



PROCEDIMIENTO CONTROLAR PROCESO DE REGISTRO, EMISIÓN Y ENTREGA DEL DUI A DOMICILIO

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

DOCUMENTO ELABORADO POR:

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

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

Nombre y Apellido: Juan Carlos Villalta
Cargo: Colaborador Jurídico de Dirección de Identificación Ciudadana

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

Nombre y Apellido: Jimmer José Alvarado Bernal
Cargo: Colaborador Jurídico de Dirección de Identificación Ciudadana

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR:

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

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad (Ad Honorem)

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCION:

Nombre y Apellido: Lic. Delmy Lorena Barrios
Cargo: Directora de Identificación Ciudadana

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR PRESIDENCIA:

Nombre y Apellido: Lic. María Margarita Velado Puentes
Cargo: Registradora Nacional de las Personas Naturales

Firma:
Fecha: 26 de feb 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Otros documentos de referencia:**
4. **Definiciones:**
5. **Responsabilidades:**
6. **Actividades del Proceso:**
7. **Anexos o formularios:**
8. **Modificaciones del documento:**

1. OBJETIVO:

**REGISTRO NACIONAL DE LAS
PERSONAS NATURALES - RNPN**

COPIA CONTROLADA No. _____
FECHA _____

Establecer los criterios y conocimientos necesarios para asegurar el trabajo y controlar el proceso de registro emisión y entrega del DUI a domicilio.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Aplica a todas las solicitudes de emisión de Documentos Únicos de Identidad a domicilio para ciudadanos que poseen una discapacidad que les imposibilita llegar personalmente a un centro de servicio. La coordinación deberá hacerse entre la empresa Mühlbauer y la Dirección de Identificación Ciudadana.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y DATOS REQUERIDOS:

- ✓ D: Programación de visitas
- ✓ Instructivo del Delegado RNPN
- ✓ O: Documentos revisados (Ver Instructivo Mühlbauer)
- ✓ O: Documentos verificados (Ver Instructivo Mühlbauer)
- ✓ O: Hoja de instrucción aprobada

4. DEFINICIONES:

- ✓ D: Dato que puede ser verbal, digital, entre otros.
- ✓ DAF: Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ DIC: Dirección de Identificación Ciudadana
- ✓ I.: Instructivo
- ✓ O: Objeto tangible que puede ser un documento, formulario, informe, entre otros.
- ✓ RNPN: Registro Natural de las Personas Naturales
- ✓ UAI: Unidad Administrativa Institucional

5. RESPONSABILIDADES:

Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana

- ✓ Recibir al ciudadano encargado y revisar documentación
- ✓ Verificar legalidad del trámite.
- ✓ Programar logística
- ✓ Entregar documento al ciudadano a domicilio

Director (a) de Identificación Ciudadana

- ✓ Emitir visto bueno de trámite a domicilio

Operador Mühlbauer

- ✓ Enrolar ciudadano a domicilio
- ✓ Entregar documento al ciudadano a domicilio

Presidente(a) _ Registrador (a) Nacional

- ✓ Emitir visto bueno de trámite a domicilio

Recepcionista / RNPN

- ✓ Recibir al encargado del ciudadano

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. CONTROLAR PROCESO DE REGISTRO EMISIÓN Y ENTREGA DEL DUI A DOMICILIO

Nº	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana y Recepcionista / RNPN	<p>Recibir al ciudadano encargado y verificar si cumple con requisitos de ley:</p> <p>El Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana recibe al ciudadano responsable de la persona incapacitada y realiza la verificación de la documentación.</p> <p>Se entregan los documentos revisados a la recepcionista del RNPN para que los remita a presidencia.</p>	<p>D: Indicaciones al ciudadano</p> <p>O: Documentos revisados</p>
2.	Presidente(a) _ Registrador (a) Nacional y Director (a) de Identificación Ciudadana	<p>Emitir visto bueno de trámite a domicilio:</p> <p>El o la Presidente(a) _ Registrador (a) Nacional remite tramite a la Directora de Identificación Ciudadana a través de hoja de instrucción con los documentos revisados.</p> <p>La Directora de Identificación Ciudadana lo margina al colaborador jurídico para que ejecute el trámite.</p>	<p>O: Hoja de instrucción aprobada</p> <p>O: Documentos revisados</p>
3.	Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana	<p>Verificar legalidad del trámite: es corroborar que los documentos presentados cumplan los requisitos de ley.</p> <p>Se verifica la identificación del ciudadano confrontando la documentación presentada con la base de información centralizada por el RNPN en los diferentes sistemas.</p> <p>Si existen inconsistencias entre la información presentada por el ciudadano e información de los sistemas informáticos, se llama telefónicamente a la</p>	<p>D: Asesoría al ciudadano</p> <p>O: Acta de suspensión de tramite</p> <p>O: Formulario de recurso de revocatoria</p> <p>D: Llamada a HelpDesk</p> <p>D: Llamada a Supervisores</p>

