



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE NICARAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO
"CARLOS FONSECA AMADOR"
UNAN- MANAGUA

PROGRAMA SINACAM

Tema:

Servicios Públicos Municipales

Subtema:

Servicio de Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Belén.

Seminario de graduación para optar al título de licenciatura en administración de empresas

Autores:

Br. Nidia María Villagra Luna

Br. María Auxiliadora Rodríguez Mora

Tutor:

Lic. José Antonio Herrera Palacios

Managua, Nicaragua 23 de marzo del 2019

Contenido

Dedicatoria.....	5
Agradecimientos	6
Valoración del Docente.....	7
Resumen.....	8
Introducción	10
Antecedentes	18
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación del Problema	12
Capítulo I Marco Teórico.....	13
Servicios Públicos Municipales	13
Calidad de Servicios Públicos	13
Fuente de Información.....	14
Capacitación.....	14
Divulgación.....	15
Manual de procedimientos.....	15
Capitulo II Desarrollo del Tema y Subtema	17
Misión.	17
Visión.....	17
Servicio de Registro Civil de las Personas	18
Marco Jurídico del Registro Civil.....	22
Funciones del Registro Civil	23
Situación Tecnológica del Registro Civil.....	28
Entrada y Salida de Documentos	29
Propuesta	31
Presupuesto	33
Conclusiones	34
Bibliografía	35
Anexos.....	36
.....	37
.....	38

Dedicatoria

A Dios grande y bueno, y a María santísima, quienes con su amor permitieron el don de la vida en nosotras y la gracia de permitirnos culminar este trabajo de tesis como muestra de fidelidad y amor en una nueva etapa de nuestras vidas.

Nuestros padres, Porque son quienes nos han brindado el apoyo moral para poder lograr nuestros estudios.

A nuestros Esposos y compañeros de vida por su valioso sostén dándonos la alegría y acompañamiento para alcanzar este logro.

A Nuestros hijos ellos nos inspiran a salir adelante con todas sus alegrías y emociones que siempre nos regalan y hacer de nuestros días más alegres.

Nidia María Villagra Luna

María Auxiliadora Rodríguez Mora

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios todo poderoso por la vida que nos da, así mismo porque nos ha permitido poder llegar hasta esta etapa de la vida donde él ha sido nuestro guía y nos ha dado la sabiduría y entendimiento para poder lograr llegar a culminar con éxito nuestros estudios.

Agradecer a nuestros padres; quienes han brindado su apoyo incondicional en cada momento, al igual que nuestros hijos pues siempre han sido nuestro empuje para seguir adelante y sirva de ejemplo para su futura preparación.

Con mucho cariño especial a nuestros maestros quienes con su paciencia y dedicación compartieron sus conocimientos hasta el día de hoy.

Agradeciéndole inmensamente al personal Administrativo y docentes en general que durante toda nuestra carrera nos han apoyado en nuestros planes de estudios.

Agradecemos de manera especial a las alcaldías del municipio de Belén y Moyogalpa, programa SINACAM y a nuestro buen gobierno de unidad y reconciliación Nacional al, tanto a sus dirigentes como a sus colaboradores por habernos dado la oportunidad de realizar este logro para nuestras vidas.

Nidia María Villagra Luna

María Auxiliadora Rodríguez Mora

Valoración del Docente

Managua, 27 de febrero 2019

Msc. Carlos Avendaño
Coordinador del programa SINACAM – UNAN Managua

Estimado Maestro Avendaño:

Por medio de la presente remito los ejemplares del trabajo de seminario de graduación con el tema titulado: “Servicio de Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Belén.” presentado por el Br. Villagra Luna Nidia María y Rodríguez Mora María Auxiliadora. Para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

El trabajo cumple con los requisitos metodológicos para el Seminario de Graduación que especifica la normativa para las modalidades de graduación como formas de culminación de los estudios, plan 1999, aprobado por el Consejo Universitario en sesión No 15 del 08 de agosto de 2003.

Solicito a usted fijar fechas de defensa del trabajo según lo estime conveniente.

Aprovechando para saludarle y desearle éxitos en sus funciones.

Atentamente,

Msc. José A. Herrera
Tutor

Resumen

La presente investigación trata acerca del Servicio que brinda el Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Belén, este se realiza con el propósito de analizar los procedimientos que se llevan a cabo en el registro civil, con el fin de brindar propuestas que contribuyan a ser más eficiente en el servicio que se presta a la población.

Es importante mencionar que actualmente en la municipalidad todavía se trabaja de manera mecánica, utilizando máquinas de escribir, y buscando en los libros de forma manual, lo que hace que el servicio sea mas demorado.

El tipo de investigación es descriptiva, el método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. La descripción implica la observación sistemática del objeto de estudio y catalogar la información que es observada para que pueda usarse y replicarse por otros. El objetivo de esta clase de métodos es ir obteniendo los datos precisos que se puedan aplicar en promedios y cálculos estadísticos que reflejen, por ejemplo, tendencias.

Población y muestra

Para el presente estudio se consideró como población a la Alcaldía Municipal de Belén. Para muestra de este estudio se seleccionó a la Oficina de Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Belén, con el fin de presentar una propuesta para mejorar la calidad del servicio que se le brinda a la ciudadanía que a diario se presenta a realizar diferentes trámites.

