

Carta Compromiso con la Ciudadanía

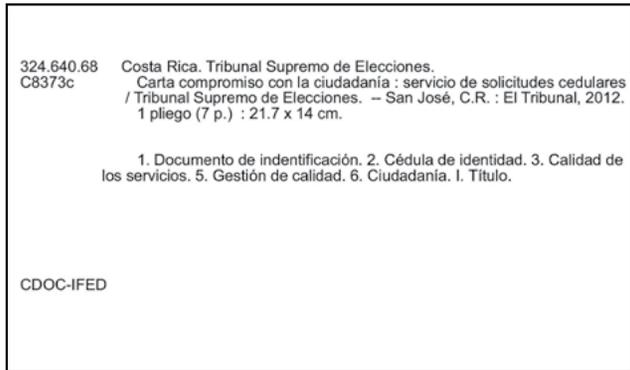
SERVICIO DE SOLICITUDES
CEDULARES

2012

mideplan

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Gobierno de la República de Costa Rica





SERVICIO DE SOLICITUD DE CÉDULA DE IDENTIDAD

1. Justificación

El servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad es uno de los servicios de alto valor para el Tribunal Supremo de Elecciones, por cuanto es el documento de identidad por excelencia de todo ciudadano costarricense y además cumple dos funciones fundamentales, a saber, la identidad de la persona y la habilitación de la misma para el ejercicio pleno del sufragio. El Tribunal Supremo de Elecciones cumpliendo con su política de calidad institucional de mejorar en forma continua el acceso y calidad de los servicios que presta, adopta la presente carta compromiso con el ciudadano, como un mecanismo de mejora continua en beneficio del usuario de los servicios institucionales.

2. Información general

Institución:	TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES DE COSTA RICA, TSE	
Servicio:	Solicitud de Cédula de Identidad	
Oficial Mayor Electoral: Sra. Ana Isabel Fernández Alvarado	Teléfono: 22875586 Correo electrónico: afernandez@tse.go.cr Dirección: segundo piso oficinas centrales del TSE, frente al costado oeste del Parque Nacional, San José.	
Jefe Sección Solicitudes Cedulares: Sr. Ricardo McDonald Umaña	Teléfono: 22875422 Correo electrónico: rmcdonald@tse.go.cr Dirección: segundo piso oficinas centrales del TSE, frente al costado oeste del Parque Nacional, San José.	

3. Finalidad del trámite

Atender la solicitud de las personas interesadas en obtener su cédula de identidad.

4. Compromisos de Servicio

Atributo	Estándar
Accesibilidad	El Tribunal Supremo de Elecciones se compromete a brindarle comodidad en el área de atención.
Amabilidad	El Tribunal Supremo de Elecciones se compromete que la atención será amable y cortés.
Imparcialidad	Todos las personas usuarias recibirán un trato igualitario.
Oportunidad	El tiempo de atención promedio en ventanilla, en condiciones normales, será de 5 minutos máximo.
Competencia	El personal del Tribunal Supremo de Elecciones brindará información veraz, oportuna y clara a la persona usuaria.

5. Vigencia del trámite

El trámite de Solicitud de Cédula de Identidad por su naturaleza no tiene vencimiento.

6. ¿Dónde puede realizar el trámite?

El trámite podrá realizarse, de lunes a viernes, de las 8:00 a.m. a las 4:00 p.m., en la Sección de Solicitudes Cedulares, ubicada en el segundo piso de las **Oficinas Centrales del Tribunal Supremo de Elecciones**, al costado oeste del Parque Nacional en San José o en las siguientes oficinas regionales:

En la provincia de San José

Pérez Zeledón (San Isidro)
Puriscal
Tarrazú

En la provincia de Alajuela

Alajuela centro
Atenas
Grecia
Guatuso
Los Chiles
Orotina
San Carlos (Ciudad Quesada)
San Ramón
Upala

En la provincia de Heredia

Heredia centro
Sarapiquí (La Virgen)

En la provincia de Cartago

Cartago centro
Turrialba

En la provincia de Guanacaste

Liberia
Cañas
Nicoya
Santa Cruz

En la provincia de Puntarenas

Puntarenas centro
Aguirre (Quepos)
Buenos Aires
Corredores (Ciudad Neily)
Coto Brus
Golfito
Jicaral
Osa

En la provincia de Limón

Limón centro
Pococí (Guápiles)
Siquirres
Talamanca

7. Responsabilidad de la persona solicitante

Este trámite es personal. La persona debe presentarse en el área de servicio a fin de solicitar su cédula de identidad. Debe brindar datos fidedignos y toda la información que se le solicite como su domicilio actual, teléfono, firmar la solicitud en forma clara y firmar la solicitud digital en el respectivo dispositivo.