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>Unidad de HelpDesk.</p> <p>Si existen dudas de carácter legal para emitir el documento se llama al supervisor para solventar y respaldar la decisión tomada.</p> <p>Si se necesita verificar la documentación de tramites anteriores solicita a:</p> <p>a) Unidad de Archivo Documental, solicitud de forma verbal o escrita los documentos a requerir para confrontarlos.</p> <p>b) Alcaldía, solicitud vía telefónica de constancias, certificaciones, acuerdos, entre otros.</p> <p>Suspende el trámite de primera vez sí:</p> <p>a) Los testigos presentados no son idóneos.</p> <p>b) Vigencia de la partida excede de un año.</p> <p>Suspende el trámite de modificación, renovación y reposición si:</p> <p>a) Existen inconsistencias en el recibo: diferencia en el nombre, falta de sello de banco, valor del DUI</p> <p>b) Partida de nacimiento no está vigente</p> <p>c) Falta de requisitos documentales: constancias médicas, documentos probatorios</p> <p>d) Documentación no correspondiente al ciudadano</p> <p>Si recibe una duda legal o del proceso como:</p> <p>a) Si presenta duplicidad de partidas de nacimiento (ciudadano posee dos asientos) se le da asesoría jurídica para que un juez ordene que se cancele una partida.</p> <p>b) Si se presenta la partida de nacimiento esta alterada.</p> <p>c) Si se presenta la partida de nacimiento marcada con un DUI. A través del supervisor se envía el expediente a la UJR.</p> <p>d) Si la persona ya tiene DUI y pretende obtener otro DUI en trámite de primera vez.</p> <p>Se envía el expediente a la Unidad Jurídica Registral. Cuando el ciudadano está inconforme con la</p>	<p>D: Solicitud de información</p> <p>O: Expedientes DUI a domicilio</p> <p>O: Documentos verificados</p>

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>denegatoria de emisión del DUI completa un formulario de recurso de revocatoria.</p> <p>Si se recibe una resolución de recurso de revocatoria y se revoca la suspensión del trámite se procede a emitir el DUI.</p> <p>Si se recibe una resolución de recurso de revocatoria confirmando o modificando la suspensión del trámite se le entrega al ciudadano para que realice las diligencias según corresponda.</p> <p>El delegado coloca fecha, hora de recibido y lo firma y sella, se envía a la DIC junto con toda la documentación pertinente (partida de nacimiento, documentos que presento para la identidad, entre otros)</p> <p>Mensual o quincenalmente se remite a la Unidad de Archivo Documental :</p> <p>a) Detalle de trámites realizados firmada y sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>b) Consolidado de tramites finalizados firmada y sellada por el delegado del DUI centro y el jefe del DUI centro</p> <p>c) Cuadro de expedientes, recibos y comprobantes de pago</p> <p>d) Actas de padres autorizadas por el RNPN</p> <p>e) Actas de testigos autorizadas por el RNPN</p> <p>f) Actas de advertencia por modificación del documento al proceso electoral</p> <p>g) Actas por adición de dirección en el extranjero</p> <p>h) Expedientes del sistema antiguo</p> <p>i) DUI perforados</p> <p>j) DUI retenidos</p>	
4.	Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana y Operador Mühlbauer	<p>Programar logística:</p> <p>El Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana elabora programación y se envía al administrador de contratos, quien remite la programación a la empresa contratada.</p> <p>La empresa contratada envía la programación a la agencia de seguridad para el resguardo del equipo</p>	<p>D: Día y hora de la visita</p> <p>D: Programación de visitas</p>

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>tecnológico.</p> <p>Se comunica con el ciudadano para dar a conocer el día y hora de la visita.</p>	
5.	<p>Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana y Operador Mühlbauer</p>	<p>Enrolar al ciudadano a domicilio:</p> <p>Ingresa al sistema, selecciona el trámite que va a realizar, llena la razón de aplicación y sella el recibo.</p> <p>Toma las huellas del ciudadano.</p> <p>Ingresa la información del Recibo de pago.</p> <p>Ingresa la información de Datos Demográficos.</p> <p>Busca partida de nacimiento en el sistema.</p> <p>Escanea de partida de nacimiento.</p> <p>Digita la información de la partida de nacimiento.</p> <p>Escanea todos los documentos que respalden el trámite, comenzando con el recibo de pago.</p> <p>Toma la fotografía al ciudadano.</p> <p>Registra firma del ciudadano.</p> <p>Imprime Solicitud de Tramite.</p> <p>Entrega Solicitud de trámite al ciudadano para que la revise y firme.</p> <p>Si se detecta algún error de hace la modificación y se vuelve a imprimir.</p> <p>Escanea Solicitud Tramite firmada.</p> <p>Finaliza el proceso en el sistema con la opción "producir"</p> <p>Si durante el proceso de enrolamiento el ciudadano manifiesta que el DUI sea entregado en otra cede consular por causas justificadas, deberá entregar una solicitud por escrito, la cual será enviada para su evaluación y aprobación.</p>	<p>D: Registros de datos del ciudadano en sistema a domicilio</p>
6.	<p>Colaborador Jurídico _ Dirección de Identificación Ciudadana y Operador</p>	<p>Entregar documento al ciudadano a domicilio de acuerdo a la programación realizada.</p>	<p>O: DUI entregado</p> <p>O: Documentos devueltos</p>

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
	Mühlbauer		

7. ANEXOS O FORMULARIOS:

- ✓ O: DUI impreso para entrega a domicilio
- ✓ O: Requisitos DUI domicilio
- ✓ O: Solicitud de emisión de DUI a domicilio
- ✓ O: Memorando de Entrega de DUI a Domicilio
- ✓ O: Formulario para Entrega de Documento Único de Identidad a Domicilio
- ✓ O: Acta de Suspensión de Tramite

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR

ANEXO

EJEMPLO DE HOJA DE INSTRUCCIONES

DE PRESIDENCIA APROBADA.

ANEXO

EJEMPLO DE DOCUMENTOS REVISADOS

ANEXO

EJEMPLO DE PROGRAMA DE VISITAS.

ANEXO

**EJEMPLO DE MEMORANDUM DE
REMISION DE EXPEDIENTE DE DUI
ENTREGADO A ARCHIVO**

ANEXO

**EJEMPLO DE FORMULARIO PARA
ENTREGA DE DUI A DOMICILIO**

ANEXO

**EJEMPLO DE ACTA DE
SUSPENSIÓN DE TRÁMITE**