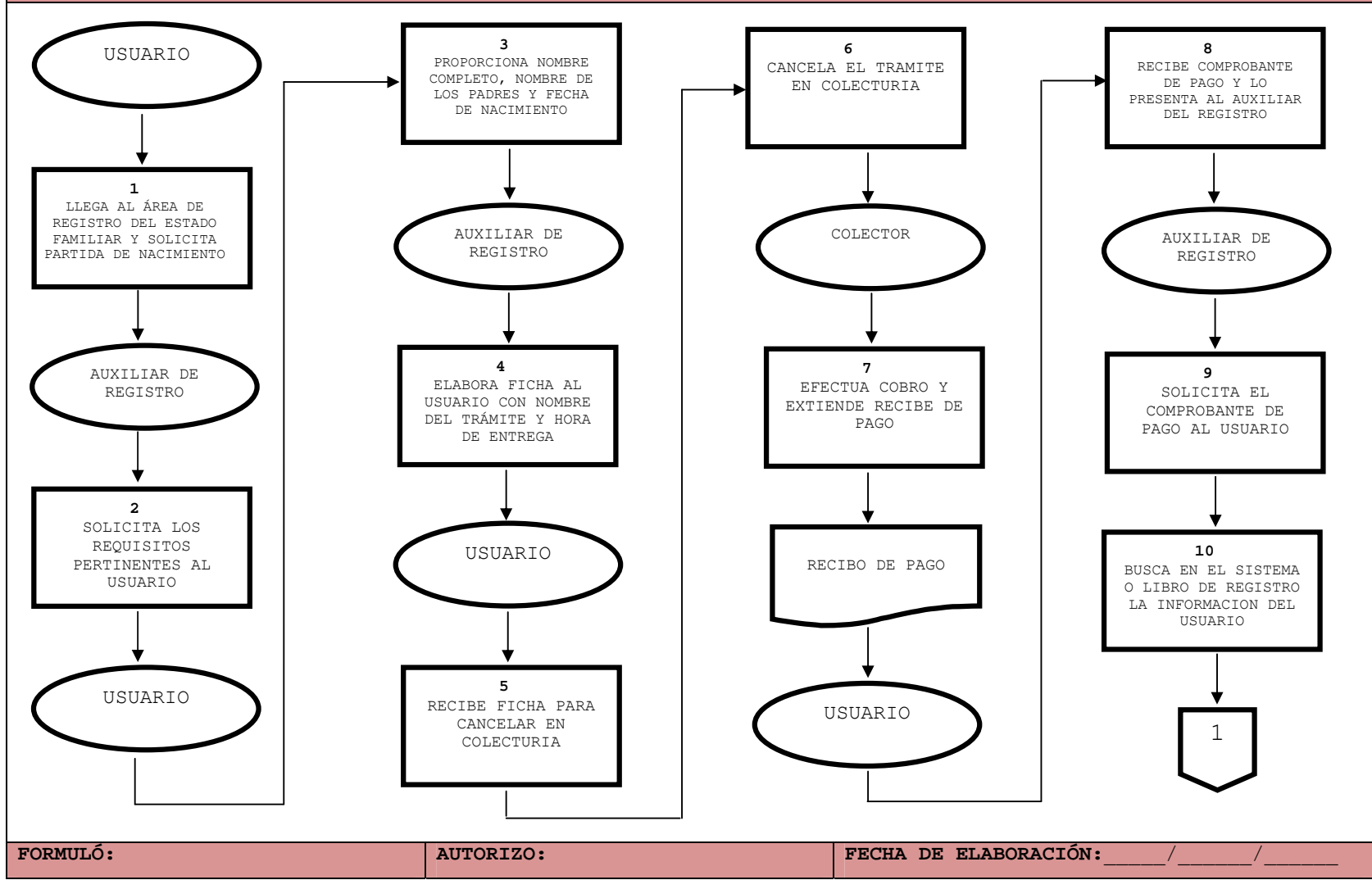
	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 1/3
<b>Proceso para Emisión de Partidas de Nacimiento</b>				
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN		
01	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar y solicita partida de nacimiento.		
02	Auxiliar de Registro	Pide información pertinente al usuario.		
03	Usuario	Proporciona nombre completo, nombre de los padres y fecha de nacimiento.		
04	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.		
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.		
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía.		
07	Colector	Efectúa el cobro y extiende recibo de pago.		

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> 2/3
<b>Proceso para Emisión de Partidas de Nacimiento</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
08	Usuario	Recibe comprobante de pago y lo presenta al auxiliar del registro.	
09	Auxiliar de Registro	Solicita el comprobante de pago al usuario.	
10	Auxiliar de Registro	Procede a buscar en el sistema o libro de registro la información del usuario.	
11	Auxiliar de Registro	Obtiene los datos en el sistema o en el libro de registro y procede a elaborar la partida de nacimiento.	
12	Auxiliar de Registro	Lleva al jefe de registro partida de nacimiento para firma y sello.	
13	Jefe de Registro	Firma y sella partida de nacimiento.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> 3/3  <b>REV.</b> 00
<b>Proceso para Emisión de Partidas de Nacimiento</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
14	Auxiliar de Registro	Recibe partida ya firmada y sellada y anexa recibo de pago de partida de nacimiento.	
15	Auxiliar de Registro	Entrega al usuario partida de nacimiento.	
16	Usuario	Recibe y verifica los datos de la partida de nacimiento.	
17	Usuario	Se retira de la Institución.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA PARTIDAS DE NACIMIENTO



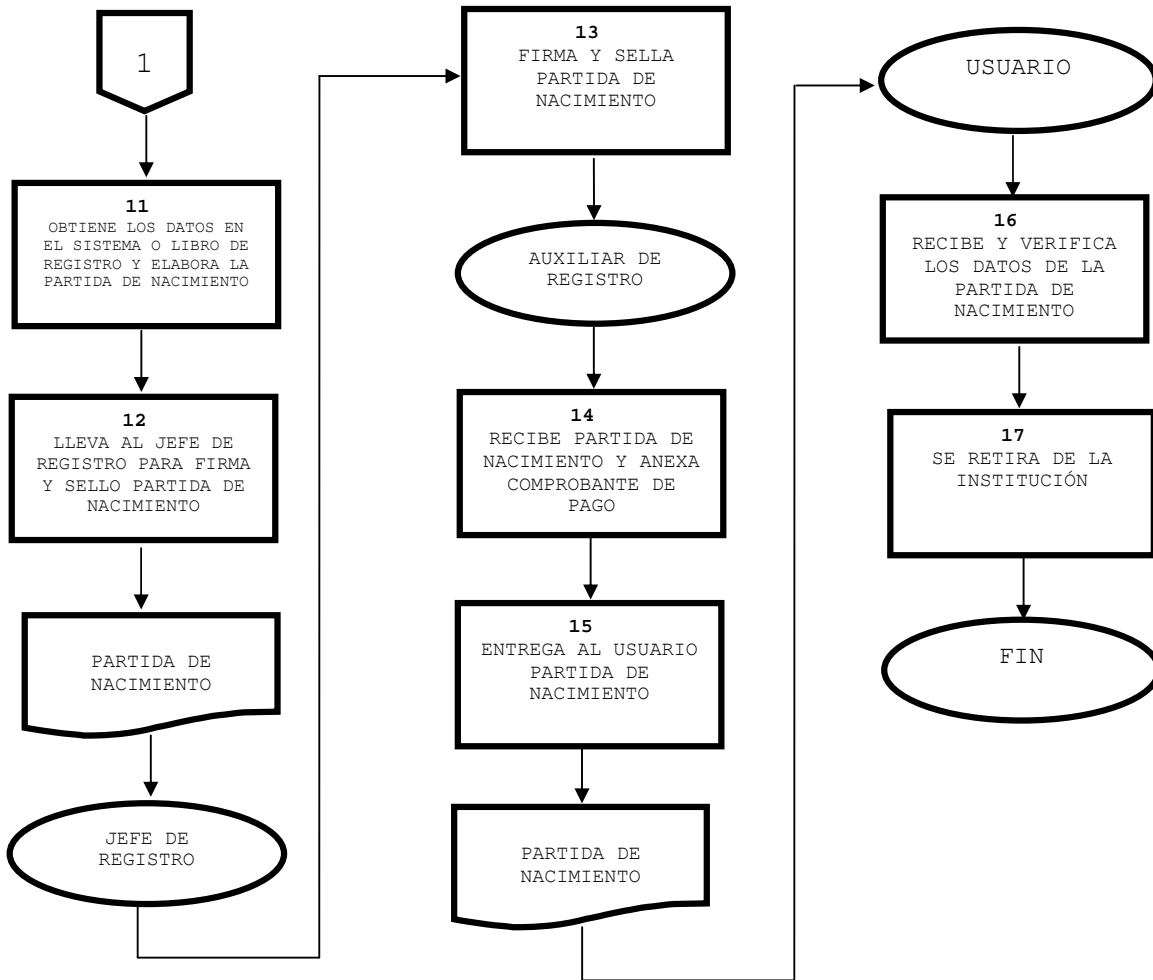
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA PARTIDAS DE NACIMIENTOS





FORMULÓ:


AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



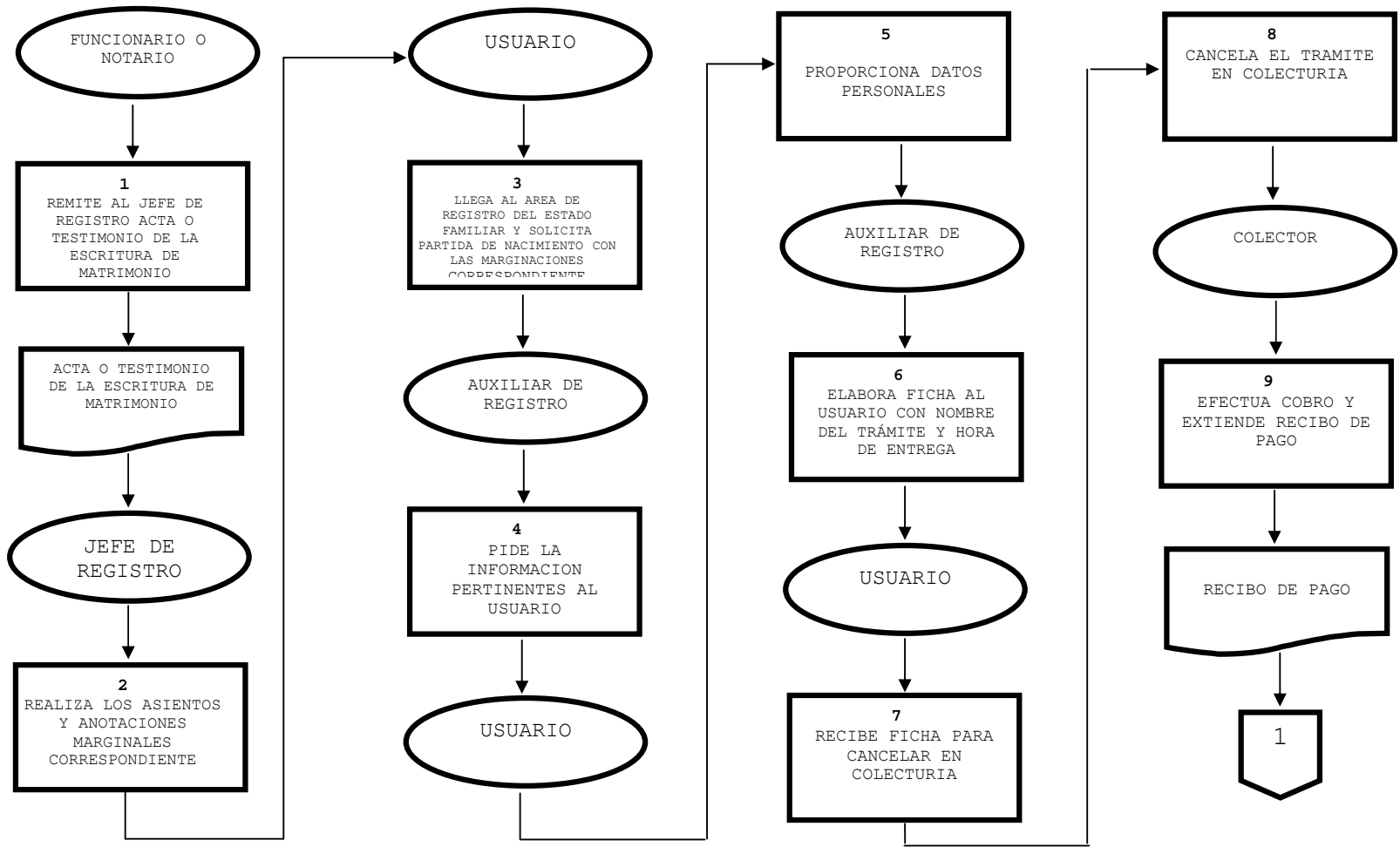
	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00
			<b>PÁGINA</b> 1/3
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
01	Funcionario o Notario	Remite al jefe de Registro del Estado Familiar el acta o testimonio de la escritura de matrimonio.	
02	Jefe de Registro	Realiza los asientos y anotaciones marginales correspondientes.	
03	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar y solicita partida de nacimientos con las marginaciones correspondientes.	
04	Auxiliar de Registro	Pide información pertinente al usuario.	
05	Usuario	Proporciona datos personales.	
06	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> 2/3  <b>REV. 00</b>
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
07	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.	
08	Usuario	Cancela el trámite en colecturía	
09	Colector	Efectúa el cobro y extiende recibo de pago	
10	Usuario	Recibe comprobante de pago y lo presenta al auxiliar del registro.	
11	Auxiliar de Registro	Solicita el comprobante de pago al usuario.	
12	Auxiliar de Registro	Procede a buscar en el sistema o libro de registro la información del usuario.	
13	Auxiliar de Registro	Obtiene los datos en el sistema o en el libro de registro y procede a elaborar la partida de nacimiento marginadas.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00 <b>PÁGINA</b> 3/3
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
14	Auxiliar de Registro	Lleva al jefe de registro partida de nacimiento marginada para firma y sello.	
15	Jefe de Registro	Firma y sella partida de nacimiento marginada.	
16	Auxiliar de Registro	Recibe partida de nacimiento marginada, firmada y sellada y anexa recibo de pago de partida de nacimiento.	
17	Auxiliar de Registro	Entrega al usuario partida de nacimiento con la marginación correspondiente.	
18	Usuario	Recibe y verifica los datos de la partida de nacimiento con su marginación correspondiente.	
19	Usuario	Se retira de la Institución.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA REGISTRO DE MATRIMONIOS Y EMISIÓN DE PARTIDAS MARGINADAS



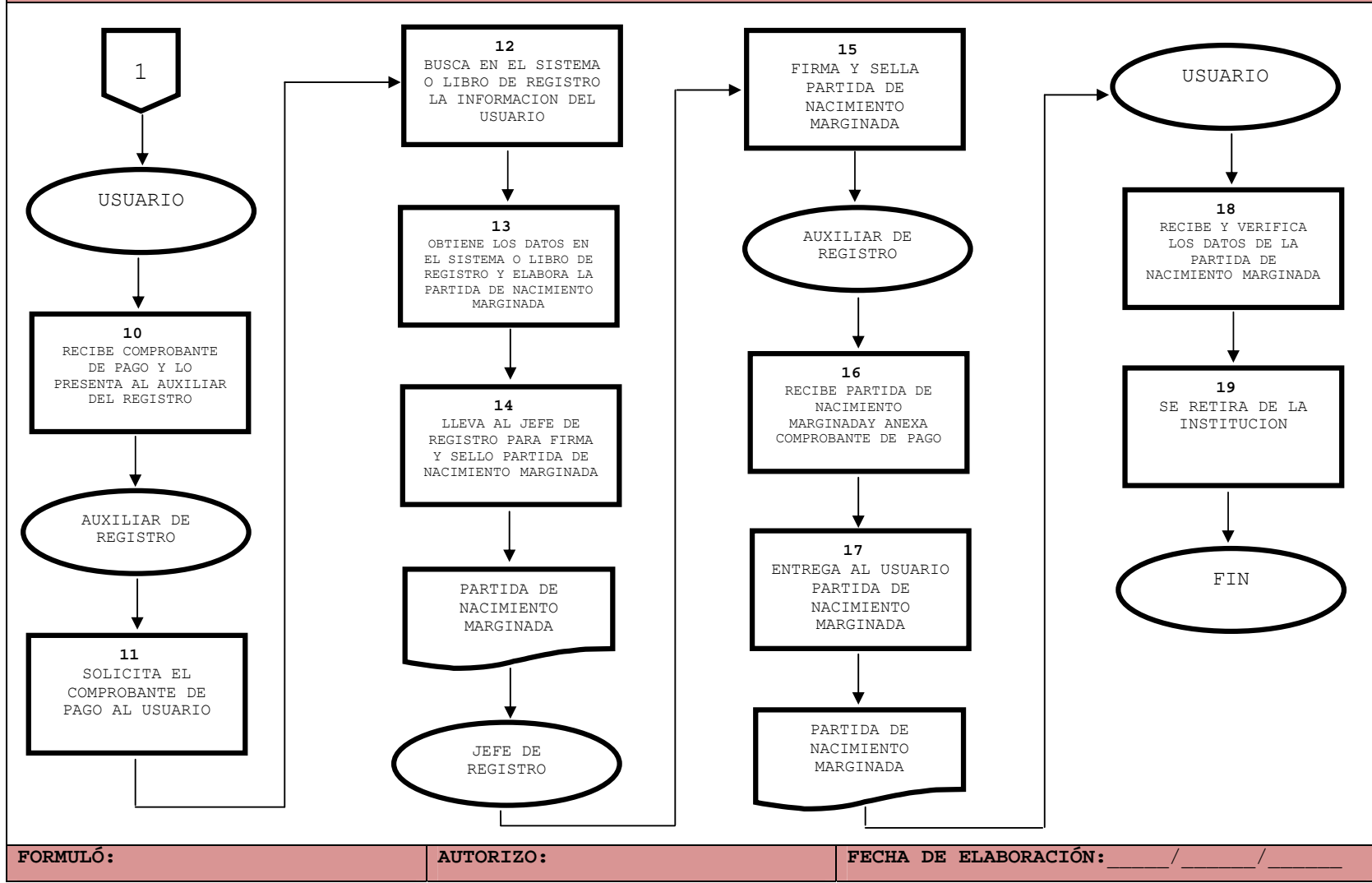
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE


FLUJOGRAMA PARA REGISTRO DE MATRIMONIOS Y EMISIÓN DE PARTIDAS MARGINADAS




FORMULÓ:

AUTORIZO:

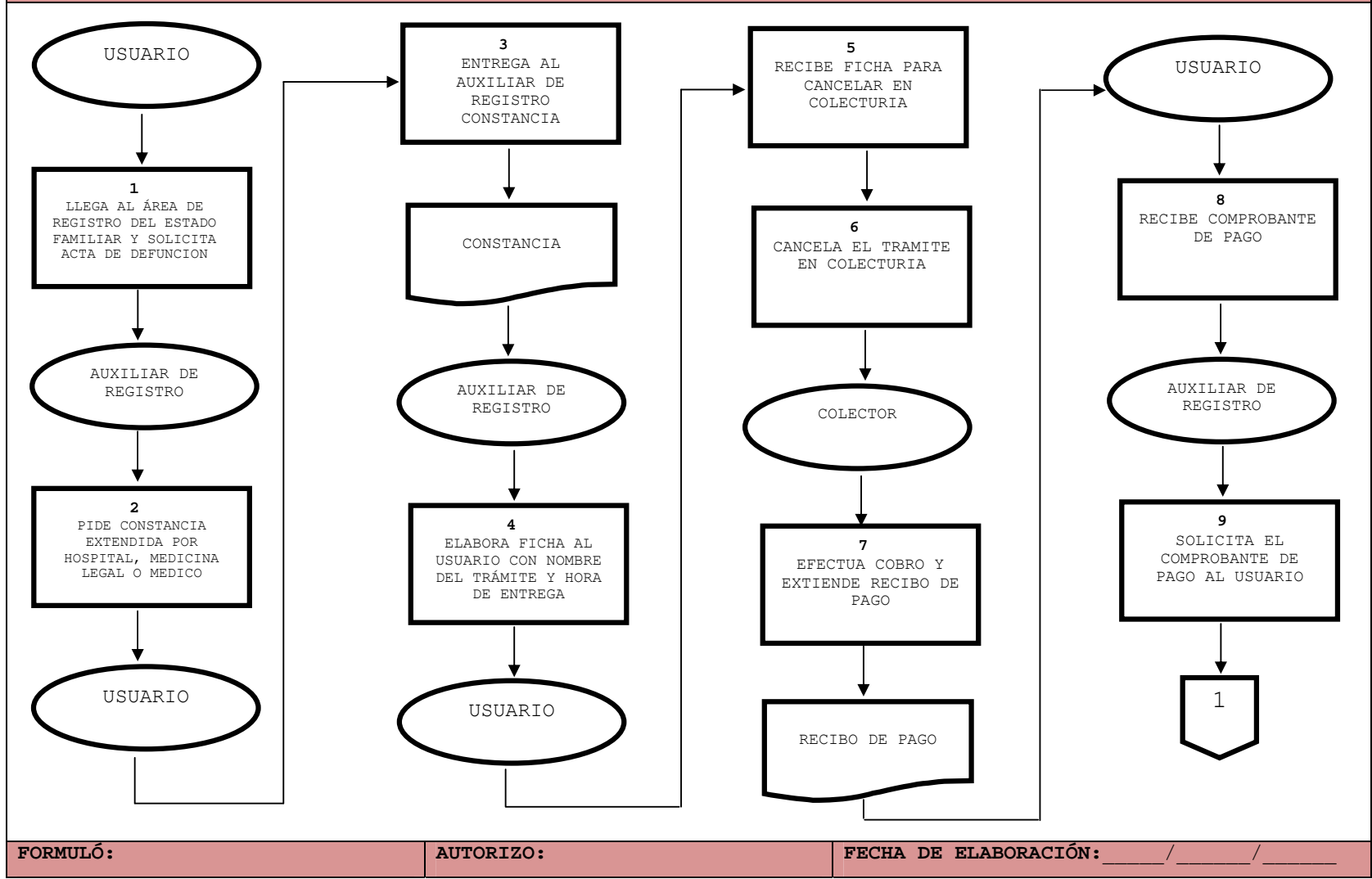
FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      1/2
<b>Proceso para Emisión de Actas de Defunción</b>			
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
01	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar y Solicita acta de defunción.	
02	Auxiliar de Registro	Pide constancia extendida por hospital, medicina legal o médico con la información pertinente.	
03	Usuario	Entrega constancia al auxiliar de registro.	
04	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.	
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía.	
07	Colector	Efectúa cobro y extiende recibo de pago.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00 <b>PÁGINA</b> 2/2
<b>Proceso para Emisión de Actas de Defunción</b>			
N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
08	Usuario	Recibe comprobante de pago.	
09	Auxiliar de Registro	Solicita el comprobante de pago al usuario.	
10	Auxiliar de Registro	Elabora acta de defunción y traslada información pertinente al libro de actas de defunción.	
11	Auxiliar de Registro	Entrega acta de defunción a jefe de registro para firma y sello.	
12	Jefe de Registro	Firma y sella acta de defunción.	
13	Jefe de Registro	Entrega acta de defunción al auxiliar de registro para ser entregada.	
14	Auxiliar de Registro	Anexa comprobante de pago y entrega acta de defunción al usuario.	
15	Usuario	Se retira de la Institución.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ACTAS DE DEFUNCIÓN



FORMULÓ:

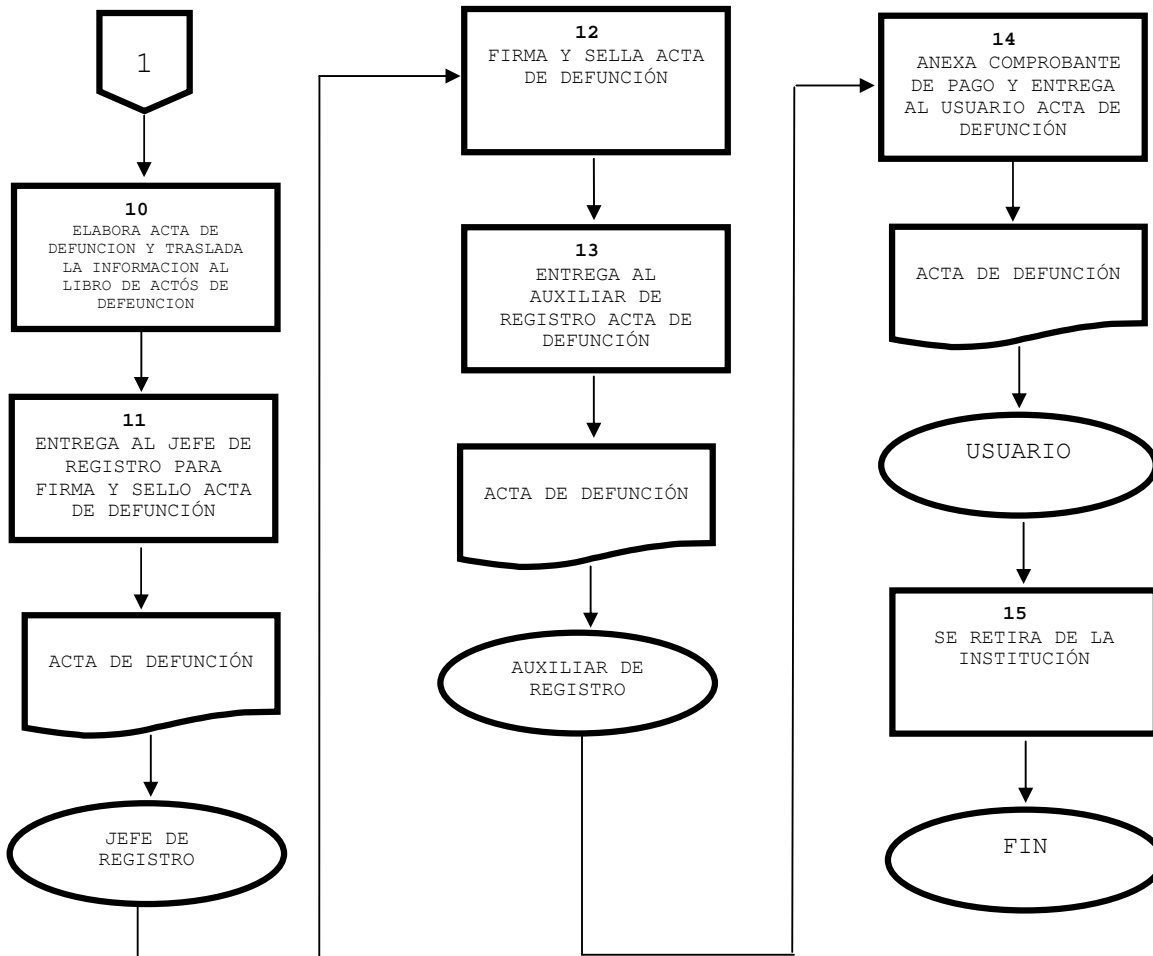
AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ACTAS DE DEFUNCIÓN



FORMULÓ:

AUTORIZO:




FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## **9. Conclusiones y Recomendaciones**

Concluida la investigación de campo en el área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, mediante el uso de técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos, que brindaron información para sustentar el diagnóstico y conocer la eficiencia y calidad con que se brindan los servicios, se llegó a las conclusiones y recomendaciones que se detallan a continuación:

### **9.1. Conclusiones.**

- ✚ El área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que asegure la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.
- ✚ Las autoridades de la Municipalidad no han logrado comunicar y difundir eficientemente los objetivos institucionales a todo el personal, y la importancia que tienen los mismos en el desempeño laboral.
- ✚ La mala atención es uno de los aspectos primordiales que no permiten al área de Registro del Estado Familiar brindar un servicio de calidad, debido a la ausencia de amabilidad por parte del personal, la falta de agilidad en la atención y los errores frecuentes en la redacción de documentos que constantemente generan insatisfacción en los usuarios.

-  El Registro del Estado Familiar no cuenta con las condiciones físicas y ambientales apropiadas para la prestación de servicios de calidad, debido a la falta de ventilación y al reducido espacio de espera que en ocasiones se satura y genera incomodidad a los usuarios que frecuentan el área.
-  En la actualidad la municipalidad carece de estándares de calidad que permitan identificar el nivel aceptable de calidad con que se deben proporcionar los servicios a los usuarios.
-  Las deficiencias en los procesos que se realizan en el área, provocan que la prestación de servicios se vuelva más lenta, pues no toda la información se encuentra registrada en el sistema.

## 9.2. Recomendaciones.

Para solventar en cierta medida los problemas existentes en la Alcaldía se recomienda:

- ✚ Aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Registro del Estado Familiar como una herramienta técnica administrativa que permita ofrecer servicios eficientes a los usuarios mediante estándares definidos que orienten al personal a cumplir con su función.
- ✚ Las autoridades de la Municipalidad deben utilizar los medios necesarios para comunicar y difundir a todo el personal los objetivos que persigue la institución, fomentando a la vez el trabajo en equipo para el logro de los mismos.
- ✚ Se deben impartir más capacitaciones al personal que labora en el área de Registro del Estado Familiar enfocadas a mejorar la atención al cliente fomentando primordialmente la amabilidad y cortesía en ellos, reducir los tiempos de espera y brindar documentación con cero defectos lo que contribuirá a crear una buena imagen de la institución pero sobre todo a prestar servicios de calidad.
- ✚ La municipalidad debe tener presente las deficiencias en cuanto a las condiciones físicas y ambientales del área de Registro del Estado Familiar, y para contrarrestar la problemática debe ampliar el espacio de espera e instalar ventilación a fin de proporcionar

un ambiente agradable tanto a los usuarios como los empleados.

- ✚ Establecer estándares de calidad que permitan identificar el nivel de calidad aceptable en la prestación de servicios, no solo en el área de Registro del Estado Familiar, sino en toda la municipalidad.
  
- ✚ Mejorar los procesos y dar sostenibilidad a los mismos, a fin de generar satisfacción total a los usuarios y ofrecer servicios con calidad.

**CAPÍTULO III: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS"**

Este capítulo comprende el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la prestación de los servicios en el área de Registro del Estado Familiar, en la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque; Departamento de Cabañas, el cual se desarrollo a través de la información obtenida en el diagnostico de la situación actual del área.

Esta propuesta establece, los requerimientos para mejorar los servicios que actualmente brinda el área del Registro del Estado Familiar; ya que con este diseño se pretende focalizar la importancia que tiene la calidad en el proceso de atención al usuario. La propuesta contiene los objetivos, requisitos, manual de calidad, manual de procedimientos y el plan de implementación del diseño de gestión de calidad.

## **A. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **1. IMPORTANCIA**

El sistema de gestión de calidad propuesto para el área de Registro del Estado Familiar, se fundamenta en la prestación de los servicios de calidad, con la finalidad de que estos sean brindados con eficiencia y equidad a todas las personas que soliciten los servicios, ofreciéndoles una mejor atención y a la vez ayudará a conocer las exigencia y las necesidades de los usuarios, lo cual permitirá identificar aspectos que deben corregirse y mejorarse para obtener un servicio de calidad.

Este sistema proporcionará beneficios al personal, quienes ofrecerán un servicio de calidad y se involucraran en el logro de los objetivos de la institución, así mismo la municipalidad estaría brindando un mejor servicio a los usuarios que cada día exigen mejor atención y calidad en la prestación de los mismos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 General**

Establecer una herramienta técnico administrativa que proporcione los lineamientos para obtener el mejoramiento constante de la calidad de los servicios que brinda el área de Registro del Estado Familiar, de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas.

### **2.2 Específicos**

- ❖ Definir los objetivos y políticas de calidad en el área de Registro del Estado Familiar que sirvan de apoyo para la prestación de servicios de calidad.
- ❖ Proponer la mejora de los procesos y procedimientos que conlleven a la prestación de servicios de calidad, con el fin de incrementar su eficiencia y lograr una mayor satisfacción en los usuarios.
- ❖ Diseñar un manual de calidad que contenga la descripción del sistema de gestión de calidad, para dar a conocer al personal los lineamientos que deberán ser tomados en cuenta al ser implementado en el área de Registro del Estado Familiar



### **3. REQUISITOS DE LA CALIDAD**

Para proporcionar un servicio de calidad y mejorar la atención brindada a los usuarios en el área de Registro del Estado Familiar es necesaria la aplicación de un sistema de gestión de calidad, cuya administración implica un compromiso permanente para asegurar que la prestación de los servicios satisfaga las expectativas de los usuarios.

Los requisitos básicos que debe contener el Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes:

#### **3.1. Responsabilidad de la Dirección**

La dirección (Concejo Municipal) es la responsable del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ya que es quien tomará la decisión de aprobar y aplicar el sistema en el área, además; comunicará al personal la importancia de satisfacer los requisitos del usuario, establecerá las políticas y objetivos de calidad llevando a cabo las revisiones pertinentes y asegurando la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del mismo. A continuación se detallan las responsabilidades que competen a la dirección.

##### **3.1.1. Políticas y Objetivos de Calidad**

La alta dirección de la institución, es quien tiene el compromiso de establecer y revisar políticas y objetivos de calidad para el área del Registro del Estado Familiar, basándose en las metas que persigue el área así como en las necesidades de los usuarios.

Entre las políticas que contribuirá a facilitar el campo de acción de los objetivos tenemos:

- ❖ Definir claramente las necesidades de los usuarios con medidas apropiadas de calidad.
- ❖ Crear un compromiso de calidad de todo el personal que labora en la institución para mejorar la atención en los usuarios.
- ❖ Buscar la satisfacción del usuario de acuerdo con normas profesionales y éticas.
- ❖ Establecer revisiones semestralmente de los requisitos y logros de servicios identificando oportunidades de mejoras continuas.
- ❖ Implementar acciones y controles preventivos en base a sugerencias de los usuarios para evitar la insatisfacción de los mismos.
- ❖ Denunciar cualquier acto arbitrario que se suscite en el área al comité de calidad.
- ❖ Definir estándares de calidad que permitan identificar el nivel óptimo de calidad con que se deben prestar los servicios en el área.

### **3.1.2. Estructura Organizativa**

Para efecto de la implementación y seguimiento del sistema será necesaria la creación de dos nuevas unidades en la estructura organizativa de la municipalidad la cual contará con un comité de calidad, quien tendrá a su cargo la verificación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo se establecerá un comité de auditoría de calidad interna que será el encargado de verificar el grado de eficacia en la implementación del sistema.

### 3.1.3. Documentación y Registros para el control de la Calidad

Todos los elementos, requisitos y disposiciones que integran el sistema deben documentarse. La información anterior estará contenida en la siguiente documentación:

- ❖ **Estructura de la Organización:** Comprende la representación de los niveles jerárquicos y funciones que la componen, en las que se destaca la responsabilidad de los que la integran.
- ❖ **Manual de Procedimientos:** comprende todos aquellos documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
- ❖ **Manual de Calidad:** Comprende los antecedentes, generalidades de la institución, misión, visión, objetivos, políticas, alcances, que suministran información interna y externa, acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.
- ❖ **Documentos de Calidad:** comprende todos los registros que proporcionan información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario, los resultados del Sistema de Gestión de Calidad para la revisión y mejoramiento del servicio e implementar acciones correctivas.

#### **3.1.4. Gestión de los Recursos**

La dirección debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

Para la efectiva implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es necesario tomar en consideración aquellos recursos que contribuirán a su éxito, debe optimizarse el uso de los recursos materiales, financieros, y tecnológico que ya posee la Alcaldía Municipal.

En cuanto al recurso humano, deberá impartirse capacitaciones a todo el personal involucrado en el sistema de gestión de Calidad sobre el proceso de implementación del mismo, a fin de desarrollar aun más las habilidades del personal e incrementar sus conocimientos para beneficio de la municipalidad y de los usuarios.

### **3.2 Procedimientos Requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad**

Todo Sistema de Gestión de Calidad debe contener los siguientes procedimientos documentados para el desarrollo e implementación del Sistema:

#### **3.2.1 Control de la Documentación**

En el área de Registro del Estado Familiar se deben controlar los documentos y datos relacionados con la calidad de manera que se encuentren en el área correcta y en la versión vigente con el propósito de evitar que sean utilizadas las versiones obsoletas incluyendo el manual de

calidad, manual de procedimientos, documentos escritos y otros.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben estar disponibles en los sitios de usos requeridos por el personal y estos deberán ser conocedores de ellos.

Por lo tanto; es conveniente que el área de Registro del Estado Familiar establezca un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- ❖ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- ❖ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlo nuevamente.
- ❖ Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ❖ Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- ❖ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ❖ Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- ❖ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### **3.2.2 Control de los Registros**

La Municipalidad tiene la obligación de establecer un procedimiento documentados para definir los controles necesarios referentes a la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los recursos.

### **3.2.3 Auditoría Interna**

Para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el área del registro, deben realizarse auditorías que aseguren la objetividad e imparcialidad en el desarrollo del sistema, así mismo debe definirse en un procedimiento documentado todas las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

### **3.2.4 Control del Servicio no Conforme**

En el área de Registro del Estado Familiar deben definirse los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de inconformidades por parte de los usuarios, en caso de existir servicios que no satisfagan las necesidades de estos, el área debe hacer lo siguiente:

- Tomar en cuenta acciones preventivas y correctivas para eliminar la inconformidad detectadas por el usuario.
- Al corregir un documento que no contenga los requerimientos del usuario debe someterse a una verificación para demostrar su conformidad con el servicio proporcionado.

### **3.2.5 Acciones Correctivas**

Las acciones correctivas que deben ser aplicadas por el área de Registro del Estado Familiar para cumplir con los requerimientos de los usuarios deben de establecerse en un procedimiento documentado, estas acciones son:

- Revisar las quejas de los usuarios obtenidas a través del buzón de sugerencias.
- Determinar las causas que provoca la insatisfacción de los usuarios y asegurarse de que estas no vuelvan a ocurrir.
- Establecer e implementar las acciones necesarias.
- Registrar y revisar los resultados de las acciones tomas.