En todos los casos se le tomará una fotografía conforme con los requerimientos establecidos en el Reglamento para la Toma de Fotografía. Se capturan las huellas dactilares de los dedos índices y en caso necesario, de otros dedos. El documento de identidad será entregado en el plazo que le indique la persona funcionaria.

Adicionalmente deberá indicar el motivo por el cual solicita su cédula de identidad.

En caso que la persona usuaria detecte alguna irregularidad en la atención que recibió, debe reportarlo en forma inmediata a la Contraloría de Servicios.

8. Requisitos

- La solicitud de la cédula de identidad es personal.
- Deben solicitarla todas las personas mayores de dieciocho años, aquellas menores que hayan contraído matrimonio o aquellas personas extranjeras a quienes se les ha otorgado la condición de costarricense.
- La solicitud se puede realizar a partir de los dieciséis años de edad, siempre que el menor cumpla 18 años de edad al momento de una elección. La cédula de identidad se entregará una vez cumplidos los 18 años.
- Cuando se solicita por primera vez, se puede presentar la tarjeta de identificación de menores (TIM) en buen estado. De lo contrario, la persona deberá ser identificada por testigos; uno si es el padre, la

madre, hermanos o abuelos, ó dos testigos en otros casos. Los o las testigos deberán identificarse con su cédula de identidad vigente y en buen estado. En caso de que los familiares directos sean extranjeros, deben presentar documento de identidad avalado por las autoridades migratorias costarricenses y de no ser parientes, los o las testigos deberán ser costarricenses.

- e. Quien haya adquirido la nacionalidad costarricense por naturalización y solicite cédula por primera vez, debe presentar los/as testigos a que se refiere el punto anterior.
- f. La solicitud de duplicado o renovación de la cédula de identidad, no requerirá la presentación de testigos y también debe realizarse en forma personal.

9. Costos

Los servicios esenciales que brinda el TSE son gratuitos.

10. ¿Qué hacer si no cumplimos?

Si la persona usuaria considera que la institución no cumple con los compromisos adquiridos, podrá acudir conforme a lo siguiente:

- a. Para presentar deficiencias detectadas en la prestación del servicio de forma inmediata, deberá acudir al señor Ricardo McDonald, responsable del proceso de atención, si el trámite se realiza en la sede central del TSE; o bien a la jefatura de la oficina regional respectiva.
- b. En el caso de quejas, sugerencias del servicio o denuncias contra la persona funcionaria, deberá acudir a la Contraloría de Servicios a presentar la gestión correspondiente, donde se dará respuesta al usuario en forma inmediata o a la mayor brevedad, todo dentro de un plazo máximo de cinco días. Los medios para presentar esta gestión son los siguientes:

- Boletas ubicadas en los Buzones de Sugerencias de las áreas de servicio de oficinas centrales y regionales.
- En forma personal en la Contraloría de Servicios, ubicada en la planta baja, oficinas centrales del TSE.
- Al fax Nº. 22587156 o al correo electrónico cservicios@tse.go.cr

11. Compromisos de mejora

Conforme con la política institucional de mejora continua, nos comprometemos a Junio 2013:

- a. A elevar la percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio.
- b. A disminuir el tiempo promedio de espera en la fila, en condiciones normales, a un máximo de 30 minutos.

12. Despedida y firma

En el Tribunal Supremo de Elecciones procuramos mejorar de manera continua, por lo que ponemos a su disposición las herramientas necesarias para establecer los medios adecuados en función de su beneficio, lo que a su vez nos ayuda en este proceso de mejora constante.

Luis Antonio Sobrado González
Presidente del T.S.E

13. Información complementaria

La presente Carta Compromiso con la Ciudadanía, se suscribe en la ciudad de San José, a los 30 días del mes de julio de 2012.

La primera revisión de esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía, se hará en el mes de: Junio 2013

Usted puede obtener esta Carta en los siguientes medios:

1. *Sección de Solicitudes Cedulares, Oficina Central y Oficinas Regionales del TSE.*
2. *Puestos de Información, Sede Central TSE, San José.*
3. *Contraloría de Servicios del TSE, Planta Baja, Sede Central, San José*
4. *Dirección web:*

www.tse.go.cr/servicios/cartascompromisoconlaciudadania/solicitudesdedecula

MISIÓN

Organizar y arbitrar procesos electorales transparentes y confiables, capaces por ello de sustentar la convivencia democrática, así como prestar los servicios de registración civil e identificación de los costarricenses.

VISIÓN

Ser un organismo electoral líder de Latinoamérica, tanto por su solvencia técnica como por su capacidad de promover cultura democrática.



Costado Oeste del Parque Nacional, Calle 15, Avenidas 1 y 3.
Central Telefónica: 2287-5555. Apartado: 2163-1000, San José.
www.tse.go.cr