

REGlamento PARA EL PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y
REGISTROS DEL SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN – SRUI

CAPÍTULO I
GENERALIDADES, CONTEXTUALIZACIÓN
Y REGLAS BÁSICAS

Artículo 1. (OBJETO)

El presente reglamento tiene por objeto:

- Establecer las reglas generales de los procedimientos para el saneamiento y modificación de datos y registros, tanto los otorgados o generados por la anterior administración previos al Registro Único de Identificación (RUI) y al Sistema SRUI (no consolidados ni biometrizados), como aquellos ya consolidados o biometrizados por el Servicio General de Identificación Personal (SEGIP).
- Regular las herramientas y mecanismos para la ejecución de estos procedimientos de saneamiento, adecuándolos e interactuando con el Sistema de Gabinete Jurídico Virtual y la Política de Gestión de la Calidad. Ello con el fin de alimentar de información, evidencia, datos e indicadores para la mejora continua y optimización de los procedimientos.
- Adecuar la estructura del Gabinete Jurídico Virtual, dependiente de la Dirección Nacional Jurídica, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, para el funcionamiento, administración y operatividad de los procedimientos de saneamiento en Sede Administrativa.

Artículo 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE)

I. El presente Reglamento, conforme a las Leyes N°145 y N°2341, es de carácter vinculante y de observancia obligatoria para:

- Los administrados que se acojan a los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros previstos en esta normativa.
- Servidores públicos del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), consultores de línea y personal eventual contractualmente vinculados con la entidad.

II. El alcance de esta regulación se circunscribe a los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros del Sistema de Registro Único de Identificación (SRUI) y a sus herramientas y mecanismos de operatividad. La inobservancia o el incumplimiento de estas disposiciones, además de ser sancionable, podrá generar indicios de responsabilidad administrativa por la función pública.

Artículo 3. (GARANTÍA Y OBSERVANCIA DE LA INTEGRACIÓN NORMATIVA).

I. La aplicación e implementación del presente Reglamento se fundamenta en los principios de integración normativa o compatibilidad, garantizando su plena armonía con el ordenamiento jurídico vigente.

II. En la ejecución de los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros, se priorizará la aplicación del principio de especificidad, respetando en todo momento la jerarquía normativa.

III. A tiempo de establecer o reconocer la preminencia del principio de RESERVA LEGAL, los procedimientos regulados se establecen conforme a las condiciones y requisitos de la Ley N°145, y a la reglamentación específica de los Decretos Supremos N°4861 y N°4924.

Artículo 4. (PRINCIPIO DE ESPECIFICIDAD Y APLICACIÓN SUPLETORIA DE NORMAS)

I. La normativa operativa especializada de este reglamento se aplicará de forma prioritaria y excluyente a los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros, prevaleciendo sobre cualquier

otro instrumento normativo de igual o menor jerarquía. Dicha aplicación se sujeta a los principios de jerarquía y especificidad normativa.

II. En caso de que se invoque una norma jurídica de mayor jerarquía o se advierta un conflicto normativo, se aplicará el régimen procedimental de este reglamento en lo que respecta al tratamiento técnico-operativo de los Datos y Registros. Esto siempre que no se afecte o contravenga un derecho material o sustantivo del administrado, debidamente reconocido en la norma de mayor jerarquía.

III. La justificación de la aplicación de las reglas contenidas en este artículo deberá fundamentarse en los principios e institutos jurídicos establecidos en la Ley N°145, sus decretos supremos reglamentarios y la normativa específica del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), articulada bajo criterios de homogeneidad normativa.

IV. De manera excepcional, y solo ante la existencia de una clara contradicción o conflicto con una norma de mayor jerarquía que resulte aplicable por especificidad u homogeneidad, se podrá aplicar o complementar el procedimiento de dicha norma de forma supletoria y por única vez. Esto será posible siempre que la aplicación no contradiga, incumpla o se aparte de los principios, funciones y atribuciones que ejerce el SEGIP en el marco de la Ley N°145, en relación con el Registro Único de Identificación (RUI) y el Sistema SRUI.

ARTÍCULO 5. (PRINCIPIOS APLICABLES AL SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS)

I. Los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros, se rigen por los principios rectores de la actividad administrativa, establecidos en los artículos 4 de la Ley N°145 y de la Ley N°2341.

II. Adicionalmente, y en el marco de los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros y del Sistema de Gabinete Jurídico Virtual, regirán los siguientes principios:

- a) **LEGALIDAD.** Todas las actuaciones deben enmarcarse estrictamente en las disposiciones legales vigentes.
- b) **PRESUNCIÓN DE LEGITIMIDAD.** Las actuaciones de los servidores públicos se presumen legítimas, salvo declaración expresa en contrario de la autoridad competente.
- c) **CONFIDENCIALIDAD.** Garantiza la reserva y el resguardo de la información proporcionada por los ciudadanos bolivianos.
- d) **EFICIENCIA.** Los servicios se prestarán optimizando los recursos disponibles.
- e) **CELERIDAD.** La tramitación y resolución de los procedimientos deben ser prontas y oportunas.
- f) **ECONOMÍA Y SIMPLICIDAD.** Se evitarán trámites, formalismos o diligencias innecesarias para simplificar los procedimientos administrativos.
- g) **BUENA FE.** Los servidores públicos y los particulares actuarán con lealtad y rectitud en el ejercicio de sus derechos y deberes.
- h) **RESPECTO A LA DIGNIDAD.** Todas las personas serán tratadas sin discriminación, respetando su dignidad humana e identidad cultural.
- i) **PROPORCIONALIDAD.** Las acciones de los servidores públicos en el Sistema de Gabinete Jurídico Virtual deben ser idóneas, necesarias y razonables para el cumplimiento de los fines del reglamento.
- j) **TRANSPARENCIA.** Las actuaciones se rigen por criterios de publicidad y accesibilidad a la información pública, conforme a ley.
- k) **COMPETENCIA ADMINISTRATIVA.** El ejercicio de funciones y atribuciones debe corresponder estrictamente a las facultades conferidas a cada unidad o servidor público.
- l) **MEJORA CONTINUA.** La Administración Pública implementará procesos de optimización para asegurar la máxima calidad y rendimiento en la atención de solicitudes.
- m) **GRATUIDAD.** Los trámites de saneamiento y modificación de datos y registros no tendrán costo alguno.
- n) **ENFOQUE AL CIUDADANO.** La Administración brindará orientación y apoyo al interesado para la atención expedita de sus requerimientos, siempre en estricta sujeción a la normativa vigente.

Artículo 6. (MARCO NORMATIVO)

El presente reglamento se sustenta en el siguiente marco normativo:
Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Tratados y convenios internacionales.

Ley de 10 de diciembre de 1927, creación de la cédula de identidad.

Ley N°145 de 27 de junio de 2011, Ley del Servicio General de Identificación y el Servicio General de Licencias para Conducir.

Ley N°018 de junio 16 de 2010, Ley del órgano Electoral Plurinacional.

Ley N°2616 de 18 de diciembre de 2003.

Ley N°2341 de 25 de abril de 2002.

Ley N°1057 de 14 de mayo de 2018.

Ley N°548 de 17 de julio de 2014, Código Niña, Niño y Adolescente; en el Código de las Familias.

Ley N°1371 de 29 de abril de 2021, tiene por objeto modificar la Ley N°548 de 17 de julio de 2014, "Código Niña, Niño y Adolescente", modificada por la Ley N°1168 de 12 de abril de 2019, de Abreviación Procesal para Garantizar la Restitución del Derecho Humano a la Familia de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Ley N°603 de 19 de noviembre de 2014, Código de las Familias y del Proceso Familiar.

Ley N°807 de 21 de mayo de 2016, Ley de Identidad de Género.

Decreto Ley N°12760 de 6 de agosto de 1975, Código Civil.

Decreto Supremo N°1434 de 12 de diciembre de 2012.

Decreto Supremo N°4861 de 11 de enero de 2023.

Decreto Supremo N°4924 de 26 de abril de 2023

Decreto Supremo N°4655, de enero 6 de 2022.

Decreto Supremo N°1923, 13 de marzo de 2014.

Decreto Supremo N°4828, 23 de noviembre de 2022.

Artículo 7. (REQUISITOS, PROHIBICIONES Y NORMAS DE EMISIÓN)

I. El saneamiento y modificación de datos y registros para los ciudadanos bolivianos se realizará con la presentación del Certificado de Nacimiento y la contrastación en línea con la base de datos del Servicio de Registro Cívico (SRECE), en cumplimiento a las reglas para la otorgación de cédulas de identidad establecidas en el parágrafo I del Artículo 18 de la Ley N°145.

