



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO PARA ASESORÍA JURÍDICA Y SOPORTE TÉCNICO DE USO DEL SISTEMA REVFA

**DIRECCIÓN DE REGISTRO
DE PERSONAS NATURALES**

UNIDAD JURÍDICA REGISTRAL

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE
REGISTRO DE HECHOS VITALES Y
FAMILIARES**

RNPN

Registro Nacional de las
Personas Naturales

El presente documento se encuentra en versión pública en vista que contiene información confidencial de conformidad a lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública. Atendiendo además a lo resuelto Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo con número de referencia 21-20- RA-SCA.

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre: [REDACTED]
Cargo: Jefe del Dpto. de Sistema de Registro de Hechos Vitales y Familiares

Firma: [REDACTED]
Fecha: 12 JUN 2024

DOCUMENTO REVISADO POR JEFE DEL ÁREA DE APLICACIÓN:

Nombre: [REDACTED]
Cargo: Jefa de la Unidad Jurídica Registral

Firma: [REDACTED]
Fecha: 12 JUN 2024

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCIÓN DEL ÁREA DE APLICACIÓN:

Nombre: [REDACTED]
Cargo: Directora de Registro de Personas Naturales

Firma: [REDACTED]
Fecha: 12 JUN 2024

DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:

Nombre: [REDACTED]
Cargo: Unidad de Aseguramiento de la Calidad

Firma: [REDACTED]
Fecha: 12 JUN 2024

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Nombre: [REDACTED]
Cargo: Directora Ejecutiva

Firma: [REDACTED]
Fecha: 12 JUN 2024

DOCUMENTO AUTORIZADO POR PRESIDENCIA:

Nombre: Lic. Fernando José Velasco Aguirre
Cargo: Presidente Registrador Nacional

Firma: [Handwritten Signature]
Fecha: 07 JUL 2024

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. Objetivo.
2. Alcance de aplicación.
3. Documentos de referencia.
4. Definiciones y siglas.
5. Responsabilidades.
6. Actividades.
7. Anexos.
8. Modificaciones del documento
9. Diagrama del proceso.

USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:

**CUADRO DE VIGENCIA
APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA**

ACTA No. 1296 PUNTO No. 05
FECHA 14 JUN 2024

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

COPIA CONTROLADA No. _____
FECHA _____



1905 APR 8 11



1905 APR 8 11



1905 APR 8 11



1905 APR 8 11



1905 APR 8 11

1905 APR 8 11

1905 APR 8 11

1. OBJETIVO.

Establecer mecanismos para las asistencias de uso del sistema REVFA así como de las asistencias jurídicas en los Registros del Estado Familiar de las municipalidades a nivel nacional.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN.

Aplica para los Colaboradores Jurídicos y Administrativos del Departamento de Sistemas de Registro de Hechos Vitales y Familiares.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Código de Familia.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Constitución de la República.
- Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
- Ley del Nombre de la Persona Natural.
- Ley del Notariado.
- Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales.
- Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS.

- Acuerdo: Resolución unilateral, decisión de carácter ejecutivo.
- REF: Registro de Estado Familiar.
- Registradores del Estado Familiar: Responsable de las actuaciones jurídicas y administrativas de la oficina del registro del estado familiar.
- REVFA: Registro de Estados Vitales y Familiares.
- UDSM: Unidad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

5. RESPONSABILIDADES.

- Colaborador Jurídico.

- Crear y editar ticket en el Sistema de Ticket como respaldo de las acciones realizadas o solicitadas.
- Notificar por correo electrónico sobre observaciones o inconsistencia de los registros realizados en el sistema REVFA.
- Brindar soporte operativo del uso del sistema REVFA.
- Brindar asistencia jurídica al personal de la oficina del registro del estado familiar o instancia que lo solicite.
- Elaboración y envío de notas a las municipales cuando sea necesario dar a conocer lineamientos que la Jefatura disponga.

- Colaborador Administrativo.

- Crear y editar ticket, como respaldo de las acciones realizadas o solicitadas.
- Notificar por correo electrónico sobre observaciones o inconsistencia de los registros realizados en el sistema REVFA.
- Brindar soporte operativo del uso del sistema REVFA.
- Elaboración y envío de notas a las municipales cuando sea necesario dar a conocer lineamientos que la Jefatura disponga.

