



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

PLAN PILOTO DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DE LAS
ÓRDENES DE SERVICIOS EN LA OFICINA COMUNAL DE SANTIAGO EN
REGISTRO CIVIL e IDENTIFICACIÓN

Alumno: Tejo Rojas Rubén Alejandro.
Profesor Guía: Valeria Quilapán Juan.

Tesis Para Optar Al Grado De Magíster en Gerencia Pública

Santiago, Enero de 2018

Agradecimientos

A mi padre, por enseñarme el valor de la educación, por su preocupación, amor y apoyo, por ser mi bastón incondicional.

A Geraldine y Jessica, por su invaluable ayuda, haber sido parte de este proceso y aportar para que sea un gran Profesional y una mejor persona.

A mis amigos y amigas por entregar las energías cuando se necesitaban.

Y finalmente a mí por resistir y perseverar.

Resumen

*El Servicio de Registro Civil e Identificación, es un servicio público descentralizado y con patrimonio propio, cuenta con una serie de oficinas a nivel Nacional. Centralizado en la región metropolitana específicamente en la oficina comunal de Santiago, el alto ingreso de atenciones al público, en donde finalmente se procesan los requerimientos realizados a nivel Nacional por todos los usuarios con la documentación fundante, es en el edificio Archivo Nacional,. Este archivo se dividen en diferentes oficinas por materia (ya sea vehículos Motorizados; multas de tránsito de pagadas, Subdepartamento de registros especiales, posesiones efectivas, Subdepartamento de cédulas y pasaportes y Subdepartamento de Registro Civil). Nuestro trabajo es realizar una mejora de procesos al interior del Subdepartamento de Registro Civil ,más específicamente, **la implementación de un plan piloto de procesos entre la Oficina de Santiago (Sección subinscripciones), con la Unidad de Ordenes de Servicio;** en donde se a presentando un aumento en el requerimiento de órdenes de servicio (documento que permite realizar rectificaciones a los nombres, fechas de nacimiento, sexo, etc.) lo que ha generado extravíos de documentos y lentitud en el proceso final, por ello se utilizará, nuevos procesos innovadores que permitan dar una mejor, más rápida y expedita tramitación de los requerimiento de los usuarios.*

Palabras claves:

Registro civil, Procesos, modernización, implementación, reformulación

Índice

| | |
|--|-----------|
| AGRADECIMIENTOS | 2 |
| RESUMEN..... | 3 |
| Palabras claves: | 3 |
| <i>REGISTRO CIVIL, PROCESOS, MODERNIZACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REFORMULACIÓN</i> | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| PRESENTACIÓN DEL PROYECTO | 11 |
| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| JUSTIFICACIÓN | 14 |
| OBJETIVO GENERAL | 17 |
| Objetivos Específicos | 17 |
| MARCO TEÓRICO | 18 |
| La administración en los Servicios Públicos | 18 |
| El contexto chileno. | 20 |
| La Modernización Del Estado De Chile | 24 |
| La Gerencia puesta a prueba “Automatización” | 35 |
| Reingeniería De Procesos | 36 |
| El Kaizen y las actividades o procesos administrativos | 38 |
| Eliminar el muda | 39 |

| | |
|--|--|
| Tipos de mudas administrativos: | 40 |
| Atributos de un buen Sistema Administrativo | 40 |
| Calidad del trabajo administrativo. | 41 |
| Errores, Causas y Acciones. ¿Cómo tratarlos?..... | 42 |
| Atributos de un Buen Sistema Administrativo. | 44 |
| | |
| METODOLOGÍA | 45 |
| | |
| Marco Metodológico | 45 |
| | |
| Diagnóstico Empírico | 46 |
| | |
| DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL | 47 |
| | |
| Herramientas de análisis | 48 |
| Diagrama Causa Efecto. | 48 |
| Análisis PEST. | 49 |
| Análisis FODA. | 51 |
| Triángulo De Noge. | 53 |
| MUDA. | 54 |
| La utilización del Just in Time. | 55 |
| Guion de Entrevistas. | 58 |
| Preguntas a realizar en entrevistas: | 58 |
| | |
| REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS, ENTRE LA UNIDAD DE ÓRDENES DE SERVICIOS DEL SUBDEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL Y LA SECCIÓN DE SUBINSCRIPCIONES DE OFICINA DE SANTIAGO | 60 |
| | |
| Tabla 2 | 60 |
| | |
| Cronograma de actividades | Elaboración propia Alumno 60 |
| | |
| Desarrollo de los objetivos | 61 |
| | |
| Implementación: | 61 |
| Nueva Planilla Control de Ingreso de órdenes de Servicio..... | 62 |
| | |
| El sistema computarizado se realiza de la siguiente manera: | 63 |
| | |
| CONCLUSIÓN | 65 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA | 72 |
| | |
| ANEXOS | 74 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 : Diagrama de causa y efecto. | 48 |
| Tabla 2: El Triángulo De Noge. | 53 |
| Tabla 3 Preguntas a realizar en entrevistas | 58 |
| Tabla 4 : Cronograma de Actividades Carta Gantt | 60 |
| Tabla 5: Plantilla control de ingreso ordenes de servicio | 62 |

Introducción

El Registro Civil de Chile, es una de las Fuentes Documentales de elevada importancia en el ámbito de Registros Vitales para los habitantes del territorio, dado que consigna las actuaciones y hechos de los que habitan este.