II. Queda expresamente prohibido modificar, suprimir o difundir los datos de identificación personal al margen de la normativa vigente, conforme a lo establecido en el Artículo 16 de la Ley N°145. El incumplimiento de esta disposición generará responsabilidad ejecutiva, administrativa, civil y penal, según corresponda.

III. El Servicio General de Identificación Personal (SEGIP) mantendrá el número de Cédula de Identidad (C.I.) asignado con anterioridad a la Ley N°145, con la excepción de aquellos casos en los que se identifiquen irregularidades.

ARTÍCULO 8. (DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS)

I. El usuario administrado podrá presentar en original o copia legalizada según la naturaleza del trámite de saneamiento y modificación de datos y registros la siguiente documentación:

- Certificado de Matrimonio.
- Certificado de Unión Libre.
- Certificado de Defunción.
- Certificaciones emitidas por SRECE.
- Certificaciones emitidas por DIGEMIG.
- Resolución Administrativa emitida por SRECE, Migración o autoridad competente.
- Resoluciones Judiciales.

II. Se podrán requerir otros documentos, cuya especificidad y finalidad sean imprescindibles para la conclusión del trámite de saneamiento y modificación de datos y registros en el sistema SRUI.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS, ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 9.- (DEFINICIONES)

I. Para los efectos del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Saneamiento y Modificación de Datos y Registros:** Procedimiento técnico-administrativo destinado a rectificar, complementar o modificar los datos de identidad de una persona, registrados en el Sistema del Registro Único de Identificación (SRUI).
- b) **Error de Transcripción:** Falta evidente en la transcripción de los datos en el Sistema del Registro Único de Identificación (SRUI), en registros no consolidados y consolidados.
- c) **Visualización del Código Complemento:** Mecanismo de seguridad que consiste en la adición de un código al número de la Cédula de Identidad para diferenciar los registros de dos o más personas que, sin ser la misma, comparten el mismo número de identificación. Este código también se asignará para diferenciar a personas con registros duplicados que correspondan a ciudadanos extranjeros.
- d) **Multiplicidad:** Condición que se produce cuando una misma persona tiene más de un registro de identificación con diferentes números de Cédula de Identidad en el sistema SRUI. En estos casos, se procederá a la inhabilitación del número o los números excedentes.
- e) **Inhabilitación:** Proceso técnico por el cual un registro de identificación deja de ser visible en el sistema SRUI y es resguardado en la base de datos con carácter provisional.
- f) **Baja Definitiva:** Es aquella medida de protección y restricción de carácter permanente aplicable al registro y al número de cédula de identidad.
- g) **Homonimia Compuesta:** Situación en la que dos o más personas diferentes comparten los mismos datos de nombres, apellidos y fecha de nacimiento.
- h) **Habilitación de Registro:** Acto administrativo mediante el cual se levanta la observación o se restablece la visibilidad de un registro de identificación en el sistema SRUI.
- i) **Reposición de TIP:** Creación de Tarjeta de Identificación Personal, consignando los datos de identidad en base al cotejo de la documentación presentada por el usuario administrado y la información remitida por archivo.
- j) **Suplantación de Identidad:** Obtención de una Cédula de Identidad utilizando los datos de otra persona, insertando fotografía, firma o huella dactilar ajenas en el registro de un ciudadano. Este hecho dará lugar al inicio de las acciones penales correspondientes.
- k) **Múltiple Identidad:** Creación de dos o más registros de identificación para una misma persona, utilizando diferentes certificados de nacimiento con variaciones en nombres, apellidos o lugar de nacimiento. Este hecho dará lugar al inicio de las acciones legales que correspondan.
- l) **Saneamiento de datos de persona fallecida:** Procedimiento mediante el cual una tercera persona, debidamente legitimada, solicita la actualización de los datos de un ciudadano fallecido.
- m) **Saneamiento vía consular:** Solicitud de saneamiento y modificación de datos y registros iniciada por un agente externo (Cónsul o Embajador) en representación de un ciudadano boliviano en el exterior, en el marco de un convenio interinstitucional con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- n) **Identidad de Género:** Modificación del nombre y sexo en el registro de identificación, conforme a lo establecido en la Ley N°807 y la Resolución Administrativa SEGIP/DGE/N°477/2016.
- o) **Asignación de Nuevo Número:** Otorgar número de Cédula de Identidad, ante incumplimiento de requisitos para reposición de anterior registro.

II. Definiciones de Herramientas de Apoyo

- a) **Apostilla vía Gabinete Jurídico Virtual:** Solicitud de encriptación de una Certificación de Datos emitida por el SEGIP, para su apostillado a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, de acuerdo con el Decreto Supremo N°3541 y la Ley N°967.
- b) **Afis: (Automated Fingerprint Identification System Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares):** es una Sistema informático automatizado que permite registrar, buscar y cotejar huellas dactilares de manera eficiente para identificar personas de manera rápida y precisa.
- c) **Traza:** Es el registro formal, documentado y verificable de las acciones o decisiones que se realizaron dentro del procedimiento de Trámite Administrativo.

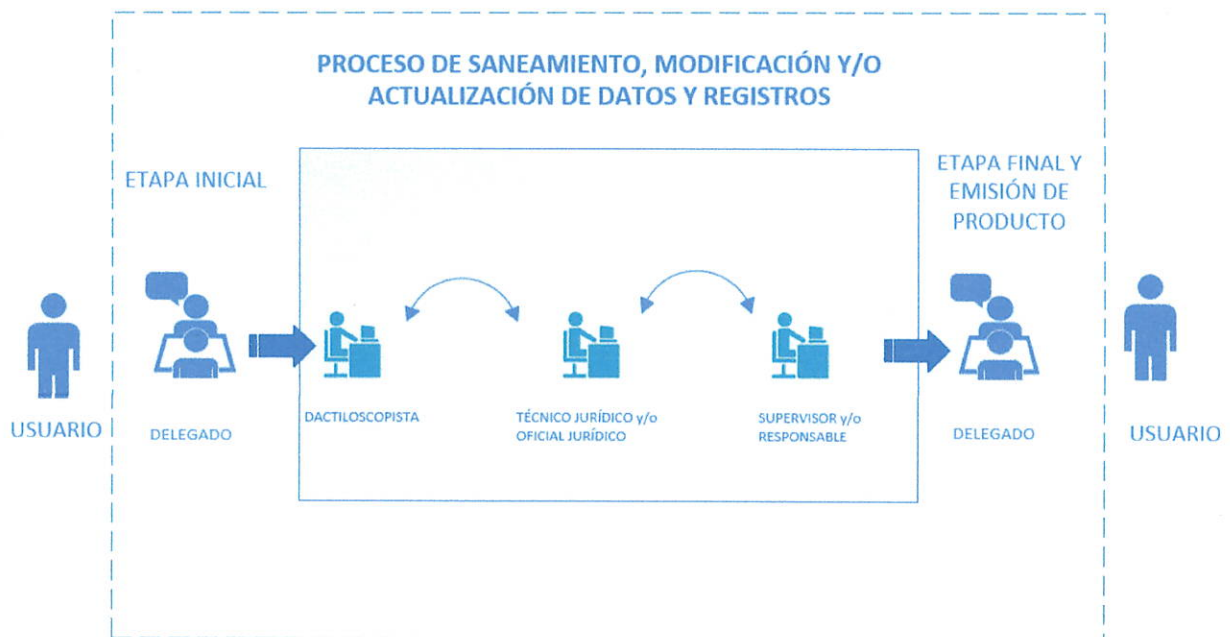
- d) **Observaciones:** Es una medida que permite añadir una nota aclaratoria, leyenda o advertencia sobre el registro, tramite o actuación comprendiendo el estado o condición del registro.

PARA LOS TRÁMITES DE APOSTILLA Y OBSERVACIONES NO SE REQUIERE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA, EMPERO A LA CONCLUSIÓN DEL MISMO SE DEBE ADJUNTAR EL FORMULARIO DE CONCLUSIÓN DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO GENERADO POR EL SISTEMA DE GABINETE JURÍDICO VIRTUAL.

Artículo 10. (PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA RUI, SRUI Y SRUI-BIO)

I. El Procedimiento de Saneamiento y modificación de datos y registros en la base de datos del Registro Único de Identificación (RUI), Sistema de Registro Único de Identificación (SRUI) y Sistema de Registro Único de Identificación Biométrico (SRUI-BIO) constituye el conjunto de procedimientos, acciones y mecanismos que se deben aplicar a través del Sistema de Gabinete Jurídico Virtual a solicitud del usuario administrado.

