



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

**SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD**

Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos

<b>Código:</b>	<b>IPM0302</b>	<b>Versión: # 1 Edición: 21/05/2021</b>			
<b>Elaboró:</b>	<p>Angélica María Pérez de Hernández Análisis de Procesos</p> <p>Celia Mabel Raymundo Analista de Investigación y Desarrollo</p>	<b>Firma:</b>			
<b>Aprobó:</b>	Lic. Cesar Alberto Arriola Flores Gerente de Planificación	<b>Firma:</b>			
<b>Revisó:</b>	<p>Ing. Caterina Francesca de Pilla Bodnar Gerente de Desarrollo y Negocios</p> <p>Lic. Douglas Omar Molina Palacios Subgerente de la Calidad</p>	<b>Firma:</b>			
<b>Elaborado el:</b>	28/04/2021	<b>Aprobado el:</b>	21/05/2021	<b>Revisado el:</b>	21/05/2021

## Contenido

1.0	Propósito.....	2
2.0	Alcance .....	2
3.0	Documentos aplicables.....	2
4.0	Procedimiento.....	2
4.1	Participantes y roles en el procedimiento para la gestión de casos .....	2
4.2	Descripción del procedimiento .....	4
5.0	Definiciones .....	7
6.0	Referencias.....	8

## Anexos

Número:	Nombre
1	Modelado del Procedimiento para la gestión de casos.

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos	
Código: IPM0302	Formato: F0003-4

## 1.0 Propósito

Definir el procedimiento a seguir para la gestión de casos que se clasificaran en: quejas, sugerencias, denuncias, felicitaciones, asesorías y peticiones, delimitando responsabilidades y el actuar de las unidades organizativas contribuyendo al Sistema de Gestión Estratégica de la Calidad en la mejora continua de los procesos.

## 2.0 Alcance

Es aplicable a todos los procesos y unidades del Centro Nacional de Registros/CNR. El procedimiento inicia cuando un usuario expone por los diferentes medios disponibles una situación, suceso o circunstancia relacionada con la entrega y prestación de productos y/o servicios brindados en el CNR, finalizando con la resolución, la cual es remitida al usuario de acuerdo a la información de contacto que brinda.

## 3.0 Documentos aplicables

- Ley de Procedimientos Administrativos- LPA
- Norma ISO-9001-2015, en lo correspondiente.
- Guía de tipificación de casos – IPM0301

## 4.0 Procedimiento

La Gestión de Casos, se llevará a cabo por medio del Sistema de Atención Ciudadana Institucional-SACI, en el cual se dará seguimiento de los casos ingresados hasta su finalización y el registro de todas las acciones de los participantes en la gestión. (Ver *modelado en anexo 1*)

### 4.1 Participantes y roles en el procedimiento para la gestión de casos

**Usuario:** Toda persona natural o jurídica que ingrese un caso por los medios disponibles, los cuales son:

- Buzón,
- Teléfono,
- Pág. Web,
- Correo electrónico,
- Ventanilla, y
- Redes sociales.

<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos	
<b>Código:</b> IPM0302	<b>Formato:</b> F0003-4

- **Gestor de ingresos:** Encargados de ingresar la información recibida por el usuario en la plataforma designada actualmente (SACI). Se titula Gestor de Ingresos a:
  - Jefes Administrativos de las oficinas departamentales del CNR,
  - Analistas de Atención al Usuario, Gerencia de Desarrollo y Negocios,
  - Técnicos de Atención al usuario,
  - Gestores de medios digitales, Gerencia de Comunicaciones
  - Agentes del centro de contacto, y
  - Cualquier otro personal designado por el proceso/unidad para realizar esta acción.
  
- **Gestor de Clasificación:** Encargado de realizar la clasificación de la información recibida de los usuarios en los diferentes tipos de casos, para distribuir al enlace de cada proceso/unidad correspondiente para su gestión. En esta función se encuentran dos participantes: la Gerencia de Desarrollo y Negocios y la Gerencia de Comunicaciones, este último participando en la clasificación, únicamente, si detecta alguna denuncia.
  
- **Dirección Ejecutiva:** Su participación corresponde cuando los casos sean clasificados como denuncias, y es quien se encarga de realizar revisión del caso y girar hoja de instrucción correspondiente para el seguimiento a la Unidad de Inspectoría.
  
- **Unidad de Inspectoría:** Su participación corresponde cuando los casos son clasificados como denuncias, será la unidad encargada de recibir las hojas de instrucciones giradas por Dirección Ejecutiva, y realizar las investigaciones o seguimientos de casos correspondientes para dar respuesta al usuario que ingreso la denuncia.
  
