



PROCEDIMIENTO CONTROLAR PROCESO Y LEGALIDAD DEL REGISTRO, EMISIÓN Y ENTREGA DEL DUI NACIONAL

Registro Nacional de las Personas Naturales
Dirección de Identificación Ciudadana
Unidad de Supervisión y Control

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: Juan Carlos Peña
Cargo: Supervisor de Centros de Servicio

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

Nombre y Apellido: Álvaro Antonio Santos Martínez
Cargo: Delegado de DUI Centro de Dirección de Identificación Ciudadana

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: Lic. Francisco Edgardo Flores Rodríguez
Cargo: Coordinador de Unidad de Supervisión y Control

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: Lic. Delmy Lorena Barrios
Cargo: Directora de Identificación Ciudadana

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: 26 de feb 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:

Establecer los criterios y conocimientos necesarios para asegurar el trabajo y control del proceso de controlar proceso y legalidad del registro, emisión y entrega del DUI nacional.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Aplica a todas las solicitudes de ciudadanos para la emisión de documentos únicos de identidad que inician el trámite en cualquier centro de servicio a nivel nacional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y DATOS REQUERIDOS:

- ✓ D: Requerimientos o consultas sobre tramites o legalidad de la documentación
- ✓ D: Impresión de DUI a domicilio
- ✓ D: Indicaciones
- ✓ D: Registros de datos del ciudadano en sistema
- ✓ D: Reimpresión de DUI
- ✓ D: Tramite 1 vez
- ✓ D: Tramite aprobado
- ✓ Instructivo del Delegado RNPN
- ✓ Leyes y normativas vigentes aplicables al proceso
- ✓ O: Documentos verificados
- ✓ O: DUI impreso
- ✓ Sistema Get-ID Mühlbauer
- ✓ Sistema SDMS (Security Document Management System): Consulta el tramite
- ✓ Sistema Consulta de Partidas de Nacimiento

4. DEFINICIONES:

- ✓ D: Dato que puede ser verbal, digital, entre otros.
- ✓ DIC: Dirección de Identificación Ciudadana
- ✓ I.: Instructivo
- ✓ O: Objeto tangible que puede ser un documento, formulario, informe, entre otros.
- ✓ RNPN: Registro Natural de las Personas Naturales
- ✓ S.: Sistema informático
- ✓ SDMS: Base de datos de los expedientes digitales
- ✓ USC: Unidad de Supervisión y Control

5. RESPONSABILIDADES:

Delegado de Centros de Servicio - Unidad de Supervisión y Control

- ✓ Verificar el registro emisión y entrega de documento

Operador Mühlbauer

- ✓ Registrar ciudadano (enrolamiento)
- ✓ Emitir e imprimir documento
- ✓ Entregar documento al ciudadano

Atención Ciudadana Mühlbauer

- ✓ Recibir al ciudadano y verificar si cumple con requisitos de ley

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. CONTROLAR PROCESO Y LEGALIDAD DEL REGISTRO, EMISIÓN Y ENTREGA DEL DUI NACIONAL

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Atención Ciudadana Mühlbauer	Recibir al ciudadano y verificar si cumple con requisitos de ley que presenta el ciudadano según el trámite a realizar	D: Indicaciones al ciudadano O: Documentos verificados D: Tramite 1 vez D: Consulta D: Dudas en la legalidad
2.	Delegado de Centros de Servicio _ Unidad de Supervisión y Control	<p>Verificar legalidad del trámite: es corroborar que los documentos presentados cumplan los requisitos de ley.</p> <p>Se verifica la identificación ciudadano confrontando la documentación presentada con la base de información centralizada por el RNPN en los diferentes sistemas.</p> <p>Si existen inconsistencias entre la información presentada por el ciudadano e información de los sistemas informáticos, se llama telefónicamente a la Unidad de HelpDesk para que:</p> <p>a) Realice las correcciones pertinentes en el sistema, b) Agregar información a los catálogos del sistema c) Autoricen habilitación de tramites suspendidos</p>	D: Indicaciones D: Asesoría al ciudadano O: Acta de suspensión de tramite O: Formulario de recurso de revocatoria O: Expediente D: Llamada a HelpDesk D: Llamada a Supervisores D: Llamada a PNC D: Solicitud de

