



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD


PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CASOS

Versión 2.0 del documento  
Código en el SGEC: IPM0302

Clasificación del activo de información:  
PÚBLICA

SAN SALVADOR, MARZO DE 2022




 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

## Índice

1.0	Propósito.....	3
2.0	Alcance .....	3
3.0	Documentos aplicables y/o anexos .....	3
4.0	Definiciones .....	3
5.0	Procedimiento.....	5
5.1	Participantes y roles en el procedimiento para la gestión de casos .....	5
5.2	Descripción del procedimiento .....	7
6.0	Aprobaciones.....	11

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

## 1.0 Propósito

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

## 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, remitida al usuario.


## 3.0 Documentos aplicables y/o anexos

- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)
- Norma ISO-9001-2015.
- Guía de tipificación de casos – IPM0301.

## 4.0 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

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

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.

**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.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

**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 que por la complejidad de la consulta o lineamientos internos, se remiten a una unidad/área.

**Petición:** Solicitar de manera verbal o escrita, por medio de llamada telefónica, correo electrónico, presencial y redes sociales, que las autoridades competentes del CNR resuelvan trámites, productos y servicios de las distintas unidades registrales. Garantizando autenticidad, confidencialidad, integridad, eficiencia, disponibilidad y conservación de la información de los usuarios.

## 5.0 Procedimiento


La gestión de casos, se llevará a cabo por medio del Sistema de Atención Ciudadana Institucional (SACI), en el cual se da seguimiento de los casos ingresados hasta su finalización.

### 5.1 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 Físico,
- Teléfono,

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

- Página Web,
- Correo electrónico,
- Ventanilla, y
- Redes sociales.

**Encargado de ingreso de casos:** Responsables de ingresar la información recibida de los usuarios al SACI, los encargados son:


- Jefes Administrativos de las oficinas departamentales del CNR.
- Analistas de Atención al Usuario, de la Gerencia de Negocios y Atención al Usuario.
- Técnicos de Atención al Usuario.
- Gestores de medios digitales de la 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 y la edición de aspectos a que se refiere el caso, antes de distribuir al enlace de cada proceso/unidad correspondiente para su gestión. En esta función se encuentran tres participantes: la Gerencia de Negocios y Atención al Usuario, el Centro de Llamadas y la Gerencia de Comunicaciones, este último participando en la clasificación, únicamente, si detecta alguna denuncia.

**Unidad de Inspectoría:** Su participación corresponde cuando los casos son clasificados como denuncias, será la unidad encargada de recibir los casos asignados en la plataforma del SACI y las hojas de instrucciones giradas por Sub Dirección Ejecutiva, y realizar las investigaciones o seguimientos de casos correspondientes para dar respuesta al usuario que ingreso la denuncia.

**Sub Dirección Ejecutiva:** Su participación corresponde cuando los casos son clasificados como denuncias, y es a quien compete instruir que se haga la investigación, y recibir la notificación de resolución de la Unidad de Inspectoría.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		


**Enlace del proceso/unidad:** Persona designada para llevar el seguimiento de casos en la plataforma desde que lo recibe hasta el cierre mediante el "Envío al Cliente", de la resolución emitida por el área técnica.

**Área Técnica:** Área o unidad a la que se le asignará el caso para que dé atención y la resolución a lo señalado por el usuario.

## 5.2 Descripción del procedimiento

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
1	Usuario (Externo/Interno)	<p><b>Presentar caso</b></p> <p>De acuerdo a la experiencia obtenida con los servicios solicitados, el usuario puede presentar un caso, a través de los diferentes medios habilitados por el CNR.</p> <p><i>Tipos de Casos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias, asesorías y peticiones.</li> </ul> <p><i>Medios disponibles para ingresar casos:</i></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>	
2	Encargado de Ingreso de Casos	<p><b>Ingresar en la plataforma SACI</b></p> <p>Ingresar la información del caso presentado por el usuario, 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>	