- **Enlace del proceso/unidad:** Persona designada para llevar el seguimiento de casos en la plataforma desde que lo recibe hasta el cierre.
  
- **Área Técnica:** Área o unidad a la que se le asignará el caso para que dé atención a lo señalado por el usuario.

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos

Código: IPM0302

Formato: F0003-4

#### 4.2 Descripción del procedimiento

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	USUARIO (Externo/Interno)	<p><b>Ingresar información</b> de acuerdo al tipo de caso que establezca, por medio de los diferentes medios disponibles.</p> <p><b>Tipos de Casos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias, asesorías y peticiones.</li> </ul> <p><b>Medios disponibles para ingresar casos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón físico, teléfono, página web, correo electrónico, ventanilla de atención al usuario, y redes sociales (FB y TW).</li> </ul> <p>Quedando a espera de recibir resolución de acuerdo a su tipo de caso.</p>	
2	GESTOR DE INGRESOS	<p><b>Ingresar en plataforma (SACI)</b> información del caso iniciado por el usuario por los medios disponibles, para distribuirlo por la misma plataforma, al Gestor de Clasificación. Con ello <b>pasa a la siguiente actividad (3)</b>.</p> <p>A partir del ingreso de la información en la plataforma, empieza a correr el tiempo ciclo, que se detalla en actividad 3.</p>	
3	GESTOR DE CLASIFICACIÓN	<p>Al <b>recibir la notificación</b> por medio de la plataforma (SACI) de la existencia de un nuevo caso, <b>analizará y clasificará</b> dicho caso de acuerdo a su <i>tipo</i> e identificará a que proceso/unidad del negocio corresponde remitir caso clasificado. A la vez, deberá identificar porque medio ingreso el caso, para verificar si se cuentan con datos del usuario.</p> <p><b>Tiempo ciclo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo establecido para emitir una respuesta al usuario es de 5 días hábiles. Pasa a la <b>actividad 6</b>.</li> </ul>	ARTÍCULO 86 DE LA LPA

ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos

Código: **IPM0302**

Formato: F0003-4

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el caso se clasifica como <i>denuncia</i>, se deberá remitir directamente a Dirección Ejecutiva, y pasa a la <b>actividad 4</b>. De igual forma, si la denuncia detectada ingresó por redes sociales, la Gerencia de Comunicaciones remite directamente a la Dirección Ejecutiva. <b>Actividad 4</b>.</li> </ul> <p>Aclarar que en este paso, el Gestor de Clasificación deberá cerrar el caso en plataforma (SACI) y notificar al usuario en un período de 5 días, que su denuncia ha sido trasladada para el área correspondiente, y que será la Unidad de Inspectoría quien se comunicará con el usuario.</p>	
4	DIRECCIÓN EJECUTIVA	<b>Recibe y analiza la denuncia</b> , para girar instrucciones a la Unidad de Inspectoría para que este tome acción y dé respuesta al usuario. Pasa a la siguiente <b>actividad (5)</b> .	
5	UNIDAD DE INSPECTORÍA	<b>Recibe y toma acción</b> ante las instrucciones giradas por Dirección Ejecutiva, para emitir la resolución correspondiente al usuario. La Unidad tendrá un período no mayor a 20 días hábiles para poder dar respuesta al usuario de acuerdo la LPA. Al tener la investigación concluida se emite un oficio con la resolución de la denuncia, debiendo notificar al usuario. <b><u>Finalizando con ello el proceso.</u></b>	ARTÍCULO 86 DE LA LPA
6	ENLACE DEL PROCESO/UNIDAD	Al recibir notificación de la asignación de un nuevo caso, el enlace deberá <b>analizar</b> si el caso corresponde para su proceso/unidad, es decir, dar lectura y verificar si corresponde o es competencia de otra área. De no ser de su competencia, devolverá caso al Gestor de Clasificación para su reasignación, regresando a la <b>actividad 3</b> . De lo contrario pasa a la siguiente <b>actividad (7)</b> .	