Fuentes primarias y secundarias

Las fuentes primarias por las cuales se obtuvo la información oral y escrita en este proceso investigativo fueron la observación directa, revisión documental relacionan con el tema de estudio;

como fuente secundaria las consultas hechas a las diferentes normativas, leyes que rigen a la institución.

Introducción

La Alcaldía Municipal de Belén cuenta con una oficina de Registro Civil de las Personas, donde se ofrecen diferentes servicios como inscripciones de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones. Los cuales son solicitados por ciudadanos tanto del casco urbano como las zonas rurales del municipio; por tanto, es importante brindar una atención rápida y de calidad. Sin embargo, el trabajo se realiza de manera manual en máquina de escribir mecánica, de igual manera sucede con la búsqueda de documentos se realiza directamente en los libros, lo que requiere más tiempo para poder dar respuesta a la población.

El Registro Civil de las Personas es una de las áreas más importantes en la administración pública ya que es la encargada de brindar seguridad jurídica a las personas. Además, es una de las áreas más eficiente, eficaz y económica dentro de la municipalidad y la de mayor importancia y efectividad en la captación de los recursos económicos y financieros que sean necesarios para la cobertura de todos los requerimientos de la institución en función del cumplimiento de su fin fundamental como es la satisfacción de la demanda de bienes y servicios municipales de la población.

Objetivos

Objetivo General

Análisis de procedimientos para mejorar la Calidad del servicio que brinda el Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Belén

Objetivos Específicos

- Determinar la calidad del servicio en el tiempo de elaboración y entrega de las diferentes solicitudes.
- Proponer método para mejorar la calidad del servicio de Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Belén.

Justificación del Problema

El presente trabajo está enfocado en analizar la calidad del servicio que brinda el área de Registro Civil de las Persona de la Alcaldía Municipal de Belén, este estudio se lleva a cabo con el propósito de determinar la calidad del servicio del registro civil en cuanto a tiempo de elaboración y entrega de los diferentes certificados y servicios de inscripciones que son requeridos por la población en general.

La importancia de esta investigación es poder brindar una propuesta que ayude a ser más eficiente y eficaz el servicio que se brinda a la población en esta oficina, y que se pueda dar respuesta a las solicitudes en menor tiempo posible.

Capítulo I Marco Teórico

Servicios Públicos Municipales

Se entiende por servicios públicos a las actividades que se realiza el Estado de manera continua y uniforme para satisfacer las necesidades básicas de una comunidad; por actividades entendemos todo lo relacionado a los trabajos que lleva a cabo el gobierno municipal, en términos de igualdad y mediante una gestión eficaz de los recursos públicos. (Eliana, Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública, 2015, pág. 26)

Calidad de Servicios Públicos

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan. (Eliana, Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública, 2015, págs. 32-33)

También podemos definir la calidad como: “la calidad sirve para atender necesidades de los usuario a un costo mínimo y dentro de los plazos previstos”. También se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. (Goytia, Pág. 10)

El Concepto de Registro Civil se define como la institución que con carácter de servicios administrativos, tiene a su cargo la inscripción de los hechos afectantes al estado de las personas, para que públicamente conste la versión oficial sobre la existencia, estado y condición civil de cada individuo.

También se define como la institución encargada por el Estado de hacer constar en forma sistemática, acontecimiento con relevancia jurídica y dotada de la fe pública con el objeto de perpetuar, garantizar,

certificar y dar a conocer su contenido en la forma y con las limitaciones prescritas por la ley. (Aguilar, 2012, p.56)

En el Arto. 8. De la ley de Municipios cita *El Registro del Estado Civil de las Personas es una dependencia administrativa del Gobierno Municipal y se regirá, además de lo dispuesto en la ley de la materia conforme las directrices, normativas y metodologías que dicte el Consejo Supremo Electoral.*

Código Civil de Nicaragua (C)

Arto. 501 la Oficina se denominará Oficina del Registro del Estado Civil, y estará a cargo de un funcionario nombrado por la Municipalidad, y donde no la hubiere, por el jefe superior correspondiente. En las ciudades cabeceras de Distrito, los Registradores del Estado Civil, deberán ser abogados, notarios o instruidos en derecho.

Arto. 502 en cada ciudad, villa y pueblo de la República, habrá esa Oficina. Los sueldos del Registrador y secretario y los gastos del despacho, saldrán de los fondos municipales.

Fuente de Información

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.

Capacitación

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos,

dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. (Cabral, 2013. Recuperado de www.eoi.es)

Divulgación

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, divulgar se define como publicar, extender, poner al alcance del público algo.

La divulgación científica significa que conocimientos usualmente reservados a ciertos ámbitos académicos llegan al público en general, con un lenguaje menos técnico, para ser comprendido por todos, y permite que el común de la gente, sin preparación específica en esos temas, puedan adquirir esos datos o descubrimiento relevantes, no incluidos como curriculares dentro de una carrera profesional, que ayudan a comprender la realidad, saber cuidar su salud, o mejorar el mundo en el que vivimos. La divulgación científica se realiza por diarios, revistas especializadas, radio, televisión, blogs y sitios de Internet, etcétera.

