

LINEAMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DE SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE CÉDULAS DE IDENTIDAD

Dirección General del Registro Civil

Rige a partir del 03 de febrero de 2025

Versión 1.0

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

Con fundamento en lo dispuesto en el *Reglamento a la Ley N.º 10243, Ley para la gestión de las reposiciones de las cédulas de identidad*, se definen los lineamientos mínimos que deben seguir las personas funcionarias para la recepción de trámites de reposición de cédula de identidad en Sede Central, Consulados, Oficinas Regionales y el Departamento de Coordinación de Servicios Regionales mediante las giras de servicios ambulantes o de regionalización y a domicilio.

1. Recepción de trámites de reposición de cédula en sede central.

- a) La persona funcionaria del puesto de información solicitará a la persona usuaria su número de cédula, para determinar si la solicitud de gestión de cédula de identidad es sujeta a cobro, o si en su defecto, puede ser recibida de manera inmediata.
- b) Si al consultar la información se determina que la gestión de solicitud cedular no requiere de pago, se le brinda ficha y continua el procedimiento establecido.
- c) Si se determina que el trámite solicitado es sujeto de cobro, la persona funcionaria orientará a la persona usuaria sobre los medios definidos para realizar el pago, lo cual quedará única y exclusivamente bajo la responsabilidad de este último.

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

- d) Si por alguna situación específica, la persona usuaria solicita la excepción del pago, la persona funcionaria destacada en el Puesto de Información del Departamento Electoral (ubicado en la Entrada de Cédulas – 2° Piso del Edificio La Torre) orientará al usuario a la ventanilla de Excepciones de cobro para que el funcionario responsable de recibir la solicitud, ingrese la información correspondiente en el módulo de excepciones -al cual se le podrán adjuntar todos los documentos aportados que respalden la solicitud de excepción-. Asimismo, le indicará a la persona usuaria que su solicitud será sujeta de análisis por parte del Departamento Electoral, y que en caso de aprobarse o denegarse será notificado, a fin de que proceda según lo resuelto, es decir, a realizar el pago (en caso de no aprobarse la excepción) o en su defecto a gestionar la solicitud correspondiente (en los casos en los que se apruebe la excepción).
- e) Una vez resuelta la solicitud de excepción de cobro, se le notificará tanto a la persona interesada como al funcionario que generó el trámite, para que proceda a brindarle ficha y pueda continuar con el trámite respectivo.

2. Recepción de trámites de reposición de cédula en Consulados.

- a) El funcionario consular solicitará a la persona usuaria su número de cédula, para determinar si la solicitud de gestión de cédula de identidad es sujeta a cobro, o si en su defecto, puede ser recibida de manera inmediata.

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

- b) Si al consultar la información se determina que la gestión de solicitud cedular no requiere de pago, continua el procedimiento establecido.
- c) Si se determina que el trámite solicitado es sujeto de cobro, el funcionario consular orientará a la persona usuaria sobre los medios definidos para realizar el pago, lo cual quedará única y exclusivamente bajo la responsabilidad de este último, para posteriormente realizarle la solicitud de cédula.
- d) Si por alguna situación específica, la persona usuaria solicita la excepción del pago, el funcionario consular remitirá la solicitud haciendo la referencia a la excepción requerida y adjuntando todos los documentos que la respalden. Asimismo, le indicará a la persona usuaria que su solicitud será sujeta de análisis por parte del Departamento Electoral, y que en caso de aprobarse o denegarse será notificado, a fin de que proceda según lo resuelto, es decir, a realizar el pago (en caso de no aprobarse la excepción) o en su defecto a gestionar la solicitud correspondiente (en los casos en los que se apruebe la excepción).
- e) Una vez que dicha solicitud sea recibida en el TSE, la Sección de Documentos de Identidad ingresará la información correspondiente en el módulo de excepciones. La resolución de esta solicitud de excepción de cobro, se le notificará tanto a la persona interesada como al funcionario de la Sección de Documentos de Identidad que generó el trámite, para que proceda a continuar con el trámite respectivo.