6. ACTIVIDADES.

6.1 ASESORÍA JURÍDICA DE LOS USUARIOS DEL REVFA.

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1	Colaborador Jurídico (REVFA)	Recibir solicitud de asesoría mediante grupo de WhatsApp o llamada telefónica.	Bitácora REVFA
2	Colaborador Jurídico (REVFA)	Atender de manera individual o realizar llamada para que la problemática sea expuesta.	
3	Colaborador Jurídico (REVFA)	Brindar asesoría sobre el caso planteado y la posible solución al mismo de manera verbal.	Bitácora REVFA

4	Colaborador Jurídico (REVFA)	Crear ticket detallando la asesoría brindada la cual servirá de respaldo de la atención, así como en los casos que fuese necesario este sea atendido por la Unidad Jurídica Registral.	Ticket
6	Colaborador Jurídico (REVFA)	Trasladar solicitud al departamento encargado, en caso que se requiera mayor estudio y se emita respuesta por escrito.	Correo electrónico

6.2 ASESORÍA TÉCNICA DE USO DEL SISTEMA DE LOS USUARIOS DEL REVFA.

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Recibir solicitud de asistencia técnica de uso mediante grupo de WhatsApp o llamada telefónica.	Bitácora de consultas REVFA
2	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Atender de manera individual por medio de WhatsApp o realizar llamada telefónica para que la problemática sea expuesta.	
3	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Identificar el tipo de asistencia que el usuario requiere la cual puede ser: Uso, Modificación o Reporte de problemática.	
4	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Brindar atención, en el caso de que la asistencia sea de uso del sistema. Identificar los posibles problemas en el flujo de los diferentes tipos de registros o en los diferentes módulos según sea requerido.	

5	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	<p>Brindar atención en cuanto el proceso de modificación de los registros si se encuentra en el término de 2 días hábiles habilitados para que esto ocurra, la cual será realizada por el usuario, debiendo imprimir nuevamente el registro para su carga.</p> <p>Si el término de 2 días finalizó, pero se detecta alguna inconsistencia en el sistema que genere el error y se requiera realizar la modificación, en los casos que el colaborador pueda solventarlo se procederá, caso contrario se solicitará a la Unidad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p>	
7	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Si la asistencia es para reportar una inconsistencia o mal funcionamiento del sistema, realizar verificación en el sistema mediante llamada telefónica o asistencia remota por medio de Anydesk, por ejemplo, para lograr identificarla.	
8	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Solicitar la corrección de las inconsistencias detectadas a la UDMS y completar Formulario de solicitud de cambios.	<p>Correo Electrónico</p> <p>Memorándum</p> <p>Formulario de solicitud de cambios</p>
9	Colaborador Jurídico y Colaborador	Crear ticket, detallando la asistencia brindada la cual servirá de respaldo.	

	Administrativo (REVFA)		
10	Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo (REVFA)	Contabilizar en Bitácora de Consultas detallando municipalidad, asistencia realizada y la forma en la que se resolvió.	Bitácora REVFA

7. ANEXOS.

- Ejemplo de Formulario de Bitácora de consultas REVFA.
- Ejemplo de Formulario de solicitud de cambios.
- Ejemplo de Formulario de solicitud de creación de usuarios.
- Ejemplo de Reporte de seguimiento de implementación del Sistema Registro de Estados Vitales y Familiares.

8. MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

Versión nro.	Modificaciones
1	Creación del documento

ANEXO

EJEMPLO DE FORMULARIO DE

BITÁCORA DE CONSULTAS

REVFA

BITÁCORA REVFA 2024																	
N	Fecha	Og. Ticket	Nº de ticket UDM	Consulta Oral	Consulta Jurídica	Consulta Técnica	Problemática NUI	Registro Ofioloce	Búsqueda de Información	VISITA DE CAMPO: AUDITORIA	CAPACITACIONES: REUNIONES	Otros	Mod. Eliminación, etc REVFA	UDM	Notas	Colaborador	Referencias u Observaciones

ANEXO:

**EJEMPLO DE FORMULARIO DE
SOLICITUD DE CAMBIOS.**

1. Información del Solicitante			
Nombre Completo:	Lic. Sylthert Galileo González Portillo		
Cargo:	Jefe del Departamento de Sistema de Registro de Hechos Vitales y Familiares		
Unidad y/o Dirección:	Jurídico Registral / Dirección de Registro de Personas Naturales		
E-mail:	galileo.gonzalez@rnpn.gob.sv	Teléfono:	2521-9615
2. Información del Proyecto			
Nombre del Sistema:	Registro de Estados Vitales y Familiares (REVFA)		
Tipo de Cambio:	<input type="checkbox"/> Cambio de Función <input type="checkbox"/> Crear Función Nueva <input type="checkbox"/> Estructura de Datos <input checked="" type="checkbox"/> Configuración <input type="checkbox"/> Otro:		
Justificación del cambio solicitado:	Se solicita realizar modificación en		
(*) Objetivos específicos del cambio:	Realizar modificación en el módulo de		
3. Información del Personal Responsable del Proyecto (Área Solicitante) (*)			
Nombre	Rol	Teléfono	E-mail
Lic. Sylthert Galileo González Portillo	Jefe del Departamento de Sistema de Registro de Hechos Vitales y Familiares	2521-9615	galileo.gonzalez@rnpn.gob.sv
4. Recepción			
Fecha:			
Código de Solicitud			
F: _____ Jefe del Departamento Solicitante		F: _____ Directora del Área Solicitante	

* Rellenar la información si es que aplica.

ANEXO:

**EJEMPLO DE FORMULARIO DE
SOLICITUD DE CREACIÓN DE
USUARIOS.**

Institución Solicitante:

Persona Solicitante:

Cargo:

E-mail:

Telefono:

N°	Nombre	DUI	E-mail	Cargo	Rol Solicitado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

NOTA:

- La Dirección de E-mail debe ser válida y estar activa el usuario y contraseña serán enviados a dicha cuenta.

Roles Disponibles:

Administrador de Sistema (Configura asientos, catálogos y libros)
Registador (Registra diferentes partidas)
Certificador (solo emite certificaciones y autenticas)

Firma y sello de la Persona Solicitante

ANEXO:

**EJEMPLO DE REPORTE DE
SEGUIMIENTO DE
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
REGISTRO DE ESTADOS VITALES
Y FAMILIARES**



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
REPORTE DE SEGUIMIENTO SOBRE EL SISTEMA REGISTRO DE ESTADOS VITALES Y FAMILIARES Y
OTROS APLICATIVOS.

FECHA: ____ de ____ de ____

ALCALDÍA MUNICIPAL: _____

ESPECIALISTA TÉCNICO/ JURÍDICO: _____

PROPÓSITO DE LA VISITA:

- SEGUIMIENTO DEL USO REVFA
- CAPACITACIÓN
- USO DE APLICATIVOS
- USO DE SISTEMA TICKETS
- AUDITORIA
- OTROS

REUNION SOSTENIDA CON:

- ALCALDE (SA) MUNICIPAL
- SÍNDICO(A) MUNICIPAL
- SECRETARIO(A) MUNICIPAL
- JEFE DEL REF
- AUXILIARES DEL REF
- OTROS _____

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA VISITA:

- CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DE EDICIÓN DEL PROGRAMA PAINT.NET Y OTROS:

- VERIFICACIÓN DE TRAMITES EN SISTEMA TICKETS.

- AUDITORIA

OTRAS OBSERVACIONES:

COLABORADOR RNPN

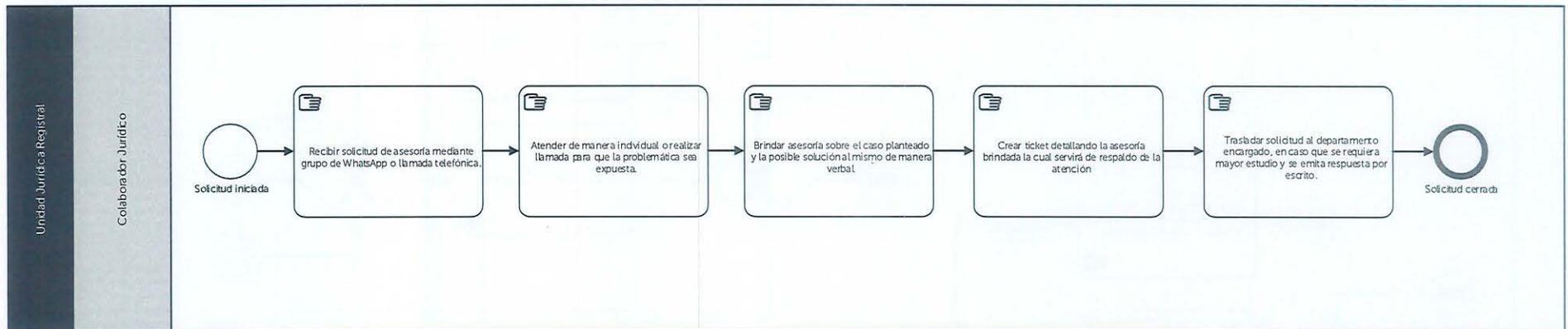
JEFE DE REGISTRO



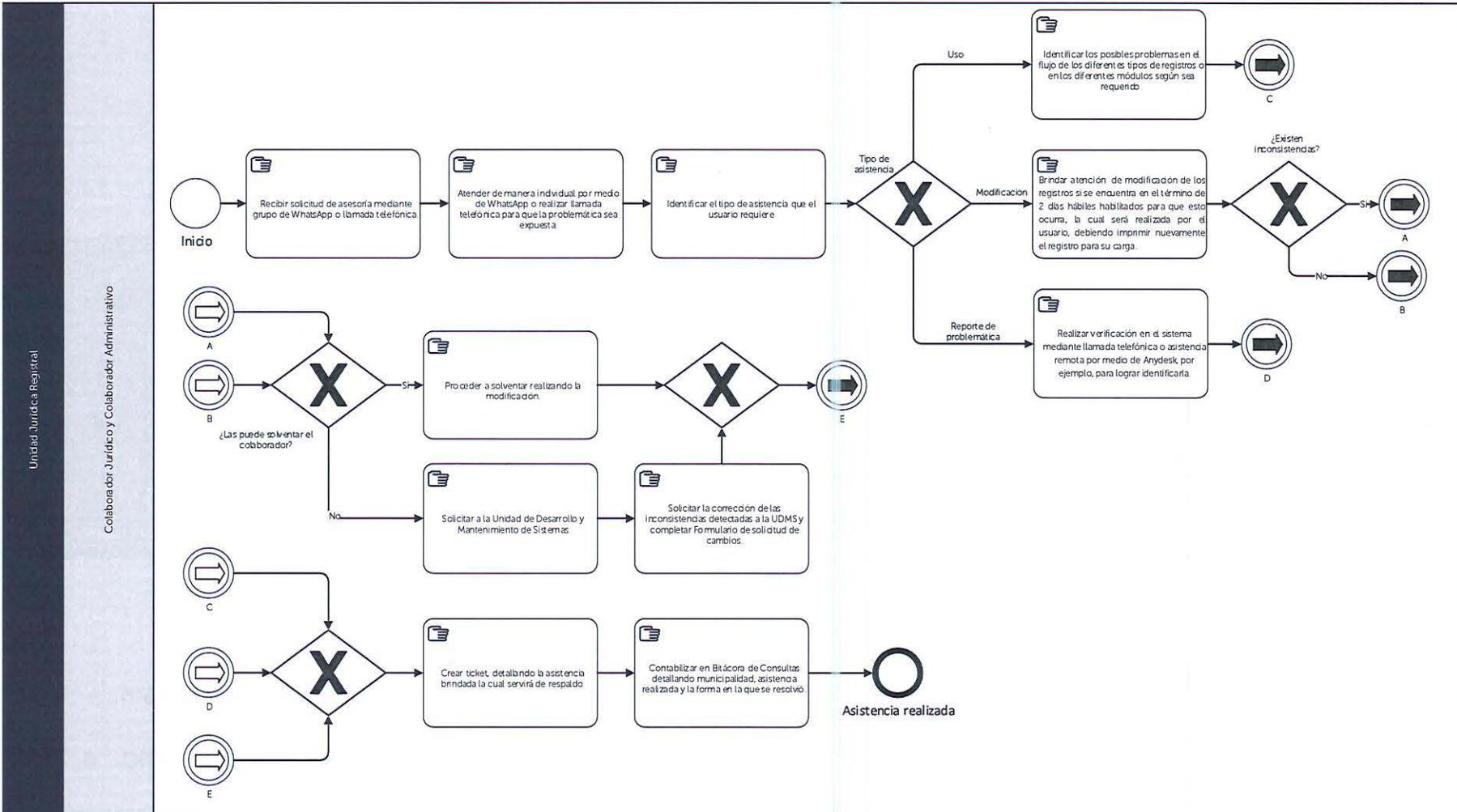
Alameda Manuel Enrique Araujo, Pasaje Carbonell, Edificio No. 2, San Salvador.
Teléfonos 2521-9300/9320 página web: www.rnpgob.gov.sv

9. DIAGRAMA DEL PROCESO.

9.1 ASESORÍA JURÍDICA DE LOS USUARIOS DEL REVFA.



9.2 ASESORÍA TÉCNICA DE USO DEL SISTEMA DE LOS USUARIOS DEL REVFA.



Unidad Jurídica Registral

Colaborador Jurídico y Colaborador Administrativo