Manual de procedimientos.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Misión

Considerado por Philip Kotler y Gary Armstrong como “un importante elemento de la planificación estratégica” La Misión Describe el rol que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa. ¿Quiénes somos? ¿Para quién ¿Qué

trabajamos? buscamos? Preguntas frecuentes para elaborar la Misión: ¿Por qué lo ¿Qué hacemos? hacemos? ¿Dónde lo hacemos? (Pizarro, 2012. Recuperado de [www. es.slideshare.net](http://www.es.slideshare.net))

Visión

Definida por Fleitman Jack en su obra “Negocios Exitosos” como “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”. La Visión denominado como el SUEÑO de la empresa, es una declaración de aspiración de la empresa a mediano o largo plazo, es la imagen a futuro de cómo deseamos que sea la empresa más adelante. Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado. (Pizarro, 2012. Recuperado de [www. es.slideshare.net](http://www.es.slideshare.net))

Valores

Son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa, y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento.

No olvidemos que los valores, son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la realidad. (Espinoza, 2012. Recuperado de [www. robertoespinosa.es](http://www.robertoespinosa.es))

Capítulo II Desarrollo del Tema

El Gobierno Municipal de Belén tiene como misión y visión:

Misión.

Somos el Gobierno del Poder de las Familias y las Comunidades que promueven el desarrollo social, económico y ambiental tomando como ejes fundamentales la participación directa, la responsabilidad compartida, la transparencia, eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, articulados con los lineamientos estratégicos nacionales.

Visión

Al 2016, la alcaldía de belén bajo la conducción del Gobierno del Poder de las Familias y las comunidades cuenta con una base de personal técnico calificado; suficiente y oportuno, que garantiza un buen servicio público expresado en compromisos compartidos, mayor inversión socioeconómica, cultural y ambiental, amplia participación directa y una cultura local rica en valores e identidad, todo lo cual redundará en mayores éxitos y victorias para el FSLN.

Servicio de Registro Civil de las Personas

Antecedentes

El sistema de Registro Civil en Nicaragua se estableció originalmente en los libros parroquiales vinculado originalmente a los sacramentos y se conservaron estos archivos con el objetivo de tener una fuente confiable para saber cuántos pertenecían a la Iglesia Católica. La no fiabilidad de los datos, por cuanto se excluían de estos registros a los no creyentes, dio origen a la creación de los Registros Municipales en el año 1877, como un órgano adscrito a las Municipalidades.

El 30 de enero de 1879, se creó el primer reglamento para el Registro del Estado Civil de las Personas, mismo que fijó las líneas generales de la institución, determinó la inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones y demás razones que modificaban del estado civil. Se ordenó además el establecimiento de una oficina en cada ciudad, villa o pueblo de la República.

En 1904, dentro de la profunda reforma legislativa del Gobierno liberal de José Santos Zelaya, se promulga el nuevo Código Civil, que en el Título VI, del Libro III de dicho cuerpo de leyes, contiene la sustentación jurídica actualmente vigente, regulando y normando todo lo relativo al Estado Civil de las Personas, donde claramente se aprecia, al igual que en las demás disposiciones una influencia predominante de los Códigos de España, Argentina, México, Chile y Guatemala. Posterior a este código se introdujeron algunas reformas en materia de registro civil.

La Legislación vigente si bien dispersa, ha sido sistematizada en un Manual del Registrador del Estado Civil de las Personas y un Compendio de Leyes que permite a los Registradores Locales un manejo adecuado de la temática y de su aplicación.

El Registro Central del Estado Civil de las Personas, se creó por el Decreto 34 del 17 de Agosto de 1972 Ley de Cédula de Identidad, como una Dirección Específica de la Dirección General de Cedulación, dependiendo del Tribunal Supremo Electoral, teniendo como función primordial la constitución del archivo nacional de las Inscripciones de los diferentes hechos vitales de todos los Registros Municipales del Estado Civil de las Personas del país. El Reglamento de esta Ley, publicado el 1º. de septiembre de 1973, dedica su Capítulo II al Registro Central del Estado Civil y establece en su Artículo 15 sus atribuciones.

La ley de Municipios cita *El Registro del Estado Civil de las Personas es una dependencia administrativa del Gobierno Municipal* es decir lo que refiere a aprobación y ejecución del presupuesto, para los gastos del personal, materiales de oficina, mejoras en las instalaciones y *se regirá, además de lo dispuesto en la ley de la materia conforme las directrices, normativas y metodologías que dicte el Consejo Supremo Electoral.*

Según en Manual de cargos de la Alcaldía Municipal de Belén el área de registro civil de las personas tiene como misión, garantizar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos del Municipio que se presentan a la Alcaldía a solicitar la Inscripción de los Hechos Vitales, Actos Jurídicos y/o tramitar certificados relacionados al estado civil de las personas.

Desde publicada la ley reglamentaria del estado civil de las personas en 1899 se han dado varias reformas tanto en requisitos de inscripción como en el control de registros de libros y actas, disposiciones legales necesarias para un ordenamiento general de los registros civiles del país

Por lo general, las oficinas del Registro del Estado Civil de las personas están ubicadas en los lugares menos importantes de las alcaldías, muchas veces son percibidas como “un gasto” y la única función a la que se limitan es a inscribir hechos vitales y actos jurídicos que modifican el

estado civil de las personas y a extender certificaciones de los mismos. En ningún caso se les percibe como la herramienta más valiosa con que cuentan los municipios para planificar su desarrollo, pues esa dificultad pasa de una percepción errada acerca de la función de dicha oficina.