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

- f) En ninguna circunstancia podrá el funcionario consular, completar la solicitud de cédula si no se cumple con alguno de los apartados a), b) y c).

3. Recepción de solicitudes de trámite de gestión cedular Oficinas Regionales.

- a) Previo a iniciar la recepción del trámite, la persona funcionaria solicitará a la persona usuaria su número de cédula para determinar si la solicitud de gestión de cédula de identidad es sujeta a cobro, o si en su defecto, puede ser recibida de manera inmediata.
- b) Si al consultar la información se determina que la gestión de solicitud cedular no requiere de pago continua el procedimiento establecido.
- c) Si se determina que el trámite solicitado es sujeto de cobro, la persona funcionaria orientará a la persona usuaria sobre los medios definidos para realizar el pago, lo cual quedará única y exclusivamente bajo la responsabilidad de este último.
- d) Si por alguna situación específica, la persona usuaria solicita la excepción del pago, la persona funcionaria responsable de recibir la solicitud, deberá ingresar la información correspondiente en el módulo de excepciones -al cual se le podrán adjuntar todos los documentos aportados que respalden la

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

solicitud de excepción- Asimismo, le indicará a la persona usuaria que su solicitud será sujeta de análisis por parte del Departamento Electoral, y que en caso de aprobarse o denegarse será notificado, a fin de que proceda según lo resuelto, es decir, a realizar el pago (en caso de no aprobarse la excepción) o en su defecto a gestionar la solicitud correspondiente (en los casos en los que se apruebe la excepción).

- e) Una vez resuelta la solicitud de excepción de cobro, se le notificará tanto a la persona interesada como al funcionario que generó el trámite, para que proceda con la recepción del trámite respectivo.
- f) Para efectos de la notificación, la persona deberá indicar una dirección de correo electrónico.

Sólo de manera excepcional, en aquellos casos en los que la persona interesada manifieste no disponer de una cuenta de correo electrónico activa, deberá indicar una dirección física, lo más exacta posible, para recibir notificaciones. Con la salvedad de que para estos casos la notificación quedará sujeta a las posibilidades de tiempos de respuesta y la programación de giras del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales, para formalizar el acto de notificación.

Lo anterior sin demérito de que la persona en todo momento tendrá habilitada la posibilidad de acercarse a la sede del TSE de su conveniencia y ser

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

notificado en ese momento sobre la resolución de su trámite de excepción de cobro.

4. Recepción de trámites de reposición de cédula en giras de servicios.

4.1. Recepción de solicitudes de trámite de gestión cedular por medio del servicio a domicilio (Departamento de CSR y Oficinas Regionales):

La persona funcionaria que atiende la solicitud de gestión cedular por medio del servicio a domicilio (ya sea vía telefónica o personalmente), realizará una entrevista a la persona usuaria solicitante del trámite, y procederá de la siguiente manera:

- a) Si se determina que la solicitud se encuentra incluida dentro del catálogo de excepciones se completará la boleta de recepción del servicio a domicilio, la cual se tramitará según el procedimiento establecido.
- b) En caso de que se identifique que la solicitud no se encuentra dentro del catálogo de excepciones, la persona funcionaria digitalará en el sistema correspondiente el número de cédula o la información aportada por la persona usuaria que requiere el servicio a fin de determinar si aplica el pago por reposición.