### **3.2.6 Acciones Preventivas**

En el Área de Registro del Estado Familiar deben establecerse acciones preventivas para contrarrestar las deficiencias en la prestación de servicios estas consisten en:

- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir las deficiencias en la prestación de los servicios.
- Determinar e implementar las acciones necesarias para ofrecer servicios de calidad.
- Identificar las deficiencias en la prestación de servicio y sus respectivas causas, a fin de prevenir su ocurrencia.
- Deben registrarse los resultados de las acciones tomadas.

### 3.3 Integración del Comité de Calidad

El comité estará conformado por el gerente administrativo quien será el encargado de llevar los registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad así mismo estará integrado por cada uno de los jefes de las distintas áreas de la municipalidad, el cual se convocará a reunión cada mes en donde se tratarán los puntos relacionados al proceso de calidad en la atención a los usuarios y al finalizar se elaborará un informe en el que se especificarán las actividades y los acuerdos a los que se han llegado.

El comité desempeñará las siguientes funciones:

- ❖ Familiarizar al personal que forman parte del área de Registro del Estado Familiar con el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Selección y aprobación de los proyectos de calidad y las propuestas de mejoras.
- ❖ Evaluar los avances y resultados de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Crear los mecanismos necesarios para motivar a los empleados y recompensar a aquellos que realicen sus actividades laborales con calidad.
- ❖ Dar a conocer a la alta dirección y los empleados, los beneficios obtenidos a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Programar las reuniones a desarrollar y la logística a utilizar.
- ❖ Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.



- ❖ Revisar y actualizar la documentación actualizada en el sistema de gestión de calidad.
- ❖ Llevar un registro ordenado de la información que se genere en cada reunión.

### **3.4 Integración del Comité de Auditoría de Calidad Interna**

El comité de auditoría estará conformado por cuatro personas, el auditor interno de la municipalidad, un miembro del concejo municipal (profesional con estudios de ingeniería o administración), un empleado de preferencia con buen desempeño laboral, honestidad y conocimientos en el área de gestión administrativa, y como apoyo una persona ajena a la institución (Especializado en auditorías de gestión administrativas); quienes periódicamente realizarán auditorías de calidad interna para verificar el grado de eficacia en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la medida de congruencia de su ejecución con respecto a las especificaciones del servicio; específicamente el encargado de realizar las auditorías en el área será el auditor interno de la municipalidad.

Las auditorías deben llevarse a cabo de acuerdo con los procedimientos documentados por el personal competente e independientemente de las funciones, actividades o áreas a ser auditadas. Esta auditoría debe incluir y considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El comité de auditoría desempeñara las siguientes funciones:

- ❖ Planear y desarrollar las actividades de forma objetiva y efectiva.
- ❖ Solicitar información pertinente al comité de gestión de calidad como: manual de calidad, manual de procedimientos, entre otros.
- ❖ Verificar la implementación de los procesos de manera eficaz y eficiente.
- ❖ Realizar controles durante el desarrollo de la auditoría relativos a la supervisión del personal.
- ❖ Identificar las oportunidades de mejora continua en el área auditar.
- ❖ Documentar los resultados de la auditoría.
- ❖ Elaboración del informe de auditoría.
- ❖ Notificar el informe de auditoría al comité de calidad y empleados involucrados.

#### **4 ESTÁNDARES DE CALIDAD**

Para proporcionar un mejor servicio en el área de Registro del Estado Familiar se formulan estándares de calidad básicos para determinar el nivel mínimo y máximo aceptable para cada indicador (tiempo, eficiencia y atención). Si el valor del indicador se encuentra dentro de los rangos establecidos significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad definido. Por el contrario, si el estándar se encuentra por debajo del rango significa que no cumplimos nuestro compromiso de calidad, a continuación se establecen los estándares de calidad:

INDICADOR	ESTÁNDARES DE CALIDAD	CATEGORÍA
<b>TIEMPO</b>	Entre un 81% y un 100% de los usuarios que frecuentan el Área de Registro del Estado Familiar obtendrán la documentación solicitada en un tiempo mínimo de 30 minutos y un máximo de 1 hora.	<b>EXCELENTE CALIDAD</b>
	Entre un 61% y un 80% de los usuarios que frecuentan el Área de Registro del Estado Familiar obtendrán la documentación solicitada en un tiempo mínimo de 30 minutos y un máximo de 1 hora.	<b>CALIDAD ACEPTABLE</b>
	Menos del 60% de los usuarios que frecuentan el Área de Registro del Estado Familiar obtendrán la documentación solicitada en un tiempo mínimo de 30 minutos y un máximo de 1 hora.	<b>CALIDAD DEFICIENTE</b>

INDICADOR	ESTÁNDARES DE CALIDAD	CATEGORÍA
<b>EFICIENCIA</b>	Si el área de Registro del Estado Familiar emite entre un 81% y un 100% de los documentos solicitados diariamente.	<b>EXCELENTE CALIDAD</b>
	Si el área de Registro del Estado Familiar emite entre un 61% y un 80% de los documentos solicitados diariamente.	<b>CALIDAD ACEPTABLE</b>
	Si el área de Registro del Estado Familiar emite menos del 60% de los documentos solicitados diariamente.	<b>CALIDAD DEFICIENTE</b>

INDICADOR	ESTÁNDARES DE CALIDAD	CATEGORÍA
ATENCIÓN	El usuario es atendido de 5 a 10 minutos después de su llegada al área de Registro del Estado Familiar.	<b>EXCELENTE CALIDAD</b>
	El usuario es atendido de 11 a 20 minutos después de su llegada al área de Registro del Estado Familiar.	<b>CALIDAD ACEPTABLE</b>
	El usuario es atendido en más de 20 minutos después de su llegada al área de Registro del Estado Familiar.	<b>CALIDAD DEFICIENTE</b>

INDICADOR	ESTÁNDARES DE CALIDAD	CATEGORÍA
ERRORES EN LOS DOCUMENTOS	El auxiliar de registro entrega documentación al usuario con cero errores.	<b>EXCELENTE CALIDAD</b>
	El auxiliar de registro entrega documentación al usuario con 1 error.	<b>CALIDAD ACEPTABLE</b>
	El auxiliar de registro entrega documentación al usuario con 2 o más errores.	<b>CALIDAD DEFICIENTE</b>

**\*Nota:** Determinación de los Estándares de Calidad (Ver Anexo 5)

## **B. DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El área de Registro del Estado Familiar debe contar con la documentación necesaria, donde se definan los procesos adecuados para la prestación de servicios de calidad; ya que este es uno de los requisitos indispensable en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe de contener manuales de calidad y de procedimientos estos se detallan a continuación:

### **1. Manual de Calidad**

En este documento se refleja la misión, visión, objetivos y políticas de calidad las cuales deberán aplicarse a todas las funciones relacionadas en la prestación de servicios en el área de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas.

### **2. Manual de Procedimientos**

Este manual contiene los procedimientos necesarios en el Área de Registro del Estado Familiar, para que los procesos se realicen de manera coherente y de acuerdo a las actividades ya establecidas.

Los manuales de calidad y de procedimientos se detallan a continuación:


ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE  
DEPARTAMENTO DE CABAÑAS




MANUAL DE CALIDAD  
PARA EL ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE,  
DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Investigación		


MARZO 2009


	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 1/13
<b>ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CONTENIDO</b>		<b>PÁGINA</b>	
<b>A. Generalidades de la Institución .....</b>		<b>2</b>	
1. Antecedentes.....		2	
2. Objetivos Institucionales.....		2	
3. Misión, Visión.....		3	
4. Principios.....		4	
5. Estructura Organizativa.....		5	
<b>B. Responsabilidad de la Dirección.....</b>		<b>7</b>	
1. Compromiso de la Dirección.....		7	
2. Alcances.....		7	
3. Responsabilidad y Autoridad.....		7	
<b>C. Objetivos y Políticas de Calidad.....</b>		<b>8</b>	
1. Objetivos de Calidad.....		8	
2. Políticas de Calidad.....		9	
<b>D. Terminología Básica.....</b>		<b>10</b>	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 2/13
<b>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN</b>			
<p><b>1. ANTECEDENTES</b></p> <p>La alcaldía municipal de Sensuntepeque es una institución pública que está al servicio de la comunidad para garantizar el desarrollo local manteniendo un orden, seguridad, tranquilidad.</p> <p><b>2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convertir el municipio de Sensuntepeque en una ciudad limpia, segura y participativa, que contribuya a mejorar la calidad de vida de sus habitantes y aporte al desarrollo del país en su conjunto.</li> <li>• Brindar a los contribuyentes del municipio, un servicio efectivo y eficiente a través de una adecuada administración de los recursos.</li> <li>• Agilizar la atención al público, reduciendo el tiempo de espera en la recepción de los mismos.</li> </ul>			



	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 3/13
<b>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN</b>			
<p><b>3. MISIÓN, VISIÓN</b></p> <p><b>3.1. MISIÓN</b></p> <p>Brindar servicios con calidad y amabilidad, fortaleciendo nuestras funciones, en los diferentes niveles estructurales: asesores, gerenciales, coordinadores, encargados y operativos, tomando en cuenta aspectos técnicos y normativos, cualidades y destrezas de nuestro recursos humanos, fomentando el espíritu de ser cada día mejor, logrando así una integración profesional al servicio de nuestro pueblo.</p> <p><b>3.2. VISIÓN</b></p> <p>Impulsar el desarrollo integral de nuestro municipio a través de la gestión administrativa, técnica y eficiente, tomando en cuenta los procesos de modernización y el objetivo principal que fundamenta nuestra razón de ser: "servir a la comunidad".</p>			

	<p style="text-align: center;">ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>FECHA: 00/00/2009</p>	
		<p>REV. 00</p>	<p>PÁGINA 4/13</p>
<p>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN</p>			
<p><b>4. PRINCIPIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Honestidad:</b> se entiende que el concejo municipal y todo el personal de la municipalidad maneja los recursos públicos con austeridad, con transparencia y rinde cuentas a la ciudadanía.</li> <li>• <b>Democracia participativa:</b> significa que el gobierno y todo el personal municipal ejercen todos los procesos administrativos, prestación de servicios e inversiones en proyectos y programas municipales con la participación activa de la ciudadanía en la que mujeres, niñas, niños, jóvenes y personas mayores tienen un rol protagónico en la toma de decisiones.</li> <li>• <b>Promoción de los derechos, equidad y solidaridad:</b> se entiende que la municipalidad garantiza el acceso y cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, una distribución equitativa tanto de género, social y generacional de todos los recursos municipales.</li> </ul>			

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 5/13
<b>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN</b>			
<p><b>5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b></p> <p>La estructura organizativa establece los diferentes niveles jerárquicos que conforma la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque. Facilitando así; la comunicación, las órdenes, decisiones operativas, la delegación y los esfuerzos de coordinación en la institución. A través de esta estructura se desarrolla un entorno claro, con tareas y responsabilidades que contribuyen a la calidad en la prestación de los servicio.</p>			



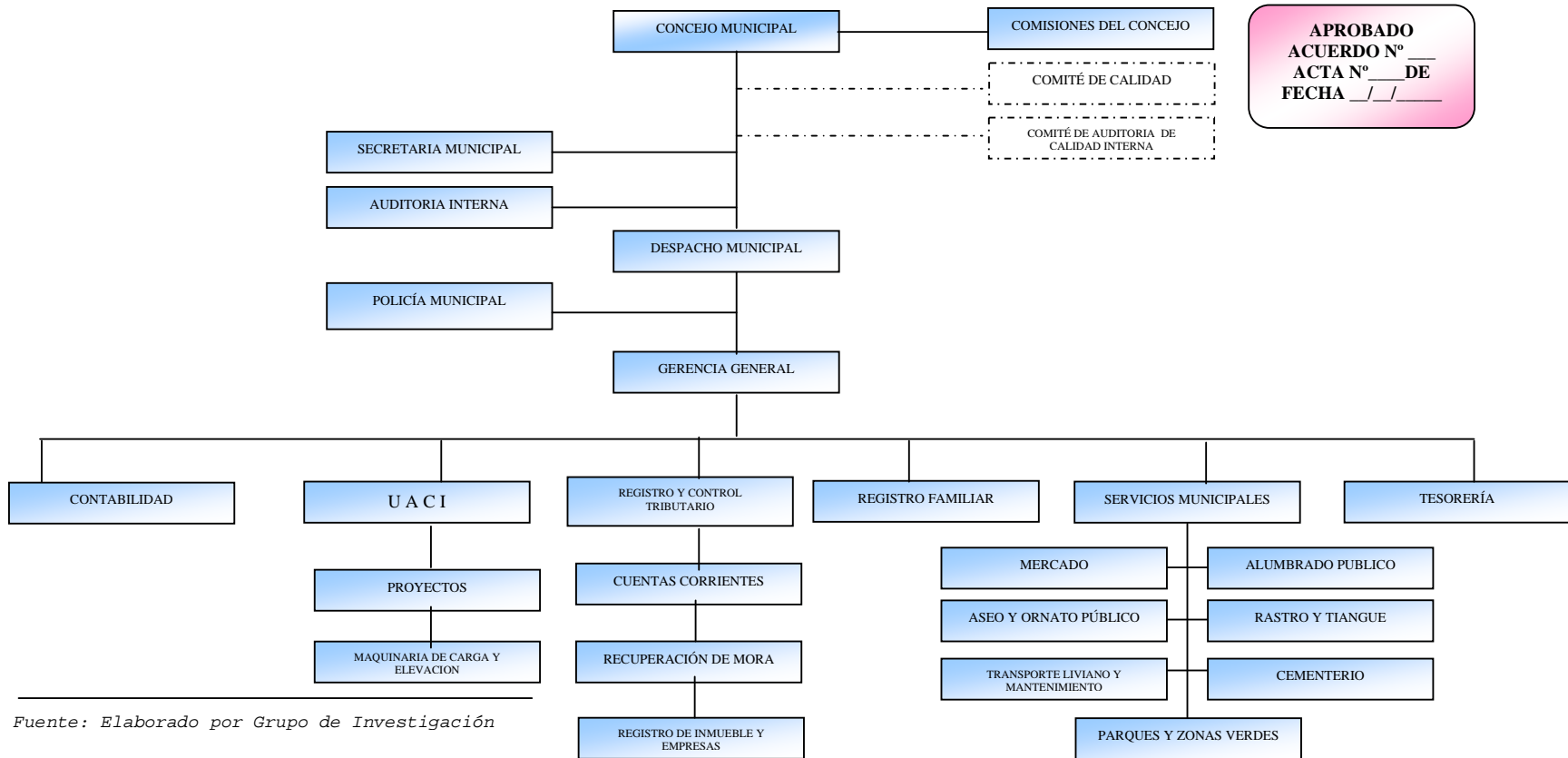
ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL  
 DE SENSUNTEPEQUE  
 MANUAL DE CALIDAD


FECHA: 00/00/2009


REV. 00

PÁGINA  
6/13

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA




	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 7/13
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>			
<p><b>1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b></p> <p>La alta dirección de la alcaldía está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, dicho sistema está basado en la prevención de deficiencias que se presentan al momento de prestar el servicio, llevando a cabo acciones preventivas y correctivas para garantizar la mejora continua del sistema.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El área de Registro del Estado Familiar contará con un Sistema de Gestión de Calidad, para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.</p> <p><b>3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>En el organigrama de la institución se reflejan las líneas jerárquicas de autoridad que existe, cabe señalar que para la implementación del sistema se han creado dos nuevas unidades denominadas comité de gestión de calidad y auditoría interna las cuales serán impulsoras de la calidad en el área de Registro del Estado Familiar.</p>			


	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 8/13

### OBJETIVOS Y POLITICAS DE CALIDAD


#### 1. OBJETIVOS DE CALIDAD


- ❖ Incrementar la eficiencia de los procesos a través del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para la mejora continua de los mismos.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas dirigidas al personal con relación al funcionamiento del SGC para identificar las deficiencias del mismo y aplicar acciones correctivas y/o preventivas.
- ❖ Cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios brindando servicios de calidad para garantizar la satisfacción de los mismos.
- ❖ Realizar capacitaciones dirigidas al personal, con el fin de garantizar la calidad de los servicios incrementando así la satisfacción de los usuarios.


	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 9/13
<b>OBJETIVOS Y POLITICAS DE CALIDAD</b>			
<b>2. POLÍTICAS DE CALIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definir claramente las necesidades de los usuarios con medidas apropiadas de calidad.</li> <li>❖ Crear un compromiso de calidad de todo el personal que labora en la institución para mejorar la atención en los usuarios.</li> <li>❖ Buscar la satisfacción del usuario de acuerdo con normas profesionales y éticas.</li> <li>❖ Establecer revisiones semestralmente de los requisitos y logros de servicios identificando oportunidades de mejoras continuas.</li> <li>❖ Implementar acciones y controles preventivos en base a sugerencias de los usuarios para evitar la insatisfacción de los mismos.</li> <li>❖ Denunciar cualquier acto arbitrario que se suscite en el área al comité de calidad</li> <li>❖ Definir estándares de calidad que permitan identificar el nivel óptimo de calidad con que se deben prestar los servicios en el área.</li> </ul>			

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 10/13
<b>TERMINOLOGÍA BÁSICA</b>			
<p><b>D. TERMINOLOGÍA BÁSICA</b></p> <p>Para efecto de comprender el Sistema de Gestión de Calidad, a continuación se detallan los términos básicos con sus respectivas definiciones, los cuales se consideran importantes para la adecuada interpretación de este manual.</p> <p><b>Acción Correctiva:</b> es el conjunto de actividades que se desarrollan para seguir la pista de un problema hasta descubrir su causa; generar soluciones para evitar su repetición, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado.</p> <p><b>Acción Preventiva:</b> es el proceso de analizar múltiples fuentes de información con el propósito de detectar cualquier debilidad en el sistema y para localizar problemas potenciales.</p> <p><b>Alta Dirección:</b> persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de una institución en lo relativo a la calidad</p> <p><b>Calidad:</b> grado en que un conjunto de características y propiedades de un servicio cumple con los requisitos.</p>			



	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 11/13
<b>TERMINOLOGÍA BÁSICA</b>			
<p><b>Eficacia:</b> Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.</p> <p><b>Eficiencia:</b> Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.</p> <p><b>Gestión:</b> actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.</p> <p><b>Gestión de la Calidad:</b> actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.</p> <p><b>Manual de Calidad:</b> documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.</p> <p><b>Mejora Continua:</b> actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos.</p> <p><b>Política de Calidad:</b> intensiones globales y orientación de una organización relativas a la calidad.</p> <p><b>Procedimiento:</b> es una forma especificada para llevar a cabo un conjunto de actividades o un proceso.</p>			

	<p style="text-align: center;"> <b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>MANUAL DE CALIDAD</b> </p>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 12/13
<b>TERMINOLOGÍA BÁSICA</b>			
<p> <b>Proceso:</b> conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entradas en resultados.         </p> <p> <b>Objetivo de Calidad:</b> algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.         </p> <p> <b>Organización:</b> conjunto de personas o instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones.         </p> <p> <b>Registro:</b> documento que presenta resultados o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.         </p> <p> <b>Requisitos:</b> necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.         </p> <p> <b>Satisfacción de los Usuarios:</b> percepción de los usuarios sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.         </p> <p> <b>Sistema:</b> conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.         </p> <p> <b>Sistema de Gestión:</b> sistema para establecer las políticas y los objetivos.         </p>			

