



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**  
**INGENIERIA DE SISTEMAS**

**Tesis Monográfica para Optar el Título de  
Ingeniero de Sistemas**

**“REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DEL  
REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE  
ESTELÍ, PERÍODO 2016-2017”**

**Autores**

Br. Lisbeth Zaleska Arce González	2010-34250
Br. Brenda Lisseth Blandón Peralta	2005-22491

**Tutor**

Ing. Keylin Mayela Pineda Rodríguez

**Asesor**

MSc. Luis María Dicovski Rioboo

Managua, septiembre 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS  
DECANATURA

Managua, 21 de abril de 2017

**Br. Lisbeth Zalezka Arce González**  
**Br. Brenda Lisbeth Blandón Peralta**  
**Sus manos**

**Estimadas Bachilleres**

Por medio de la presente le comunico la aprobación del Protocolo monográfico titulado **“Rediseño de la estructura organizacional y funcional del registro civil de las personas de la Alcaldía del municipio de Estelí, periodo 2016-2017”** el cual cumple con los requisitos establecidos en el capítulo II de la normativa de trabajos monográficos de la UNI como forma de culminación de estudios, por lo que queda oficialmente aprobado por esta Decanatura.

La profesora responsable de acompañarle en el proceso de desarrollo de su monografía es la Ing. Mayela Pineda.

A partir de la fecha de aprobación del protocolo monográfico tienen un máximo de seis meses para presentar los documentos correspondientes para la coordinación del proceso de pre defensa.

Atentamente,

  
  
**Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández**  
**Decano**

CC. Ing. Mayela Pineda.- Tutora - Archivo FCyS abril 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

**Carta Aval**

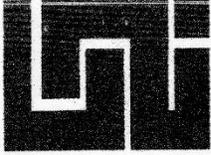
Por este medio doy fe que el presente trabajo monográfico denominado **Rediseño de la Estructura Organizacional y Funcional del Registro Civil de las Personas de la Alcaldía del Municipio de Estelí**, elaborado por Br. Lisbeth Zaleska Arce González con número de carnet 2010-34250, y Br. Brenda Lisseth Blandón Peralta con número de carnet 2005-22491; la cual corresponde a la estructura definida por la normativa correspondiente; los objetivos, contenidos teóricos desarrollados y análisis y discusión de resultados tienen coherencia y correlación, narrados en forma lógica, con apoyo de fuentes bibliográficas y sustentados con el trabajo de campo realizado con mucha responsabilidad, científicidad y ética.

Según mi opinión, en la tesis monográfica se realizaron las sugerencias orientadas en la pre-defensa por el jurado Dr. Denis Hernández García y Msc. Mario Selva Mendoza; estas fueron desarrollado con responsabilidad, entusiasmo, crítica y autocrítica, objetividad, con alto grado de independencia, con mucha iniciativa y creatividad, aplicando todos los pasos de investigación científica y cumple con los requerimientos necesarios para optar al título de ingeniero de Sistemas.

Se extiende la presente al 1 día del mes de Septiembre del año dos mil diecisiete.

**Ing. Keylin Mayela Pineda Rodríguez**

**Tutora**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**  
**SECRETARIA ACADEMICA**  
**SECRETARIA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE EGRESADO**

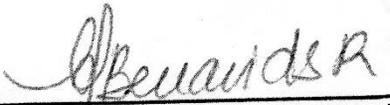
El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS** hace constar que:

**ARCE GONZÁLEZ LISBETH ZALESKA**

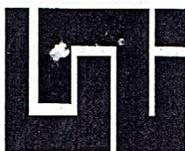
Carne: **2010-34250** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2000** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los once días del mes de marzo del año dos mil dieciseis.

Atentamente,

  
Msc. Claudia Lucía Benavidez Rugama  
Secretario de Facultad





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**  
**SECRETARIA ACADEMICA**  
**SECRETARIA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE EGRESADO**

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS** hace constar que:

**BLANDÓN PERALTA BRENDA LISSETH**

Carne: **2005-22491** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2000** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los once días del mes de marzo del año dos mil dieciseis.

Atentamente,

Msc. Claudia Lucía Benavides Rugama  
Secretario de Facultad



## **Dedicatoria**

### **Zaleska Arce González**

#### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y divina misericordia.

#### **A mi madre Guillermina González.**

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

#### **A mi padre Cesar Arce.**

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, que me ha infundado siempre, y por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

#### **A mi hermano Kelvin Arce.**

Por estar conmigo en todo momento y por los consejos brindados a lo largo de este recorrido, que me motivaron a seguir adelante.

#### **A mis maestros.**

Lic. Víctor Parrales Castillo (Q.E.P.D), por su gran apoyo y motivación en vida, para el comienzo de esta tesis, Ing. Keylin Mayela Pineda Rodríguez, por su apoyo incondicional en la continuidad de la misma y para la culminación de nuestros estudios profesionales y; MSc. Luis María Dicovski Rioboo, por la asesoría ofrecida en esta presente tesis, por el tiempo compartido e impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, MSc. Claudia Tatiana Valdivia García, por su gran apoyo.