II. Se tiene la estructura por etapas en el Procedimiento de Saneamiento y modificación de datos y registros, con la intervención del siguiente personal:



III. Las etapas recurrentes en el procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros son:

a) ETAPA INICIAL

1. Para identificar el tipo de trámite en descarte se debe proceder con los siguientes criterios de búsqueda en el sistema RUI y RUI-BIO; insertando los siguientes datos: cédula de identidad, nombres, apellido paterno, apellido materno y fecha de nacimiento brindado por el usuario (a) administrado.
2. Búsqueda de datos biométricos para complementar el procedimiento de descarte operativo.
3. Revisión y verificación de los documentos y requisitos presentados por el usuario administrado, en cumplimiento a la normativa vigente.
4. Llenado del Formulario Único de Trámite Administrativo y toma de huellas dactilares.
5. Inicio del trámite a través del Sistema de Gabinete Jurídico Virtual, digitalizando y cargando los documentos en formato PDF.

b) PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS.

1. Verificación y contrastación de huellas.
2. Elaboración y emisión de Informe dactiloscópico.
3. Contrastación del Certificado de Nacimiento con la Base de Datos del Servicio de Registro Cívico (SERECÍ), en estricto apego a las exigencias legales.

4. Verificación del Formulario Único de Trámite Administrativo.
5. Análisis y calificación del saneamiento y/o modificación de datos y registros en el sistema RUI, o de las medidas de prevención, precautorias, protección y restricción.
6. Elaboración de Resolución Administrativa.
7. Validación y autorización del saneamiento y/o modificación de datos y registros en el sistema RUI, o de las medidas de prevención, precautorias, protección y restricción.

c) ETAPA FINAL Y EMISIÓN DE PRODUCTO

1. Notificación del acto administrativo al usuario administrado.

IV. En los casos de Múltiple Identidad y Posible Suplantación, el supervisor, elaborara el informe legal y deberá proyectar la Resolución Administrativa con el cite de la Dirección Departamental donde se inició el trámite, la cual deberá ser validada y firmada por el o la Responsable Legal, o en su defecto por ausencia o impedimento, será firmada por el o la Director(a) Departamental.

V. Los procedimientos de saneamiento y modificación de datos y registros regulados por normativa especial, específica, convenios y/o acuerdos, serán gestionados por la Dirección Nacional Jurídica e implementados por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, para el cabal cumplimiento y ejecución de la disposición legal y vigente.

VI. En caso de inconformidad de la determinación administrativa, el usuario administrado podrá hacer uso de los recursos administrativos previstos por Ley.

Artículo 11. (NOMENCLATURA TÉCNICA PARA INDIVIDUALIZAR EL TIPO DE SANEAMIENTO EN LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS).

Dando cumplimiento a la Disposición Adicional Primera de la Ley N°145, se establece el procedimiento gratuito de saneamiento mediante Resolución Administrativa. Para este propósito, se definen las siguientes nomenclaturas que deberán ser consideradas para la correcta individualización de cada tipo de saneamiento:

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN GABINETE JURÍDICO VIRTUAL

Saneamiento y modificación de datos y registros:	SD-MDC
Código Complemento:	CC
Multiplicidad:	MUL
Asignación de Nuevo Número:	ANN
Homonimia:	HOM
Habilitación/Inhabilitación de Registro:	H/I-R
Reposición de TIP	REP
Saneamiento de Datos en Fallecidos:	SDF
Saneamiento Vía Consular:	SVC

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CON HOJA DE RUTA

Suplantación:	SUP
Múltiple Identidad:	MID
Identidad de Género:	IG

HERRAMIENTAS DE APOYO PARA EL PROCEDIMIENTO DE SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS

Traza:	TRZ
Apostilla:	APO
Observado:	OBS
Sistema Informático Automatizado:	AFIS

Artículo 12. (PLAZOS).

I. Una vez iniciado el trámite por el delegado, el plazo máximo para la emisión de la Resolución Administrativa será de diez (10) días hábiles, asignándose un período de cuarenta y ocho (48) horas a

cada uno de los funcionarios intervinientes. La Resolución emitida deberá ser remitida a la oficina de origen.

II. Se exceptúan de la presente disposición los casos de saneamiento y modificación de datos y registros de Fallecido que presenten multiplicidad de registros, los cuales deberán ser objeto de publicación en la página web institucional por un período de diez (10) días hábiles. Es deber del delegado realizar un seguimiento exhaustivo al trámite a partir del quinto día hábil, en coordinación con el Supervisor y/o el Responsable Legal.

III. Los trámites que involucren a personas con discapacidad, adultos mayores (tercera edad), así como aquellos relativos a trazas y apostillas, gozarán de un procedimiento expedito y eficiente, debiendo ser resueltos en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Por su parte, los trámites de Adopción Internacional se tramitarán en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

IV. La inobservancia de los plazos establecidos en el presente Artículo dará lugar a la aplicación de las medidas correctivas pertinentes, conforme a la normativa vigente.

CAPÍTULO III

SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS EN SEDE ADMINISTRATIVA

Artículo 13. (DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN - SRUI).

Los servidores públicos del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), consultores de línea y personal eventual contractualmente vinculados con la entidad, encargados de los trámites de saneamiento y modificación de datos y registros, están facultados para rectificar, cambiar, complementar o actualizar la información en el Sistema SRUI, considerando los siguientes datos:

I. DATOS PROPIOS QUE CONSTITUYEN LA IDENTIDAD DE LAS PERSONAS: En cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N°4861 y la Ley N°1057, se consideran datos que conforman la identidad de las personas los siguientes:

- a) Datos del registro de nacimiento y el documento de respaldo debidamente contrastado.
- b) Registro de biometría facial.
- c) Registro de biometría dactilar.
- d) Nombres propios.
- e) Apellidos.
- f) Fecha de nacimiento.
- g) Lugar de nacimiento.
- h) Número de Cédula de Identidad.
- i) Código complemento, en los casos que corresponda.

II. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: Se consideran como información complementaria en el sistema SRUI para saneamiento y modificación de datos y registros los siguientes:

- a) Datos del registro de matrimonio
- b) Datos del registro de defunción
- c) Datos complementarios de los padres, tutores o terceros, en caso de niña, niño o adolescente

Artículo 14. (AGOTAMIENTO DEL SANEAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE DATOS Y REGISTROS EN SEDE ADMINISTRATIVA).

I. Los servidores públicos del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), consultores de línea y personal eventual contractualmente vinculados con la entidad, encargados de los trámites de saneamiento y modificación de datos y registros podrán: rectificar, cambiar o complementar los datos almacenados en el Sistema RUI, en los supuestos de:

- a) En caso de error en los datos asentados por la Dirección Nacional de Identificación Personal (Policía Boliviana) en el sistema RUI, y/o en los datos registrados en la tarjeta histórica, el

saneamiento de datos en registros No Consolidados, se realizará de forma gratuita mediante Resolución Administrativa expresa.

- b) La modificación de datos y registro del solicitante de la Cédula de Identidad registrado en el Sistema SRUI y SRUI-BIO, procederá cuando hubiere presentado prueba documental que respalde el trámite de modificación realizado ante el SERECÍ o la presentación de un trámite realizado en la vía jurisdiccional.

II. Las solicitudes de modificación de datos en Registros Consolidados serán rectificadas en la vía administrativa por ÚNICA VEZ, quedando el saneamiento firme y subsistente. Dicha acción dará por agotada la vía administrativa, por lo que, en caso de existir una nueva solicitud, el interesado podrá acudir a la vía jurisdiccional competente.

CAPÍTULO IV ESTRUCTURA DE GABINETE JURÍDICO VIRTUAL

Artículo 15. (ESTRUCTURA).

El Gabinete Jurídico Virtual se encuentra estructurado en los siguientes cargos:

Director Nacional Jurídico.
Jefe de Unidad Nacional de Análisis Jurídico.
Responsable de Gabinete Jurídico Virtual.
Supervisor de Gabinete Jurídico Virtual
Técnicos Jurídicos.
Supervisor Dactiloscopista.
Oficial Dactiloscopista.

Director Departamental.
Responsables Legales.
Supervisor Jurídico.
Oficiales / Técnicos Jurídicos
Delegados.

CAPÍTULO V FUNCIONES DEL GABINETE JURÍDICO VIRTUAL

Artículo 16. (DIRECTOR NACIONAL JURÍDICO).

- a) Dirigir y orientar la operación del Gabinete Jurídico Virtual.
b) Determinar las políticas y procesos que rigen el Gabinete Jurídico Virtual.
c) Regular las funciones del personal adscrito a dicha unidad.
d) Emitir Resoluciones Administrativas en el ámbito de su competencia.
e) Aprobar procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios, directivas y/o comunicados.
f) Velar por la correcta aplicación de la normativa, garantizando una pronta respuesta y la resolución oportuna de los recursos administrativos interpuestos.
g) Revisar y firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas proyectadas por el personal dependiente a su cargo, a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
h) Solicitar los Informes Técnico-Legales que considere necesarios y pertinentes para el cumplimiento de sus funciones.
i) Realizar todos los actos administrativos inherentes al buen desempeño de las funciones encomendadas.