En la Alcaldía Municipal de Belén no se ha dado el seguimiento y no se había realizado un trabajo de evaluación dirigida al área, para valorar su funcionamiento y garantizar un buen servicio a la población. Tanto así que el trabajo lo realizaba una persona con cargo de registrador esta persona realizaba todas las funciones del área, desde recepcionar, búsqueda en todos los libros de registro (Inscripciones, defunciones, matrimonios, etc.)

Fue hasta en el año 2013 que se contrató personal para el cargo de secretaria del registro civil ya que anteriormente lo ejercía otro funcionario que ocupaba otro cargo y esta únicamente se encargaba de firmar las partidas sin tener presencia directa en la oficina, es decir desempeñado el cargo como tal. Todo esto provocaba que el funcionamiento de esta área fuera mas lento y las entregas de solicitudes de certificados entre otros documentos demorara aún más, ya que una sola persona realizaba todo el trabajo.

Fue en este mismo año 2013, que nuestro buen gobierno de unidad y reconciliación nacional implemento el programa “AMOR PARA LOS MAS CHIQUITOS” este programa consistía en asistir de forma directa a las familias en cada municipio, comarca, barrio, y cada hogar; donde los registradores se trasladaban a la zona con todo el material necesario como por ejemplo los formatos de inscripción, sellos y más para realizar registros de niños nacidos y que aún no habían sido inscritos en el registro civil de las personas. Trabajaron también en coordinación con directores de cada centro escolar dentro de las aulas prescolares. Incluso se encontraron en campo con personas adultas y adolescentes que nunca los habían inscrito y solo les dieron un nombre en casa, pero no presentaban legalidad ya que no estaban en los libros de registros de las personas y no contaban

con partidas de nacimiento ni cédulas de identidad ya que nunca habían sido inscritos, en estos casos se les brindó asesoría y acompañamiento a las familias para que pudiesen realizar sus inscripciones todo esto con el objetivo de restituir el derecho a los niños y niñas de nuestro país, brindando una nacionalidad y la seguridad jurídica que todos tenemos derecho como ciudadanos nicaragüenses, todo este trabajo se realizó en conjunto con resto de instituciones, MIFAM, MINED, MINSA, CONSEJO SUPREMO ELECTORAL Y JUZGADOS LOCALES.

En ese momento también se logra incentivar y concientizar a las personas de la importancia de realizar las inscripciones o asentarlos como decimos comúnmente, brindales la legalidad para que puedan realizar cualquier trámite formal con un nombre y un apellido representados a través de partida de nacimiento una cédula de identidad ciudadana.

Se logra alcanzar la meta de inscripciones en ese periodo y actualizar los diferentes sistemas de natalidad de algunas instituciones.

En virtud de todo lo acontecido en esa época, y por orientaciones del Consejo Supremo Electoral ahora los registros civiles cuentan con firmas de registrador civil y su firma interina que tiende a ser el empleado con más tiempo o conocimientos y con un perfil afín al área. Y de igual manera la secretaria de registro civil cuenta con una firma interina, esto es para cuando el personal a de registro por motivos personales o laborales no se presenten a la institución. Estas firmas la nombran y autoriza el alcalde Municipal, las mismas se deben enviar al Concejo Supremo Electoral para su debido registro en sus sistemas y cumplan con legalidad.

Marco Jurídico del Registro Civil

Conforme lo establecido en Manual de Cargos y Funciones de la Alcaldía Municipal de Belén, establece como marco regulatorio lo siguiente:

1. Código Civil de la República de Nicaragua (Tomo I)
2. Texto de Ley N° 331, Ley Electoral con Reformas Incorporadas, Publicada en La Gaceta N° 168 del 4 de Septiembre del 2012. (Arto. 10 numeral 12)
3. Ley N° 10, Ley de Complementaria de Reposición de Partidas de Nacimiento, Publicada en La Gaceta N° 200 del 18 de Octubre de 1985.
4. Ley N° 827, Ley de Ampliación del Plazo de Vigencia de la Ley N° 10 “Ley de Complementaria de Reposición de Partidas de Nacimiento”, publicada en La Gaceta N° 242 del 18 de Diciembre del 2012.
5. Ley N° 623, Ley de Responsabilidad Paterna y Materna, Publicada en La Gaceta N° 120 del 26 de Junio del 2007.
6. Decreto N° 10-2007, Reglamento a la Ley N° 623, Ley de Responsabilidad Paterna y Materna, publicada en La Gaceta N° 223 del 20 de Noviembre del 2007 .

Funciones del Registro Civil

En el manual del Registrador se establecen una serie de funciones y deberes que debe cumplir el registrador, así como otras establecidas en el manual de funciones de la municipalidad.