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>	<b>FECHA:</b> 00/00/2009	
		<b>REV.</b> 00	<b>PÁGINA</b> 13/13
<b>TERMINOLOGÍA BÁSICA</b>			
<p><b>Sistema de Gestión de Calidad:</b> sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.</p>			


**ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE  
DEPARTAMENTO DE CABAÑAS**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTO  
PARA EL ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE,  
DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Investigación		

**MARZO 2009**

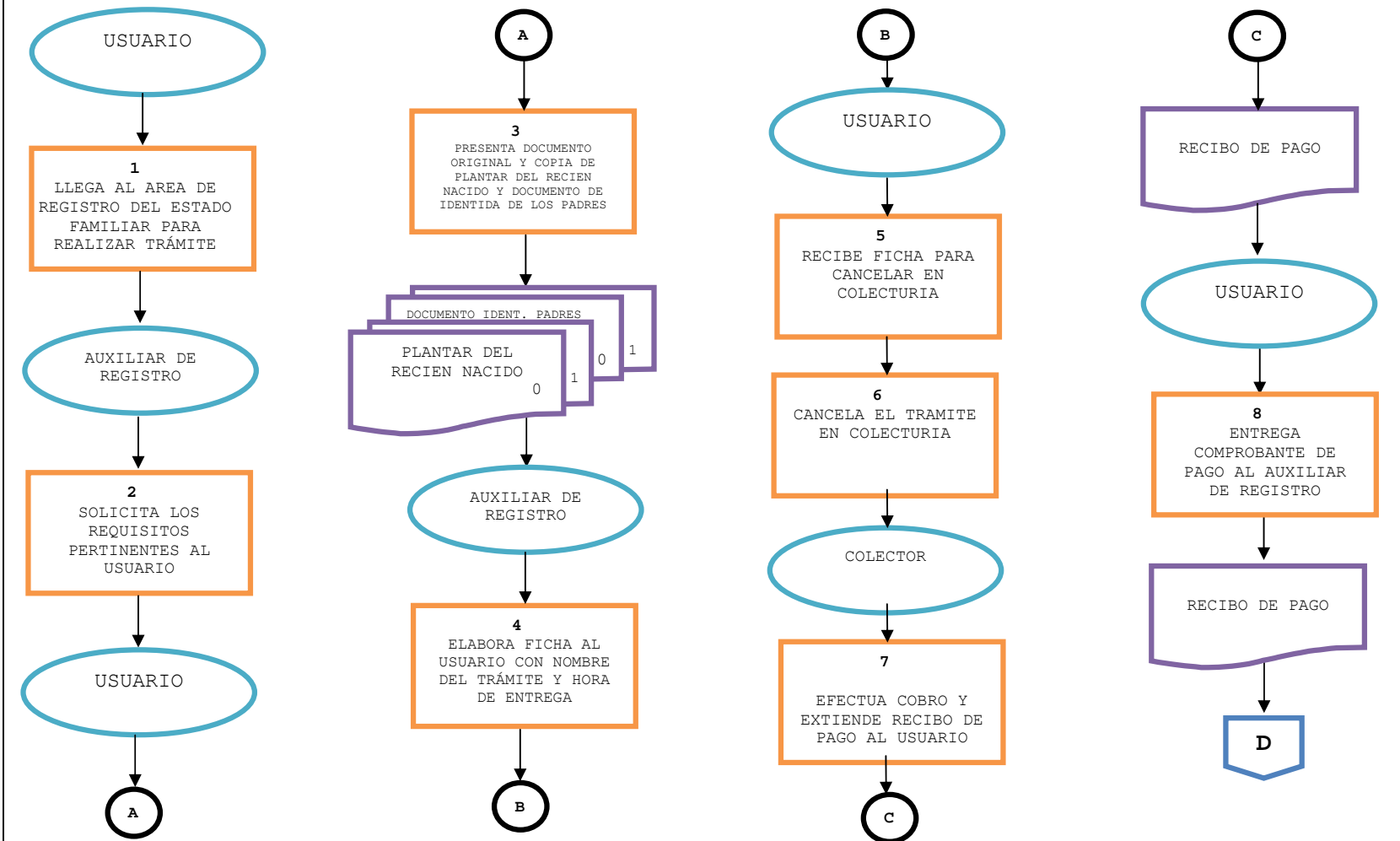
	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV. 00</b>
<b>Proceso para Asentamiento de Nacimientos</b>			
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
01	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar para realizar trámite de asentamiento.	
02	Auxiliar de Registro	Solicita los requisitos pertinentes al usuario.	
03	Usuario	Presenta plantar del recién nacido extendida en centro hospitalario y documento de identidad de los padres (original y copia).	
04	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.	
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía	
07	Colector	Efectúa el cobro y extiende recibo de pago al usuario.	
08	Usuario	Entrega comprobante de pago al auxiliar de registro.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV. 00</b> <b>PÁGINA</b> 2 / 3
<b>Proceso para Asentamiento de Nacimientos</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
09	Auxiliar de Registro	Recibe comprobante de pago y procede a inscribir la información del recién nacido en el libro de asientos de nacimientos y elabora partida.	
10	Auxiliar de Registro	Entrega partida de asiento a jefe de registro para firma y sello.	
11	Jefe de Registro	Verifica los datos de la partida de asiento, si existiera error en el documento procede a entregar al auxiliar de registro para que extienda una nueva partida (Regresar al paso N° 09). Y si no hay error en la partida de asiento seguir al paso N° 12.	
12	Jefe de Registro	Firma y sella partida de asiento.	
13	Jefe de Registro	Entrega partida de asiento al auxiliar de registro para otorgarla al usuario.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV. 00</b> <b>PÁGINA</b> 3 / 3
<b>Proceso para Asentamiento de Nacimientos</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
14	Auxiliar de Registro	Anexa comprobante de pago a la partida de asiento.	
15	Auxiliar de Registro	Entrega partida de nacimiento al usuario.	
16	Usuario	Recibe y verifica los datos de la partida de asiento.	
17	Usuario	Si existiera error en la partida de asiento procede a entregar al auxiliar de registro. Y si no hay error en la partida de asiento seguir al paso N° 19.	
18	Auxiliar de Registro	Extiende una nueva partida de nacimiento y entrega al usuario.	
19	Usuario	Se retira de la Alcaldía.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ASENTAMIENTO DE NACIMIENTOS



FORMULÓ:

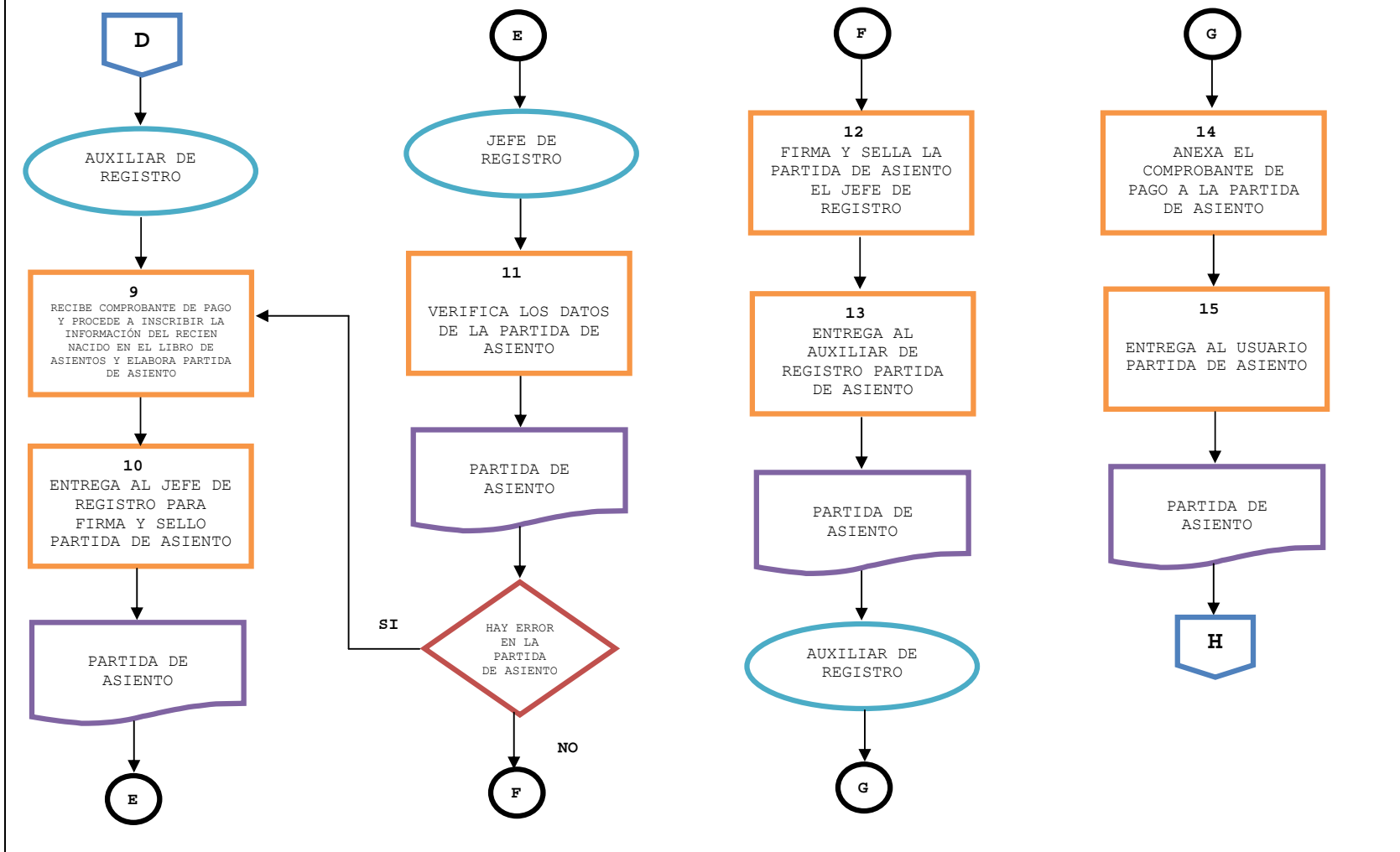
AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ASENTAMIENTO DE NACIMIENTOS



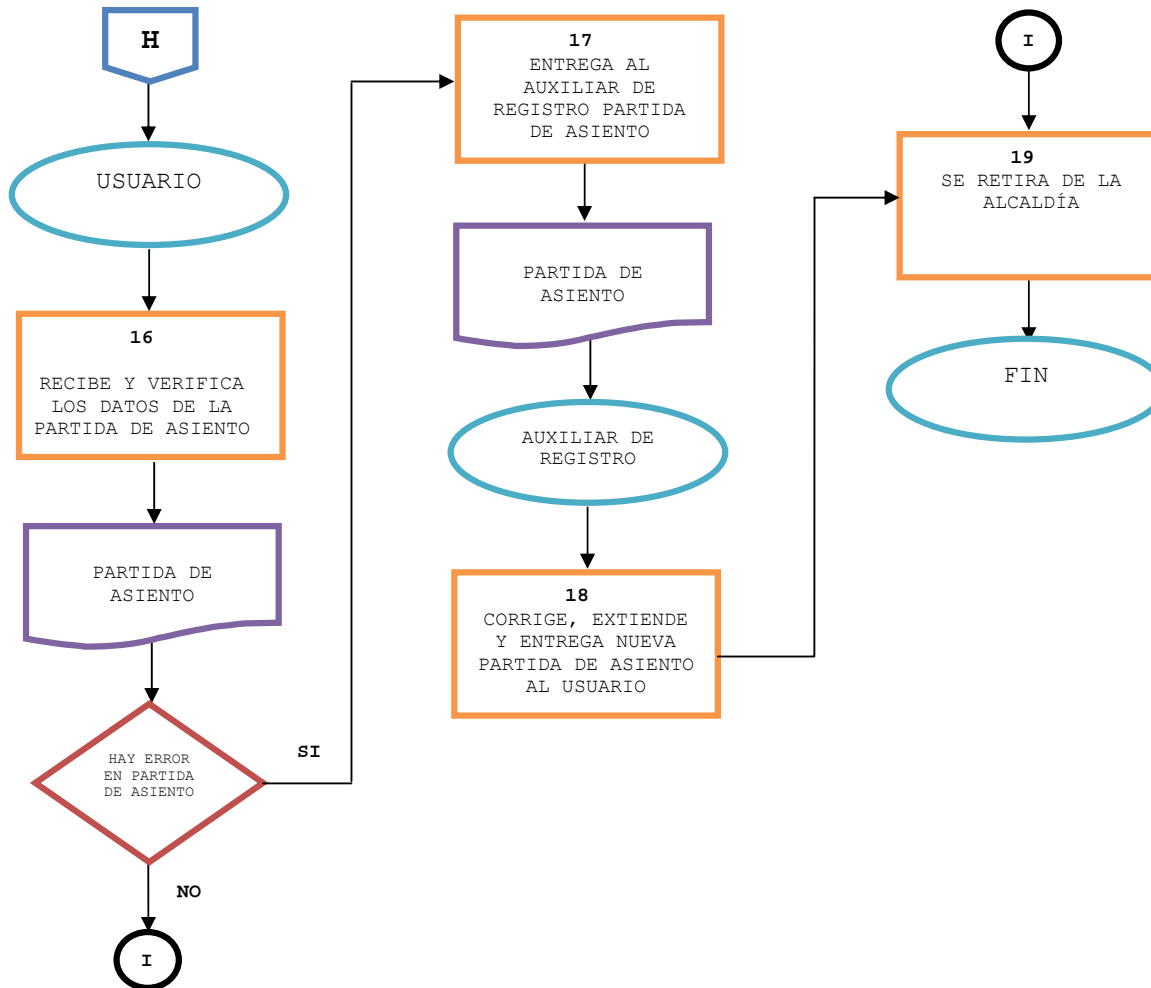
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE


FLUJOGRAMA PARA ASENTAMIENTO DE NACIMIENTOS





FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

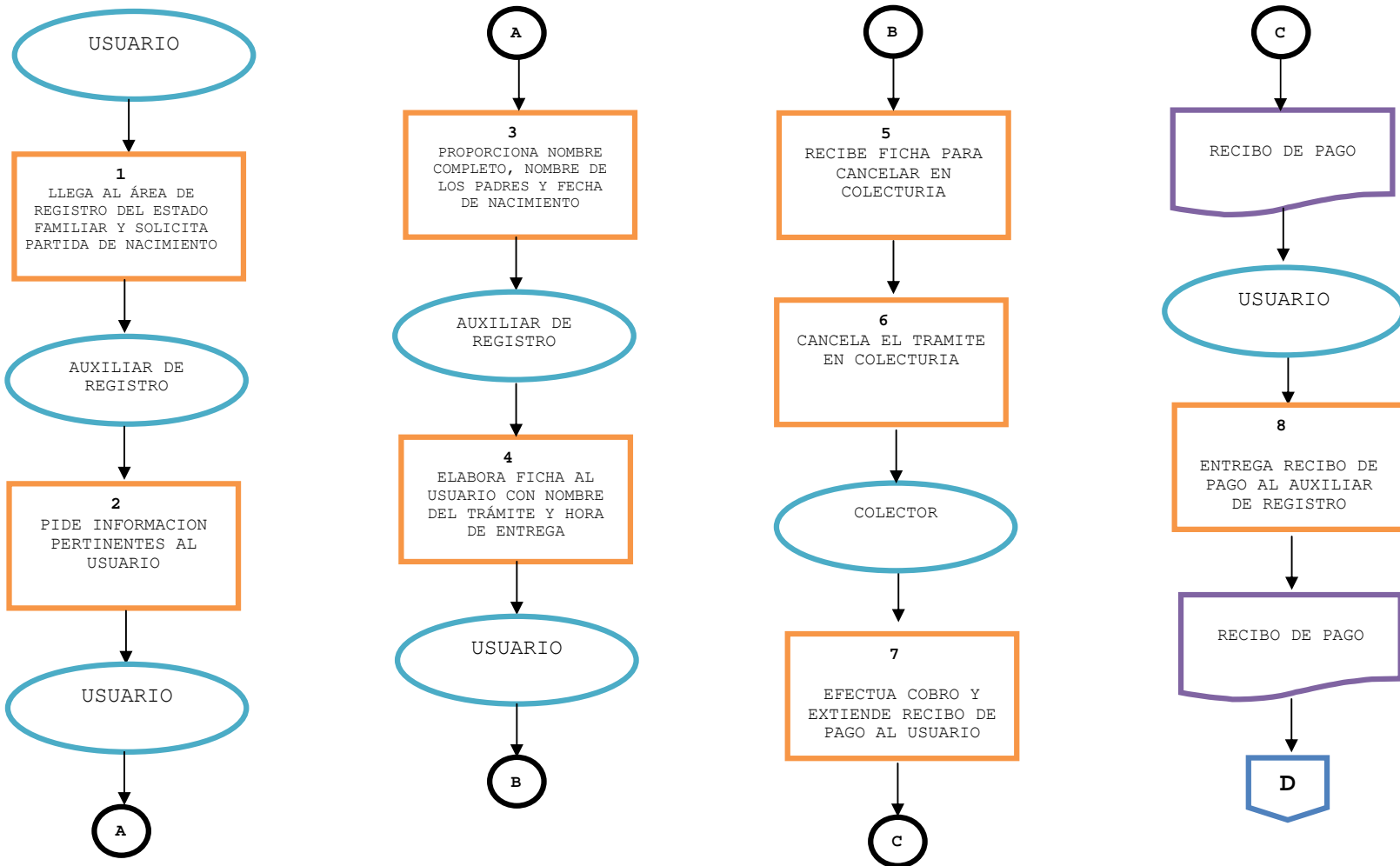
	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00
<b>Proceso para Emisión de Partidas de Nacimiento</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
01	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar y solicita partida de nacimiento.	
02	Auxiliar de Registro	Pide información pertinente al usuario.	
03	Usuario	Proporciona nombre completo, nombre de los padres y fecha de nacimiento.	
04	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.	
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      2/3
<b>Proceso para Emisión de Partidas de Nacimiento</b>			
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
07	Colector	Efectúa el cobro y extiende recibo de pago al usuario.	
08	Usuario	Entrega recibo de pago al auxiliar de registro.	
09	Auxiliar de Registro	Recibe comprobante de pago y busca en el sistema o libro de registro la información del usuario.	
10	Auxiliar de Registro	Elabora partida de nacimiento.	
11	Auxiliar de Registro	Lleva al jefe de registro partida de nacimiento para firma y sello.	
12	Jefe de Registro	Verifica los datos de la partida de nacimiento, si existiera error en la partida procede a entregar al auxiliar de registro para que extienda una nueva (Regresar al paso N° 10). Y si no hay error seguir al paso N° 13.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      3/3
<b>Proceso para Emisión de Partidas de Nacimiento</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
13	Jefe de Registro	Firma, sella y entrega partida de nacimiento al auxiliar de registro.	
14	Auxiliar de Registro	Recibe partida firmada y sellada.	
15	Auxiliar de Registro	Anexa comprobante de pago a la partida de nacimiento y entrega al usuario.	
16	Usuario	Recibe y verifica los datos de la partida de nacimiento.	
17	Usuario	Si existiera error en la partida de nacimiento procede a entregar al auxiliar de registro. Y si no hay error en la partida de nacimiento seguir al paso N° 19.	
18	Auxiliar de Registro	Extiende una nueva partida de nacimiento y entrega al usuario.	
19	Usuario	Se retira de la Institución.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA PARTIDAS DE NACIMIENTO



