



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y AVISOS

Registro Nacional de las Personas Naturales
Unidad de Acceso a la Información Pública

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: Lic. Oscar Ernesto Aguilar Crespín
Cargo: Oficial de información

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: No Aplica
Cargo: No Aplica

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad (Ad Honorem)

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCION:

Nombre y Apellido: No Aplica
Cargo: No Aplica

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR PRESIDENCIA:

Nombre y Apellido: Lic. María Margarita Velado Puentes
Cargo: Registradora Nacional de las Personas Naturales

Firma:
Fecha: 20 de marzo 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo:**
- 2. Alcance de aplicación:**
- 3. Otros documentos de referencia:**
- 4. Definiciones:**
- 5. Responsabilidades:**
- 6. Actividades del Proceso:**
- 7. Anexos o formularios:**
- 8. Modificaciones del documento:**

**REGISTRO NACIONAL DE LAS
PERSONAS NATURALES - RNPN**
COPIA CONTROLADA No. _____
FECHA _____

1. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene como objetivo definir y establecer las actividades a seguir para asegurar que las quejas y avisos presentadas por las personas al Registro Nacional de las Personas Naturales RNPN, son objeto de registro, clasificación, tratamiento, control, seguimiento ágil y respuesta oportuna y efectiva para promover la participación ciudadana y la mejora institucional.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Organizativas del RNPN, en las actividades que se realizan para atender y dar seguimiento a las quejas y avisos provenientes de las personas

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ♦ Constitución de la República de El Salvador.
- ♦ Ley de Ética Gubernamental.
- ♦ Código Tributario.
- ♦ Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ♦ Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ♦ Manual de Calidad del RNPN.
- ♦ Manuales de Organización del RNPN.
- ♦ Procedimiento de Gestión Producto No Conforme, Acción Correctiva, Acción Preventiva
- ♦ Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del RNPN.

4. DEFINICIONES:

- ♦ **Aviso:** notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio, mal uso de los bienes públicos, maltrato recibido, indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo en el Registro Nacional de las Personas Naturales y sus unidades organizativas, en la que la persona que lo presenta no se identifica.
- ♦ **Consulta:** Solicitud respetuosa, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular, de información o de un parecer respecto a un asunto relacionado con la organización.
- ♦ **Indicio:** Cosa material, señal o circunstancia que permite deducir la existencia de algo o la realización de una acción de la que no se tiene un conocimiento directo.
- ♦ **Intranet:** Término que describe la implantación de las tecnologías de internet dentro de una organización, y que son utilizadas por los empleados y personal autorizado
- ♦ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ♦ **Oficinas Responsables de Atender Queja/Aviso:** Unidad, Oficina o Dependencia responsable de realizar análisis de causa de la queja o aviso, establecer solución e informar de los resultados en los plazos establecidos en este procedimiento.
- ♦ **Queja:** notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio, mal uso de los bienes públicos, maltrato recibido, indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo, en

el Registro Nacional de las Personas Naturales y sus Unidades Organizativas, donde la persona que la presenta se identifica.

- ♦ **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ♦ **Sitio Web:** Conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema o Dependencia del RNPN, que incluye una página inicial de bienvenida.
- ♦ **UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública. Oficina encargada de la recepción, registro, clasificación, asignación, seguimiento y entrega de respuesta, de las quejas y avisos. Así como de realizar las investigaciones correspondientes cuando la queja\aviso corresponda a su Dependencia o Dirección; además deberá validar u observar el contenido de las respuestas recibidas, asegurando tono respetuoso y claridad en el mensaje
- ♦ **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. RESPONSABILIDADES:

Oficinas Responsables de Atender Queja/Aviso.