1. Brindar atención al público de acuerdo con el horario de trabajo fijado por el Alcalde.
2. Inscribir correctamente los Hechos Vitales y Actos Jurídicos, que se le soliciten en los formularios establecidos con numeración consecutiva, sin abreviaturas, borrones ni manchones, escribiendo en letras las fechas, días, mes y año.
3. Elaborar, firmar y sellar las Actas de Apertura, Cierre e Índices de los Libros y de cada una de las Actas de Inscripción y velar por el cumplimiento de la firma del secretario y del declarante.
4. Custodiar los libros a su cargo a fin de evitar que sean sustraídos alterados o destruidos.
5. Mantener actualizado el inventario de los libros de cada uno de los Hechos Vitales y Actos Jurídicos.
6. Llevar un archivo de los documentos establecidos por la Ley que sirven de requisitos para la inscripción de los Hechos Vitales y Actos Jurídicos. Estos documentos deben conservarse por un período mínimo de cinco (5) años, siendo los principales: Certificados de Nacimientos y Defunciones del Ministerio de Salud, Testimonios, Sentencias y documentos consulares.
7. Elaborar en tiempo y forma los informes estadísticos.
8. Mantener coordinación con las Instituciones afines a su trabajo: Delegaciones Municipales de Cedulación, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo; Juzgados, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Mi Familia, entre otros.

9. Asistir a las capacitaciones y cumplir con las orientaciones de carácter normativo y metodológico emitidas por las estructuras registrales establecidas por el Registro Central del Estado Civil de las Personas.
10. Cumplir con las disposiciones legales establecidas en el Código Civil y en las leyes y decretos de la materia. Asimismo, resoluciones, normativas, procedimientos y reglamentos emitidos por el Registro Central del Estado Civil de las Personas.
11. Garantizar el envío de los Libros Registrales cada seis meses a la Dirección General de Registro Central para su debida microfilmación, siguiendo la secuencia ordenada de los tomos.
12. Emitir las certificaciones que le sean solicitadas, siempre que las respectivas inscripciones consten en los libros correspondientes.
13. Cumplir con cualquier otra función asignada por su Responsable Inmediato de acuerdo a la función de su cargo.

La información que maneja el registro civil de las personas es la que se obtiene por medio de los ciudadanos, con sus declaraciones de nacimiento, defunciones, matrimonios y otros. Sin embargo, al no existir ninguna motivación de la población, ni las facilidades para la inscripción se genera el sub-registro en todos los rubros. El sub registro se entiende como la omisión de la información, es decir que no ocurren en el propio año de ocurrencia de los hechos.

El Ministerio de Salud (MINSA) a través de los certificados de nacimiento y defunción que entregan al interesado en las unidades de salud para que procedan a su debida inscripción.

Los Juzgados Locales o del Distrito para lo Civil a través de Resoluciones o Sentencias que modifican el Estado Civil de las Personas como: declaración de mayoría de edad, emancipaciones, rectificaciones, matrimonios, disolución del vínculo matrimonial y otros.

Los Notarios Públicos a través de las escrituras públicas de reconocimiento de hijos, rectificaciones y actas de matrimonio.

Los Consulados de Nicaragua en el extranjero que funcionan para los nicaragüenses como Registro del Estado Civil de las Personas para las inscripciones de los hechos vitales y actos jurídicos que ocurren fuera del país

El procedimiento para realizar cualquier tipo de inscripción es uniformes para todos los registros del País, y en el manual se detalla cada uno de los pasos a seguir para realizar cada uno de los respectivos registros, sean nacimientos, defunciones, matrimonios, reposiciones. Sin embargo hemos podido observar que para la solicitud de partidas de nacimientos por ejemplo cada registro lo realiza llevando a cabo diferentes procedimientos, en caso del registro civil del municipio de Belén no se establecen mayores requisitos para ello, simplemente se presentan en la ventanilla proporcionando datos como nombre completo de la persona, fecha de nacimiento, nombre completo de los padres. En este sentido consideramos que estos son documentos personales y que deben establecerse mayores medidas de seguridad para la obtención del documento ya que no se pide ni copia de cedula de la persona que solicita el documento lo cual hace pensar que cualquier persona que conozca los datos personales puede presentarse a realizar la solicitud y puede implicar un uso inadecuado del documento.

En el caso de inscripción de niños es donde se tiene mayor revisión en cuanto a realizar el registro, ya que se solicita que se presenten ambos padres con cedula de identidad ciudadana y el certificado de nacimiento que emite el MINSA, conteniendo todos los datos sustanciales del recién nacido, siendo que estos no sean casados. Caso contrario cuando los padres son casados, puede presentarse uno de ellos con colilla de matrimonio para realizar dicha inscripción.

En el registro civil se estima que alrededor de 303 solicitudes de diferentes certificados se reciben de forma mensual, Los certificados de nacimientos son las que tienen mayor demanda en cuanto a solicitud, los servicios que se solicitan están categorizados como servicio rápido o normal, para día siguiente o más días. El llamado servicio rápido significa que se entrega el documento el mismo día, la persona tiene que esperar una o más horas, dependiendo de la cantidad de solicitudes que hay en este tipo de servicios; hay quienes hacen uso de este servicio por ahorrar tiempo en tener que regresar otro día ya que la mayoría de las personas son de diferentes comunidades rurales del municipio y les resulta más difícil tener que regresar otro día.