Artículo 17. (JEFE NACIONAL DE ANÁLISIS JURÍDICO).

- a) El Jefe Nacional de Análisis Jurídico velará por la correcta aplicación de la normativa, así como por la pronta respuesta y resolución de los recursos administrativos interpuestos.
- b) Este cargo tiene la función de controlar y orientar el Gabinete Jurídico Virtual, además de realizar el seguimiento planificado de las actividades de la unidad.
- c) Deberá revisar la documentación presentada en los recursos administrativos interpuestos, para luego aprobar en primera instancia el proyecto de Resolución Administrativa.
- d) Adicionalmente, deberá elaborar los informes y proyectar las Resoluciones Administrativas que le sean requeridas por sus superiores.
- e) Estará a cargo de revisar y aprobar los proyectos de lineamientos jurídicos en los casos de vacíos legales existentes.
- f) Firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas, proyectadas por su personal, a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
- g) Deberá realizar todos los actos administrativos necesarios para el buen desempeño de sus funciones, así como cualquier otra tarea que le sea asignada por sus superiores.

Artículo 18. (RESPONSABLE DEL GABINETE JURÍDICO VIRTUAL).

El o la Responsable del Gabinete Jurídico Virtual, en el marco de las atribuciones conferidas por la Dirección Nacional Jurídica y la Jefatura de Análisis Jurídico, deberá ejecutar las siguientes funciones:

- a) La administración y coordinación de las actividades inherentes al Gabinete Jurídico Virtual.
- b) Coordinar, con las distintas áreas del SEGIP, las acciones que sean parte de la actividad del Gabinete Jurídico Virtual.
- c) Administrar el sistema de trámites del Gabinete Jurídico Virtual.
- d) Revisar la documentación presentada en los recursos administrativos interpuestos, elaborar los informes técnico-legales y proyectar las Resoluciones Administrativas correspondientes.
- e) Elaborar los proyectos de lineamientos jurídicos para la resolución de vacíos legales existentes en la normativa vigente del SEGIP.
- f) Elaborar los informes técnico-legales y proyectar las Resoluciones Administrativas que le sean requeridas.
- g) Aplicar indicadores de eficiencia para la evaluación del desempeño del Gabinete Jurídico Virtual.
- h) Consolidar el registro estadístico de todos los trámites administrativos puestos en conocimiento del Gabinete Jurídico Virtual.
- i) Supervisar la correcta aplicación de la normativa, así como la pronta y oportuna respuesta y resolución de los trámites administrativos.
- j) Coadyuvar en la resolución de los trámites administrativos en los cuales el Gabinete Jurídico Virtual evidencie alguna inconsistencia normativa o documental, debidamente fundamentada.
- k) Emitir informes a solicitud del Director Nacional Jurídico o del Jefe de Análisis Jurídico.
- l) Firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas.
- m) Administrar el archivo digital de todos los actos y documentos generados por el Gabinete Jurídico Virtual.
- n) Solicitar los informes que sean necesarios para la correcta resolución de los trámites administrativos a las distintas unidades organizacionales del SEGIP.
- o) Realizar todos los actos administrativos requeridos para el buen desempeño de sus funciones, y otros que le sean asignados por sus superiores jerárquicos.

Artículo 19. (SUPERVISOR DE GABINETE JURÍDICO VIRTUAL)

El Supervisor del Gabinete Jurídico Virtual, en el ejercicio de sus funciones, tiene las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Supervisar y controlar las actividades inherentes al Gabinete Jurídico Virtual, garantizando la observancia de los plazos establecidos para la emisión de Resoluciones Administrativas y la pronta respuesta a los trámites.
- b) Revisar, aprobar y en su caso, firmar los informes de análisis jurídico y los proyectos de Resoluciones Administrativas elaborados por los Oficiales y Técnicos Jurídicos.

- c) Coadyuvar en la resolución de aquellos trámites administrativos en los que los Oficiales/Técnicos Jurídicos identifiquen inconsistencias normativas o documentales debidamente fundamentadas.
- d) Autorizar la rectificación, cambio y complementación de datos de identificación personal en trámites de saneamiento y modificación de datos y registros que se realicen con la emisión de la Resolución Administrativa, conforme a los requisitos y procedimiento vigente.
- e) Solicitar los informes necesarios a las distintas unidades organizacionales del SEGIP para la correcta resolución de los trámites administrativos.
- f) Remitir el registro estadístico de todos los trámites administrativos puestos a su conocimiento y en formato digital, las Resoluciones Administrativas a solicitud del usuario.
- g) Coadyuvar en la administración del archivo digital de todos los actos y documentos generados en el marco del Sistema del Gabinete Jurídico Virtual.
- h) Emitir informes a solicitud expresa de sus superiores jerárquicos.
- i) Realizar los demás actos administrativos que le sean requeridos para el buen desempeño de sus funciones y aquellos que le sean asignados por sus superiores.
- j) Autorizar; la rectificación, cambio y complementación de los datos de identificación personal en trámites de saneamiento y modificación de datos y registros con Resolución Administrativa, de acuerdo a requisitos y procedimiento vigente.
- k) Coadyuvar en la Administración del archivo digital de los actos realizados por el Sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
- l) Remitir la Resolución Administrativa a solicitud del usuario.
- m) Solicitar los informes que sean necesarios para la correcta resolución de trámites administrativos a las distintas unidades organizacionales del SEGIP.
- n) Firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas, a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual.

Artículo 20. (SUPERVISOR DACTILOSCOPISTA).

El Supervisor Dactiloscopista, en el ejercicio de sus funciones, tiene las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente en materia de identificación dactilar.
- b) Supervisar las actividades del personal dactiloscopista a nivel nacional.
- c) Asegurar el cumplimiento de los plazos de atención previstos para los trámites asignados.
- d) Controlar la pronta y efectiva resolución de los trámites administrativos.
- e) Remitir el registro estadístico de todos los trámites administrativos puestos en su conocimiento.
- f) Emitir los informes técnicos requeridos por sus superiores.
- g) Enviar los reportes BIO a las direcciones departamentales para su validación y contrastación dactilar.
- h) Realizar la verificación dactilar y facial a través del Sistema Automatizado de Identificación de Huellas Dactilares (AFIS).
- i) Revisar y verificar los documentos físicos, cuando corresponda, y digitales que contengan huellas dactilares.
- j) Validar los Informes Dactiloscópicos y de Minucias que le sean requeridos.
- k) Elaborar y firmar de manera digital el Informe Dactiloscópico y Apostillas conforme al trámite y procedimiento.
- l) Elaborar y emitir el Informe de Minucias en los casos que determine la normativa vigente.
- m) Coadyuvar en la administración del archivo digital de los actos realizados a través del Sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
- n) Realizar todos los actos administrativos necesarios para el buen desempeño de sus funciones y aquellos otros que le sean expresamente asignados por sus superiores.

Artículo 21. (OFICIAL DACTILOSCOPISTA)

Se establece que el Oficial Dactiloscopista cumplirá las siguientes funciones en el ejercicio de su labor:

- a) Observar y cumplir el tiempo de atención previsto en los procedimientos establecidos para la emisión del Informe Dactiloscópico o de minucias.
- b) Velar por la correcta aplicación y estricto cumplimiento de la normativa vigente.

- c) Efectuar la revisión y verificación de los documentos físicos, en los casos que corresponda, así como de los documentos digitales que contengan las impresiones dactilares.
- d) Elaborar y emitir el Informe Dactiloscópico conforme al trámite y procedimiento en vigor.
- e) Elaborar y emitir el Informe de Minucias en los supuestos que la normativa vigente así lo requiera.
- f) Expedir informes a requerimiento de las Oficinas que los soliciten.
- g) Realizar todos los actos administrativos inherentes al buen desempeño de sus funciones y otras que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos.

Artículo 22. (DIRECTOR DEPARTAMENTAL)

El Director Departamental, en el marco de sus atribuciones y responsabilidades, ejercerá las siguientes funciones en relación con el Gabinete Jurídico Virtual:

- a) Supervisar al personal de Gabinete Jurídico Virtual adscrito a su dependencia departamental.
- b) Asegurar la correcta aplicación de la normativa vigente, así como la pronta y eficaz respuesta en los trámites de saneamiento y modificación de datos y registros, garantizando su oportuna resolución.
- c) Revisar y firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas, elaboradas a través del sistema del Gabinete Jurídico Virtual, conforme a la tipología de saneamiento de datos (suplantación y múltiple identidad).
- d) Requerir los informes necesarios a los funcionarios del Gabinete Jurídico Virtual que se encuentren bajo su dependencia, con el fin de garantizar la correcta gestión de los casos.
- e) Remitir a la Dirección Nacional Jurídica, de forma mensual, los informes de gestión elaborados por el Responsable Legal o Supervisor Jurídico, en los que se detallarán las actividades realizadas a través de la plataforma del Gabinete Jurídico Virtual.

