



Instituto de la Propiedad

Una verdadera Propiedad para El Pueblo

Código:	RV-IN-13
Versión:	02
Fecha:	31 de mayo 2022

INSTRUCTIVO SERVICIO NO CONFORME

Ercely Rebeca González
Irene María Valdés
Carlos Daniel Santos Reyes
Jorge Rafael Lezama Martínez
Douglas Ramón Ramírez

ELABORADO

Elisa Gabriela Borjas Quan



Directora General de Registro Vehicular

APROBADO



www.ip.gov.hn

Código:	RV-IN-13
Versión:	02
Fecha:	31 de mayo 2022

1. EQUIPOS Y MATERIALES

- Sistema de energía eléctrica
- Sistema SEVEHN
- Hardware
- Mobiliario y equipo de oficina
- Conexión a Internet

2. NARRATIVA

N°	Actividad				
1	Recibir al cliente con el formulario RV-RE-11 original y fotocopia de Servicio No Conforme. (Ver anexo 5.1) Nota: Los requisitos a solicitar al cliente serán de acuerdo con el tipo de acto registral.				
2	Revisar el formulario presentado por el cliente. ¿Está correcto? <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Si</td> <td>Pasar a actividad N°3</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>FIN DEL PROCESO</td> </tr> </table>	Si	Pasar a actividad N°3	No	FIN DEL PROCESO
Si	Pasar a actividad N°3				
No	FIN DEL PROCESO				
3	Solicitar el expediente del cliente al Archivo. Realizar la revisión del expediente.				
4	¿Procede la solicitud? <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Si</td> <td>Pasar a actividad N°6</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Pasar a actividad N°5</td> </tr> </table>	Si	Pasar a actividad N°6	No	Pasar a actividad N°5
Si	Pasar a actividad N°6				
No	Pasar a actividad N°5				
5	Informar al cliente que su solicitud no procede. (Ver anexo 5.2) FIN DEL PROCESO				
6	Revisar expediente del acto registral versus información registrada en el sistema para su respectiva validación.				
7	Realizar la modificación en los registros de los vehículos afectados.				
8	Firmar y colocar en el Formulario de "Servicio No Conforme" RV-RE-11 el número de declaración generada del acto registral.				
9	Entregar al cliente el formulario original firmado.				
10	Informar al Encargado del Centro de Orientación y Atención al Cliente de la solicitud de "Servicio No Conforme" para que sea agregada al Informe Mensual.				
11	Foliar cada una de las hojas que componen el expediente, adjuntar el formulario de "Servicio No Conforme" y el comprobante del acto registral y archivar				
12	Enviar a archivo el expediente.				



Código:	RV-IN-13
Versión:	02
Fecha:	31 de mayo 2022

3. FUNDAMENTO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

N°	Documento	Código
1	Carpeta Legal	RV-DE-01
2	Formulario Servicio No Conforme	RV-RE-11

4. ÚLTIMA MODIFICACIÓN

No.	Nombre del solicitante del cambio	Puesto	Fecha	Pág.	Descripción del cambio
1	Ercely Rebeca González Espino	Jefe del Departamento de Normas y Procedimientos Registrales	31 de mayo de 2022	-	Se actualiza la línea gráfica del documento
				2	Se agrega "Conexión a Internet" en Equipos y Materiales.
				2	Se modifica la actividad n°11 de la narrativa.
	5	Se modifica la actividad n°11 del flujograma.			
	Carlos Daniel Santos Reyes	Jefe Depto. Centros de Orientación y Atención al Ciudadano (COAC)		4	Se agrega el numeral 4 en el Cuadro de errores comunes

5. ANEXO

5.1. Anexo "Cuadro de errores comunes"

N°	Errores comunes
1	Equivocarse en el número de placa del vehículo y se haga el cambio de propietario al vehículo incorrecto.
2	Equivocarse en el número de RTN del adquirente y se haga el cambio de propietario al adquirente incorrecto.
3	Que el cliente solicite una transacción registral determinada y que se haga otra transacción distinta a lo solicitada.
4	Equivocarse en la asignación de clase y número de placas, en las inscripciones y cambios de placas.



Código:	RV-IN-13
Versión:	02
Fecha:	31 de mayo 2022

5.2. Anexo "Cuadro motivos de rechazos"

N°	Motivos de rechazo
1	Que la solicitud inicial del cliente esté correcta de acuerdo con lo ejecutado, y que quiera que se corrija algo que él solicitó en un formulario.
2	Que no se presenten los requisitos establecidos de acuerdo con el tipo de acto registral.



Código:	RV-IN-13
Versión:	02
Fecha:	31 de mayo 2022

5.3. Flujograma