Serán responsables de atender y solucionar las quejas/avisos recibidos, relacionados a la gestión de la institución, efectuando lo siguiente:

- a) Recibir, analizar y presentar propuesta de solución de las quejas/avisos que le remiten la UAIP, cumpliendo los plazos definidos en este procedimiento.
- b) Coordinar con las diferentes unidades institucionales, la atención de las quejas/avisos. Así mismo coordinar con la Dirección de Planificación y Gestión de Calidad, en los casos de ser necesaria la mejora de procedimientos.
- c) Gestionar los recursos correspondientes ante la Autoridad Superior de su Dependencia, cuando las acciones a realizar para atender la queja/aviso lo requieran.
- d) Preparar y remitir respuesta e informes (cuando este último aplique) a la UAIP, para comunicar respuesta a la persona interesada en el plazo establecido. En el caso de informe utilizará el **anexo 3** para su elaboración.

Asistente Administrativo _ Unidad de Acceso a la Información Pública

- ♦ Recibir y registrar queja y aviso

Oficial de Información de UAIP

- ♦ Recibir y registrar queja y aviso
- ♦ Clasificar queja y aviso
- ♦ Controlar y dar seguimiento

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. RECEPCIÓN, REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE QUEJAS/AVISOS

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Ciudadano	<p>Expone la queja/aviso en forma presencial/personal o anónima por cualquiera de los medios siguientes:</p> <p>a) Completa formulario de Quejas / Avisos (anexo) disponible en los lugares donde se presta el servicio, el cual deposita en buzón correspondiente.</p> <p>b) Completa formulario (anexo) de Quejas/Avisos establecido en el Portal Web del RNPN.</p> <p>c) A través del correo electrónico, según listado para atención de quejas y avisos, publicado en el portal Web del RNPN.</p> <p>d) Personalmente en las oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales.</p> <p>e) Telefónicamente.</p> <p>f) Buzón.</p>	Queja o aviso recibido
2.	Asistente Administrativo _ Unidad de Acceso a la Información Pública u Oficial de Información de UAIP	<p>Recibe queja o aviso, procede de cualquiera de las formas siguientes:</p> <p>Si la comunicación es vía electrónica se imprime el correo.</p> <p>La queja o aviso recibida de forma electrónica o por buzón se trasladará por correo electrónico a la oficina pertinente</p> <p>Si la comunicación es telefónica o presencial se completa formulario</p> <p>Si la queja o aviso es contra un empleado del RNPN, se clasificara y enviara a Recursos Humanos para su seguimiento</p>	Queja o aviso Copia de la queja o aviso
3.	Oficial de Información de UAIP	<p>Clasificar queja y aviso:</p> <p>Se clasifica la queja y aviso de acuerdo al área correspondiente, la temática y procede a la distribución a las Oficinas Responsables para su tratamiento.</p> <p>Para la clasificación y asignación de quejas/avisos a las Oficinas Responsables de Atender Queja/Aviso cuando</p>	Queja o Aviso clasificado y asignado

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>correspondan, entre otras, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Deficiencia en la atención de los usuarios. ♦ Deficiencia e incumplimiento en calidad de los servicios, tanto personales, como automatizados. ♦ Fallas en la ejecución de procesos o aplicación de normativa. ♦ Trato no digno hacia los usuarios y/o personal de la institución. ♦ Deficiencia en la definición de los procesos institucionales. ♦ Maltrato o descuido en el uso de los bienes públicos. <p>La asignación de las quejas y avisos al Departamento de Recursos Humanos en conjunto con la UAIP se realizara, cuando correspondan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Todo acto de indicios de irregularidades cometidos por servidores públicos de la institución 	
4.	Oficial de Información de UAIP	Registra en matriz destinada para recopilar toda la información de las quejas y avisos recibidos.	Matriz de Control de Quejas / Avisos
5.	Oficial de Información de UAIP	<p>Remite mediante memorando a las Oficinas Responsables para su gestión; si la queja o aviso fuere de la propia Unidad Organizativa inicia la gestión a la misma.</p> <p>En la comunicación indica la fecha en la que deberá emitir la respuesta a fin cumplir el plazo correspondiente</p>	<p>Memorando de envío de Queja/Aviso hacia Oficina responsable de gestión</p> <p>Queja/Aviso</p>
6.	Oficial de Información de UAIP	Se envía copia a la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad o Auditoria Interna, según corresponda.	<p>Copia de memorando envío de Queja/Aviso hacia Oficina responsable de gestión</p> <p>Copia de Queja/Aviso</p>
7.	Asistente Administrativo _ Unidad de Acceso a la Información Pública	Comunica a la persona que interpuso la queja o aviso el estado del caso, plazo estimado de respuesta y agradece la comunicación del caso (si aplica).	Comunicación al ciudadano