## **Dedicatoria**

**Brenda Lisseth Blandón Peralta.**

### **A Dios**

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

### **A mi familia**

Por darme su amor y apoyo en todo momento, quererme mucho, creer en mí. Gracias por permitirme culminar mi carrera para mi futuro, todo esto se lo debo a ustedes.

### **A maestros**

Quiero agradecer infinitamente a Lic. Víctor Manuel Parrales Castillo (Q.E.P.D), por todo su apoyo, por haber confiado y haber aceptado ser nuestro tutor a el MSc. Luis María Dicovski Rioboo, por cada vez que nos atendió para las dudas que se venían presentando en el camino gracias por su paciencia y su colaboración en conocimientos. A todos aquellos maestros que me transmitieron su saber. A nuestra actual tutora: Ing. Keylin Máyela Pineda Rodríguez, le agradezco mucho por atendernos con toda la amabilidad y apoyarnos con sus conocimientos.

## **Agradecimiento**

**A Dios** por su misericordia, por darnos la salud, y la razón para pensar bien. Estamos seguras que nuestras metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende esforzarnos cada día para ser mejor en el ámbito profesional en la entrega al servicio que pueda llegar a ofrecer a otros y sin olvidar en todo lugar el respeto, principios y valores que engrandece a la persona.

Agradecemos enormemente a nuestros **padres** y **hermanos** porque ellos estuvieron en los días más difíciles dándonos palabras de aliento.

Queremos agradecer a todos **nuestros maestros** Lic. Víctor Parrales Castillo (Q.E.P.D), por su gran apoyo y motivación en vida, para el comienzo de esta tesis, Ing. Keylin Mayela Pineda Rodríguez, por su apoyo incondicional en la continuidad de la misma y para la culminación de nuestros estudios profesionales y; MSc. Luis María Dicovskiy Rioboo, por la asesoría ofrecida en la presente tesis, por el tiempo compartido e impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, MSc. Claudia Tatiana Valdivia García, por su gran apoyo. Todos ellos nos enseñaron valorar los estudios y a superarnos cada día.

## **Resumen Ejecutivo**

El Rediseño de la Estructura Organizacional y Funcional del Registro Civil de las Personas de la Alcaldía del Municipio de Estelí, es una buena oportunidad, para mejorar la calidad del servicio que ofrecen a los ciudadanos.

Se realizó mejora en la estructura organizacional a partir de la ya existente, para que en el área fluya en lo que refiere al procesamiento adecuado de la información y estructuralmente cuando delega funciones a cada trabajador evitando la sobrecarga de funciones; Se rediseño de una mejor manera la planta en que se labora distribuyendo el espacio de modo que los trabajadores se desplacen por el área sin tropezar en cajas, estantes y escritorios agrupado por sitio, esto les facilita la atención al ciudadano, calidad del servicio, apoyándose del mobiliario necesarios y equipo automatizado, que forman parte esencial para llevar a cabo un ambiente laboral ordenado, seguro, relajado y fluido.

Para lograr lo anteriormente descrito, se recopiló información tanto a nivel primario como secundario. Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente de la información brindada por la Jefa de Registro civil y el Jefe Suplente, en entrevista realizada de manera personal, de la misma forma se entrevistó al resto del personal tomando en cuenta sus opiniones que forman parte fundamental para el desarrollo de esta propuesta y la encuesta, con el objetivo de valorar la opinión de los ciudadanos con el fin de cambiar en manera positiva la atención hacia ellos, todo esto para proporcionar mejor desempeño de la institución.

El apoyo bibliográfico o fuente secundaria fue escaso únicamente se contó con un manual de registrador a nivel central.

Se describe en su totalidad al área de registro, y se plasma un diagnóstico, que detalla la situación actual realizando el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), para así formular las estrategias (matriz estratégica).

Se elaboró la propuesta de requerimientos técnicos como son los mobiliarios y equipos, adecuados al trabajo que desempeñan en el área y operacionales para procesar datos, agilizar los trámites y mejorar la ejecución de tareas, procesos y procedimientos por ende la calidad del servicio.

Se diseñó una propuesta de Manual de funciones para los trabajadores, se le asigna a cada trabajador su respectivo cargo y funciones según el cargo que desempeñe en el área, es de vital importancia para el funcionamiento adecuado de esta área por la responsabilidad al manipular los datos de cada ciudadano.

Esta tesis se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación exploratoria, y, por tanto, es de tipo cualitativa. La principal fuente de información primaria son las entrevistas, encuesta y los conocimientos adquiridos por observación directa, principalmente de la manera de pensar de la Jefa de Registro civil, quien reconoce en este rediseño es necesario para sobrevivir, desarrollarse y avanzar hacia la excelencia, tienen que utilizar con racionalidad y visión de futuro la fuerza potencial de sus recursos humanos.