**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
3	Gestor de Clasificación	<p>Recibir en la plataforma SACI el ingreso de nuevos casos,</p> <p>A partir del ingreso de un nuevo caso, <b>analiza, clasifica y edita</b> el caso de acuerdo a su tipo y aspecto descrito e identificará a que proceso/unidad corresponde remitirlo.</p> <p>Nota: identifica por qué medio ingresó el caso, y verifica si cuenta con datos de contacto del usuario. <b>De no contar con correo electrónico del usuario, se deberá ingresar un correo institucional para realizar la notificación de la resolución al cliente.</b></p> <p><i>Tiempo ciclo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo establecido para emitir una respuesta al usuario es de 5 días hábiles. <b>Pasa a la actividad 6.</b></li> </ul> <p>Nota: El tiempo ciclo es distribuido así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 día hábil para la recepción, clasificación y distribución.</li> <li>4 días para emitir la respuesta y enviar al usuario.</li> </ul> <p>Si el caso se clasifica como <i>denuncia</i>, se deberá remitir directamente a la Unidad de Inspectoría, y <b>pasa a la actividad 4.</b></p> <p>La denuncia es comunicada por la Unidad de Inspectoría, a la Sub Dirección Ejecutiva, para que emita instrucción de la investigación a seguir.</p> <p>En este paso, la Unidad de Inspectoría deberá cerrar el caso en plataforma (SACI), en un período de 5 días, y procederá a notificar al usuario que su denuncia ha sido recibida y que se realizará la investigación para emitir la resolución correspondiente.</p>	Artículo 86 de la LPA


**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**



 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		


N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
4	Unidad de Inspectoría	<p>Recibir, analizar y tomar acción</p> <p>Realiza el análisis ante el caso presentado por el usuario, para la investigación y toma de acciones, acatando instrucciones de Subdirección Ejecutiva. La Unidad tendrá un período no mayor a 20 días hábiles para poder dar respuesta al usuario de acuerdo a la LPA.</p> <p>Al tener la investigación concluida se emitirá un oficio con la resolución de la denuncia, debiendo notificar al usuario. <b>Pasa a la siguiente actividad (5).</b></p>	Artículo 89 Inc.2 de la LPA
5	Subdirección Ejecutiva	<p>Recibir Notificación</p> <p>Recibe notificación de la resolución emitida por la Unidad de Inspectoría, sobre el caso presentado por el usuario.</p> <p><b>Finalizando con ello el proceso.</b></p>	
6	Enlace del Proceso/Unidad	<p>Recibir la notificación de la asignación de un caso para analizar, verificar y distribuir</p> <p>Si el caso corresponde a su unidad, analiza, verifica y distribuye. Si corresponde o es competencia de otra unidad, devolverá el caso a la Gerencia de Negocios y Atención al Usuario. Regresando a la <b>actividad 3</b>. De lo contrario pasa a la <b>actividad 7</b>.</p>	
7	Área Técnica	<p>Recibir la asignación</p> <p>Después de recibido, revisa el caso, investiga y resuelve según la normativa, el marco jurídico aplicable y la información en sistemas que tenga disponible la Unidad y envía en SACI al Enlace para su validación.</p> <p>Nota: Para las peticiones, la respuesta deberá ser notificada en 5 días hábiles, aun cuando la resolución pueda llevar más tiempo en ser remitida por la unidad, según demanda.</p> <p>Al tener la resolución para el caso asignado, el técnico ingresara información a la plataforma SACI. <b>Pasando con ello a la siguiente actividad (8)</b></p>	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

N°	Responsable	Actividad/Descripción	Fundamento Jurídico
8	Enlace del Proceso/Unidad	<p>Recibir la notificación.</p> <p>Recibe la resolución del caso por parte del área técnica para 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, el enlace deberá enviar respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si el caso <b>tiene</b> datos del usuario, el enlace deberá finalizar en plataforma SACI y notificar por medio de correo electrónico automático al usuario. <u>Finalizando con ello el proceso.</u></li> <li>➤ Si el caso <b>no tiene</b> datos del usuario, el enlace igual realizará el envío de la resolución en la plataforma SACI. <u>Finalizando con ello el proceso.</u></li> </ul> <p>Finalizar los casos con el estado RESOLUCION ENVAIDA. Independientemente que se tenga o no datos de contacto del cliente.</p>	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> IPM0302	<b>Versión:</b> # 2	<b>Edición:</b> 16/03/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento para la Gestión de Casos		

## 6.0 Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Angélica María Pérez de Hernández Analista de Atención al Usuario	Marzo 2022	
Revisó:	Ing. Caterina Francesca De Pilla Bodnar Gerente de Negocios y Atención al Usuario  Lic. Douglas Omar Molina Palacios Subgerente de la Calidad	Marzo 2022	
Aprobó:	Lic. Cesar Alberto Arriola Flores Director de Innovación y Proyectos Estratégicos	Marzo 2022	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**