6.2. TRATAMIENTO Y RESULTADO DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS/AVISOS

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
8.	Personal de Oficina Responsable	Recibe queja/aviso, efectúa análisis, investiga, prepara respuesta al ciudadano mediante carta de comunicación al ciudadano, adjuntando informe de análisis de queja\aviso y envía la respuesta e informe a la UAIP	Carta de comunicación al ciudadano Informe de análisis
9.	Oficial de Información de UAIP	Recibe respuesta e informe, revisa los documentos (en caso de tener observaciones se comunica con Oficina Responsable para correcciones), y remite la respuesta a la persona que interpuso la queja/aviso por el medio solicitado.	Carta de comunicación al ciudadano Informe de análisis
10.	Oficial de Información de UAIP	Comunica a la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad o Auditoría Interna, según corresponda de la respuesta enviada por la Oficina Responsable de darle tratamiento a la queja/aviso	Copia de carta de comunicación al ciudadano Copia de Informe de análisis
11.	Oficial de Información de UAIP	Archiva respuesta en expediente de atención de la queja/aviso.	Expediente de Queja/Aviso

6.3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS/AVISOS

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
12.	Oficial de Información de UAIP	Controlar y dar seguimiento: Se realiza el seguimiento de las quejas y avisos recibidos a las cuales aún no les han dado respuesta, se envía recordatorio a las áreas para que generen una respuesta. Se recibe del área correspondiente la justificación o notificación de las acciones adoptadas.	Seguimiento de Quejas/Avisos enviados y recordatorio
13.	Oficial de Información de UAIP	Elabora e imprime reporte estadístico sobre quejas/avisos atendidos y en proceso, presentando los casos según la clasificación de Oficinas Responsables a las que se les ha enviado. Remite el referido reporte a la Presidencia como autoridad superior de la Dependencia.	Reporte consolidado de todas las quejas y avisos tratadas

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
14.	Personal de la UAIP	Presenta mensualmente al Titular de la institución o al funcionario que este designe, informe ejecutivo de quejas/avisos atendidos, incluye aquellos que estén en proceso	Informe consolidado de todas las quejas y avisos tratadas

7. ANEXOS O FORMULARIOS:

- ♦ Formulario de Queja /Aviso
- ♦ Justificación o notificación
- ♦ Carta de comunicación al ciudadano

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR

ANEXO

FORMULARIO

DENUCIA / RECLAMOS / QUEJA

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

Formulario Denuncia / Reclamos / Queja.



Número
Presentación

Información de Personal

Nombre	<input type="text"/>	Apellido	<input type="text"/>
Tipo de Documento	<input type="text"/>	Número de Documento	<input type="text"/>
Edad	<input type="text"/>	Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Teléfono Contacto	<input type="text"/>	Nivel Educativo	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>	Municipio	<input type="text"/>
Nacionalidad	<input type="text"/>	Ocupación	<input type="text"/>

Datos para que se le notifique

Forma de Notificación

Correo Electrónico

Fax

Correo Certificado

Presencial

Detalle los datos para que se le notifique

Forma Descripción de Reclamo/Queja

Denuncia/Reclamo/Queja

Lugar Fecha de Ocurrido / /

Departamento Municipio

Información Específica

Area / Cargo Empleado:

Ajunta Evidencia Si No

Nota: La institución dará gestión a la solicitud en este formulario y se le notificará posteriormente su resolución.