Artículo 23. (RESPONSABLE LEGAL DEPARTAMENTAL)

El Responsable Legal Departamental tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ejercer el control y supervisión directa sobre el personal departamental de su dependencia que forme parte del Gabinete Jurídico Virtual.
- b) Firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas, a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
- c) Proceder a la revisión y suscripción de las Resoluciones Administrativas proyectadas a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual, conforme a la calificación del tipo de saneamiento y modificación de datos y registros y la organización establecida en la respectiva Dirección Departamental.
- d) Solicitar los informes circunstanciados a los funcionarios dependientes de su departamento que formen parte del Gabinete Jurídico Virtual.
- e) Remitir los reportes mensuales de las actividades realizadas a través del Gabinete Jurídico Virtual al Responsable de Gabinete Jurídico Virtual.

Artículo 24. (SUPERVISOR JURÍDICO)

El Supervisor Jurídico, en el marco de sus atribuciones y funciones, ejercerá las siguientes facultades:

- a) Supervisar el desempeño de los Delegados, Oficiales/Técnicos Jurídicos que se encuentren bajo su dependencia y que formen parte del Gabinete Jurídico Virtual.
- b) Firmar de manera digital las Resoluciones Administrativas, a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
- c) Revisar y suscribir las Resoluciones Administrativas proyectadas a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual, conforme a la calificación del tipo de saneamiento y modificación de datos y registros y la organización establecida en la Dirección Departamental correspondiente.
- d) Requerir los informes necesarios a los funcionarios de su departamento que formen parte del Gabinete Jurídico Virtual.



Artículo 25. (OFICIAL JURÍDICO / TÉCNICO JURÍDICO).

- Elaborar y emitir el informe técnico jurídico que determine la procedencia o improcedencia del saneamiento o modificación de datos del registro de identificación personal, fundamentado en la valoración de los medios probatorios presentados por el usuario administrado.
- Cumplir estrictamente el plazo establecido para la emisión del informe técnico jurídico, el cual deberá ser particularizado y concreto para cada trámite administrativo.
- Atender con la debida celeridad todos los trámites que le sean asignados.
- Realizar la revisión y verificación pertinente de la documentación que tenga calidad de prueba, la cual debe ser validada y enviada en formato digital a través del sistema de Gabinete Jurídico Virtual.
- Contrastar la información contenida en la documentación digital enviada por la Oficina Solicitante con los datos registrados en la TIP Histórica y la TIP Digital del Sistema RUI.
- Verificar el correcto llenado del formulario Único de Trámite Administrativo. correspondiente.
- Efectuar, de forma oportuna, el análisis jurídico requerido en los trámites del sistema.
- Generar el proyecto de resolución administrativa y remitirlo al Supervisor o Responsable a través de la plataforma de Gabinete Jurídico Virtual para su revisión.
- Elaborar el informe legal en los casos que corresponda.
- Registrar diariamente los datos estadísticos de todos los trámites administrativos que han sido atendidos y los que se encuentran pendientes.
- Requerir los informes técnicos y demás documentos necesarios para la prosecución de los trámites administrativos.
- Ejecutar todos los actos administrativos inherentes al buen desempeño de sus funciones y aquellos que sean asignados por sus superiores jerárquicos.

Artículo 26. (DELEGADO DEL GABINETE JURÍDICO VIRTUAL)

El delegado del Gabinete Jurídico Virtual tendrá a su cargo las siguientes funciones esenciales:

- Descarte, identificación, verificación, análisis integral de los datos y registros en el Sistema SRUI y recepción de los documentos para la atención del trámite a través del Gabinete Jurídico Virtual.
- Brindar información y orientación al usuario administrado acerca de los documentos de prueba requeridos para el saneamiento y modificación de datos del registro.
- Recepcionar la documentación necesaria para cada tipo de trámite administrativo, verificando la pertinencia y veracidad de las pruebas presentadas.
- Solicitar a la Unidad de Archivo la documentación e información del registro a sanear
- Contrastar y verificar las copias fotostáticas con los documentos originales, los cuales constituyen elementos probatorios de la pretensión del usuario administrado.
- Llenar debidamente el Formulario Único de Trámite Administrativo, con la respectiva toma de huellas dactilares.
- Digitalizar y remitir los documentos previamente verificados al sistema Gabinete Jurídico Virtual.
- Una vez concluido el procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros, deberá imprimir la Resolución Administrativa y/o el FORMULARIO DE CONCLUSIÓN DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO, firmado y sellado para su notificación al usuario administrado.
- Realizar el registro y foliado de toda la documentación conjuntamente el Formulario de Conclusión de Trámite Administrativo para su posterior remisión a la Unidad de Archivo.

**CAPÍTULO VI
SISTEMA DE GABINETE JURÍDICO VIRTUAL**

Artículo 27. (PLATAFORMA DE GABINETE JURÍDICO VIRTUAL).

I. El Sistema de Gabinete Jurídico Virtual, es de aplicación obligatoria para todo el personal que forma parte del Gabinete Jurídico Virtual.

II. El Sistema del Gabinete Jurídico Virtual, será actualizado conforme las necesidades del personal de Gabinete Jurídico Virtual, no interrumpiendo el desarrollo normal de los trámites administrativos que

se encuentran en curso, a fin de dar continuidad a las actividades. Todas las modificaciones del Gabinete Jurídico Virtual, deberán ser aprobadas y solicitadas por la Dirección Nacional Jurídica y desarrolladas e implementadas por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Artículo 28. (TRAZABILIDAD).

El saneamiento y modificación de datos y registros ingresado por el sistema de Gabinete Jurídico Virtual generará reportes en las diferentes etapas del proceso (inicio, procedimiento, aprobación y notificación); conforme lo dispuesto en el Art. 22 de la Ley N°2341.

Artículo 29. (FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE ADMINISTRATIVO).

Es el instrumento por el cual el usuario administrado autoriza al SEGIP, realice la verificación integral y posterior saneamiento y modificación de datos y registros. Dicho documento contendrá los siguientes campos para llenar:

I. Datos registrados por el servidor público del SEGIP, conforme el siguiente detalle:

- Lugar y fecha.
- Nombre completo del solicitante; podrá ser la persona interesada, representante legal, derecho habiente y en caso de menores de edad, el padre, la madre, tutor o un pariente hasta el tercer grado de consanguinidad
- Número de Cédula de Identidad del solicitante.
- Teléfono y Correo electrónico (opcional) del solicitante.
- Domicilio del solicitante.
- Datos del Usuario Administrado (titular del registro).
- Número de Cédula de Identidad del Usuario Administrado (titular del registro).
- Consignación de documentos adjuntos.
- Descripción de Datos para su saneamiento y modificación de datos y registros.
- Firma y sello del servidor público.
- Toma de huellas dactilares y firma del solicitante y/o representante legal en caso de terceros.

II. Toma de huellas dactilares o plantares del usuario administrado del registro a sanear, se debe considerar lo siguiente:

- Realizar el enrolamiento para la toma de huellas dactilares de ambas manos.
- En menores hasta los 3 años de edad, se debe tomar huella plantar, de conformidad a lo establecido en el Decreto Supremo N°1434.
- Comprobada la ausencia de la última falange a través de una amputación quirúrgica, traumática o anomalía congénita se insertará la numeración "0".
- Verificada la huella ilegible en uno o varios de los dedos, a causa de: lesiones, traumatismos definitivos, anomalías congénitas o enfermedades cutáneas que afecten la yema de los dedos que imposibiliten su regeneración, se insertara la numeración "5".

NO ES NECESARIA LA TOMA DE HUELLAS DACTILARES PARA LAS SOLICITUDES DE APOSTILLA Y OBSERVACIÓN DE REGISTRO.

CAPÍTULO VII INFORMACIÓN CUALITATIVA Y CONSTANCIA DE LA PERCEPCIÓN

Artículo 30.- (PERCEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN)

El presente instrumento normativo tiene por objeto establecer el procedimiento para el registro y la evaluación de la percepción del usuario administrado sobre la eficiencia, eficacia, incidencia y satisfacción del servicio brindado por el SEGIP.

Para tal efecto, se dispone la implementación del Formulario Único de Conclusión del Trámite y su articulación con los procedimientos conexos. El registro de la información obtenida permitirá el seguimiento y la revisión de los indicadores de calidad del servicio.