## INDICE GENERAL

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>III. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>IV. OBJETIVOS</b> .....	<b>6</b>
<b>V. MARCO TEORICO CONCEPTUAL</b> .....	<b>7</b>
5.1 Registro civil .....	7
5.2 FODA .....	7
5.8 Requerimientos Técnicos .....	8
5.3 Organización .....	8
5.4 Rediseño Organizacional. ....	9
5.5 Estructura Organizacional .....	11
5.6 Procesos .....	12
5.7 Procedimiento Administrativo .....	13
5.9 Control de Gestión .....	13
5.10 Diagrama de Flujo .....	14
5.11 Distribución de planta y oficina.....	14
5.12 Tipos de estructura Organizacional .....	15
5.13 Manual de Organización y Funciones .....	16
5.14 Ficha Ocupacional.....	16
5.15 La Gestión de talento Humano.....	17
<b>VI. DESARROLLO DEL CONTENIDO</b> .....	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO I: DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	<b>18</b>
1.1 Diagnóstico.....	18
1.2 Análisis de las encuestas .....	19

1.3 Análisis FODA para el área de registro civil de las personas de la ciudad de Estelí. ....	24
1.3.1 Matriz FODA .....	24
1.3.2 Matriz estratégica.....	27
1.4 Estructura organizacional Actual. ....	28
1.4.1 Descripción de Puestos actuales: .....	28
1.4.2 Organigrama actual la alcaldía de Estelí .....	29
1.4.3 Organigrama del área de registro civil de la alcaldía de Estelí. ....	31
1.4.4 Visión y Misión Actual .....	32
1.4.5 Análisis de los procesos y procedimientos actuales en el registro civil de la alcaldía de Estelí.....	33
<b>CAPITULO II: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y OPERACIONALES. ....</b>	<b>40</b>
2.1 Organigrama propuesto para el área de Registro civil de las personas de las alcaldía de Estelí .....	40
2.1 Distribución de Puestos.....	41
2.2 Naturaleza de los cargos propuestos. ....	41
2.3 Visión y Misión propuesta.....	43
2.3.1 Visión .....	43
2.3.2 Misión .....	43
2.4 Principales Funciones y Tareas del Registro Civil.....	44
2.5 Procesos y Flujo de información del Registro civil. ....	47
2.6 Administración y control de la gestión de los hechos vitales y actos jurídicos. ....	49
2.7 Requerimientos técnicos .....	50
2.7.1 Tabla de requerimientos técnicos propuestos para el área de registro civil de las personas. ....	53
2.8 Distribución del Área de Oficina. ....	55

2.9 Presupuesto de distribución de planta. ....	56
2.10 Plan de capacitación para el personal del registro civil. ....	58
2.10.1 Problemática .....	58
2.10.2 Objetivos .....	58
2.10.3 Estrategia.....	59
2.10.4 Temas de capacitación .....	59
2.10.5 Financiamiento.....	59
2.10.6 Plan de capacitación.....	60
2.11 Presupuesto de rediseño organizacional y funcional del área de registro civil. .....	62
<b>CAPITULO III: PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES. ....</b>	<b>63</b>
3.1 Introducción.....	63
3.2 Objetivos General de Manual de Funciones.....	64
3.2.1 Objetivos específicos: .....	64
3.3 Alcance.....	64
3.4 Base Legal .....	65
3.5 Visión y Misión propuesta.....	65
3.5.1 Visión .....	65
3.5.2 Misión .....	65
3.6 Estructura Organizativa .....	66
3.6.1 Organigrama Propuesto del área de Registro civil de las Personas de la alcaldía de Estelí .....	66
3.6.2 Niveles Jerárquicos.....	67
3.7 Fichas Ocupacionales .....	68
<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>86</b>
<b>VIII.RECOMEDACIONES .....</b>	<b>88</b>

<b>IX. BIBLOGRAFIA.....</b>	<b>89</b>
<b>X. ANEXOS.....</b>	<b>91</b>
ANEXO A. Organigrama actual de la alcaldía de Estelí. ....	91
ANEXO B. Fotografías actuales del área de registro civil. ....	92
ANEXO C. Entrevista: Jefe del departamento de registro, jefe suplente del departamento de registro. ....	94
ANEXO D. Entrevista a los trabajadores del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. ....	96
ANEXO E. Encuesta aplicada a usuarios del registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. ....	104
ANEXO F. Formato de ficha ocupacional propuesta. ....	105
ANEXO G. Proformas de Requerimientos técnicos para el área de registro civil de las personas. ....	106
ANEXO H. Proformas de capacitaciones para el area de registro civil de las personas.....	112