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>administrativamente</p> <p>d) Cambio de estado del ciudadano en la base de DUI (vivo o muerto)</p> <p>e) Incidencias (Registro a nivel de sistema)</p> <p>Si existen dudas de carácter legal para emitir el documento se llama al supervisor para solventar y respaldar la decisión tomada.</p> <p>Si se necesita verificar la documentación de tramites anteriores solicita a:</p> <p>a) Unidad de Archivo Documental, solicitud de forma verbal o escrita los documentos a requerir para confrontarlos.</p> <p>b) Alcaldía, solicitud vía telefónica de constancias, certificaciones, acuerdos, entre otros.</p> <p>c) Otros Centros de Servicio la solicitud de trámites incompletos.</p> <p>Suspende el trámite de primera vez sí:</p> <p>a) Los testigos presentados no son idóneos.</p> <p>b) Vigencia de la partida excede de un año.</p> <p>Suspende el trámite de modificación, renovación y reposición si:</p> <p>a) Existen inconsistencias en el recibo: diferencia en el nombre, falta de sello de banco, valor del DUI</p> <p>b) Partida de nacimiento no está vigente</p> <p>c) Falta de requisitos documentales: constancias médicas, documentos probatorios</p> <p>d) Documentación no correspondiente al ciudadano</p> <p>Si recibe una duda legal o del proceso como:</p> <p>a) Si presenta duplicidad de partidas de nacimiento (ciudadano posee dos asientos) se le da asesoría jurídica para que un juez ordene que se cancele una partida.</p>	<p>información</p> <p>O: Caja Muhlbauer</p> <p>D: Impresión de DUI a domicilio</p> <p>D: Tramite aprobado</p> <p>D: Reimpresión de DUI</p> <p>O: Documentos verificados</p>

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>b) Si se presenta la partida de nacimiento esta alterada.</p> <p>c) Si se presenta la partida de nacimiento marcada con un DUI.</p> <p>d) Si la persona ya tiene DUI y pretende obtener otro DUI en trámite de primera vez.</p> <p>A través del supervisor se envía el expediente a la UJR.</p> <p>Nota: en caso de literal "d" se llama a la PNC para que detenga al ciudadano.</p> <p>Quando el ciudadano está inconforme con la denegatoria de emisión del DUI completa un formulario de recurso de revocatoria.</p> <p>Si se recibe una resolución de recurso de revocatoria y se revoca la suspensión del trámite se procede a emitir el DUI.</p> <p>Si se recibe una resolución de recurso de revocatoria confirmando o modificando la suspensión del trámite se le entrega al ciudadano para que realice las diligencias según corresponda.</p> <p>El delegado coloca fecha, hora de recibido y lo firma y sella, se envía a la DIC junto con toda la documentación pertinente (partida de nacimiento, documentos que presento para la identidad, entre otros)</p> <p>Mensualmente se remite a la Unidad de Archivo Documental a través de la empresa contratada la cajas que contienen:</p> <p>a) Actas de producción diaria numerada firmada y sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>b) Detalle de trámites realizados firmada y sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>c) Consolidado de tramites finalizados firmada y</p>	

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>d) Cuadro de expedientes, recibos y comprobantes de pago firmada y sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>e) Acta de detalle de decadactilares y tarjetas base anuladas y entregadas al delegado del RNPN firmada y sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>f) Reporte semanal de inventario de consumibles firmado y sellado por el jefe del DUI centro</p> <p>g) Actas de padres autorizadas por el RNPN</p> <p>h) Actas de testigos autorizadas por el RNPN</p> <p>i) Actas de advertencia por modificación del documento al proceso electoral</p> <p>j) Actas por adición de dirección en el extranjero</p> <p>K) Expedientes del sistema antiguo</p> <p>l) DUI perforados</p> <p>m) DUI retenidos</p>	
3.	Operador Muhlbauer	<p>Registrar ciudadano (enrolamiento):</p> <p>Ingresa al sistema, selecciona el trámite que va a realizar, llena la razón de aplicación y sella el recibo.</p> <p>Toma las huellas del ciudadano.</p> <p>Ingresa la información del Recibo de pago.</p> <p>Ingresa la información de Datos Demográficos.</p> <p>Busca partida de nacimiento en el sistema.</p> <p>Escanea de partida de nacimiento.</p> <p>Digita la información de la partida de nacimiento.</p> <p>Escanea todos los documentos que respalden el trámite, comenzando con el recibo de pago.</p> <p>Toma la fotografía al ciudadano.</p> <p>Registra firma del ciudadano.</p> <p>Imprime Solicitud de Tramite.</p> <p>Entrega Solicitud de trámite al ciudadano para que la</p>	<p>D: Registros de datos del ciudadano en sistema</p> <p>Duda legal o del proceso</p>

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>revise y firme.</p> <p>Si se detecta algún error de hace la rectificación y se vuelve a imprimir.</p> <p>Escanea Solicitud Tramite firmada al finalizar el día.</p> <p>Finaliza el proceso en el sistema con la opción "producir"</p> <p>Si durante el proceso de enrolamiento el ciudadano manifiesta que el DUI sea entregado en otra cede consular por causas justificadas, deberá entregar una solicitud por escrito, la cual será enviada para su evaluación y aprobación.</p>	
4.	Operador Muhlbauer	Emitir e imprimir documentos: generar DUI y verifican las huellas y calidad del documento.	<p>O: DUI impreso para entrega a domicilio</p> <p>O: DUI impreso</p> <p>DUI observado</p>
5.	Operador Muhlbauer	Se entrega DUI al ciudadano	<p>O: Documentos devueltos</p> <p>O: DUI entregado</p> <p>DUI observado</p>