Artículo 31.- (INDICADORES DE MEDICIÓN)

I. Se entenderá por **eficiencia** la relación que mide la óptima utilización de los recursos materiales, financieros y humanos en la ejecución de los procedimientos administrativos.

II. Se entenderá por **eficacia** la capacidad del SEGIP de alcanzar los objetivos y metas establecidas, sin perjuicio de la utilización de los recursos.

Artículo 32.- (PROCESO DE MEDICIÓN)

I. El proceso de medición de la **eficiencia y eficacia** del saneamiento y modificación de datos y registros para la atención del trámite administrativo finalizado se fundamenta en la optimización de recursos y en el tiempo de atención.

II. La evaluación de los **indicadores de eficiencia** se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Número de trámites atendidos en plazo})}{(\text{Número de trámites recibidos})} \times 100\% \geq 80\%$$

Artículo 33.- (INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA)

La Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación será la encargada de proveer los datos esenciales para la medición de la eficiencia y la eficacia, los cuales comprenderán la siguiente información:

- NÚMERO DE TRÁMITE:** Identificación alfanumérica asignada por el sistema informático.
- TIPO DE TRÁMITE:** Individualización según el Procedimiento de Saneamiento o Modificación de Datos y Registros
- FECHA DE INICIO:** Fecha de creación de la solicitud del trámite.
- FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** Fecha de generación del indicador de medición.
- TOTAL DÍAS:** Tiempo en el que se encuentra el estado del trámite.
- ESTADO DEL TRÁMITE:** Situación actual del trámite al momento de la generación del indicador.
- FUNCIONARIO DE ORIGEN:** Identidad del operador delegado que dio inicio a la solicitud.
- FUNCIONARIO DE DESTINO:** Identidad del servidor público a cargo del trámite al momento de la generación del indicador.

Artículo 34.- (SALIDAS NO CONFORMES)

Se define como **salida no conforme**, en el marco del **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**, a todo producto, servicio o resultado de un proceso que no cumple con los requisitos o estándares de calidad previamente establecidos.

Artículo 35.- (MEDICIÓN DE INCIDENCIA Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO)

El presente artículo tiene por objeto establecer el proceso de medición de la incidencia de los resultados en la gestión operativa y administrativa, a fin de evaluar la calidad y eficiencia del servicio, en lo concerniente al cumplimiento de los estándares normativos y la emisión de actos administrativos.

I. El proceso de medición se sujetará a la siguiente **métrica de incidencia de la gestión**, considerando los elementos técnicos y documentales que se detallan a continuación:

MÉTRICA DE INCIDENCIA $\leq 20\%$, donde se contemplan:

- Trámites no concluidos:** Se refiere a la cantidad de tramites que, a la conclusión del proceso de emisión del acto administrativo, han sido objeto de devolución o subsanación por contener errores materiales, numéricos, de hecho, omisión, irregularidad en documentos de archivo, informes dactiloscópicos, o por incumplimiento de requisitos exigidos al usuario.
- Total de trámites fuera de plazo:** Se refiere a la cantidad total de actos administrativos tramitados y emitidos en un período determinado, cuya ejecución excedió los plazos establecidos en la normativa vigente.

II. La métrica de incidencia **no podrá superar el veinte por ciento (20%)** del total de trámites ingresados, con el objeto de garantizar la calidad y eficiencia de la gestión administrativa. El cumplimiento de esta disposición será verificado y evaluado de forma periódica por la autoridad administrativa competente, en conformidad con los principios de legalidad, eficiencia y transparencia que rigen la función pública.

(documentos de archivo, Informe Dactiloscópico,
requisitos del usuario administrado)
Número de trámite fuera de plazo.

X 100% <=20%

Artículo 36.- (INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA INCIDENCIA)

I. La Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, a efectos de medir la incidencia de la gestión operativa y administrativa, proporcionará la información esencial sobre los tramites atendidos, la cual se detallará en los siguientes indicadores:

- NÚMERO DE TRÁMITE:** Código único asignado por el sistema de gestión.
- DEPARTAMENTO ORIGEN:** Lugar de inicio del trámite.
- FECHA DE INICIO:** Fecha en la que se generó la solicitud de saneamiento y modificación de datos y registros.
- FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** Fecha en la que se consolida el indicador.
- TOTAL DÍAS:** Tiempo en el que se encuentra el estado del trámite.
- ESTADO DEL TRÁMITE:** Descripción de la etapa en la que se encuentra el trámite al momento de la generación del indicador.
- DESCRIPCIÓN DE SOLICITUD:** Acto administrativo por el cual el servidor público informa sobre la observación del trámite.
- FUNCIONARIO ORIGEN:** Servidor público responsable que inició la solicitud.
- FUNCIONARIO DESTINO:** Servidor público que tiene bajo su cargo el trámite al momento de la generación del indicador.

Artículo 37.- (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)

La satisfacción del usuario administrado se constituye como un elemento esencial del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en concordancia con la Norma ISO 9001:2015. Su finalidad es la comprensión y atención de las necesidades y expectativas de los usuarios, con el objeto de generar un valor percibido positivo del servicio.

Artículo 38.- (FORMULARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)

El presente procedimiento establece la implementación del Formulario de Conclusión de Trámite, cuyo propósito es recopilar información cualitativa relativa a la percepción del usuario. Dicha información, interpretada en términos de satisfacción del cliente, permite determinar el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. El referido formulario debe ser aplicado en la etapa de conclusión del trámite, posterior a la emisión de la Resolución Administrativa, a fin de que la información obtenida sea utilizada para el seguimiento y la revisión de la satisfacción del cliente, en conformidad con lo dispuesto en el numeral 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015.

Artículo 39.- (PERCEPCIÓN DEL USUARIO)

La percepción del usuario administrado, en el marco del procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros, se clasificará en cuatro niveles de incidencia, cuyos resultados serán remitidos al Directorio del Alto Comité para su conocimiento y análisis, y se someterán a la verificación de la Dirección Nacional Jurídica, según la siguiente clasificación:

- MALO.** El resultado deficiente dará lugar a la revisión y verificación documental de la totalidad del procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros, a fin de constatar el cumplimiento de los plazos establecidos. En caso de evidenciarse falta de seguimiento o de mejora continua que afecte a la certificación, se aplicarán las medidas correctivas que correspondan.
- REGULAR.** Este resultado generará un relevamiento documental del procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros, mediante la emisión de un informe técnico legal, que permita la identificación de los servidores públicos responsables, si corresponde.
- BUENO.** En este nivel de percepción, se deberá generar una capacitación dirigida a todo el personal involucrado, con el propósito de concienciar sobre la importancia del sistema de gestión de calidad y su correcta aplicación.
- MUY BUENO.** La percepción del usuario calificada como muy buena, permitirá coordinar, a través del personal responsable, la aplicación de incentivos al servidor público, en conformidad con la normativa interna.

Artículo 40.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADMINISTRADO)

I. El presente artículo es de cumplimiento obligatorio para la totalidad de los servidores públicos del **Nivel Técnico y Operativo** de la estructura orgánica del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), prevista en el Artículo 6, numeral 3) de la Ley N° 145, de 27 de junio de 2011, que interactúen con el usuario administrado en el procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros.

II. La aplicación del presente artículo será también obligatoria y exclusiva para el **Gabinete Jurídico Virtual**, con la finalidad de recabar información cualitativa sobre la percepción del usuario administrado en el procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros. Dicha información será recopilada a través del **Formulario Único de Conclusión del Trámite**, y servirá de base para el seguimiento y la revisión de los indicadores de satisfacción, en el marco del SGC.

III. El enfoque al cliente constituye un principio fundamental del SGC y, por tanto, la entidad deberá fundamentar sus objetivos y política de calidad en este principio. Dicho enfoque permitirá a la entidad obtener la satisfacción del usuario, toda vez que se identifican sus necesidades y expectativas en relación con los productos y servicios ofrecidos, de conformidad con lo establecido en el apartado 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015.

Artículo 41.- (CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN)

I. El presente procedimiento establece las condiciones y mecanismos para recabar la información cualitativa de la percepción del usuario administrado sobre el nivel de satisfacción, cumplimiento y atención de sus necesidades y expectativas, dentro del contexto de los procedimientos operativos. Dicha información servirá para el seguimiento y la revisión de los indicadores.

II. La información y los datos recabados a través del formulario correspondiente son de carácter netamente cualitativo y, por lo tanto, deberán contribuir a la consecución de los fines establecidos en las normas 6 y 9 de la Norma ISO 9001:2015. Asimismo, dichos datos serán remitidos de manera inmediata al Alto Comité, junto con los demás indicadores de eficacia y eficiencia, para su respectivo análisis y evaluación, conservando la información documentada como medio de verificación.