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Matriz FODA del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia. ....	26
Tabla 2.Matriz estratégica de análisis FODA del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.....	27
Tabla 3.Requerimientos técnicos propuesto para el área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.....	54
Tabla 4.Presupuesto de distribución de planta del área de registro civil de las personas. Fuente propia. ....	57
Tabla 5.Cronograma de actividades para plan de capacitación del personal del área de registro civil de la alcaldía de Estelí. Fuente propia. ....	61
Tabla 6.Presupuesto de rediseño organizacional y funcional del área de registro civil de las personas. Fuente propia. ....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Requisitos y documentos. Análisis encuesta. Fuente Propia. ....	19
Figura 2. Calidad del servicio. Análisis encuesta. Fuente propia. ....	20
Figura 3. Tiempo de respuesta obtenida en la consulta de un trámite. Análisis encuesta. Fuente propia. ....	21
Figura 4. Tiempo de respuesta de servicio cumplen con las normativas vigentes. Análisis encuesta. Fuente propia. ....	22
Figura 5. Mejoras sobre el servicio obtenido. Análisis encuesta. Fuente propia. ...	23
Figura 6. Organigrama actual de la alcaldía municipal de Estelí. Alcaldía municipal de Estelí. ....	29
Figura 7. Organigrama del registro civil de las personas. Acosta, (2007) Manual del registrador del estado civil de las personas. ....	31
Figura 8. Propuesta de organigrama del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia. ....	40
Figura 9. Diagrama de flujo de procesos del área de registro civil de las personas. Fuente propia. ....	48
Figura 10. Propuesta de distribución del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia. ....	55

## I. INTRODUCCIÓN

El registro civil de las personas de la alcaldía del municipio de Estelí es la institución encargada de inscribir todos los hechos vitales y actos jurídicos de los ciudadanos, emitir certificados de nacimientos, defunciones y matrimonios, informes estadísticos de las personas inscritas en el municipio e informes de ingresos por servicios ofrecidos, se encuentra ubicado frente al parque central de la ciudad.

El área de registro civil esta estructuralmente organizado con un mínimo de recursos y personal poco capacitado. La mayoría de las actividades que se realizan no están claramente definidas en su diseño organizacional, no poseen una documentación formal que defina los niveles de responsabilidades y las funciones que cada uno debe realizar, según la jefa del registro civil.

Se realiza propuesta de rediseño organizacional tomando en cuenta diagnóstico, requerimientos técnicos operacionales y manual de funciones. Utilizando las herramientas de la metodología de la investigación para desarrollar esta propuesta.

Se diagnosticó la situación actual de los procesos y procedimientos que realizan en el registro civil de las personas, a través del análisis FODA, obteniendo un cuadro panorámico de la situación actual, se identificaron los factores críticos de riesgos tanto internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades, amenazas) que permitieron formular estrategias que potencializaran una nueva manera de prestar servicio.

Se determinaron los requerimientos técnicos y operacionales para mejorar la ejecución de los procesos y procedimientos, se propone un organigrama seleccionando el personal con sus grados de responsabilidad, estableciendo la misión y visión como área, se definió las principales funciones y tareas a nivel de puesto de trabajo según el organigrama propuesto, se elaboraron diagramas de procesos y procedimientos del flujo de la información, se proponen métodos que ayuden a controlar las solicitudes recibidas, terminadas y la organización de la información. Se propone un programa de capacitación, sus requerimientos y el costo de capacitar.

Se desarrolló la propuesta del manual de funciones para el área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí, a partir de la propuesta organizacional. Se realizaron fichas ocupacionales según los cargos propuestos en la estructura organizacional.

## II. ANTECEDENTES

En Nicaragua el Registro del Estado Civil de las Personas se estableció originalmente en los libros parroquiales vinculados a los sacramentos, estos archivos se conservaron con el objetivo de tener una fuente confiable para saber cuántos pertenecían a la Iglesia Católica.

Después de los acontecimientos históricos de 1979 (Revolución Nacional), se conformó una junta de reconstrucción municipal en la ciudad de Estelí; las nuevas autoridades fueron el Dr. Manuel Munguía, la Sra. Perfecta Rodríguez y el Dr. Moisés Gonzales, quienes dan origen y fundan las áreas de Administración y servicios municipales, así como el registro civil de las personas.

Se utilizaron los primeros reglamentos para el registro del estado civil de las personas, mismo que fijó las líneas generales de la institución, determinó la inscripción de nacimientos, matrimonios, actas de defunción y demás razones que modificaban el estado civil. En la actualidad el registro civil es un departamento de servicio pequeño que está ubicado en el pasillo B de la infraestructura de la alcaldía de Estelí. Esta área opera con un personal de 11 empleados distribuidos en 3 niveles de distintos puestos: jefe de departamento, registradores y recepción.