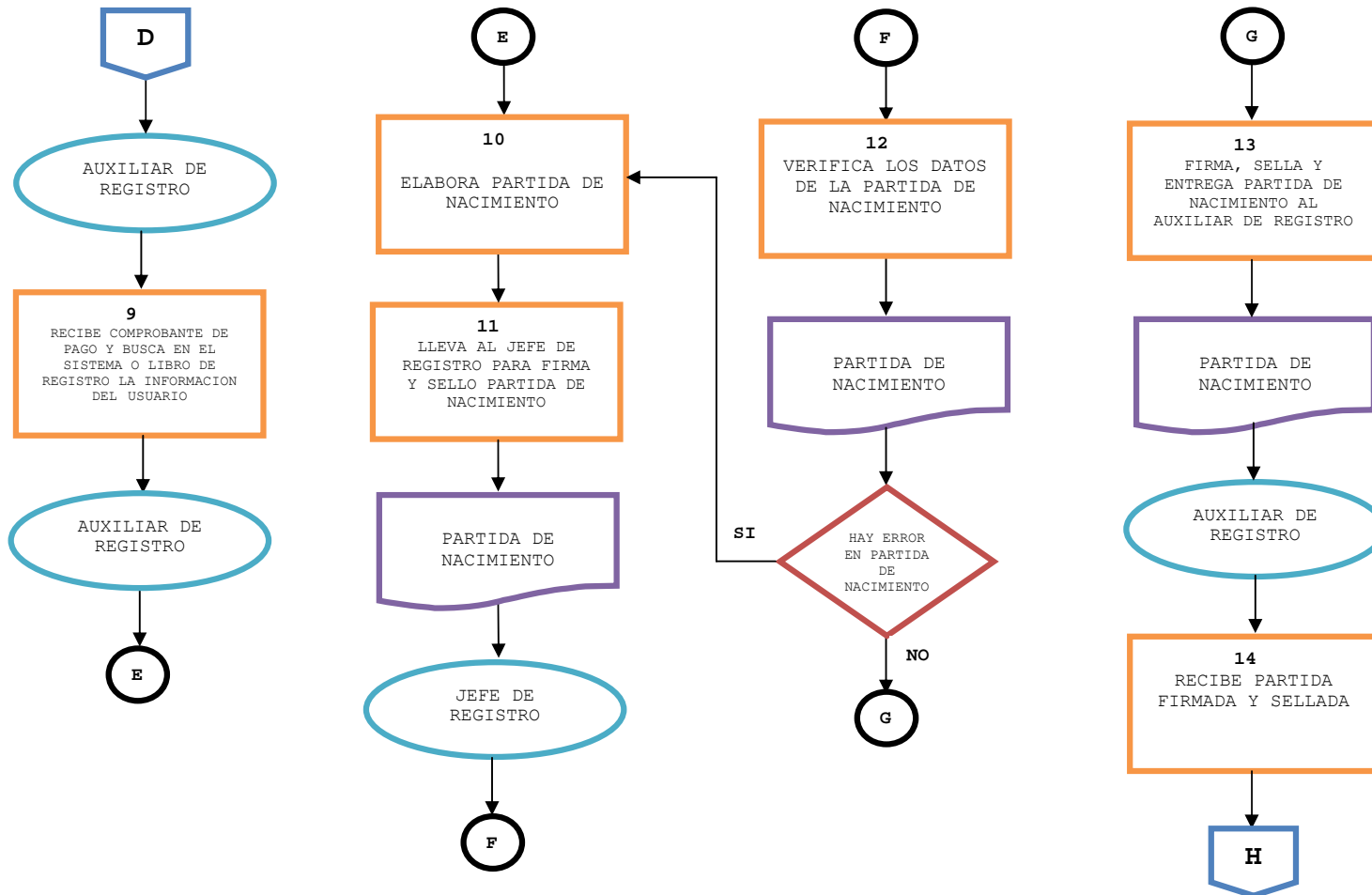
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA DE PARTIDA DE NACIMIENTOS



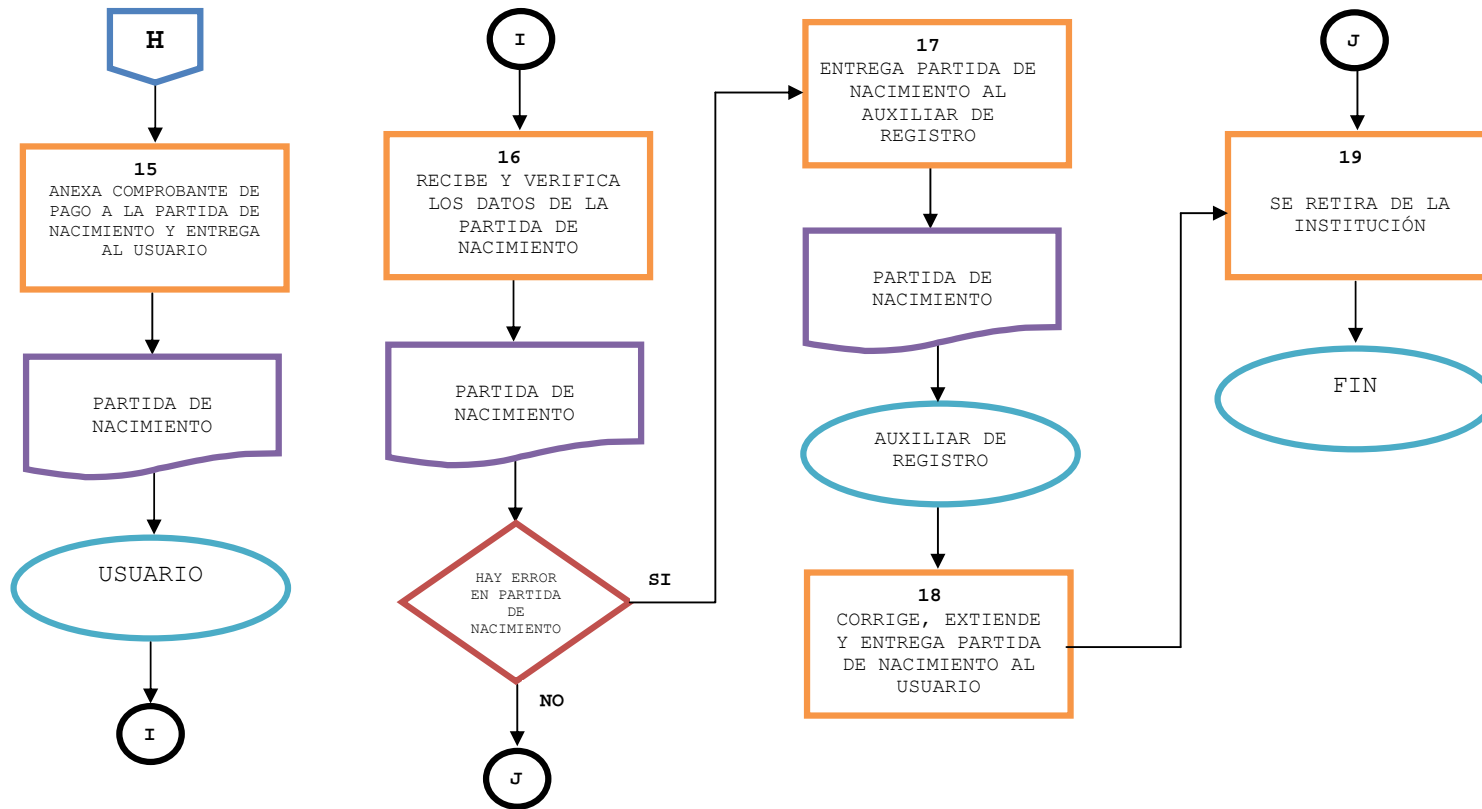
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA DE PARTIDA DE NACIMIENTOS





FORMULÓ:


AUTORIZO:


FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
01	Funcionario o Notario	Remite al jefe de Registro del Estado Familiar el acta o testimonio de la escritura de matrimonio.	
02	Jefe de Registro	Realiza los asientos y anotaciones marginales correspondientes.	
03	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar y solicita partida de nacimientos con las marginaciones correspondientes.	
04	Auxiliar de Registro	Pide información pertinente al usuario y elabora ficha con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colectoría.	

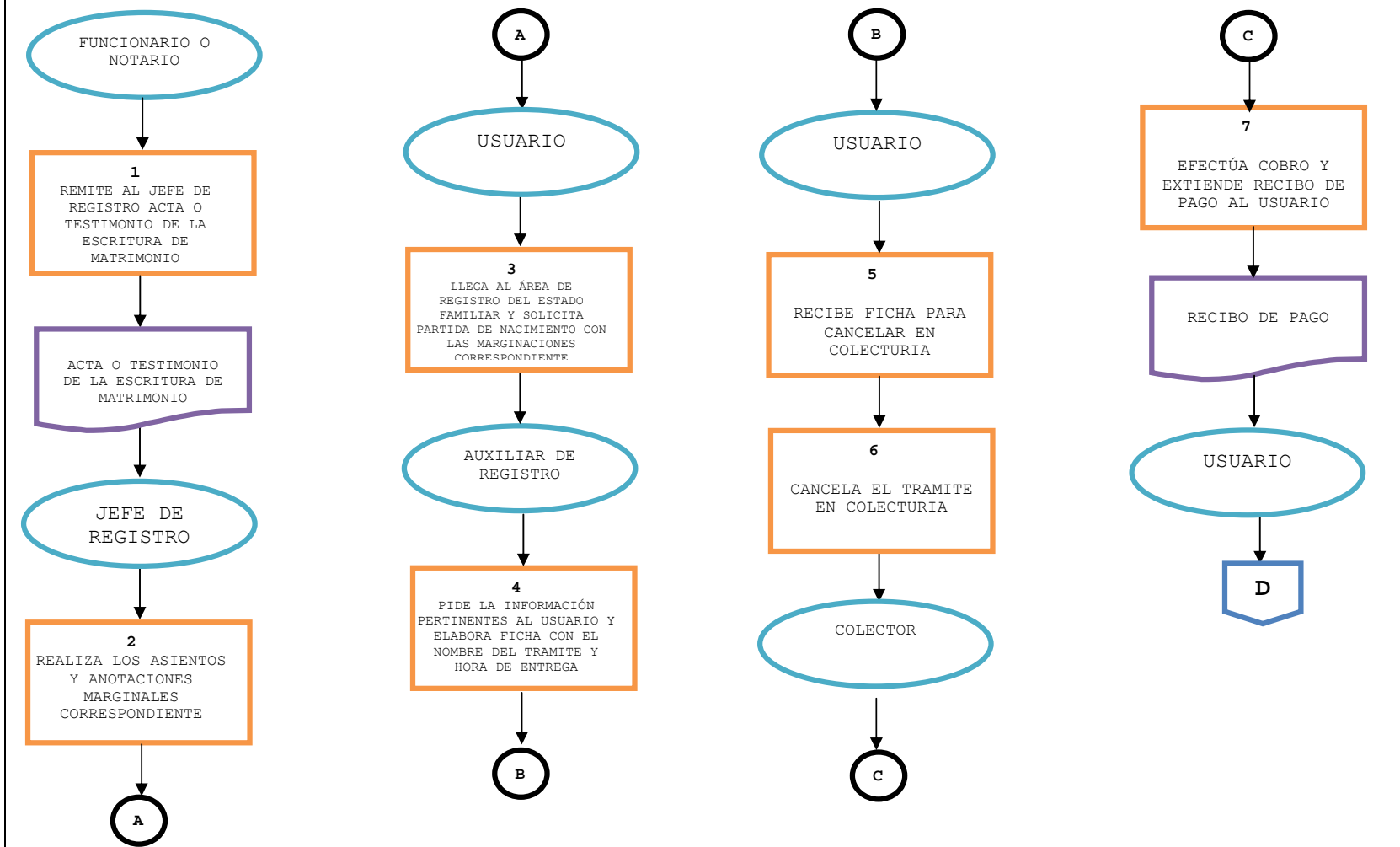
	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      2/4
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía	
07	Colector	Efectúa el cobro y extiende recibo de pago.	
08	Usuario	Entrega comprobante de pago al auxiliar.	
09	Auxiliar de Registro	Recibe comprobante de pago y procede a buscar en el sistema o libro de registro la información del usuario.	
10	Auxiliar de Registro	Elabora partida de nacimiento marginada.	
11	Auxiliar de Registro	Lleva al jefe de registro partida de nacimiento marginada para firma y sello.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      3/4
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
12	Jefe de Registro	Verifica los datos de la partida de nacimiento marginada, si existiera error en la partida procede a entregar al auxiliar de registro y extiende una nueva (Regresa al paso N° 10). Y si no hay error seguir al paso N° 13.	
13	Jefe de Registro	Firma, sella y entrega al auxiliar de registro partida de nacimiento marginada	
14	Auxiliar de Registro	Anexa comprobante de pago a la partida de nacimiento marginada.	
15	Auxiliar de Registro	Entrega al usuario partida de nacimiento con la marginación correspondiente.	
16	Usuario	Recibe y verifica los datos de la partida de nacimiento con su marginación correspondiente.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REV.</b> 00
<b>Proceso Para Registro de Matrimonio y Emisión de Partidas Marginadas</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
17	Usuario	Si existiera error en la partida de nacimiento marginada procede a entregar al auxiliar de registro. Y si no hay error seguir el paso N° 19.	
18	Auxiliar de Registro	Extiende una nueva partida de nacimiento con la marginación correspondiente y entrega al usuario.	
19	Usuario	Se retira de la Institución.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA REGISTRO DE MATRIMONIOS Y EMISIÓN DE PARTIDAS MARGINADAS



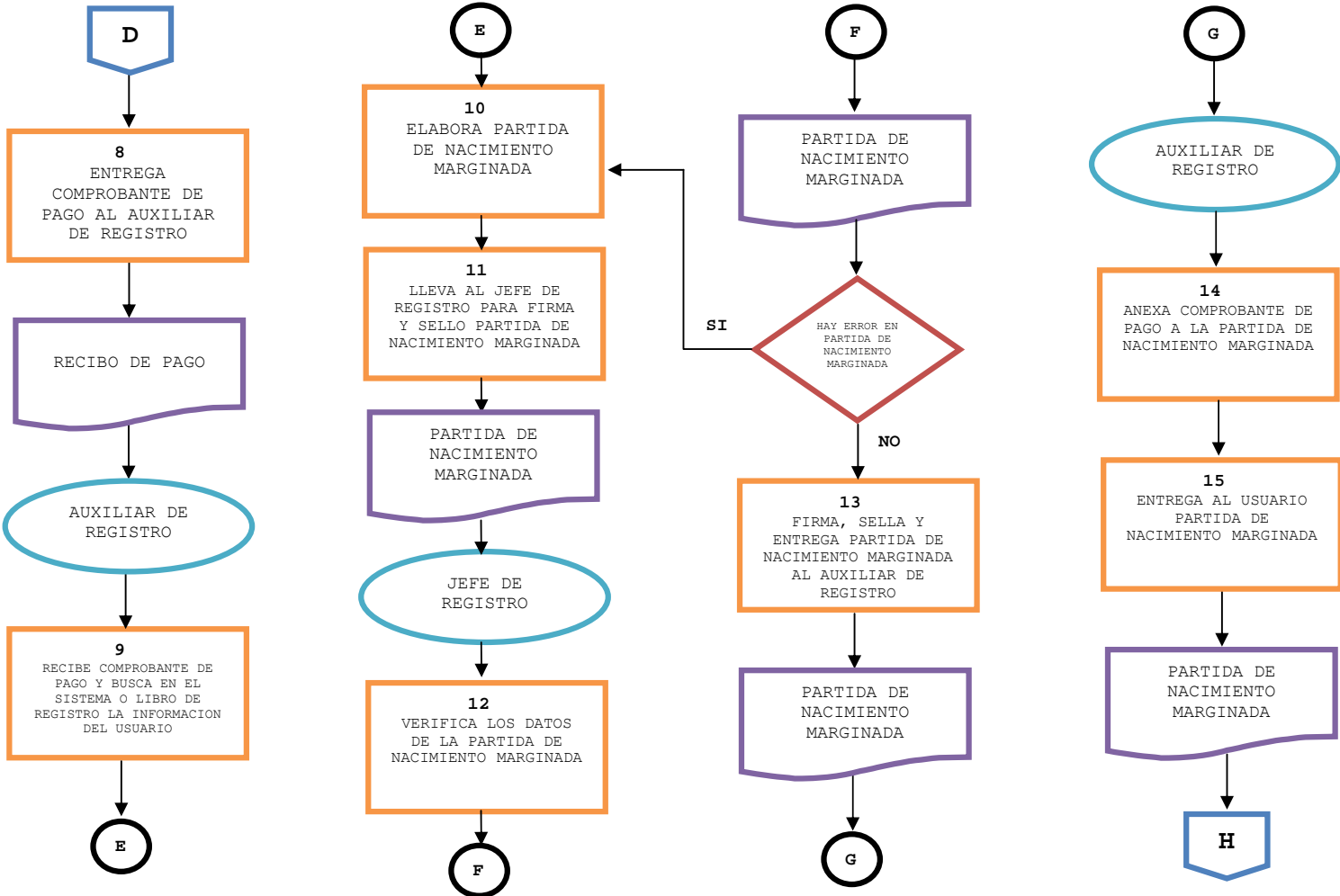
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA REGISTRO DE MATRIMONIOS Y EMISIÓN DE PARTIDAS MARGINADAS



