



REGISTRO NACIONAL
DE LAS PERSONAS NATURALES

PROCEDIMIENTO ATENDER CIUDADANOS

APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

ACTA No. 840 PUNTO No. 5

FECHA 11/JUNIO/2015

Registro Nacional de las Personas Naturales
Dirección de Registro de Personas Naturales
Unidad Jurídica Registral

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: Regina Patricia Soto de Umaña
Cargo: Colaborador Jurídico de la Unidad Jurídica Registral

Firma:
Fecha: 01 de Oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: Lic. Beatriz Elizabeth Castillo Saldívar
Cargo: Jefe de la Unidad Jurídica Registral

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. Jaime Ernesto Cerón Siliézar
Cargo: Director de Registro de Personas Naturales

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 atención de ciudadanos.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente documento es aplicable a todo el personal de la UJR encargado de realizar las actividades operativas de atención al público.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ✓ D: Ticket antiguo ingreso
- ✓ D: Ticket nuevo ingreso
- ✓ Manual de Atención al ciudadano
- ✓ Marco legal:
 - ♦ Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar - LTREF
 - ♦ Ley del Nombre de la Persona Natural
 - ♦ Ley de Protección integral de la Niñez y Adolescencia - LEPINA
- ✓ Sistema OS Ticket

4. DEFINICIONES:

- ✓ D: Dato que puede ser verbal, digital, entre otros.
- ✓ LTREF: Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar
- ✓ O: Objeto tangible que puede ser un documento, formulario, informe, entre otros.
- ✓ SDMS: Base de datos de los expedientes digitales
- ✓ USC: Unidad de Supervisión y Control de DUI en el exterior

5. RESPONSABILIDADES:

Colaborador Jurídico_ Unidad Jurídica Registral o Colaborador Administrativo_ Unidad Jurídica Registral

- ✓ Entrevistar ciudadano e identificar petición y clasificar trámite
- ✓ Asignar trámite y brindar indicaciones

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. ATENDER CIUDADANOS

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Colaborador Jurídico_ Unidad Jurídica Registral	Entrevistar ciudadano e identificar petición y clasificar trámite: Es preguntar el motivo de la consulta, registrando la información del ciudadano en el sistema clasificándola	D: Requisitos incompletos D: Ticket antiguo

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
	o Colaborador Administrativo_ Unidad Jurídica Registral	de acuerdo al trámite y se genera un número de trámite o ticket el cual Contiene el número de trámite, nombre del solicitante, número de DUI, tipo de trámite, alguna explicación, día y hora del trámite. Los tipos de tramites pueden ser: 1. Búsqueda de información 2. Resolución de casos 3. Recepción de subsidiarios	ingreso D: Ticket nuevo ingreso
2.	Colaborador Jurídico_ Unidad jurídica Registral o Colaborador Administrativo_ Unidad Jurídica Registral	Asignar trámite y brindar indicaciones: Es transferir el ticket al gestor correspondiente y se le comunica al ciudadano que tiene que esperar su turno en la Sala de Atención Ciudadana.	D: Tramite asignado D: Ticket antiguo ingreso D: Ticket nuevo ingreso D: Indicaciones al ciudadano

7. ANEXOS O FORMULARIOS:

- ✓ D: Solicitud del ciudadano
- ✓ D: Ticket
- ✓ O: Requisitos atender ciudadanos:
 - El ciudadano deberá presentar por ejemplo:
 - ♦ DUI vigente
 - ♦ Poder general con cláusula especial si es necesario
 - ♦ La documentación respectiva para el trámite a realizar (búsqueda de información de DUI, de Partidas de Nacimiento, Resoluciones, y Opiniones)

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR

ANEXO

EJEMPLO DE TICKET

ANTIGUO INGRESO

ANEXO

EJEMPLO DE TICKET

NUEVO INGRESO

ANEXO

EJEMPLO DE TICKET

ANEXO

FORMULARIO DE

SOLICITUD DEL CIUDADANO