7. ANEXOS O FORMULARIOS:

D: Duda legal o del proceso

D: Registros de datos del ciudadano en sistema a domicilio

D: Resolución de recurso de revocatoria (Fax o Correo electrónico)

O: Documentación probatoria

O: DUI observado

O: Requisitos DUI Nacional:

1. PRIMERA VEZ, POR EJEMPLO:

- ♦ Si es menor de 21 años el solicitante podrá hacerse acompañar de alguno de sus padres, caso contrario podrá hacerse acompañar de dos testigos quienes deberán identificarse con su respectivo DUI.
- ♦ Partida de nacimiento original, no mayor de un año de la fecha de solicitud.
- ♦ No será necesaria la concurrencia de alguno de los padres o testigos si el solicitante presentare alguno de los siguientes documentos:
- ♦ Carné de minoridad

- ♦ Pasaporte
- ♦ Licencia de conducir
- ♦ Cédula de identidad personal (si tuviere)
- ♦ Carné electoral (si tuviere)

Si la solicitud del DUI es realizada por medio de una partida de nacimiento cuyo asentamiento sea a través de una partida subsidiaria deberá presentar:

a) Vía notarial: certificación de las diligencias subsidiarias del estado familiar de nacimiento, testimonio de la escritura pública, partida de nacimiento de los padres o hermanos o hijos y documentación que compruebe que es salvadoreño.

b) Vía judicial: certificación de la sentencia que establece el estado familiar de nacimiento, partida de nacimiento de los padres o hermanos o hijos y documentación que compruebe que es salvadoreño.

Si la solicitud del DUI es realizada por un ciudadano que ha obtenido su nacionalidad por naturalización o nacimiento (Art. 90 Cn) deberá presentar acta o resolución que acredita tal condición.

2. RENOVACIÓN POR EJEMPLO:

- ♦ Recibo de DUI cancelado en cualquier banco del sistema
- ♦ Si el trámite a realizar esta respaldado por una partida subsidiaria deberá presentar la Partida de nacimiento.
- ♦ Cuando no exista partida de nacimiento en el expediente deberá presentar la Partida de nacimiento.
- ♦ DUI a renovar (si lo posee)
- ♦ Si se va a hacer alguna modificación se deben de presentar los documentos mencionados en el apartado "modificación"

3. MODIFICACIÓN:

Deberá presentar los documentos que respalden la modificación solicitada por ejemplo.

Por matrimonio:

- ♦ Recibo de DUI cancelado en cualquier banco del sistema
- ♦ DUI a modificar
- ♦ Partida de nacimiento debidamente marginada con el estado familiar adquirido o Partida de matrimonio

Por divorcio:

- ♦ Recibo de DUI cancelado en cualquier banco del sistema
- ♦ DUI a modificar
- ♦ Partida de nacimiento marginada con estado familiar adquirido o Partida de divorcio

Por profesión:

- ♦ Recibo de DUI cancelado en cualquier banco del sistema
- ♦ DUI a modificar
- ♦ Título que acredita grado académico, o autorización que acredite el ejercicio de la profesión.

Por cambio de apellido:

- ♦ Recibo de DUI cancelado en cualquier banco del sistema
- ♦ DUI a modificar
- ♦ Partida de nacimiento con la marginación respectiva

4. RECTIFICACIONES:

- ♦ DUI a rectificar por error u omisión en algún dato.

5. REIMPRESIÓN POR MALA CALIDAD:

- ♦ DUI defectuoso

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR

ANEXO

**EJEMPLO DE INFORME DEL
DELEGADO DEL CENTRO DE SERVICIO.
INFORME DEL SUPERVISOR DE ZONA.**

ANEXO

**EJEMPLO DE INSTRUCCIONES Y
LINEAMIENTOS A DELEGADOS**

ANEXO

EJEMPLO DE ACTA DE PRODUCCION

ANEXO

**EJEMPLO DE LISTADO DE PROBLEMAS
IDENTIFICADOS POR LOS DELEGADOS
SOBRE CONTRATO MB**

ANEXO

EJEMPLO DE REGLAS DEL NEGOCIO

ANEXO

EJEMPLO DE DOCUMENTOS

VERIFICADOS

ANEXO

EJEMPLO DE

LLAMADO PNC

ANEXO

EJEMPLO DE SOLICITUD

DE INFORMACION

ANEXO

EJEMPLO DE REGISTRO

DE DATOS