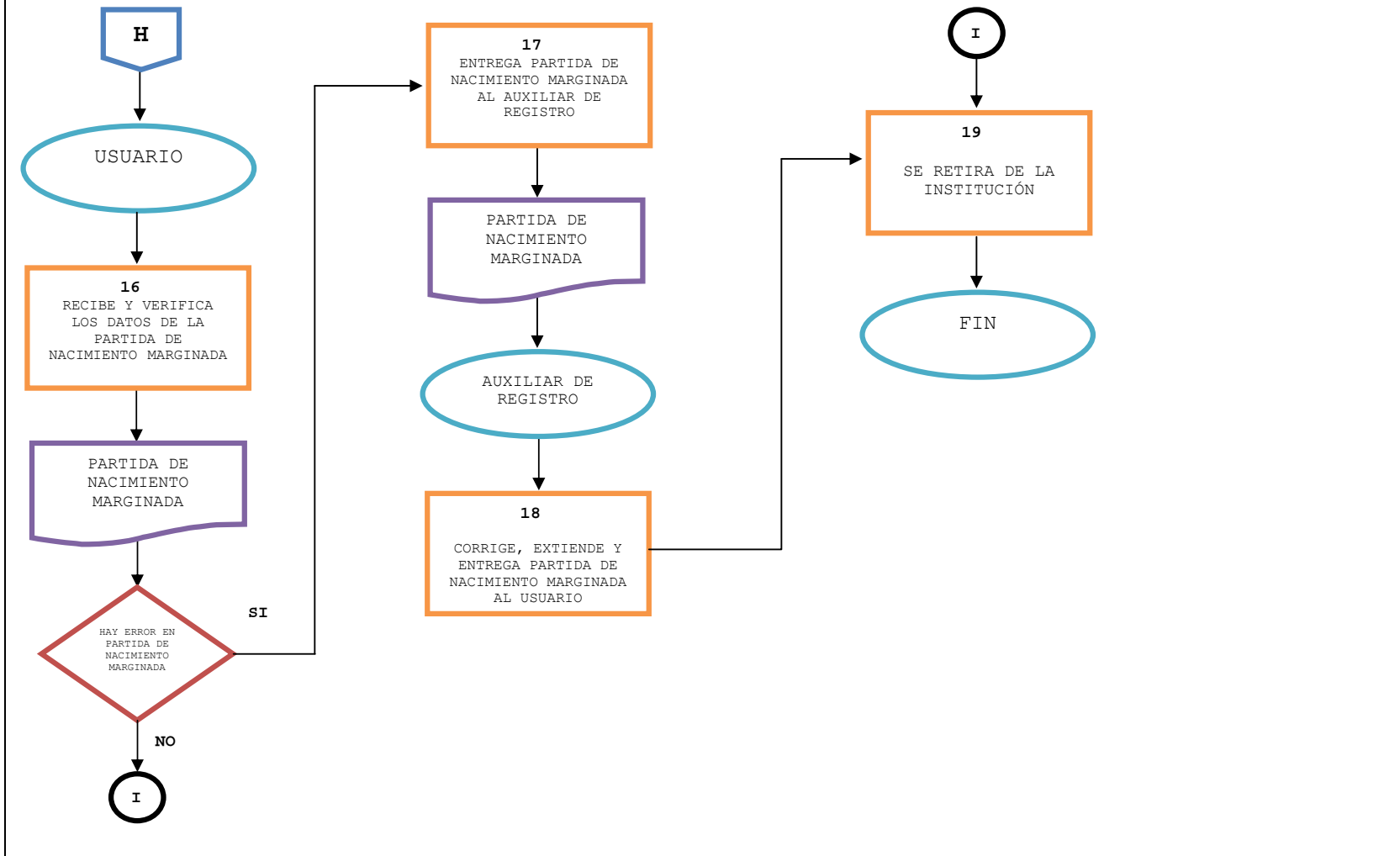
FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE


FLUJOGRAMA PARA REGISTRO DE MATRIMONIOS Y EMISIÓN DE PARTIDAS MARGINADAS




FORMULÓ:


AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      1/3
<b>Proceso para Emisión de Actas de Defunción</b>			
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
01	Usuario	Llega al área del Registro del Estado Familiar y Solicita acta de defunción.	
02	Auxiliar de Registro	Pide constancia extendida por hospital, medicina legal o médico con la información pertinente.	
03	Usuario	Entrega constancia al auxiliar de registro.	
04	Auxiliar de Registro	Elabora ficha al usuario con el nombre del trámite que solicita y hora de entrega.	
05	Usuario	Recibe ficha para cancelar en colecturía.	
06	Usuario	Cancela el trámite en colecturía.	
07	Colector	Efectúa cobro y extiende recibo de pago.	
08	Usuario	Entrega comprobante de pago al auxiliar de registro.	

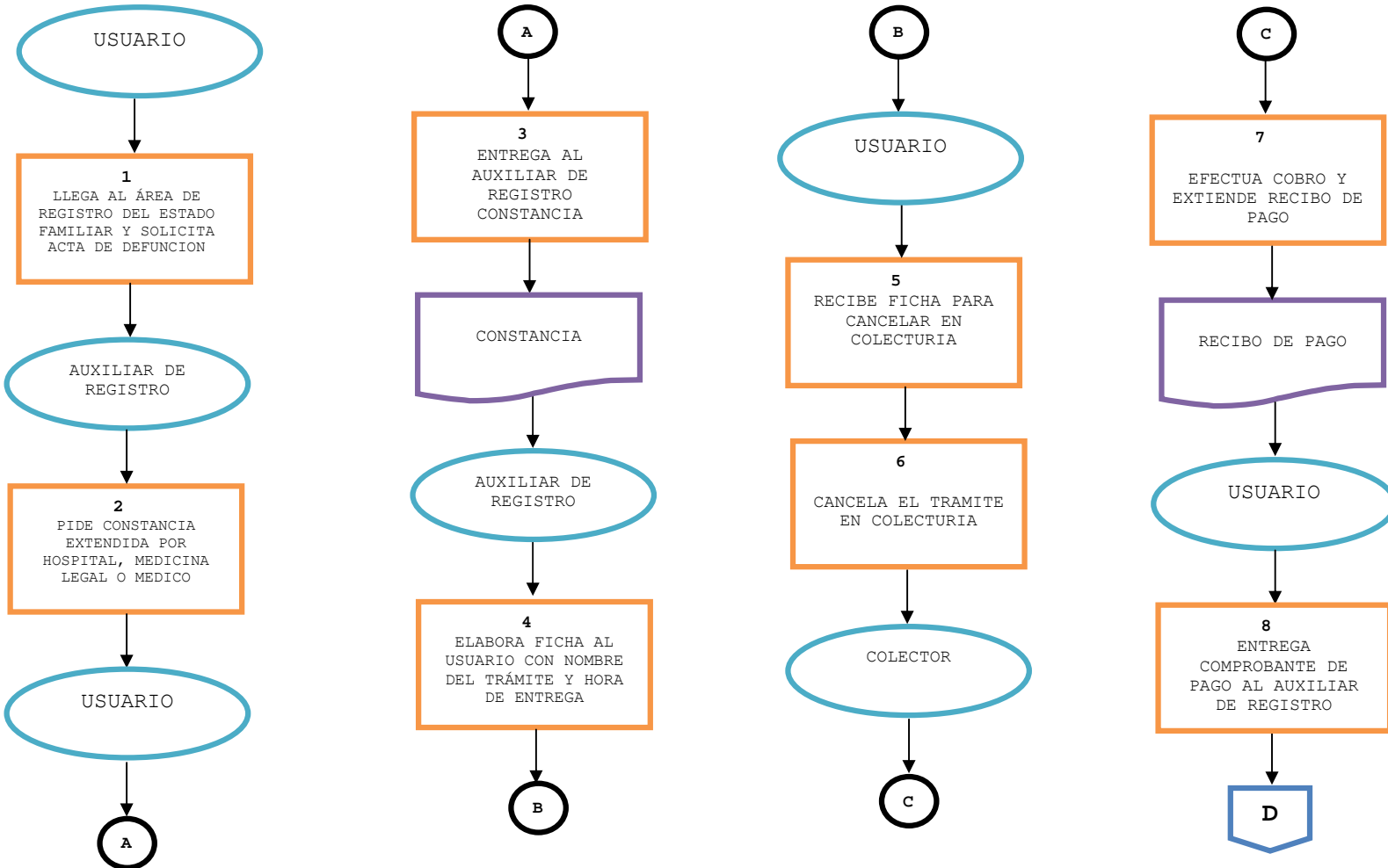


	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      2/3
<b>Proceso para Emisión de Actas de Defunción</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
09	Auxiliar de Registro	Recibe comprobante de pago y elabora acta de defunción y traslada la información pertinente al libro de actas de Defunción	
10	Auxiliar de Registro	Entrega acta de defunción a jefe de registro para firma y sello.	
11	Jefe de Registro	Verifica los datos del acta de defunción, y si existiera error en el acta procede a entregar al auxiliar de registro para que extienda una nueva (Regresar al paso N. 9). Y si no hay error seguir al paso N° 12.	
12	Jefe de Registro	Firma, sella y entrega acta de defunción al auxiliar de registro.	
13	Auxiliar de Registro	Anexa comprobante de pago al acta de defunción.	
14	Auxiliar de Registro	Entrega acta de defunción al usuario.	

	<b>ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE</b>		<b>FECHA:</b> 00/00/2009
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>PÁGINA</b> REV. 00      3/3
<b>Proceso para Emisión de Actas de Defunción</b>			
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
15	Usuario	Recibe y verifica los datos del acta de defunción.	
16	Usuario	Si existiera error en el acta de defunción procede a entregar al auxiliar de registro. Y si no hay error seguir al paso N° 18.	
17	Auxiliar de Registro	Extiende una nueva acta de defunción y entrega al usuario	
18	Usuario	Se retira de la Institución.	

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ACTAS DE DEFUNCIÓN

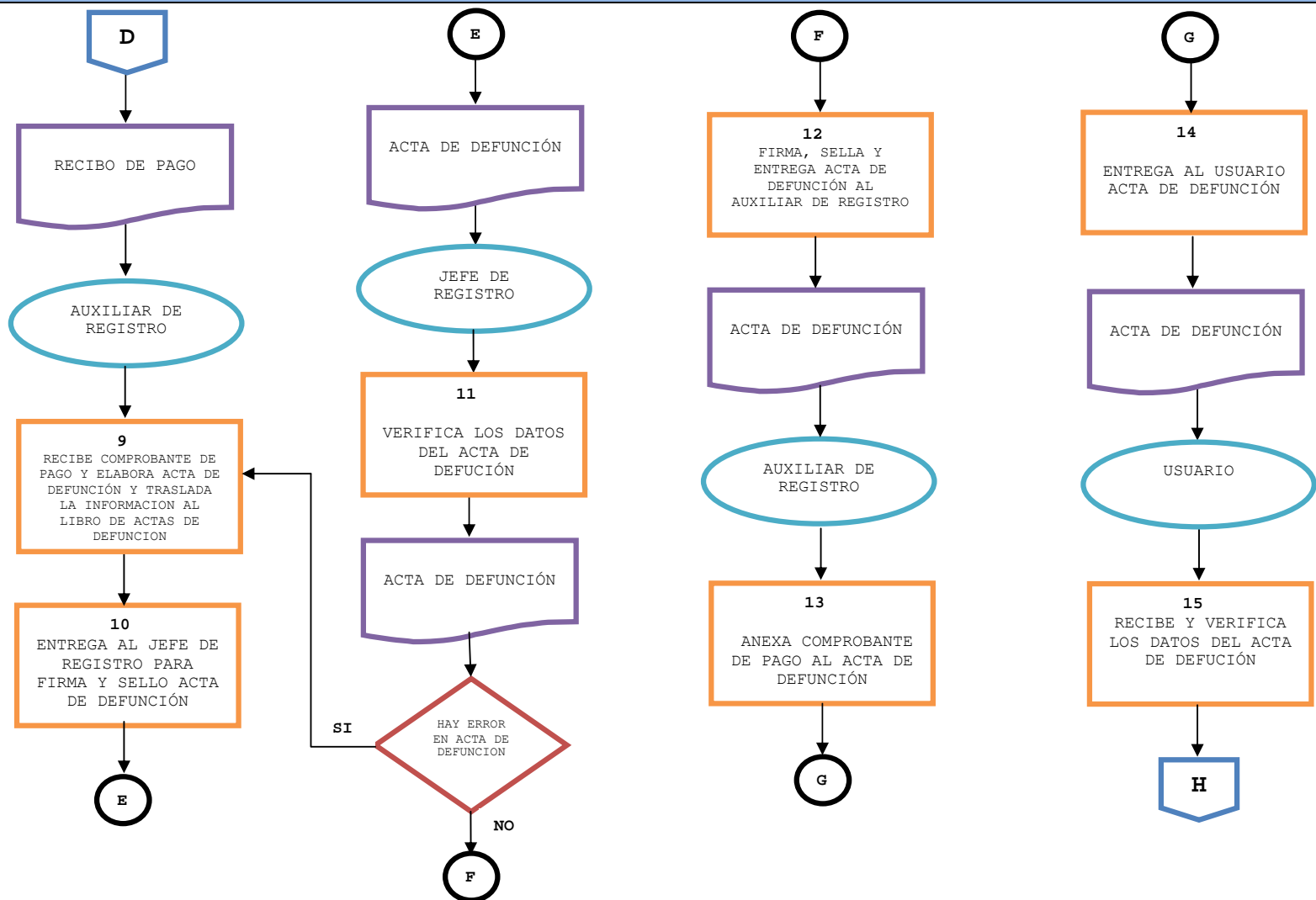


FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

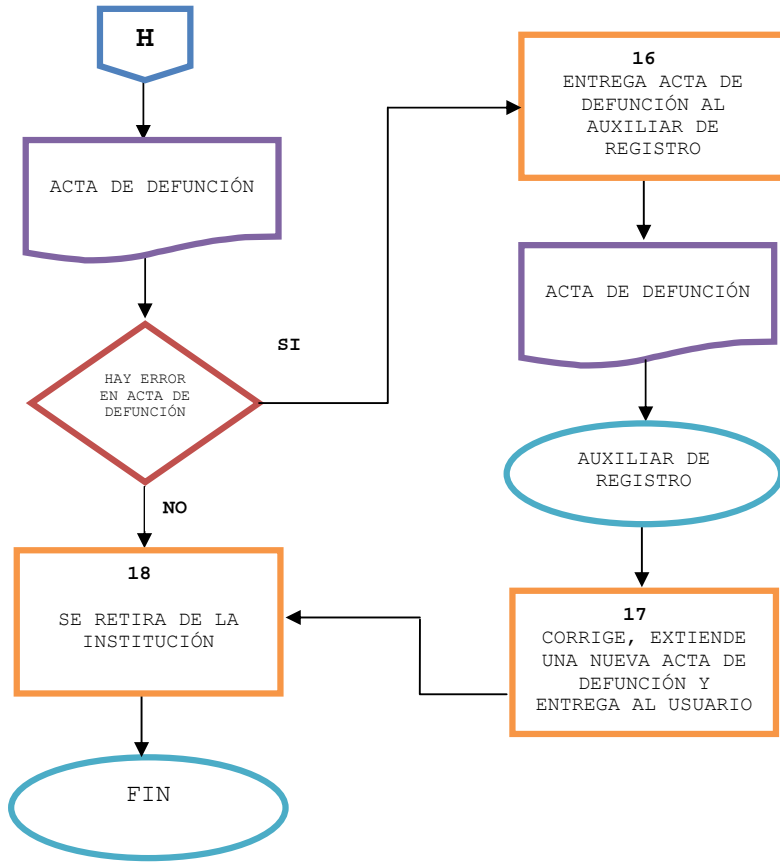
ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE  
 FLUJOGRAMA PARA ACTAS DE DEFUNCIÓN



FORMULÓ: \_\_\_\_\_ AUTORIZO: \_\_\_\_\_ FECHA DE ELABORACIÓN: / /

ÁREA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

FLUJOGRAMA PARA ACTAS DE DEFUNCIÓN



FORMULÓ:

AUTORIZO:

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**C. BENEFICIOS DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE.**

Los beneficios que proporcionará Sistema de Gestión de Calidad en el área de Registro del Estado Familiar son los siguientes:

- Optimización de los recursos.
- Procesos enfocados hacia el cliente.
- Mejora continua de los procesos.
- Aumento de la eficiencia de los procesos.
- Descripción de los procedimientos de forma clara.
- Mejor desempeño por parte del personal que labora en el área en cuanto al servicio que se brinda al usuario.
- Mejor gestión y control interno desde la Gerencia Administrativa.
- Mayor calidad percibida por los usuarios de la municipalidad.
- Disminución del nivel de quejas de los usuarios.
- Reducción del tiempo utilizado para brindar los servicios.
- Mejorar la imagen de la municipalidad.
- Incremento de la satisfacción de los usuarios.

#### **D. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**

Para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar la prestación de los servicios en el área de Registro del Estado Familiar, se debe tomar en cuenta todos aquellos elementos que aseguren su exitosa puesta en marcha los cuales son:

- ◆ Objetivos
- ◆ Etapas para la Implementación del SGC
- ◆ Recursos
- ◆ Cronograma

##### **1. OBJETIVOS**

- ◆ Promover programas de capacitación sobre las herramientas técnicas administrativas para mejorar el desarrollo de las actividades en el área de Registro del Estado Familiar.
- ◆ Contribuir al desarrollo del área de Registro de Estado Familiar a través del Sistema de Gestión de Calidad permitiendo brindar una mejor atención a los usuarios.

## **2. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad comprende 5 etapas, las cuales se detallan a continuación:

### **ETAPA 1: SENSIBILIDAD**

En esta etapa se debe sensibilizar primero al personal que forma parte de la alta Dirección de la Municipalidad (Concejo Municipal, Alcalde, Gerente Administrativo), sobre la necesidad de adoptar un modelo de calidad que permita mejorar la prestación de los servicios. Por lo que es necesario recurrir a un comité de calidad especializado en la implementación de un SGC, el cual debe dar a conocer: en que consiste el sistema, los beneficios, cual es proceso, inversión a realizar y todos los aspectos relacionados con el tema.

Posteriormente la alta dirección deberá sensibilizar al personal involucrado en el área de Registro donde se pretende implementar el Sistema de Gestión de Calidad, para que exista una motivación y participación activa que contribuya al logro de los objetivos.



**ETAPA 2: ENTRENAMIENTO**

Se deberá brindar capacitación al personal involucrado en la implementación del sistema específicamente capacitar y entrenar al personal en la utilización de técnicas y herramientas administrativas, para lo cual se recomienda asignar una partida presupuestaria y de esta manera obtener los recursos financieros necesarios para garantizar su continuidad y éxito.

**ETAPA 3: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad deberán planificarse las actividades básicas y necesarias para cumplir con los objetivos, metas y políticas las cuales deberá estar acorde con el tiempo establecido. Dicha planificación tendrá que elaborarla el comité de calidad, con la debida aprobación de la alta dirección de la Municipalidad (Concejo Municipal).

**ETAPA 4: DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

El comité de calidad deberá elaborar y coordinar los diferentes documentos a utilizar con el objetivo de que se cumplan los procesos, procedimientos, funciones e informes. Lo anterior se hará para cumplir los requisitos establecidos en los manuales y objetivos institucionales y de esta forma mantener un orden en la administración de la documentación que se utilizará para el Sistema de Gestión de Calidad.

**ETAPA 5: IMPLEMENTACIÓN.**

Con esta etapa culmina la propuesta del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el área de Registro del Estado Familiar, lo que se pretende es que se haga lo propuesto en el Manual de Calidad y Manual de Procedimiento, es decir poner en práctica el Diseño del SGC; por lo tanto dependerá de la Alta Dirección la puesta en marcha y continuidad del mismo.

**3. RECURSOS**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad requerirá del apoyo incondicional de las autoridades para que el sistema proporcione resultados excelentes.

El comité de calidad, será el responsable de establecer los objetivos, políticas y normas, para obtener un eficiente resultado en la aplicación y la administración del sistema, a fin de que éste sea sostenible en el corto y largo plazo, por lo que se requerirán los siguientes recursos:

**➤ Recursos Humanos.**

La municipalidad deberá, contratar especialista en la materia para capacitar al personal involucrado en la implementación del sistema, así como las personas que estarán conformando el comité de calidad, esta persona deberá contar con estudios en

Ingenería en Sistemas o ser un Administrador de Empresas especializado en la materia.