En el proceso de revisión bibliográfica, para efectos de la presente investigación en el plano internacional, se encontró documentación sobre Rediseño Organizacional para alcaldías, entre las que cabe destacar una investigación similar al estudio propuesto el cual fue realizado en Marzo de 2007 en la ciudad de San Salvador, El Salvador para la alcaldía de Soyapango, este estudio tiene como título “Rediseño organizacional orientado a la mejora continua de los servicios que brinda la alcaldía municipal de Soyapango”, el cual permitiría cambiar, modificar y reinventar la forma de atender a la ciudadanía, y lograr administrar la institución municipal desde una nueva perspectiva. Este estudio fue realizado por Jessica Alexandra Palacios

Girón, Nelly Esmeralda Portillo Herrera y Laura María Ramos Murillo; estudiantes de la Universidad de El Salvador - Facultad de Ciencias Económicas.

A nivel nacional no se encontraron tesis monográficas relacionados con la mejora de la estructura organizacional y funcional de las alcaldías. Según información brindada por la jefa de departamento del registro civil de las personas de Estelí la Doctora Judith Gámez, “estudiantes universitarios desarrollaron un sistema de información que no fue implementado, ya que se desarrolló sin ningún tipo de estudio previo, identificación de requerimientos técnicos, y sin tomar en cuenta el aspecto organizacional para preparar las condiciones que permitan implementar un sistema.”

### III. JUSTIFICACIÓN

La realización de esta investigación servirá para reestructurar organizacional y funcionalmente el área del Registro Civil de las personas para mejorar el control y la gestión de las actividades que se ejecutan, maximizando el aprovechamiento de los recursos y reduciendo los tiempos de respuestas de las solicitudes.

La implementación de un rediseño organizacional y funcional aportará al Registro Civil de las personas un incremento en la productividad, considerando que con la nueva forma de funcionamiento el área podrá mejorar sus tareas, procesos y procedimientos, tiempos de respuestas y distribución de las funciones; permitiendo alcanzar un mayor potencial y maximizar el desempeño. Es por eso que el área de registro civil municipal de Estelí mejorará la agilización de sus trámites y calidad de atención, beneficiando directamente a los ciudadanos y proyectando así una mejor imagen ante la población.

Los servicios que ofrece el registro civil de las personas son de gran necesidad para los ciudadanos, ya que de éstos depende la emisión de documentos para realizar trámites legales que afectan directamente en el desarrollo del país, como gestiones asociados a la propiedad, al ámbito empresarial, académicos etc., por esto es de suma importancia para la alcaldía del municipio de Estelí ejecutar los cambios que sean necesarios en la estructura organizacional y funcional de este área para garantizar una labor más efectiva y eficiente.

Esta investigación también traerá aporte a la comunidad universitaria, ya que este documento servirá como referencia futura para que los estudiantes puedan realizar estudios similares en las alcaldías de otras áreas o para realizar trabajos de proyectos de cursos relacionados con la administración.

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **➤ OBJETIVO GENERAL**

Proponer rediseño de la estructura organizacional y funcional del registro civil de las personas de la alcaldía del municipio de Estelí, período 2016-1017.

##### **➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar diagnóstico de la situación actual de los procesos y procedimientos que se realizan en el registro civil de las personas, a través de un análisis FODA.
- Determinar los requerimientos técnicos y operacionales para mejorar la ejecución de tareas, procesos y procedimientos, mediante una propuesta organizacional.
- Desarrollar propuesta de Manual de funciones para el área de registro civil de las personas en la alcaldía municipal de Estelí, a partir de la propuesta organizacional.

## V. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

### 5.1 Registro civil.

‘Es una unidad sustantiva subordinada, tiene la responsabilidad de brindar una atención eficaz en donde se asientan los principales hechos relativos del ser humano, así: nacimiento, matrimonio, muerte y otras circunstancias o actos de importancia que le conciernan.’ (Cuadra & Arguello, 2014)

El registro civil es un área de gran importancia, por esto se decide realizar un estudio de rediseño, se considera que es el encargado de controlar todas las inscripciones del estado civil de los ciudadanos y de las modificaciones que estos puedan sufrir y tiene por objetivo hacer constar de forma autentica los documentos que emite a través de un sistema mejor organizado.

### 5.2 FODA.

“El FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas formulados. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”. (Fred R. , 2013).

En el registro civil se aplicará el análisis FODA para diagnosticar los procesos, procedimientos y funciones. Para rediseñar la organización, es necesario considerar los puntos a favor para potenciar las ventajas que ayude a mejorar y considerar la forma en que se deben afrontar la situación problemática.

Después de identificar y clasificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades se evaluarán cada una de ellas, esto servirá para priorizar las acciones que pretendemos alcanzar, los criterios deben de ser muy claros y exactos para calificar cada aspecto, los niveles de calificación deben indicar si la fortaleza o

debilidad son significativas o bien se trata de algo de poca relevancia para propósitos que se desean alcanzar.