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

- c) Si se identifica que la gestión obedece a un trámite que no requiere de pago, se procederá a completar la boleta de trámite de servicio a domicilio, a fin de que se realice la visita para gestionar el trámite.
- d) En caso de determinar que la gestión de solicitud de cédula de identidad es sujeta de cobro, la persona funcionaria orientará a la persona usuaria sobre los medios definidos para realizar dicho pago, con la indicación que, una vez realizado, deberá comunicarse nuevamente ante la oficina correspondiente para que se proceda a completar la boleta de solicitud del servicio y posteriormente se realice la visita.
- e) Si por alguna situación específica, la persona usuaria solicita la excepción del pago o se identifique que es un caso de excepción establecido en el reglamento que requiere aprobación, la persona funcionaria responsable de recibir la solicitud, deberá ingresar la información correspondiente en el módulo de excepciones -al cual se le podrán adjuntar todos los documentos aportados que respalden la solicitud- Asimismo, le indicará a la persona usuaria que su solicitud será sujeta de análisis por parte del Departamento Electoral, y que en caso de aprobarse o denegarse será notificado, a fin de que proceda según lo resuelto, es decir, a realizar el pago (en caso de no aprobarse la excepción) o en su defecto a gestionar la solicitud de servicio a domicilio correspondiente (en los casos en los que se apruebe la excepción).

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

- f) Una vez realizado el trámite de cédula se remitirá el formulario correspondiente a la Unidad de Digitalización de la Sección de Documentos de Identidad, para que proceda con el ingreso del trámite al sistema.

4.2. Recepción de solicitudes de trámite de gestión cedular en ventanilla de puntos fijos o en giras de servicios ambulantes o de regionalización en punto fijo en los cuales se brinden servicios en línea:

- a) Previo a iniciar la recepción del trámite, la persona funcionaria del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales solicitará a la persona usuaria su número de cédula, o en su defecto la información necesaria que le permita determinar si la solicitud de gestión de cédula de identidad es sujeta a cobro, o si en su defecto, puede ser recibida de manera inmediata.
- b) Si al consultar la información se determina que la gestión de solicitud cedular no requiere de pago, se recibe el trámite, según el procedimiento establecido.
- c) Si se determina que el trámite solicitado es sujeto de cobro, la persona funcionaria orientará a la persona usuaria sobre los medios definidos para realizar el pago, lo cual quedará única y exclusivamente bajo la responsabilidad de este último.

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

- d) Si por alguna situación específica, la persona usuaria solicita la excepción del pago, la persona funcionaria del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales responsable de recibir la solicitud, deberá ingresar la información correspondiente en el módulo de excepciones -al cual se le podrán adjuntar todos los documentos aportados que respalden la solicitud de excepción. Asimismo, le indicará a la persona usuaria que su solicitud será sujeta de análisis por parte del Departamento Electoral, y que en caso de aprobarse o denegarse será notificado, a fin de que proceda según lo resuelto, es decir, a realizar el pago (en caso de no aprobarse la excepción) o en su defecto a gestionar la solicitud correspondiente (en los casos en los que se apruebe la excepción).
- e) Una vez resuelta la solicitud de excepción de cobro, se le notificará tanto a la persona interesada como al funcionario que generó el trámite, para que proceda con la recepción del trámite respectivo.

4.3. Recepción de solicitudes de trámite de gestión cédular en giras de servicios ambulantes o de regionalización casa por casa o en punto fijo en los que se trabaje fuera de línea:

En los casos de la prestación de servicios de identificación ciudadana en giras de servicios ambulantes o de regionalización; al no contar el personal institucional con los dispositivos electrónicos y acceso a los sistemas institucionales, que les permitan realizar una revisión previa de cada solicitud, y determinar si el trámite será

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

sujeto de cobro o no; la persona funcionaria responsable deberá proceder conforme se indica de seguido:

- a) Realizar una entrevista exhaustiva a la persona usuaria, que le permita determinar si la solicitud obedece a una reposición en el último año calendario.
- b) Si durante el proceso de entrevista, la persona funcionaria identifica que el trámite de solicitud es sujeto a cobro, orientará a la persona usuaria sobre los medios definidos para realizar el pago, lo cual quedará única y exclusivamente bajo la responsabilidad de este último.