Artículo 42.- (PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN)

I. En todos los procesos de saneamiento y modificación de datos y registros e información, así como en aquellos que corrijan información de los registros del sistema del **Registro Único de Identificación (SRUI)**, previstos en la Disposición Adicional Primera y el Artículo 5, inciso g) de la **Ley N° 145**, el servidor público responsable deberá dar cumplimiento a las formalidades establecidas en el Artículo 32 de la Ley N° 2341, al momento de notificar y comunicar el acto administrativo en la etapa de conclusión del procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros.

II. En caso de que el usuario, su apoderado o representante legal se negare a llenar o firmar el formulario, el delegado, técnico operativo o servidor público habilitado para tal efecto, deberá consignar de forma manuscrita la fecha, hora y el detalle de la contingencia, a tiempo de firmar e identificarse en la parte final del formulario.

Artículo 43.- (PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN)

El Supervisor Jurídico de Gabinete Jurídico Virtual remitirá la información generada, al correo institucional gabinete.juridico@segip.gob.bo para registrar y almacenar la información en la **Plataforma del Gabinete Jurídico Virtual**, conservando la evidencia y los respaldos exigidos por el **SGC**.

Artículo 44.- (RESPONSABLE DE RECEPCIÓN Y CENTRALIZACIÓN)

I. La **Unidad Nacional de Análisis Jurídico**, a través del **Responsable del Gabinete Jurídico Virtual**, es la instancia responsable de la recepción y centralización de la información, en el marco de la normativa vigente del **SGC** y del funcionamiento del **GJV**.

II. De igual forma, el **Responsable del Gabinete Jurídico Virtual** es el responsable del seguimiento y control de la generación de esta información.

Artículo 45.- (SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO)

El Responsable del Gabinete Jurídico Virtual deberá recopilar, analizar y evaluar la información cualitativa generada a través del Formulario de Conclusión de Trámite para la determinación de los indicadores de resultados y salidas. Dicha actividad es fundamental para el seguimiento, medición, análisis y evaluar el desempeño de los procesos, en conformidad con lo establecido en el numeral 9.1 de la Norma ISO 9001:2015.

Artículo 46.- (RESPONSABILIDAD DE LA REMISIÓN Y COMUNICACIÓN DE NO CONFORMIDADES)

I. El Director Nacional Jurídico debe remitir al Comité de la Calidad, con una periodicidad trimestral, los informes de indicadores basados en la información proporcionada por el Responsable del Gabinete Jurídico Virtual, de acuerdo con el procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) vigente.

II. En caso de ausencia del Director Nacional Jurídico, la responsabilidad de la remisión de la información será asumida por el Jefe de la Unidad Nacional de Análisis Jurídico, siempre que se verifique la imposibilidad de la función por parte del Director Nacional Jurídico.

III. Si las Direcciones Departamentales o cualquiera de las dos Direcciones Nacionales pertinentes no cumplen con la remisión de la información requerida conforme al presente procedimiento, el Responsable del Gabinete Jurídico Virtual deberá informar de dicha no conformidad al Comité de la Calidad, identificando a los responsables para la determinación e implementación de las acciones correctivas o, en su caso, las medidas que correspondan.

CAPÍTULO VIII

ÁREAS ESPECIALIZADAS Y UNIDADES DE APOYO

DACTILOSCOPIA

Artículo 47. DACTILOSCOPIA Y SUS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

I. La dactiloscopia es la disciplina científica que tiene por objeto la identificación de las personas a través del estudio de la impresión física o reproducción de los diseños conformados por las crestas papilares en las yemas de los dedos.

II. Se define como dactiloscopista al especialista facultado para la clasificación, subclasificación y cotejo de fichas y fragmentos dactilares que le sean remitidos para su estudio. Asimismo, le compete la toma de impresiones dactilares de los sujetos a identificar, sea en vida o post mortem.

III. **Principios de la Dactiloscopia.** Es el procedimiento técnico, destinado al estudio de las impresiones dactilares con fines de identificación e individualización, se fundamenta en los siguientes principios:

- Perennidad.** Las impresiones dactilares son perennes, manteniendo su configuración constante a lo largo de la vida del ser humano, desde el período prenatal hasta el deceso.
- Inalterabilidad.** Las impresiones son inalterables, dado que sus características biológicas permanecen sin modificación a través del tiempo, sin que el transcurso de los años altere su estructura.
- Variabilidad.** Las impresiones son variables, en virtud de que los diseños papilares, denominados dactilogramas, presentan una diversidad de estructuras intrínsecas y extrínsecas que los hacen únicos e irrepetibles.

III. **Carácter Excluyente.** En virtud de lo anterior, y al no existir dactilogramas idénticos a nivel global, la dactiloscopia se erige como el único medio de individualización de personas con carácter de certeza.

Artículo 48. (INFORME DACTILOSCÓPICO)

I. **Naturaleza y Objeto.** El Informe Dactiloscópico constituye el documento técnico especializado y escrito, elaborado por la persona designada con el rol de dactiloscopista en el **Gabinete Jurídico Virtual (GJV)**. Dicho informe es el resultado de la revisión y el análisis integral de las huellas dactilares impresas en los datos y registros, con la finalidad de aportar evidencia técnica en los casos que así lo requieran.

II. **Aplicación.** La elaboración del Informe Dactiloscópico es preceptiva y deberá ser utilizada en los siguientes casos:

- Para la identificación o individualización de personas en el marco de procedimientos judiciales o administrativos.
- En el procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10 del presente reglamento.
- Para el cotejo de material dubitado con material indubitado, con fines de verificación de identidad.
- En cualquier otra circunstancia que, por su naturaleza, exija un dictamen sobre las impresiones dactilares.

Artículo 49. (NORMA DE CLASIFICACIÓN DACTILOSCÓPICA)

I. **Elementos de los Diseños Dactilares.** Para el estudio y la clasificación de los tipos fundamentales o patrones dactiloscópicos, se distinguen las siguientes figuras y conformaciones:

- Delta:** Confluencia o punto de convergencia de tres sistemas de líneas, de los cuales dos forman un ángulo y el tercero se presenta de forma única en su vértice. Esta figura delimita las regiones nuclear, marginal y basilar. En dactilogramas naturales, los elementos del diseño son crestas y surcos, mientras que, en impresiones artificiales, estos se representan por líneas y espacios, respectivamente.
- Asa Central:** La cresta más céntrica del dactilograma que forma una cúspide y luego desciende para continuar en la misma dirección de su inicio, sin importar la longitud de sus ramas. Este elemento es característico de las presillas y determina su clasificación como interna o externa, según la dirección de sus ramas.
- Conformación Central:** Disposición particular en la zona nuclear, que es el área ubicada entre dos deltas opuestos. Dichas conformaciones constituyen dibujos definidos que contribuyen a la precisión en la identificación, especialmente en dactilogramas parciales, ya que son características exclusivas y excluyentes de los verticilos.

II. **Tipología del Dactilograma.** La estructura de un dactilograma se compone de tres sistemas de crestas papilares, delimitados por su ubicación:

- Sistema Marginal:** Crestas largas y continuas que, desde un borde, ascienden en curvas acentuadas y descienden por el borde opuesto.
- Sistema Nuclear:** La zona central del dactilograma, la más importante y variada, de la cual se originan la mayoría de los sistemas dactiloscópicos.
- Sistema Basilar:** Zona inferior de la yema del dedo, conformada por líneas transversales que describen curvas ligeras.

La "línea de Galton" o deltoclinal es una línea imaginaria que se traza desde el punto delta hasta el núcleo del dactilograma, utilizada para la clasificación de presillas y verticilos mediante el conteo de las crestas papilares que la cruzan.

III. **Sistema Dactilar Argentino (SDA).** La validación dactilar se efectúa conforme al Sistema Dactilar Argentino (SDA) de Juan Vucetich, cuyos tipos fundamentales se dividen en cuatro grupos en función de la existencia o carencia de deltas. La codificación numérica es la siguiente:

A	=	Arco	=	1
I	=	Presilla Interna	=	2
E	=	Presilla Externa	=	3
V	=	Verticilo	=	4

IV. **Tipos Fundamentales de Vucetich.** Se definen en los siguientes cuatro grupos:

- Arco:** Diseño sin deltas, formado por crestas curvas.
- Presilla Interna:** Con un delta a la derecha del observador y líneas directrices que se prolongan hacia la izquierda.

- c) **Presilla Externa:** Con un delta a la izquierda del observador y líneas directrices que se dirigen hacia la derecha.
- d) **Verticilo:** Presenta dos deltas, uno a cada lado, con líneas directrices que circunscriben figuras circulares o espirales.