### **5.8 Requerimientos Técnicos.**

“Se conoce como requerimientos técnicos (RT) a las características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes, servicios y obras que una entidad requiere adquirir o contratar para el cumplimiento de sus funciones. Estos RT son elaborados por el área usuaria de la entidad que formula el requerimiento y posteriormente son consignados en las Bases del proceso de selección”. (Gómez & Carmen, 2014)

En toda institución se necesitan requerimientos técnicos, a menudo se están realizando cambios de mobiliarios y herramientas de trabajo como máquinas de escribir, computadoras, estantes para mejorar la organización de la documentación existente. En su descripción no puede hacerse referencia a marcas, nombres comerciales, patentes, diseños o tipos particulares, fabricantes determinados; ni descripción que oriente la adquisición o contratación de marca, fabricante o tipo de producto específico. El registro debe de estar en condiciones de identificar el bien o servicio solicitado, y de entender los requerimientos técnicos que ahí se necesitan.

### **5.3 Organización.**

“Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen con funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas que interactúan en el marco de una estructura sistemática, para cumplir con sus objetivos”. (Bueno, 2007).

Mediante la observación directa en la primera visita se identificó la poca documentación que existe al respecto no coincide con lo que está establecido, por eso se debe elaborar un organigrama para completar el análisis de puesto, y demandar el cumplimiento de sus labores. De esta manera se creará orden y disciplina en el

funcionamiento de la organización para mejorar el desempeño de las actividades que se ejecutan, quedando perfectamente definidos todos los roles.

#### **5.4 Rediseño Organizacional.**

“El Rediseño organizacional es un método en función de las necesidades del cliente, y por el cual se determinan radicalmente los procesos principales de los negocios, con el objetivo de alcanzar mejoras espectaculares con medidas críticas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”. (Hammer, Michael, & Champy, 1995).

Al determinar los procesos con los que actualmente están trabajando en el registro civil, se puede definir la manera de desarrollar una nueva estructura organizacional que permita optimizar los objetivos perseguidos, distribución del trabajo, tareas y así lograr la coordinación efectiva de las mismas.

La estructura es un elemento fundamental de la organización que establece la disposición y la correlación de funciones, como también las jerarquías para lograr los objetivos. En el registro civil todas las actividades de la institución deben coordinarse a fin de facilitar la eficiencia y eficacia del trabajo, para esto se hará un rediseño organizacional y funcional para definir nuevos procesos enfocados en el mejoramiento de los procedimientos, tiempos de respuesta, el ambiente de trabajo y atención de los clientes.

“La importancia del rediseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización de trabajo, así como la distribución adecuada de las cargas laborales”. (Gill, 2014)

El rediseño de la estructura organizacional y funcional del registro civil debe ser un trabajo muy cuidadoso ya que habrá un análisis minucioso de los procesos y procedimientos, y así poder determinar una solución a la situación problemática relacionada con la ejecución de las actividades.

Tomando en cuenta la descripción y clasificación de las nuevas tareas y procedimientos que se establezcan de acuerdo a los procesos y líneas de mando se podrá realizar ajuste de las nuevas funciones.

De acuerdo con Dafth I Richard (2009) “Los Puntos básicos para rediseño organizacional son:

-División de carga de trabajo.

-Jerarquía de la Organización

-Coordinación “(p.325)

De acuerdo a estos puntos de interés el estudio que se realizará en el registro civil de las personas debe considerar la división de la carga de trabajo para cumplir con la cantidad de solicitudes que llegan a diario a esta área de servicio. Para lograr esto se deben organizar los diferentes puestos de trabajo por medio de una jerarquía, ya que es necesario que alguien dirija el trabajo y establezca buenas relaciones dentro de la cadena de mando, esto debe complementarse con una adecuada coordinación de cada una de las actividades para asegurar que con todos estos elementos se alcancen los objetivos del área de servicio.

La buena coordinación será necesaria en todo momento, porque con la productividad del trabajo se beneficiará de manera directa a los ciudadanos, y se reducirán los cuellos de botella en el servicio, lo que se reflejará de manera positiva en la disminución del estrés de los empleados causados por la presión del trabajo.

La jerarquía en la institución establecerá relaciones de autoridad entre jefes y empleados, por lo que es importante que esta vaya de la mano con la coordinación que dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de entusiasmo que exista entre las personas que lo realizan.

## **5.5 Estructura Organizacional.**

“Una organización es un patrón de relaciones o muchas relaciones simultáneas, entrelazadas, por medio de las cuales las personas, bajo el mandato de los gerentes, persiguen metas comunes. Los miembros de una organización necesitan un marco estable y comprensible en el cual puedan trabajar unidos para alcanzar las metas de la organización.” (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996)

La estructura organizacional del registro civil establece un sistema que desarrollarán los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y alcancen las metas fijadas en la planificación, para eso es importante conocer qué clase de estructura organizacional se adapta al trabajo. Afrontar los cambios del entorno y el crecimiento del servicio es un trabajo que hay que realizar en conjunto todos los miembros. Las estrategias se pueden modificar y el entorno organizacional puede cambiar, la eficacia y eficiencia de las actividades de la organización no están siempre al nivel que los gerentes requieren.