Se establecen los siguientes costos para los diferentes servicios:

Tabla de precios de servicios en registro civil de las personas

Tipo de solicitud	Servicio rápido	Día siguiente o mas
Certificado de Nacimiento	C\$ 100	C\$ 50
Certificado de defunción	C\$ 150	C\$ 100
Certificado de matrimonio	C\$ 150	C\$ 100
Certificado de divorcio	C\$ 150	C\$ 100
Certificado de Soltería	C\$ 150	C\$ 100

Es importante mencionar que el tiempo de entrega para estos dos tipos de servicios varia, es decir depende de la cantidad de solicitudes y el tiempo que le lleve a la registradora la búsqueda de la información. Para el servicio rápido se atiende en el orden que se presentan los ciudadanos al registro, y el tiempo de espera es de aproximadamente unos 20 minutos el primer solicitante, las

siguientes solicitudes les lleva más tiempo la espera. En el caso de servicio más económico se entrega al día siguiente o hasta 5 días después.

Situación Tecnológica del Registro Civil

Antes del año 2018 el registro solo contaba con dos máquinas de escribir mecánicas que son con las cuales se realiza el trabajo en la oficina, es decir todos las inscripciones y certificaciones que se emiten, de igual manera sucede con la búsqueda de la información la cual se realiza de forma manual, buscando en los diferentes libros existentes.

Las condiciones de Infraestructura son mínimas, ya que la oficina no es muy amplia y en la misma se encuentran los documentos y el personal que atiende, es decir no hay un espacio donde se encuentren solamente los libros y que únicamente acceda el personal al momento de realizar la búsqueda. Estas condiciones mínimas implican que al ciudadano se le atiende desde una ventanilla y no se hace pasar a la oficina para mayor comodidad y atención principalmente en cosas que lo ameritan como son los adultos mayores y la inscripción de niños y niñas que generalmente las madres se presentan con niño en brazos a realizar la inscripción.

Entrada y Salida de Documentos

Cuando el ciudadano se presenta a la Oficinas de Registro Civil, puede solicitar la inscripción de nacimiento, una defunción o la emisión de Certificado de nacimiento que son los hechos vitales que más se solicitan. Es importante mencionar que la información del registro y el personal se encuentran ubicados en un mismo espacio, es decir la labor del registro no se encuentra dividida.

El proceso de salida de documentos se realizaría de la siguiente manera.

Solicitud del ciudadano —> ventanilla —> Registradora o Secretaria —> búsqueda de información —> certificaciones —> Ciudadano

Cuando el ciudadano realiza la solicitud de un certificado puede hacerlo, haciendo uso de servicio rápido que es cuando se entrega el mismo día el documento solicitado o trámite normal que sería, para el día siguiente o más días, en este momento el solicitante únicamente facilita la información solicitada, por la registradora para proceder a la búsqueda de la información ya que el arancel a pagar por el certificado se cancela en caja únicamente cuando ya el certificado está listo para ser entregado al solicitante, para ello la oficina de registro civil emite una orden de pago al ciudadano para que se presente en caja hacer el pago respectivo, una vez con el recibo oficial de caja se hace entrega al ciudadano de su certificado respectivo.

Debilidades encontradas en análisis efectuado

1. falta de modernización del registro civil, ya que trabajan con dos máquinas de escribir y se realiza la búsqueda de documentos de forma manual, esta es la principal razón por la que resulta demorado el servicio que se presta en el Registro Civil de las Personas.

2. No cuentan con sistema de divulgación de los requisitos que debe presentar la población cuando requieren algún tipo de servicio, esto significa que muchas veces los solicitantes deben regresar dos veces en caso que no tengan todo los documentos requeridos en caso que no los andan completos.

3. Todos los servicios son atendidos a través de una ventanilla, y en los pueblos se acostumbra que la mamá se presenta con su niño o niña a realizar la inscripción de nacimiento del mismo, y resulta incómodo para ellas tener que estar con niño en brazos siendo atendida a través de una ventanilla.

4. No cuentan con un libro de registros donde el solicitante o la persona que retira determinado documento firme de recibido del mismo, y tratándose de documentos personales es importante tener mayor control en ese sentido.

Propuesta

Por las razones mencionadas en cuanto a esta investigación es necesario que la calidad del servicio de atención en registro civil de las personas en la alcaldía de Belén, tenga un cambio importante para el bienestar social, ya que se requiere mejorar este tipo de servicio en la municipalidad. Algo que solamente se podrá realizar poniendo en práctica estas recomendaciones para dar ese paso al cambio, siendo una manera de lograr este objetivo la actualización de esta área; dotándola de las herramientas necesarias como implementar a corto plazo la instalación del sistema automatizado, enlazado a la base del Consejo Supremo Electoral, que va a permitir agilizar trámites, minimizar tiempo y garantizar solicitudes de la población, con lo cual se ayudara a reducir el gasto de transporte que normalmente se realizan dos viajes para poder obtener los documentos solicitados, con el sistema la persona solo tendría que esperar un tiempo máximo de 5 minutos.