V. Claves de Subtipos del Sistema de Vucetich

Con el propósito de afinar la clasificación, Vucetich subdivide cada uno de los cuatro tipos fundamentales de su sistema en cinco subtipos, los cuales se determinan con los exponentes 5, 6, 7, 8 y 9, de la siguiente forma:

- a) **Arcos: (A5 - A9)**
 - **5:** Arco Abovedado Normal.
 - **6:** Arco Abovedado con inclinación a la izquierda.
 - **7:** Arco con inclinación a la derecha.
 - **8:** Arco Angular.
 - **9:** Arco de las demás variedades.
- b) **Presillas Internas: (I5 - I9)**
 - **5:** Presilla Interna Normal.
 - **6:** Presilla Interna Invadida.
 - **7:** Presilla Interna Interrogante.
 - **8:** Presilla Interna Ganchosa.
 - **9:** Presilla Interna de las demás variedades.
- c) **Presillas Externas: (E5 - E9)**
 - **5:** Presilla Externa Normal.
 - **6:** Presilla Externa Invadida.
 - **7:** Presilla Externa Interrogante.
 - **8:** Presilla Externa Ganchosa.
 - **9:** Presilla Externa de las demás variedades.
- d) **Verticilos: (V5 - V9)**
 - **5:** Verticilo Normal.
 - **6:** Verticilo Sinuoso.
 - **7:** Verticilo Ovoidal.
 - **8:** Verticilo Ganchoso.
 - **9:** Verticilo de las demás variedades.

VI. Puntos Característicos

Las crestas papilares adoptan formas específicas, denominadas minucias o puntos característicos, que se utilizan como elementos de comparación para la verificación de la identidad personal. Dichos puntos se definen de la siguiente manera:

- a) **Punto:** La mínima expresión de una línea papilar.
- b) **Islote:** Una porción de línea, de mayor longitud que el punto y menor que una cortada.
- c) **Cortada:** Una línea suelta que presenta dos extremos identificables.
- d) **Bifurcación:** Una línea que se divide en dos ramas.
- e) **Horquilla:** Un trazo que se curva y al que se adhiere otra línea.
- f) **Encierro:** La bifurcación de una línea que luego se une para formar un ojal o figura cerrada.
- g) **Empalme:** La unión de dos líneas paralelas mediante una línea diagonal o perpendicular.
- h) **Extremo de Línea:** Una línea de longitud variable que termina de manera abrupta.

VII. Para identificar anomalías congénitas y adquiridas en el Sistema SRUI, se agregan dos tipos de decodificación registrados bajo el siguiente detalle:

Af	=	Ausencia de falange	=	0
In	=	Inclasificable	=	5

VIII. Conforme lo establecido en el Decreto Supremo N°1434, en menores hasta los 3 años de edad, se debe tomar huella plantar, bajo la siguiente codificación:

Plantar = Huella Plantar = Plantar

Artículo 50. (ANOMALÍAS PAPILARES Y SU CLASIFICACIÓN)

I. **Concepto.** Las anomalías papilares son irregularidades o desviaciones morfológicas de los diseños dactilares considerados normales en los papilogramas, que no se ajustan al estado habitual o natural de los dedos de las manos o de los pies de los seres humanos.

II. **Tipología y Origen.** Conforme a su origen, se clasifican en anomalías congénitas y adquiridas, de acuerdo con la siguiente tipología:

- a) **Anomalías Adquiridas.** Son aquellas que se manifiestan con posterioridad al nacimiento y en cualquier momento de la vida. Se derivan de causas externas, tales como accidentes, el ejercicio de profesiones específicas, estados patológicos o intervenciones dolosas. Se subclasifican en:
- **Accidentales, culposas o dolosas:** Ocasionadas por traumatismos, lesiones o actos intencionales.
 - **Estigmáticas o por estigmas profesionales:** Consecuencia de actividades laborales especializadas.
 - **Patológicas:** Causadas por enfermedades, incluyendo trastornos nerviosos, mal de Hansen y paquidermia.
- b) **Anomalías Congénitas.** Dentro de esta clasificación, se incluyen las malformaciones que se presentan desde el nacimiento, y que pueden afectar tanto la cara palmar como la plantar. Se mencionan las siguientes:
- **Anquilosis:** Alteración articular que genera rigidez y dificulta la correcta toma dactilar.
 - **Bífide:** Dígito de tamaño superior al normal que presenta una división perpendicular, pudiendo tener uno o dos diseños dactilares distintos.
 - **Ectrodactilia:** Malformación caracterizada por la ausencia parcial o total de los dígitos.
 - **Emimelia:** Atrofia en el desarrollo digital.
 - **Macroductilia:** Desarrollo exagerado de los dígitos.
 - **Microductilia:** Desarrollo anómalo y exiguo de los dígitos.
 - **Polidactilia:** Presencia de una cantidad de dígitos superior a la normal.
 - **Sindactilia:** Deformación que consiste en la fusión de las partes blandas de dos o más dedos.
 - **Mal de Meleda:** Una eritrodermia hereditaria que afecta las palmas y plantas, produciendo la destrucción de los diseños papilares y, frecuentemente, acompañada de hiperhidrosis.

Artículo 51. (PROCESO DE VALIDACIÓN DACTILAR)

Objeto del Proceso. El proceso de validación dactilar se orienta a la identificación técnica y científica de una persona en el marco del procedimiento de saneamiento y modificación de datos y registros, así como a la calificación del tipo de saneamiento requerido en el sistema **SRUI**. Para tal fin, es imperativo considerar la distinción entre las siguientes categorías de material biológico:

- a) **Material Dubitado:** Aquellas muestras, tales como las impresiones dactilares, cuyo origen es desconocido y que se encuentran pendientes de identificación, requiriendo un cotejo dactilar.
- b) **Material Indubitado:** Aquellas muestras de origen fehacientemente conocido, que sirven como patrón de referencia para la identificación. Se incluyen, a título enunciativo, las impresiones contenidas en las tarjetas prontuario, la tarjeta de identificación personal y los registros del sistema biométrico.

Artículo 52. (EL DACTILOGRAMA Y SU LEGIBILIDAD)

I. **Definición.** El dactilograma es el diseño papilar que se encuentra en la cara palmar de los dedos, compuesto por crestas papilares y surcos inter-papilares. Este diseño posee un relieve suficiente para ser visible a simple vista.

II. Criterios de Legibilidad. Para que un dactilograma sea considerado técnicamente legible y apto para su estudio, la impresión debe cumplir con los siguientes criterios de nitidez, integridad e idoneidad:

- a) **Impresión Correcta.** Se considera que una toma dactilar es correcta cuando el dactilograma resulta perfectamente legible y nítido, lo que permite una clara identificación del grupo fundamental al que pertenece y de sus puntos característicos. De igual forma, la impresión debe capturar la totalidad de la superficie del dedo, abarcando desde un extremo al otro y desde el lecho ungueal hasta el pliegue interfalángico.
- b) **Impresión Incorrecta.** Una toma dactilar se reputa incorrecta cuando la huella presenta zonas de empastamiento, las cuales son resultado de una distribución no homogénea de la tinta. Asimismo, se considerará incorrecta si existen faltantes de impresión en cualquier parte del diseño, en particular si la zona afectada incluye el núcleo o los deltas.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.

Los procesos de saneamiento y modificación de datos iniciados con la anterior normativa deberán concluirse en el plazo máximo de 15 días computables desde la puesta en vigencia del presente reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.

Para las unidades organizacionales relacionadas con los procedimientos dentro del Gabinete Jurídico Virtual deberán priorizarse sus requerimientos a los fines del cumplimiento de los compromisos de la Alta Dirección del SEGIP.

SEGUNDA.

I. El incumplimiento, omisión o inobservancia de las disposiciones establecidas en el presente PROCEDIMIENTO, generará responsabilidad por la función pública, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo V de la Ley N°1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N°23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y el Decreto Supremo N°26237 de 29 de junio de 2001, que modifica el Decreto Supremo N°23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.

II. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que la infracción, incumplimiento e inobservancia del presente procedimiento, afectara, se visibilice o generara efectos en la toma y relevamiento de información para la GENERACIÓN DE INDICADORES, obligará al Alto Comité a promover y asumir acciones sancionatorias contra el superior jerárquico de cada Dirección Departamental y/o unidad organizacional, asumiendo la corresponsabilidad de dicha omisión o inacción.

TERCERA.

La presente Reglamentación será modificada cuando se haya determinado la necesidad y sea emergente del cumplimiento, adecuación o modificaciones dispuestas en otros instrumentos normativos de mayor jerarquía, o en caso de ser consecuencia o resultado, de la aplicación de los Sistemas de Control.

DISPOSICIÓN ABROGATORIA

ÚNICA. Se abrogan y derogan todas las Resoluciones Administrativas, Instructivos y acto administrativo similar que sean contrarios a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.