Para seleccionar la estructura organizacional adecuada es necesario comprender que cada entidad es diferente, ya sea una existente o una nueva que se desee crear y por ello se debe adaptar la estructura que más se acomode a sus prioridades y necesidades, es decir la estructura deberá responder a la planeación.

Es importante identificar y analizar los factores relevantes en el registro civil ya que pueden surgir las necesidades de desarrollar un proyecto por parte de la entidad, por lo que es indispensable adaptar la nueva estructura organizacional a la entidad que se pretende rediseñar.

Según Gabriela Hutt 1 “Ajuste Mutuo: Logra la coordinación del trabajo por medio de la comunicación informal. El control y el poder de coordinación recaen sobre quien realiza las tareas. El ajuste mutuo utilizado en las organizaciones más simples (2 personas en una canoa) y en las organizaciones más complejas (equipo de trabajo interdisciplinario)”(p.230), lo que significa que la división del trabajo debe de estar de

acuerdo a las tareas que se realizan en determinados procesos para ejecutar las actividades en tiempo y forma, evitando cualquier retraso inesperado, ya que la forma para que los empleados de la oficina del registro civil pueden avanzar es por medio de la coordinación y el mutuo acuerdo de sus labores que requieren trabajo en equipo.

Para que en el registro civil se realice un trabajo que este coordinado se debe tener personas con liderazgo, que tomen la responsabilidad del trabajo que se desarrolla con la nueva organización y puedan dar instrucciones aptas para los nuevos procesos que se desarrollen. Es importante considerar la división de las tareas de acuerdo a los conocimientos que tenga cada uno de los empleados, ya que se tiene que medir la capacidad que tiene cada trabajador para realizar alguna actividad, conforme a las habilidades que posee cada una de las personas que integran el equipo de trabajo.

Determinar y asegurar el desempeño de la manera más efectiva para la organización se hace implementando un mecanismo coordinador de la supervisión directa en el registro civil. Cuando se designa a los responsables de las distintas áreas se debe analizar y dividir cuidadosamente el trabajo para que se haga conforme a las habilidades que tenga cada empleado, ya que al realizar una adecuada estructura organizacional es de suma importancia para la asignación de puestos.

Dado que todas las actividades, habilidades y experiencia requeridas para producir y brindar servicios específicos se agrupan en un lugar, bajo una sola dirección, el proceso entero se puede coordinar con mayor facilidad, así como mantener un elevado desempeño en el trabajo. Además, tanto la calidad como la rapidez de la toma de decisiones se ven reforzadas, por que las decisiones tomadas a nivel de división están más cerca del campo de acción.

### **5.6 Procesos.**

“Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña,

gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés”. (Louffat, 2012).

En el registro civil de las personas establecer nuevos procesos ayudara a tener una mejora continua de los resultados por medio de la erradicación del mal manejo de la información. Se tomará en cuenta una buena planeación, un estudio previo y objetivos bien claros para poder desarrollar los procesos lo más fluido posible.

### **5.7 Procedimiento Administrativo.**

“Procedimiento administrativo es uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria. Consiste en una serie de pasos que permitirán que los ciudadanos puedan sentirse al amparo de la ley de su país y ante cualquier duda puedan reclamar al organismo del estado”. (Bernal & Sierra, 2015)

EL registro civil de las personas necesita tener seguridad en los procedimientos administrativos para el desarrollo formal de las acciones que se requieren concretar, para la realización de un determinado trámite. De esta manera el procedimiento administrativo sirve para garantizar la actualización de la información que se maneja en el registro civil.

### **5.9 Control de Gestión.**

(Huge, Control de Gestión del Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresa, 1995) “Plantea que el Control de Gestión es un instrumento de la gestión que aporta una ayuda a la decisión y sus útiles de dirección van a permitir a los directores alcanzar los objetivos; es una función descentralizada y coordinada para la planificación de objetivos, acompañada de un plan de acción y la verificación de que los objetivos han sido alcanzados”.

En el registro civil el control de gestión se efectuará por medio del diagnóstico, que se realizará para poder comprender el comportamiento de los sistemas físicos. El sistema de control de gestión presenta un análisis que permite entender las causas que condicionan el comportamiento de los sistemas físicos, posibilitando determinar los vínculos que ligan las variables técnicas de la institución. También permite formalizar el control para determinar si los resultados satisfacen los objetivos planteados por la organización.

### **5.10 Diagrama de Flujo.**

“Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales... Facilita también la selección de indicadores de proceso” (Barry, 2014).

En el registro civil de las personas se realizarán diagramas de flujo para dejar representado de una forma comprensible la determinada secuencia de procedimientos y procesos. De esta manera se facilitará y esquematizará un determinado transcurso lógico que pueda ser de utilidad para la institución.

