



REGISTRO NACIONAL  
DE LAS PERSONAS NATURALES

# PROCEDIMIENTO ATENDER CONSULTAS TELEFONICAS

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 consultas jurídicas.

### **2. ALCANCE DE APLICACIÓN:**

Aplica a las actividades que el colaborador jurídico debe realizar para atender las consultas de los ciudadanos en lo relativo consultas de trámites, consultas jurídicas, consulta de requisitos o información general.

### **3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

- ✓ D: Información por tipo de consulta
- ✓ Son guías de requisitos:
  - ♦ Requisitos de certificación de DUI
  - ♦ Requisitos de certificación de partida
  - ♦ Documentación requerida resoluciones
- ✓ Marco legal
  - ♦ N. LTREF
  - ♦ Ley del nombre
  - ♦ LEPINA

Todas las posibles Leyes en relación con el caso en particular.

- ✓ Registro de llamadas
- ✓ Sistema OS Ticket
- ✓ Sistema Registro de Personas Naturales

### **4. DEFINICIONES:**

- ✓ D: Dato que puede ser verbal, digital, entre otros.
- ✓ 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 (Atención de Consultas)

- ✓ Buscar información en sistema
- ✓ Dar información o asesoría jurídica

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. ATENDER CONSULTAS JURIDICAS

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Colaborador Jurídico _ Unidad Jurídica Registral (Atención de Consultas)	<p>1 Si se reciben llamadas telefónicas de Ciudadanos, Instituciones Públicas, Alcaldías.</p> <p>Se solicita el nombre de la persona y se adicionan los datos en el registro de llamadas.</p> <p>Se pregunta el tipo de consulta:</p> <p>a) Si el trámite es búsqueda de partidas: solicita datos de nombre de la persona, fecha de nacimiento o defunción, nombre de los padres.</p> <p>Realiza búsqueda en el sistema.</p> <p>b) Si el trámite es Consultas de trámites: solicita número de ticket para verificar el estado.</p> <p>c) Si el trámite es de Consultas jurídicas: solicita información general del caso y responde con base a la legislación.</p> <p>d) Si el trámite es de Consulta de requisitos: busca en manual de requisitos</p> <p>e) Si el trámite es de información general: se evacua de acuerdo a la consulta generada.</p> <p>2 Se reciben correos electrónicos de Alcaldías:</p> <p>Si la información requerida no está completa se responde solicitando la información completa</p> <p>Si la información requerida está completa, se remite a un colaborador administrativo quien asigna al colaborador jurídico que realizara la certificación de la partida de nacimiento a través de ticket.</p>	<p>D: Registro de llamadas actualizado</p> <p>D: Ticket</p> <p>D: Información por tipo de consulta</p>
2.	Colaborador Jurídico _ Unidad Jurídica Registral (Atención de Consultas)	<p>Dar información o asesoría jurídica de acuerdo al tipo de consulta realizada.</p>	<p>D: Información de consultas jurídicas</p> <p>D: Información de consultas de tramites</p> <p>D: Información de consulta de requisitos</p> <p>D: Información general</p>

**7. ANEXOS O FORMULARIOS:**

- ✓ D: Correo electrónico
- ✓ D: Llamada telefónica

**8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:**

<b>Revisión nro.</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>FUR</b>

**ANEXO**

**EJEMPLO DE FORMATO DE**

**REGISTRO DE LLAMADAS**

**ANEXO**

**EJEMPLO DE PANTALLA DE**

**REGISTRO DE PERSONAS NATURALES**

**ANEXO**

**EJEMPLO DE MANUAL DE**

**TRABAJO DE OS TICKET**