En aquellos casos donde no se logre identificar si el trámite es sujeto a cobro, se le indicará a la persona usuaria, que dicha solicitud será revisada a nivel de sistema, a fin de determinar si le corresponde el pago o no y, que en caso de que le corresponda el pago y este no haya sido realizado, su solicitud será ARCHIVADA SIN MÁS TRÁMITE, por incumplimiento de lo establecido en el artículo 3 del REGLAMENTO A LA LEY N.º 10243, LEY PARA LA GESTIÓN DE LAS REPOSICIONES DE LAS CÉDULAS DE IDENTIDAD. Esto bajo el entendido de que, si la persona desea obtener una reposición de su cédula de identidad, deberá iniciar una nueva gestión. Deberá dejarse constancia de esta advertencia en el formulario correspondiente.

- c) En caso que se determine que el trámite de solicitud es sujeto a excepción, o que la persona usuaria exprese la solicitud de su aplicación por razones

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

justificadas, la persona funcionaria consignará toda la información que respalde lo indicado en el formulario de solicitud o por medio de una declaración (la cual será adjuntada al formulario), con la indicación expresa de que dicha solicitud será sujeta de análisis por parte del Departamento Electoral, y que en caso de aprobarse o denegarse será notificado (dicha indicación deberá ser consignada en el formulario de solicitud).

- d) En todos los casos anteriormente mencionados, cuando se trate a partir de la segunda solicitud en un mismo año calendario, se procederá a completar el formulario de solicitud cédular haciendo la indicación que únicamente será tramitado una vez se aplique la excepción o se evidencie la aplicación del pago; de lo contrario dicha solicitud será ARCHIVADA SIN MÁS TRÁMITE, por incumplimiento de lo establecido en el artículo 3 del REGLAMENTO A LA LEY N.º 10243, LEY PARA LA GESTIÓN DE LAS REPOSICIONES DE LAS CÉDULAS DE IDENTIDAD. Esto bajo el entendido de que, si la persona desea obtener una reposición de su cédula de identidad, deberá iniciar una nueva gestión. Deberá dejarse constancia de esta advertencia en el formulario correspondiente.
- e) En ninguna circunstancia los funcionarios institucionales podrán realizar pagos a favor de terceros.

4.4. Revisión y trasiego de solicitudes recibidas en giras de servicios ambulantes.

Dirección General del Registro Civil

Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de reposición de cédulas de identidad

Una vez finalizada la gira, las personas funcionarias que ostentan el cargo de *Coordinador de Servicios Ambulantes del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales*, Asistente en Servicios Regionales de Notificación y a Domicilio -o quien la jefatura de la Oficina Regional designe- serán los responsables de realizar la revisión de todos los formularios de solicitud cedular gestionados, en el sistema respectivo, y procederán de la siguiente manera:

- a) Los trámites de solicitud en los que se identifique que no requieren de pago, serán remitidos mediante nómina a la Sección de Documentos de Identidad, conforme al procedimiento definido.
- b) Las solicitudes en las que se identifique que procede el cobro por reposición y no conste una solicitud de excepción, serán remitidos mediante nómina a la Sección de Documentos de Identidad. Esta sección verificará que efectivamente no aparezca el pago, dejando constancia de ello en el expediente de solicitud cedular respectivo y procederá a ARCHIVAR sin más trámite la gestión, por incumplimiento de lo establecido en el artículo 3 del REGLAMENTO A LA LEY N.º 10243, LEY PARA LA GESTIÓN DE LAS REPOSICIONES DE LAS CÉDULAS DE IDENTIDAD.

Posteriormente la Sección de Documentos de Identidad deberá remitir los expedientes de solicitud cedular de estos casos a la Sección de Archivo del Registro Civil.

Dirección General del Registro Civil
Lineamientos para la recepción y gestión de trámites de solicitud de
reposición de cédulas de identidad

- c) Las solicitudes de excepción serán ingresadas en el módulo correspondiente para la posterior remisión del listado vía oficio al Departamento Electoral

- d) Una vez que el Departamento Electoral resuelva los casos enviados en el punto c, remitirá mediante sistema el resultado del estudio, las solicitudes que deberán ser tramitadas serán remitidas a la Sección de Documentos de Identidad, y las demás serán tratadas como se indica en el punto b de este apartado.