Para la Instalación de un sistema automatizado que permita la agilización de los trámites varios que ahí se solicitan se requiere coordinar con INIFOM central la autorización para realizar dicho trabajo, que sería un sistema que esté vinculado a la base central del Consejo Supremo Electoral que permita este proceso. Posterior, estos mismos brindaran la asesoría necesaria para verificar si el equipamiento con el que cuenta es el ideal para este sistema, e indicaran que equipamiento es el que cumple con las especificaciones para su instalación (Computadora de escritorio, Laptop, Impresora, rellenos de tinta, papelería). Así como también quienes serán las empresas garantes de brindar el servicio de internet de vital importancia para el funcionamiento eficiente. Siendo otro punto de importancia a tomar en cuenta que deberán capacitar a este personal que maneja el sistema.

El acondicionamiento de una oficina que permita el cuidado y duración de este equipo (Aire acondicionado) y que permita una atención personalizada con un trato más personal y privado por

los diferentes temas de registros e inscripción de menores que ahí se realizan (Atención dentro de la oficina)

Realizar perifoneo mensuales o cuando sean necesarios para realizar el trabajo de divulgación y promoción de los diferentes servicios que se realizan en la institución y su importancia.

Entregar afiches o volantes a la población en general, para dar a conocer los requisitos necesarios para tramitar cualquier tipo de servicio en el área, así como también ponerlos dentro de la municipalidad con letra clara y lugar visible.

Elaborar un documento interno, donde el personal conozca cómo debe manejar cada proceso y el tiempo mínimo de duración para cada tramite, siendo esto una herramienta de ayuda para una atención de calidad y calidez humana.

Es importante mencionar que con el mismo sistema se soluciona la problemática de control con la entrega de documentos que se solicitan, ya que se requiere cedula de la persona que realiza el tramite sea este personal o en caso que lo haga en nombre de otra persona, esto para mayor protección de los documentos personales.

Al implementarse un nuevo sistema se debe capacitar al personal no solo en el uso del mismo sino en ética y valores, para lograr concientizar de la importancia de su servicio el cual está dirigido a la población. Fundamentadas en principios de honestidad, respeto e igualdad.

Cabe mencionar que estas medidas a implementar no resolverán en su totalidad las debilidades del registro civil, estas mediante su aplicación tendrán ciertos defectos como serian. Caídas de servicio de internet, mala fluctuación de energía eléctrica o cortes de la misma. Por lo que siempre seria de suma importancia realizar un respaldo digital de todos los certificados entregados.

Presupuesto

A continuación se detalla el presupuesto que se requiere para la instalación del sistema de Registro Civil.

Descripción	Costo
Equipo Dell Optiplex 3.4GHZ/BGB/TB/W10/DVDR, 6ta generación, Memoria Ram de 8GB, soporta hasta 32 GB. Capacidad de almacenamiento de 1TB, sistema operativo Windows 8.1 profesional, tarjeta de video integrada. Monitor de 21.53" equipo de marca certificada ISO. Garantía de 3 años	33,083.40
Estabilizador 750 VA AVR750U 12 tomas	2245.5
Notebook HP, procesador Intel Core I5, Memoria Ram de 8GB, disco duro de 1TB, pantalla de 15", 1 año de garantía	25,718.46
Impresora Epson L575, tecnología de inyección de tinta de 4 colores, resolución máxima de impresión<. Hasta 5760x1440 dpi de resolución optimizada en varios tipos de papel. Velocidad de la impresión de 33ppm en negro y 15 ppm color.	8,981.70
Pago por servicio de internet, por conexión para base de datos al consejo supremo electoral. Velocidad mínima. 3 megas	2,475.00
Subtotal	72504.06
IVA	10,875.61
Total	C\$83,379.67

Conclusiones

El registro civil carece de un sistema automatizado que permita brindar un mejor servicio a la población, lo que hace que el servicio sea más demorado. Sin embargo podemos decir que a pesar de esto se da respuesta positiva la población ya que se hacen entrega de unos 303 certificados mensuales La falta de herramientas e instrumentos hace que el trabajo sea lento y con dificultades en la atención.

Para mejorar se necesitan. Afiches o volantes, en donde se le da a conocer a la población cuales son los requisitos que hay que presentar para solicitar determinado servicio, se requiere echar andar en plan de divulgación por todos los medios existentes. Ya que normalmente el usuario se presenta a la ventanilla del registro hacer solicitud de gestión y es hasta en ese momento que se le pide cierta documentación, que si en ese momento el usuario no lo anda tiene que regresar, lo que hace incurrir en gastos extras a los demandantes de este servicio ya que se trasladan de las diferentes comunidades del municipio.

Se identificó que la oficina carece de acceso directo a la población, se atiende a la población por medio de una ventanilla lo cual pone en desventaja al poblador que requiere de más información o privacidad para sus trámites, por lo que sería pertinente realizar un cambio de oficina, por una que preste mejores condiciones o realizar ampliación de la misma, para brindar una atención personalizada y de calidad sensible a la causa.

Bibliografía

(2018). Obtenido de Diccionario de la Real Academia Española: www.dle.rae.es

Eliana, F. (2005). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública*. Provincia Chubut, Argentina.

Goytia, M. B. (s.f.). *La Calidad en los Servicios Publicos*. Salta, Argentina.

Guillen, D. M. (2007). *Manual del Registrador del Estado Civil de las Personas, Compendio de Procedimientos, Leyes y Jurisprudencia 1era edicion*. Managua: Somarriba.