➤ **Recursos Materiales y Suministros.**

La institución deberá proveer todos los recursos materiales necesarios para la implementación del sistema tales como: mobiliario y equipo, ambientación de la sala de espera y reuniones, sillas, estantes, etc. Así como la papelería y útiles que se requieran para la implementación y funcionamiento del sistema.

➤ **Recursos Técnicos**

La Municipalidad deberá promover y difundir a las partes involucradas en la implementación del sistema, las herramientas técnico administrativas propuestas (Manual de Calidad y Manual de Procedimientos), para orientar las actividades del área de Registro del Estado Familiar.

➤ **Recursos Financieros**

Para la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad, la partida presupuestaria es de **\$ 12,200.00** anuales; la cual se destinará para cubrir los gastos en: capacitación de los responsables de la administración del sistema, papelería y útiles, mobiliario y todos aquellos gastos requeridos para poner en marcha el sistema. El presupuesto estimado para cumplir con el proyecto y optimización de los recursos, se presenta como sigue:

DESCRIPCIÓN DE LA INVERSIÓN	RECURSOS	COSTO ESTIMADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL (SGC)
CAPACITACIÓN	<p><b>HUMANOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Profesionales expertos en la materia, con estudios en Ingeniería en Sistemas o Lic. en Administración de Empresas.</li> </ul> <p><b>MATERIALES Y SUMINISTROS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Papelería y Útiles</li> <li>✚ Diplomas</li> </ul> <p><b>OTROS GASTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Refrigerio</li> <li>✚ Imprevistos</li> </ul>	<p>\$ 2,000.00</p> <p>\$ 600.00</p> <p>\$ 200.00</p> <p>\$ 200.00</p> <p>\$ 200.00</p>
INVERSIÓN DEL MOBILIARIO Y EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mobiliario (Sillas, Estantes y Ventiladores)</li> <li>✚ Equipo Audiovisual (Computadora, pantalla y cañón)</li> </ul>	<p>\$ 3,000.00</p> <p>\$ 6,000.00</p>
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 12,200.00</b>

4. CRONOGRAMAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																												
TIEMPO	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6							
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
SENSIBILIDAD AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	■	■	■																									
ENTRENAMIENTO AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				■	■	■	■	■	■	■	■																	
ELABORACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD												■	■	■	■	■												
PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																	■	■	■	■								
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																					■	■	■	■				

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Castañeda, Luis. "La Calidad la Hacemos Todos; Guía de Calidad Total par Empleados Y Trabajadores". 4ª.Edición, Editorial Poder, México 1997.
- Horovitz, Jaques. "La Calidad del Servicio, a la Conquista del Cliente". Editorial Mc Graw-Hill, España 1998.
- Ivancevich, John M. "Gestión de Calidad Y Competitividad". Editorial Mc Graw-Hill. México, 1997.
- James, Paul. "La Gestión de la Calidad Total; Un Texto introductoria". Segunda Edición, Reimpresión, Editorial Prentice-Hall, Madrid 2000.
- James R. Evans & William Lindsay "Administración y control de la calidad" (México 2000) página. 49.
- Jany Castro, José Nicolás, Investigación Integral de Mercados Decisiones sin Incertidumbre, Tercera Edición, (México: Mc Graw Hill 2005), pagina 37.
- Sosa Pulido, Demetrio. "Calidad para Mandos Intermedios; Basados en el Modelo Administración por Calidad (APC)" Primera Edición, Editorial Limusa, México 1995.

## LEYES Y DOCUMENTOS

- CÓDIGO MUNICIPAL. Decreto Legislativo No. 89 del 21 de agosto del 2000, publicado en el diario oficial No. 175, tomo No. 348, del 20 de septiembre del 2000.
- LEY DE REPOSICIÓN DE LIBROS Y PARTIDA DEL REGISTRO CIVIL. Decreto Legislativo No. 204, del 12 de marzo de 1992, publicado en el diario oficial No. 57, tomo No. 314, del 24 de marzo de 1992.
- LEY TRANSITORIA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR Y LOS REGÍMENES PATRIMONIALES DEL MATRIMONIO. Decreto Legislativo No. 82, del 27 de julio de 2000, publicado en el diario oficial No. 184, tomo 349, del 3 de octubre de 2000.
- LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL. Decreto Legislativo No. 427, del 4 de octubre de 2007, publicado en el diario oficial No. 188, tomo 377, del 10 de octubre de 2007
- Norma Española ISO 9000:2000. Publicado por la asociación Española de Normalización Y Certificación (AENOR).

## **TESIS**

- CASTRO MACHADO, LOUDES ADALICIA. "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001/2000 para mejorar los Servicios Estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente" Trabajo de Graduación Facultad de Ciencias Económicas, UES. Diciembre 2004.
- CORTÉZ, SANDRA. "Diseño de un Programa de Administración de la Calidad Total como estrategia para mejorar la prestación de servicios en la Alcaldía Municipal de Ahuachapán". Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas. San Salvador, 2002.
- DÍAZ REYES, JULIO ERNESTO. "Evaluación de la Gestión Administrativa y Propuesta de un Modelo Organizativo para Promover la Eficiencia de los Servicios que presta la Alcaldía Municipal de la Ciudad de Mejicanos". Trabajo de Graduación Facultad de Ciencias Económicas, UES. Diciembre 2000.

## **SITIOS WEB**

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>
- <http://www.monografias.com> "control de calidad"



**ANEXOS**

# **ANEXO 1**



UNIVERSIDAD DEL EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GUÍA DE PREGUNTAS.

**Entrevista realizada al personal que labora en el área de  
Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de  
Sensuntepeque.**

Fecha de Realización: \_\_\_\_\_

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo que Desempeña: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted la misión de la municipalidad?
2. ¿Conoce usted la visión de la municipalidad?
3. ¿Le han dado a conocer los objetivos institucionales?
4. ¿Cuáles son los manuales con que cuenta la municipalidad?
5. ¿Alguna vez a percibido insatisfacción por parte de los usuarios?
6. ¿Cómo considera usted la calidad en la prestación de servicios en el área?
7. Según su criterio a quiénes están orientados los servicios que proporciona el área de Registro del Estado familiar?
8. ¿Cree usted que el proceso actual de la prestación de servicios es el más adecuado?
9. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación orientada a la prestación de servicios por parte de la municipalidad?
10. ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?
11. ¿Considera usted que la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad contribuirá a mejorar los servicios que proporciona el área?

# **ANEXO 2**

**MATRIZ DE RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA  
REALIZADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE REGISTRO DEL FAMILIAR  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPALMENTE DE SENSUNTEPEQUE**

EMPLEADO PREGUNTA	EMPLEADO 1 Jefe de Registro	EMPLEADO 2 Auxiliar de Registro	EMPLEADO 3 Auxiliar de Registro	EMPLEADO 4 Auxiliar de Registro
1. ¿Conoce usted la misión de la municipalidad?	SI	SI	SI	SI
2. ¿Conoce usted la visión de la municipalidad?	SI	SI	SI	SI
3. ¿Le han dado a conocer los objetivos institucionales?	SI, porque son proporcionados a nivel de jefatura.	NO, porque no lo proporcionaron en el proceso de inducción.	NO, porque no lo proporcionaron en el proceso de inducción.	NO, porque no lo proporcionan en el área.
4. Cuáles son los manuales con que cuenta la municipalidad?	Manual de descripción de puestos y Manual de procedimientos.	Manual de Procedimientos.	No sabe	No sabe
5. ¿Alguna vez a percibido insatisfacción por parte de los usuarios?	A veces, por errores en la redacción de documentos y por la falta de amabilidad por parte del personal	A veces, por errores en la redacción de documentos.	A veces, constantes errores en la redacción de documentos.	Casi Nunca
6. ¿Cómo considera usted la calidad en la prestación de servicios en el área?	Excelente, porque se enfoca en la satisfacción del usuario.	Muy Buena, porque la atención es rápida	Muy Buena, porque la atención es rápida.	Muy Buena
7. Según su criterio ¿a quiénes están orientados los servicios que proporciona el área de Registro del Estado familiar?	A la satisfacción de los usuarios y a mantener la imagen de la institución.	Satisfacción de los usuarios.	Satisfacción de los usuarios.	Satisfacer todas las necesidades de los usuarios y obtener mayores beneficios.
8. ¿Cree usted que el proceso actual de la prestación de servicios es el más adecuado?	Si, porque se cuenta con tecnología adecuada que contribuye agilizar los procesos.	Sí, porque con el nuevo sistema se obtiene rápidamente la información.	Sí, porque el proceso que se realiza actualmente es ágil y oportuno.	Sí, porque el proceso que se realiza actualmente es ágil y oportuno.
9. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación orientada a la prestación de servicios por parte de la municipalidad?	SI	SI	SI	SI
10. ¿Tiene usted conocimiento de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?	SI	NO	NO	NO
11. ¿Considera usted que la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad contribuirá a mejorar los servicios que proporciona el área?	Si, porque seria beneficioso trabajar bajo un nuevo enfoque	SI	Si, ayudaría a identificar las deficiencias en el área	Si, porque ayudará a brindar servicios con calidad

# **ANEXO 3**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL ÁREA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.

**OBJETIVO:** Recopilar información de los usuarios, con el fin de "Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los servicios que proporciona el área de registro del estado familiar de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas", dicha información será utilizada con fines estrictamente académicos.

**Indicaciones:** Marque con una "X" la opción que usted crea conveniente.

**I. Datos Generales.**

Sexo:

**Propósito:** Determinar el número de hombres y mujeres que solicitan el servicio en el Área del Registro del Estado Familiar.

Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

Edad

**Propósito:** Conocer el rango de edades de las personas que solicitan los servicios de Registro del Estado Familiar

De 18 a 25 años	
De 26 a 35 años	
De 36 a 45 años	
De 46 a 55 años	
De 56 años en adelante	

Nivel Académico:

**Propósito:** Identificar el nivel académico del usuario del Registro del Estado Familiar.

Educación primaria \_\_\_\_\_

Educación básica \_\_\_\_\_

Bachillerato \_\_\_\_\_

Educación Superior \_\_\_\_\_

**II. Datos Específicos.**

1. ¿Hace usted uso constante de los servicios que presta el área de Registro del Estado Familiar?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Con que frecuencia visita usted el área de Registro del Estado Familiar para solicitar los servicios que esta brinda?

Mensualmente	
Semestralmente	
Anualmente	

3. ¿Cuál de los siguientes trámites realiza con más frecuencia en el Registro del Estado Familiar?

Partida de Nacimiento	
Acta de Matrimonio	
Acta de Defunción	
Otras	

4. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio que presta el área de Registro del Estado Familiar?

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Necesita Mejorar	



5. ¿Considera usted que el área de Registro del Estado Familiar brinda un servicio eficiente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

6. ¿En cuánto tiempo es usted atendido?

Menos de 1 hora	
De 1 o menos de 2 horas	
De 2 o menos de 3 horas	
De 3 horas o mas	

7. ¿Le han entregado la documentación que ha solicitado el día y en la hora acordada?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿Le han pedido dinero a cambio de agilizar sus procesos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo considera usted la atención que le brindan los empleados al momento de solicitar un servicio?

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

10. ¿Cómo evalúa las instalaciones físico-ambientales del área de Registro del Estado Familiar?

Excelentes	
Muy Buenas	
Buenas	
Regular	
Necesita Mejorar	

11. ¿Cuenta el área de Registro de Estado Familiar con el equipo y mobiliario adecuados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿Cómo considera usted las condiciones en que se encuentra el mobiliario y equipo con que cuenta el área de Registro del Estado Familiar?

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

13. ¿Cómo evalúa la atención del personal que labora en el área de Registro del Estado Familiar?

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Necesita Mejorar	

14. ¿Cómo considera el costo de los servicios?

Elevado	
A su alcance	
Bajo	

15. ¿Qué recomendaría usted al área de Registro del Estado Familiar para mejorar la prestación de servicios?

Agilizar la atención en el área	
Amabilidad y cortesía	
Calidad en los servicios	
Mejorar el espacio de espera	
Mejorar la ventilación	
Contar con los recursos humanos necesarios para mayor atención al usuario	
Respetar los horarios de atención	
Actualizar mobiliario y equipo de trabajo	

**II. Ficha de Control**

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Lugar de la entrevista: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

# **ANEXO 4**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL ÁREA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.**

**DATOS ESPECÍFICOS.**

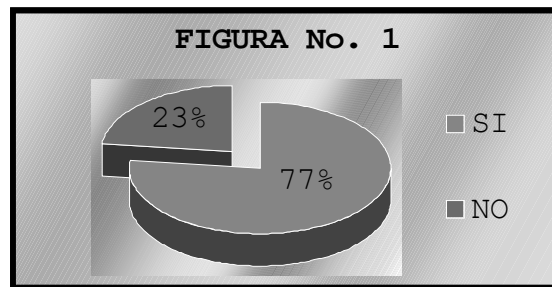
**PREGUNTA 1.**

¿Hace usted uso constante de los servicios que presta el área de Registro del Estado Familiar?

**PROPÓSITO:** Conocer si los usuarios hacen uso frecuente de los servicios que proporciona el área de Registro del Estado Familiar.

**CUADRO No. 1**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	77	77%
NO	23	23%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** El 77% de los usuarios encuestados expresaron que sí hacen uso constante de los servicios que el área proporciona, mientras que un 23% opinó lo contrario, lo anterior refleja que la mayoría de los usuarios frecuentan el Área del Registro del Estado Familiar con el propósito de realizar trámites de partidas de nacimiento, ya que éstas son requeridas por instituciones educativas al inicio del año escolar, por lo tanto esperan ser atendidos a la brevedad posible y obtener un servicio de calidad.

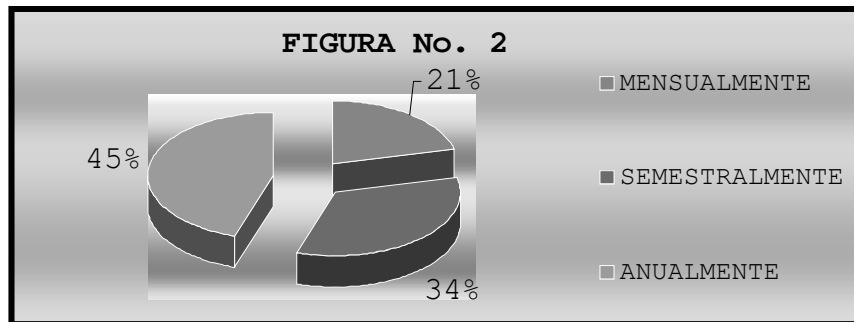
**PREGUNTA 2.**

¿Con que frecuencia visita usted el área de Registro del Estado Familiar para solicitar los servicios que brinda?

**PROPÓSITO:** Determinar con qué frecuencia los usuarios visitan el área de Registro del Estado Familiar para solicitar los servicios que proporciona.

**CUADRO No. 2**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MENSUALMENTE	21	21%
SEMESTRALMENTE	34	34%
ANUALMENTE	45	45%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** Del total de usuarios encuestados el 45% manifestaron visitar el área de Registro del Estado Familiar anualmente, y el 34% semestralmente. Esto demuestra que los usuarios en su mayoría visitan las instalaciones del Registro del Estado Familiar por lo menos una vez al año para realizar trámites de partidas de nacimiento, ya que este tipo de documento es el que tiene mayor demanda en el área.

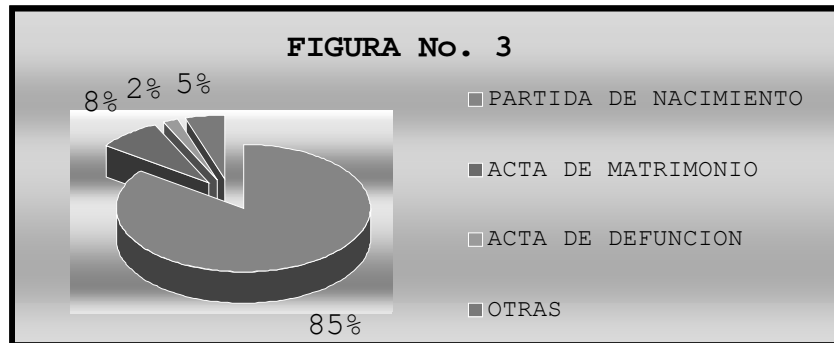
**PREGUNTA 3.**

¿Cuál de los siguientes trámites realiza con más frecuencia en el Registro del Estado Familiar?

**PROPÓSITO:** Determinar que trámite tiene más demanda en el área de Registro del Estado Familiar.

**CUADRO No. 3**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
PARTIDA DE NACIMIENTO	85	85%
ACTA DE MATRIMONIO	8	8%
ACTA DE DEFUNCION	2	2%
OTRAS	5	5%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** De acuerdo a los resultados de la encuesta, se observa que el 85% de los usuarios del Registro del Estado Familiar, acuden con más frecuencia a solicitar partidas de nacimientos, lo que refleja que este es el documento que tiene mayor demanda en el área, ya que se vuelve indispensable para realizar trámites académicos o adquirir otro tipo de documentación.

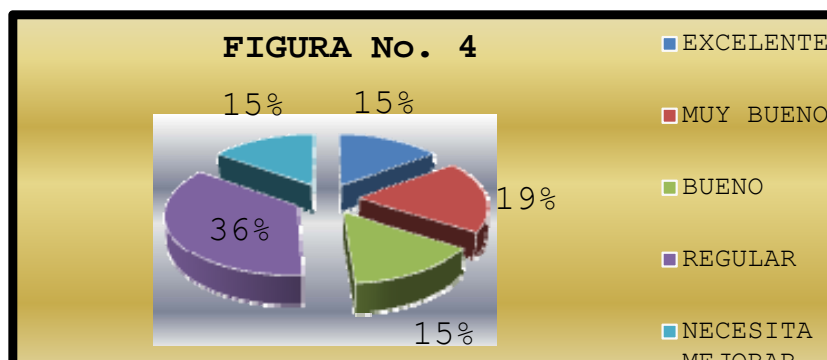
**PREGUNTA 4.**

¿Cómo considera usted la calidad del servicio que presta el área del Registro del Estado Familiar?

**PROPÓSITO:** Determinar el grado de satisfacción del usuario al recibir los servicios del área del Registro del Estado Familiar.

**CUADRO No. 4**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	15	15%
MUY BUENO	19	19%
BUENO	15	15%
REGULAR	36	36%
NECESITA MEJORAR	15	15%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** La calidad de los servicios que presta el área de Registro del Estado Familiar es considerada por los usuarios en un 36% como regular, mientras que un 15% opina que la calidad de los servicios es mala y necesita mejorar, esto indica que la mayoría de los usuarios manifiestan que la calidad de los servicios en el área no es aceptable, debido a que existen deficiencias que deben solventarse tal es el caso de la falta de amabilidad del personal que labora en el área, esto dificulta lograr la máxima satisfacción de los usuarios y ofrecer un servicio de calidad.

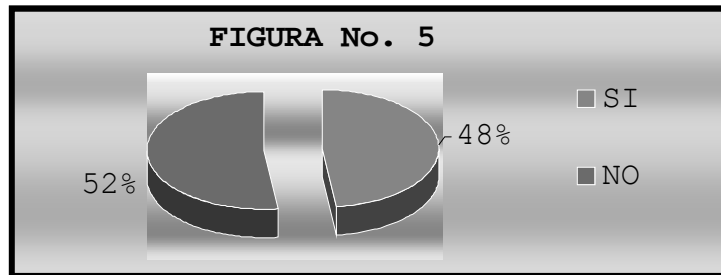
**PREGUNTA 5.**

¿Considera usted que el área del Registro del Estado Familiar brinda un servicio eficiente?