**Unidad de Acceso
a la Información**

Oficial de Información:
Oscar Ernesto Aguilar Crespin

Dirección:
Col. Gral. Manuel José Arce, Calle
Douglas Vladimir Varela y Avenida
Caballería, Edificio RNPN, San Salvador
Correo Electrónico: oir@rnpn.gob.sv
Teléfono: 2523-9315

Firma/Huella

Lugar y Fecha de Presentación

Unidad de Acceso a la Información Pública
www.rnpp.gob.sv

ANEXO

**EJEMPLO DE FORMA DE
ACCEDER A LOS MECANISMOS DE
PARTICIPACION CIUDADANA**



FORMA DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES.

El Registro Nacional de las Personas Naturales pone a disposición diversos mecanismos de participación ciudadana, observando la transparencia en el servicio público, así como la atención de las solicitudes, quejas, inquietudes y denuncias que por estos medios sean presentadas.

- 1- Desde el portal www.rnpn.gob.sv, puede accederse a diversos mecanismos de participación ciudadana, desde el cual podrá dirigirse a los foros y redes sociales establecidos por la institución.

El RNPN ha habilitado las siguientes cuentas para interactuar con la ciudadanía:

- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Correo electrónico: oir@rnpn.gob.sv

- 2- Han sido habilitadas carteleras y buzones de quejas y sugerencias en las oficinas principales del RNPN ubicadas en la Colonia General Manuel José Arce y Calle Douglas Vladimir Varela, Edificio RNPN.
- 3- El RNPN realizará anualmente, por lo menos un evento de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía, convocándose e informándose oportunamente a través de invitación pública por distintos medios de comunicación social.
- 4- Comunicación de noticias y boletines: Mediante correo electrónico y medios de comunicación social.



ANEXO

**EJEMPLO DE MECANISMOS DE
PARTICIPACION CIUDADANA**



Mecanismos de participación ciudadana del Registro Nacional de las Personas Naturales

- Portal web www.mpn.gov.sv
- Redes sociales (Facebook, Twitter y videos en Youtube)
- Actualización de información en cartelera ubicada dentro del edificio de la institución que son visibles para empleados así como para usuarios que nos visitan.
- Buzón de quejas y sugerencias.
- Respuestas a usuarios que hacen consultas a través del correo electrónico de la Oficina de Información y Respuesta (oir@mpn.gov.sv)
- Pequeñas encuestas a los contactos de Facebook RNPN, sobre temas de actualidad o imagen de la institución.
- Evento de Rendición de Cuentas en el mes de julio , convocando a la ciudadanía, así como a funcionarios de Gobierno, representantes del sector académico, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales y otros actores que guardan relación con el RNPN.
- Publicaciones en los periódicos de mayor circulación del país, cuando se quiere dar a conocer información de interés para la población.
- Invitaciones a eventos, seminarios y concursos que realiza el RNPN.



ANEXO

EJEMPLO DE COMUNICACIÓN

AL CIUDADANO

Código de Caso: _____

San Salvador, 2X de febrero de 201X.

ASUNTO: Remisión de informe de caso de presunto cobro indebido de la institución

Sr. Juan Pérez

Presente.

Estimado Sr. Pérez:

Reciba un cordial y atento saludo de _____.

Párrafo que hace referencia a la queja/aviso presentado

En atención al caso planteado por su persona por presuntos cobros indebidos por parte de la institución, al realizar trámites en el periodo xx, informamos que esta oficina procedió a realizar el respectivo estudio en base a la información proporcionada por usted .

Párrafo que concluye sobre el caso analizado

Al realizar el análisis se concluyó que la institución en mención, no tenía un adecuado control administrativo para el registro de las cuotas de cancelación de los servicios, lo cual presuntamente no permitió la detección de errores o inconsistencias.

Por lo antes expuesto tenemos a bien adjuntarle el estudio realizado a la queja.

Sin más por el momento, le expreso mi más alta consideración y estima.

F: _____

Nombre del responsable del informe

Cargo

Oficina