Manuel, C. R. (04 de junio de 2013). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es>

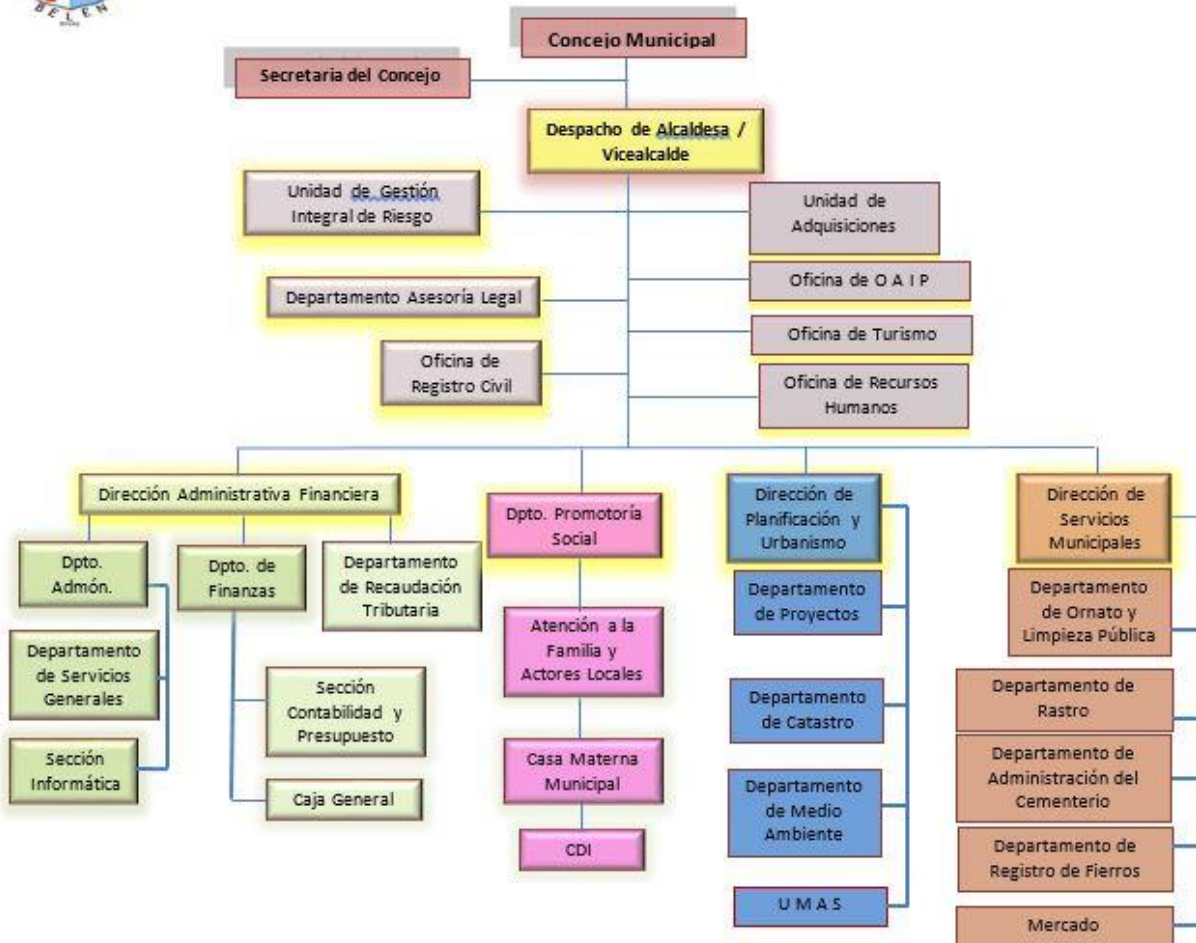
Eliza, P (02 diciembre 2012). *Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.slideshere.net>

Anexos



ORGANIGRAMA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BELEN

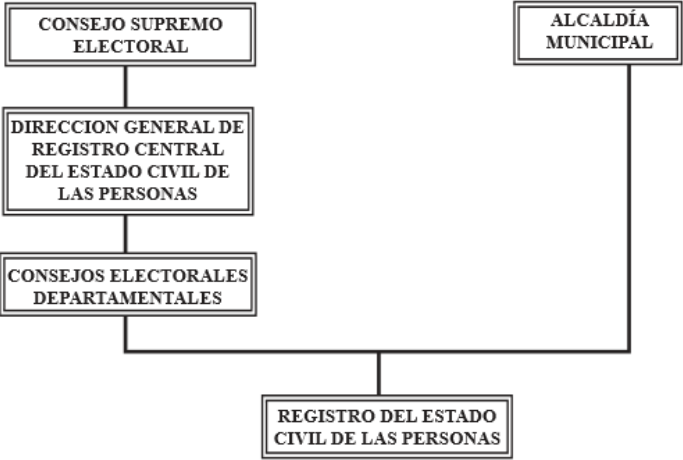
Categoría de Alcaldía: D



DEPENDENCIA ORGANICA DE LOS REGISTROS DEL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS

METODOLÓGICA Y NORMATIVA

ADMINISTRATIVA



Registro del Resto de Municipios