Al hacer un poco de historia sabemos, que el Registro Civil de Chile mantiene documentación a contar del año de 1885, año en que comenzó sus funciones con algunas Oficinas.

Durante sus primeros tiempos los únicos eventos que se registraban eran Nacimientos, Matrimonios y Defunciones, y con el pasar de los años se le fueron encomendado diferentes funciones. La modernización del estado ha hecho que los Servicios Públicos modernicen sus procesos buscando optimizar los requerimientos de los usuarios.

Es así que como este proyecto busca, la implementación de un plan piloto de procesos entre la Oficina de Santiago (Sección Subinscripciones), con la Unidad de Ordenes de Servicio, que se encuentra al interior del Subdepartamento de Registro Civil, este Subdepartamento cuenta con una serie de oficinas que ayudan a poder cumplir con las diferentes tareas asignadas a este Servicio, y esta es una de ellas.

Al quitar a los Tribunales civiles la facultad de conocer de las Posesiones efectivas y entregarlas al Registro Civil para que conozca de ellas. En cuanto a su tramitación y aprobación, la unidad de Órdenes de Servicio ha tenido un aumento progresivo en la tramitación de rectificaciones con la finalidad de enmendar los errores en cuanto a nombres, fechas de nacimiento e incorporación de números de cédulas de identidad.

La Unidad de Ordenes de Servicios procede con la rectificación en las partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción. Lo que se desarrollará más adelante es poder replantear los procesos de recepción, control, distribución y ejecución de esta documentación entre la unidad de órdenes de Servicios y la sección de Subinscripciones de la oficina de Santiago, esto a través de un plan piloto, como la oficina de Santiago, es la que tiene mayor número de requerimientos por parte del público en esa área, la implementación de este proyecto nos permitirá tener una mejor comunicación con las áreas que se conectan y corregir el extravío de documentos, dado que al ser una unidad centralizada, los requerimientos que son recepcionados, no son solo aquellos solicitados por oficina de Santiago, sino también a nivel Nacional.

En la compleja evolución de los Servicios Públicos no sólo han tenido lugar el desarrollo de los sistemas productivos ya sea de bienes como de servicios, también se han ampliado como base de sustentación a las actividades administrativo–burocráticas. En gran medida estas son el producto del crecimiento de las actividades.

Las necesidades de mayor información para la toma de decisiones en los Servicios Públicos, el aumento de la presión estatal en materia de información estadística, trámites y cobros impositivos, y el crecimiento del estado, han dado lugar a un aumento desproporcionado y desequilibrante de las tareas administrativo-burocráticas con el consiguiente y elevado desperdicio y despilfarro de recursos entre los que sobresale el recurso tiempo.

Es por tal motivo que es necesario establecer un sistema de mejora continua, que permita mediante un rediseño de la gestión y acceso a la información, a través del uso de análisis de tiempos, tareas, planificación, uso de los recursos informáticos, sistemas de diagnósticos, reestructuración organizativa, trabajo en equipo, investigación de operaciones y sistemas de calidad entre otros, lograr incrementar calidad, productividad y velocidad de respuesta, de esa manera reducirlas progresiva y sistemáticamente, las cuales en su gran mayoría están comprendida entre las actividades de apoyo sin valor agregado y aquellas que no generan valor agregado alguno.

La finalidad del trabajo administrativo es la toma de decisiones, así como es el registro y control de lo que representa cada una de ellas y del modo de llevar a la práctica.

Así es que resulta esencial para una organización averiguar que está involucrado en el trabajo de oficina y si este trabajo es vital al conjunto de la productividad. Es necesario analizar los sistemas de proceso de información, los métodos, sus costos y su eficacia, de forma que su relación con el total del objetivo pueda ser determinado. Una vez conocidas estas variables, la productividad de la oficina deberá incrementarse y acortarse los tiempos de respuesta de los requerimientos.

Es por ello que se utilizará lo aprendido durante el magister, para permitir gestionar de manera más eficaz y eficiente. Adicionalmente poder transformar la debilidad y poder proveer situaciones de amenazas futuras.

Por lo tanto identificar los principales elementos estratégicos de este Servicio Público, puede permitir al investigador y estudiosos del sector público, tener mayores parámetros, para contrastar la teoría con la práctica de instituciones, que están en nuestro país a la vanguardia del desarrollo y de las innovaciones en materia de tecnologías y satisfacción usuaria.

En un mundo de recursos escasos y múltiples necesidades, se hace imperioso el uso óptimo del mismo. Como bien se define la economía, como la administración de los escasos recursos para la satisfacción de un número infinito de necesidades, es menester lograr dentro de ese marco el aprovechamiento pleno de todos y cada uno de esos limitados recursos.

Como alumno, culmino este ciclo, donde me permitió la generación de un conocimiento nuevo y la actualización de uno ya existente al retomar mi tesis. En el ámbito laboral me permite ser un real aporte y cumplir con lo estudiado en el magister, que es poder gestionar dentro de una entidad pública, lo cual se puede reflejar en los aportes que pueda dar a la sociedad desde mi trabajo.