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos

Código: **IPM0302**

Formato: F0003-4

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
7	ÁREA TÉCNICA	<p>Al recibir notificación de la asignación de un nuevo caso, deberá <b>investigar y verificar</b> qué acciones son las que corresponden al tipo de caso que atenderá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si es <u>queja</u>, realiza y documenta las acciones correspondientes de análisis para solventar y mejorar el servicio por el que el usuario se ha quejado.</li> <li>➤ Si es <u>sugerencia</u>, realiza las acciones correspondientes de análisis e identifica si la sugerencia realizada por el usuario se tomará o no para el proceso. <b>De tomarse</b>, el técnico deberá realizar el plan de acción a seguir, pudiéndose apoyar para ello del <b>Sistema de Registros Obligatorios</b>. De <b>no tomarse</b> la sugerencia, el técnico deberá realizar análisis del porqué no se tomará y también deberá dejarlo documentado.</li> <li>➤ Si es <u>felicitación</u>, deberá remitir comunicado al empleado correspondiente por medio de correo electrónico, dándole a conocer lo señalado por el usuario.</li> <li>➤ Si es <u>asesoría o petición</u>, el técnico deberá verificar el caso y aplicar acciones correspondientes para emitir respuesta al usuario.</li> </ul> <p>Al tener la resolución para el caso asignado, el técnico ingresara información a la plataforma. <b>Pasando con ello a la siguiente actividad (8)</b></p>	
8	ENLACE DEL PROCESO/UNIDAD	<p>Al recibir la notificación de la resolución del caso por parte del área técnica, deberá validarla. De no proceder la resolución conforme a lo expuesto por el usuario, el enlace regresará al Área Técnica. <b>Regresando a la actividad 7.</b></p> <p>De estar conforme la resolución emitida por el Área Técnica, y de contar con datos del usuario, el enlace deberá dar respuesta:</p>	

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos

Código: **IPM0302**

Formato: F0003-4

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si el caso <b>tiene</b> datos del usuario, el enlace deberá finalizar y notificar por medio de correo electrónico al usuario. <b><u>Finalizando con ello el proceso.</u></b></li> <li>➤ Si el caso <b>no tiene</b> datos del usuario, el enlace únicamente deberá registrar y cerrar caso en la plataforma. <b><u>Finalizando con ello el proceso.</u></b></li> </ul>	

## 5.0 Definiciones

- **CASOS:** Se denominará a toda notificación dirigida al Centro Nacional de Registros/CNR, cuyas características sean las de quejas, sugerencias, felicitaciones, asesorías, denuncias y peticiones o cualquier referencia a una situación, suceso, acontecimiento, conjunto de circunstancias relacionadas con la entrega y prestación de productos y servicios del CNR.
- **TIPOS DE CASOS:** Clasificación de información recibida por el usuario (Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Asesorías y Peticiones).
- **SACI:** Sistema informático denominado: Sistema de Atención Ciudadana Institucional.
- **PROCESOS/UNIDAD:** Toda dependencia de la estructura organizativa del CNR, que brinden productos y servicios a los usuarios.
- **TIEMPO CICLO:** Período de tiempo para dar respuesta a un caso.
- **LPA:** Ley de Procedimientos Administrativos.
- **RESOLUCIÓN:** Información que da respuesta al caso, independientemente este tenga o no tenga datos del usuario.
- **NOTIFICAR:** Acción a realizar para dar respuesta a un caso ante el usuario que lo interpuso.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción de los usuarios con la conducta o la acción de los empleados, productos y servicios, procesos de la institución o al propio proceso de tratamiento de quejas, que se identifica como un indicio de irregularidad en el Sistema de Gestión de la Calidad, para el cual se espera una respuesta o resolución.

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Nombre del documento: Procedimiento para la Gestión de Casos

**Código:** IPM0302

**Formato:** F0003-4

- **SUGERENCIA:** Son propuestas que se formulan sobre aspectos a mejorar y que permiten incrementar la eficacia y así aumentar el nivel de satisfacción. Toda idea que tenga como finalidad mejorar las actuales prestaciones de servicios.
- **FELICITACIÓN:** Expresión de agradecimiento del usuario por el producto recibido o la gestión cumplida a través de los servicios que proporciona el Centro Nacional de Registros.
- **DENUNCIA:** Es una declaración formal acerca de una conducta contraria a Derecho (generalmente la comisión de algún delito o infracciones a la leyes registrales y administrativas) dirigida a la autoridad competente para su investigación.
- **ASESORÍA:** Es aquella que se encarga de ofrecer información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho Registral y Catastral y que no se resuelve en Centro de Contacto, sino aquellos que por la complejidad de la consulta se remiten a un proceso/unidad.
- **PETICIÓN:** Forma de obtener determinada información sobre los trámites y requisitos de los productos y servicios del CNR.

## 6.0 Referencias

Formas básicas utilizadas en modelado (Anexo 1)

FORMAS	DESCRIPCIÓN
	Refleja el envío de una actividad a otra anterior.
	Refleja la recepción de una actividad.
	Refleja que una actividad se realiza de forma paralela.

Modelado del Procedimiento para la Gestión de Casos