**PROPÓSITO:** Conocer la opinión que tiene el usuario respecto a la eficiencia en el servicio que se brinda en el área.

**CUADRO No. 5**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	48	48%
NO	52	52%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** El 52% de los usuarios encuestados considera que el área de Registro del Estado Familiar brinda un servicio deficiente, no obstante el 48% manifiesta lo contrario, lo cual resulta alarmante, ya que más de la mitad de los usuarios no están recibiendo un servicio de calidad, por los constantes errores en la redacción de documentos y la carencia de amabilidad por parte de los empleados, lo que provoca insatisfacción en los usuarios y por consiguiente una percepción deficiente de la calidad en el servicio y atención que proporciona el área.



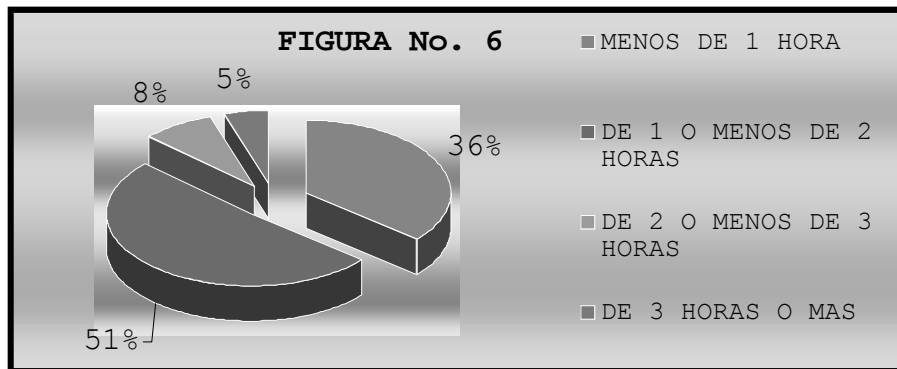
**PREGUNTA 6.**

¿En cuánto tiempo es usted atendido?

**PROPÓSITO:** Conocer el tiempo de espera de los usuarios al solicitar un servicio en el área, para poder evaluar la eficiencia del proceso.

**CUADRO No. 6**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
MENOS DE 1 HORA	36	36%
DE 1 O MENOS DE 2 HORAS	51	51%
DE 2 O MENOS DE 3 HORAS	8	8%
DE 3 HORAS O MAS	5	5%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** Con base a las respuestas de los usuarios, el 64% manifiesta que al solicitar los servicios del Registro del Estado Familiar son atendidos en un promedio de dos horas, lo anterior refleja que el proceso de atención es deficiente, ya que este porcentaje de usuarios considera que el trámite de una partida de nacimiento o cualquier otro documento, debería tardar menos de 1 hora, lo que es considerado el tiempo aceptable para la entrega de documentación en el área, estos inconvenientes suelen darse porque aún no se ha transferido en su totalidad la información de los libros al sistema computarizado.

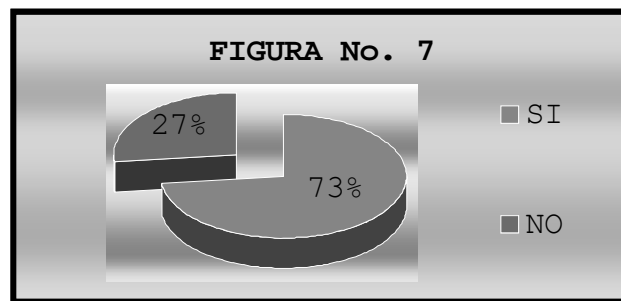
**PREGUNTA 7.**

¿Le han entregado la documentación que ha solicitado el día y en la hora acordada?

**PROPÓSITO:** Determinar el grado de agilidad en la entrega de documentación en el área de Registro del Estado Familiar.

**CUADRO No. 7**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	73	73%
NO	27	27%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** El 73% de los usuarios encuestados manifiestan que han recibido la documentación solicitada el día y en la hora acordada, lo anterior no necesariamente refleja que el servicio que proporciona el área es eficiente, pues en ocasiones la entrega de documentación se pospone, debido a que el tiempo de espera para la entrega de la documentos es muy prolongado y los usuarios que provienen de la zona rural o viven en colonias alejadas, se ven en la necesidad de regresar otro día por la documentación que solicitan, esto influye en la calidad de los servicios que proporciona el área, pues el tiempo de entrega es determinante para la prestación de servicios de calidad.

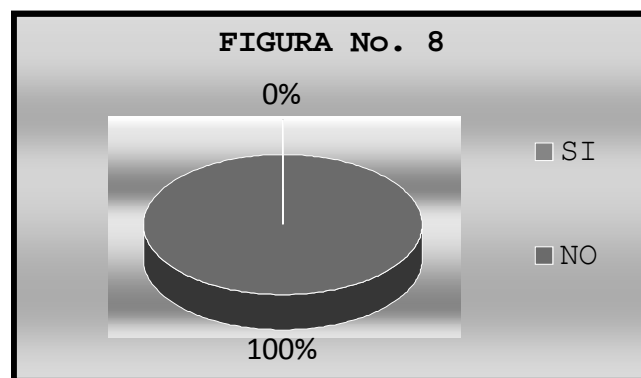
**PREGUNTA 8.**

¿Le han pedido dinero a cambio de agilizar sus procesos?

**PROPÓSITO:** Conocer si el personal del área de Registro del Estado Familiar recibe dinero a cambio de agilizar los trámites de los usuarios.

**CUADRO No. 8**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	100	100%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los usuarios del Registro del Estado Familiar manifestó que los empleados nunca les han solicitado dinero a cambio de agilizar sus trámites, por lo tanto en la municipalidad al igual que en cualquier otra institución pública se tiene presente la Ley de Ética Gubernamental, lo que contribuye en cierta medida a que los usuarios se sientan conformes, ya que no se ven en la necesidad de cancelar más de lo establecido por los servicios que proporciona el área.

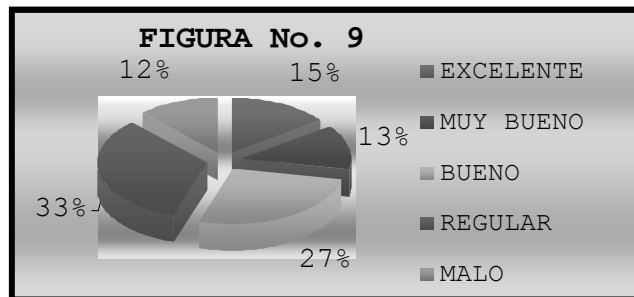
**PREGUNTA 9.**

¿Cómo considera usted la atención que le brindan los empleados al momento de solicitar un servicio?

**PROPÓSITO:** Conocer la opinión de los usuarios en cuanto a la atención que brinda el personal al momento de solicitar un servicio en el Área de Registro del Estado Familiar.

**CUADRO No. 9**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	15	15%
MUY BUENO	13	13%
BUENO	27	27%
REGULAR	33	33%
MALO	12	12%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** Al evaluar la atención que se brinda en el Área de Registro del Estado Familiar, un 33% considera que la atención que recibe por parte de los empleados al momento de realizar un trámite es regular, mientras que un 27% opina que la atención es buena, lo anterior resulta perjudicial para el área, pues la mayoría de usuarios considera que algunos empleados son poco amables e impacientes al momento de atenderlos, lo que genera descontento entre los usuarios, por lo que se establece que la atención al usuario es un factor indispensable en la prestación de servicios de calidad en el área.

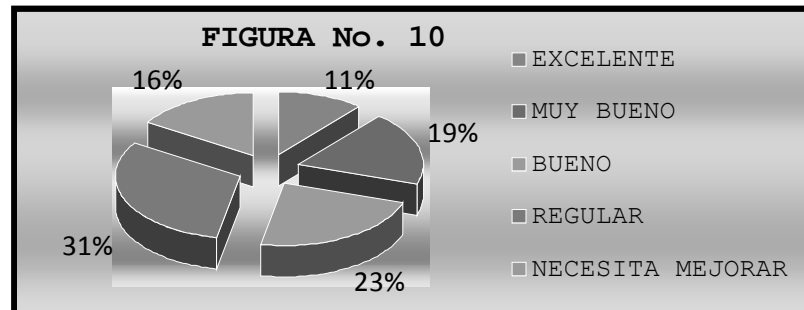
**PREGUNTA 10.**

¿Cómo evalúa las instalaciones físicas y ambientales de área de Registro del Estado Familiar?

**PROPÓSITO:** Determinar si las instalaciones físico y ambientales del área de Registro del Estado Familiar reúnen las condiciones necesarias para la prestación de servicios.

**CUADRO No.10**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	11	11%
MUY BUENO	19	19%
BUENO	23	23%
REGULAR	31	31%
NECESITA MEJORAR	16	16%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** Del 100% de los usuarios encuestados el 47% consideran que las instalaciones físico y ambientales del área de Registro del Estado Familiar se encuentran en regulares condiciones y a la vez necesitan mejorar, esto indica que las instalaciones del área no reúnen las condiciones adecuadas para la prestación de servicios de calidad, debido a la falta de ventilación y al reducido espacio de espera que en ocasiones se ve saturado, lo que genera incomodidad en los usuarios que frecuentan el área para solicitar un servicio.

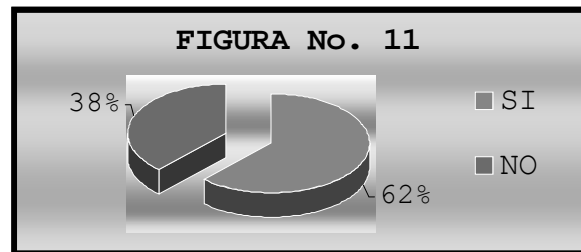
**PREGUNTA 11.**

¿Cuenta el área de Registro del Estado Familiar con el equipo y mobiliario adecuados?

**PROPÓSITO:** Conocer si el área de Registro del Estado Familiar cuenta con el equipo y mobiliario adecuados para la prestación de los servicios.

**CUADRO No. 11**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	62	62%
NO	38	38%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** Los usuarios que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior representan el 62%, quienes manifestaron que el área de Registro del Estado Familiar cuenta con la tecnología adecuada para la prestación de servicios de calidad, no obstante en el área de espera no se cuentan con el mobiliario adecuado lo que genera inconformidad en los usuarios quienes en ocasiones tienen que esperar horas para la entrega de documentación y por falta de mobiliario en las instalaciones se ven obligados a regresar.

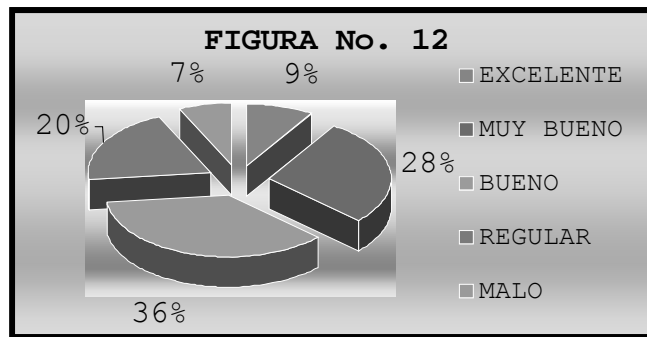
**PREGUNTA 12.**

¿Cómo considera usted las condiciones en que se encuentra el mobiliario y equipo con que cuenta el área del Registro del Estado Familiar?

**PROPÓSITO:** Conocer la opinión de los usuarios acerca de las condiciones en que se encuentra el mobiliario y equipo del área de Registro del Estado Familiar.

**CUADRO No. 12**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	9	9%
MUY BUENO	28	28%
BUENO	36	36%
REGULAR	20	20%
MALO	7	7%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** El 37% de los usuarios encuestados consideran que el mobiliario y equipo con que cuenta el área de Registro del estado Familiar se encuentra en muy buenas condiciones, sin embargo, para la mayoría de los usuarios representado por el 63%, la falta de sillas en el área de espera es evidente, por lo tanto es necesario que se adquiera más mobiliario, ya que en la actualidad no se cuenta con la cantidad adecuada para albergar a todas la personas que a diario solicitan los servicios del área.

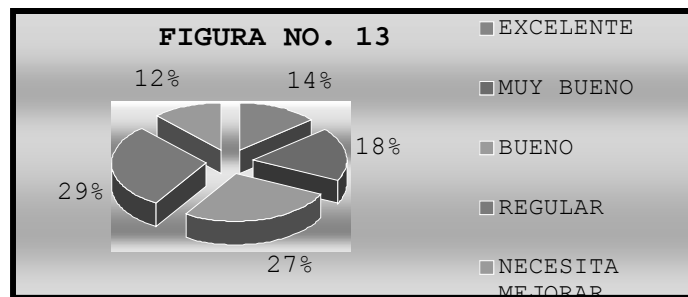
**PREGUNTA 13.**

¿Cómo evalúa la atención que brinda el personal que labora en el área del Registro del Estado Familiar?

**PROPÓSITO:** Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención que brinda el personal del área de registro y de esta forma poder evaluar el desempeño de éstos.

**CUADRO No. 13**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
EXCELENTE	14	14%
MUY BUENO	18	18%
BUENO	27	27%
REGULAR	29	29%
NECESITA MEJORAR	12	12%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** Como se puede observar en el gráfico, el 29% de los usuarios encuestados, manifiesta que la atención del personal que labora en el área del Registro del Estado Familiar es regular y un 12% considera que la atención necesita mejorar. Esto indica que la atención que brinda el personal del área es considerada deficiente por gran parte de los usuarios, debido a la falta de amabilidad y cortesía, esto representa una debilidad para el área, la cual debe contrarrestarse para proporcionar servicios con calidad y buscar la máxima satisfacción del usuario.



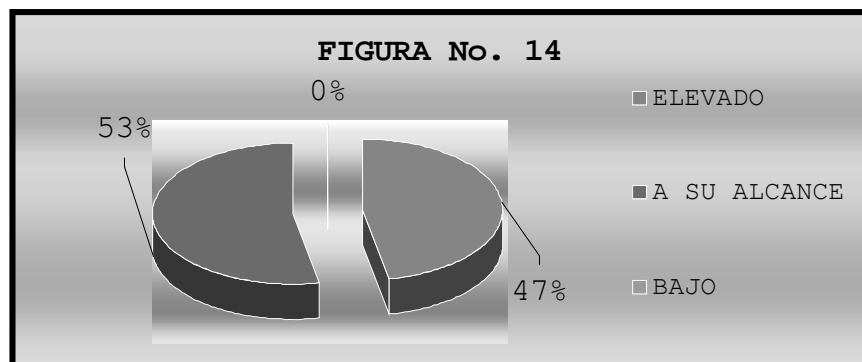
**PREGUNTA 14.**

¿Cómo considera el costo de los servicios?

**PROPÓSITO:** Determinar si el costo que paga el usuario está de acuerdo al servicio que recibe.

**CUADRO No. 14**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
ELEVADO	47	47%
A SU ALCANCE	53	53%
BAJO	0	0
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** En cuanto al costo de los servicios en el área de Registro del Estado Familiar, el 53% de los usuarios consideran que el costo está a su alcance, mientras que un 47% manifiesta que el costo es elevado. Se determinó a través de la opinión de los usuarios que el costo de los servicios es en cierta medida un poco elevado en comparación con otras municipalidades, en ocasiones la documentación que se solicita, contiene deficiencias y el usuario se ve en la necesidad de tramitar un nuevo documento, esto genera insatisfacción, ya que no todos tienen la capacidad de pagar dos veces por el mismo servicio.

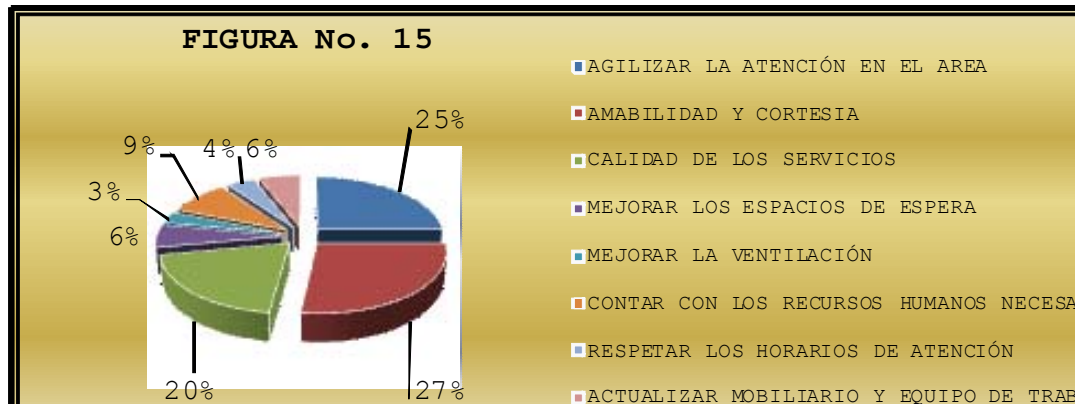
**PREGUNTA 15.**

¿Qué recomendaría usted al área de Registro del Estado Familiar para mejorar la prestación de servicios?

**PROPÓSITO:** Identificar los aspectos que necesita mejorar el área de Registro del Estado Familiar para poder prestar servicios con calidad.

**CUADRO No. 15**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
AGILIZAR LA ATENCIÓN EN EL ÁREA	25	25%
AMABILIDAD Y CORTESÍA	27	27%
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	20	20%
MEJORAR LOS ESPACIOS DE ESPERA	6	6%
MEJORAR LA VENTILACIÓN	3	3%
CONTAR CON LOS RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA MAYOR ATENCIÓN AL USUARIO	9	9%
RESPETAR LOS HORARIOS DE ATENCIÓN	4	4%
ACTUALIZAR MOBILIARIO Y EQUIPO DE TRABAJO	6	6%
TOTALES	100	100%



**COMENTARIO:** De la población encuestada el 27% recomienda que debe existir más amabilidad y cortesía por parte de los empleados del área de registro. Por lo tanto, según el gráfico la mayoría de usuarios recomiendan atender con amabilidad y cortesía, mejorar la calidad de los servicios y agilizar la atención en el área, ya que estos aspectos son determinantes para proporcionar servicios de calidad y a la vez serán indispensables para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el área.

# **ANEXO 5**

**\* DETERMINACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD**

<b>INDICADORES: TIEMPO Y EFICIENCIA</b>	
<b>ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CATEGORÍA</b>
81% a 100%	Excelente Calidad
61% a 80%	Calidad Aceptable
Menos de 60%	Calidad Deficiente

<b>INDICADOR: ATENCIÓN</b>	
<b>ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CATEGORÍA</b>
5 a 10 minutos	Excelente Calidad
11 a 20 minutos	Calidad Aceptable
Más de 20 minutos	Calidad Deficiente

<b>INDICADOR: ERRORES EN DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Cero Errores	Excelente Calidad
1 error	Calidad Aceptable
2 o más errores	Calidad Deficiente