### **5.11 Distribución de planta y oficina.**

Según (Corominas, Vallhonrat, & Albert, 1991) “El proceso de distribución de oficina es muy parecido al procedimiento de la distribución de planta de manufactura. En vez de estudiar el flujo de material, se centrará en el flujo de información y los papeles de trabajo”. (p.368)

En todos los espacios en los que se haga necesaria la disposición de medios físicos es necesaria la ordenación de todos los elementos que constituyen una instalación, sea industrial o de servicios. El objetivo del diseño y distribución de la oficina del registro civil es hallar una ordenación de los espacios de trabajo que sea la más eficiente para la secuencia de procesos y flujo de la información, al mismo tiempo que sea la más segura y satisfactoria para los colaboradores de la organización.

“Para poder diseñar la distribución de planta es necesario tomar en cuenta el diagrama de flujo del proceso elaborado con anterioridad, pues a través de él será posible detectar el orden de las actividades y, de esta forma, evaluar cuál es la secuencia óptima del equipo y el lugar más apropiado para las herramientas.” (Desarrollo de Microempresas de la Unideg, 2011)

Para saber cuál será la mejor manera de distribuir los espacios se deben elaborar diagramas de procesos para determinar la posición óptima de los equipos y elementos físicos que permitan mejorar el flujo de actividades. De esta manera se pretende proporcionar a los directivos y empleados el espacio suficiente, adecuado y necesario para desarrollar sus funciones y que los ciudadanos puedan acceder a un mejor servicio.

Una buena distribución de oficina dará un mejor aspecto, orden, espacios despejados, se eliminarán los pasos peligrosos que puedan provocar resbalones, se desea mejorar la ventilación y la iluminación para que la nueva instalación física tenga un ambiente laboral más agradable, permita un mejor desarrollo de las actividades y se agilice el procesamiento de las solicitudes.

### **5.12 Tipos de estructura Organizacional.**

Según, (Robbins, 2004), “Los tipos de estructuras organizacionales son: Lineal, Funcional, Línea – Staff, comités, Estructural informales”. El registro civil debe contar con una estructura de acuerdo a todos los procesos y procedimientos que mejor se adapten para resolver la problemática planteada, también

de esta manera establecer sus funciones con la finalidad de ofrecer un servicio ágil, ordenado y adecuado para el control. Debido a esto se deben analizar todas las estructuras que comprende el concepto de organización considerando qué estructura se adapta al rediseño organizacional que se realizará en el registro civil.

### **5.13 Manual de Organización y Funciones.**

“El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación del personal (CAP), formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo” (Werther, 2001)

El registro civil debe disponer de un documento que establezca las nuevas funciones que adoptará el área para mejorar el orden, control del trabajo y los niveles de responsabilidad. Es necesario crear este tipo documento para fomentar la responsabilidad, una mejor integración a los puestos de trabajo y mayor compromiso de toda la organización, especialmente de los líderes.

### **5.14 Ficha Ocupacional.**

La Ficha Ocupacional: Es una ficha descriptiva de actividades para un empleo o cargo, es la presentación de las actividades realizadas por el encargado de este, agrupadas por función de manera precisa, teniendo en cuenta para ello, criterios de complejidad, autonomía, responsabilidad y condiciones de realización. Es importante precisar que la actividad no es un área, sino la acción de desempeño que se espera que realice un empleado en una situación laboral, por eso es importante empezar su redacción con un verbo de acción. (Modelo, 2013)

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al

convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos.

### **5.15 La Gestión de talento Humano.**

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Werther, 2001)

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate.

## VI. DESARROLLO DEL CONTENIDO

### **CAPÍTULO I: DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL**

Describe en su totalidad al área de registro, mediante un diagnóstico, se detalla la situación actual realizando el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), para así formular las estrategias (matriz estratégica).

#### **1.1 Diagnóstico**

A partir de los métodos aplicados como encuestas y entrevistas para la recolección de la información, se analizó varios puntos sobre la situación actual del registro civil de la alcaldía de Estelí.

Cuenta con once trabajadores divididos en diferentes cargos: jefe de área, jefe suplente, registrador y secretario. Los primeros dos cargos no se encuentran reflejados en el organigrama actual, (ver figura 6).

Mediante entrevistas jefe de área de registro, se identificó que estructuralmente está organizado con un mínimo de recursos humanos, de igual manera no cuentan con los recursos de equipos tecnológicos necesarios, disponen de 3 computadora, 2 impresoras y 3 máquinas de escribir rudimentarias, realizan los trámites de una manera artesanal. La poca organización ocasiona que las actividades se ejecuten de manera inapropiada ocasionando retraso y sobre carga de trabajo; entre otros aspectos influye el espacio reducido, mobiliario obsoleto, los tomos de los distintos rubros no se encuentran organizados de manera adecuada, por lo que se considera que los empleados no cuentan con los medios adecuados para desempeñar su trabajo, (ver ANEXO B).

Para la atención al ciudadano se hace entrega de números y luego son llamados para que soliciten el servicio que necesite, seguidamente son remitidos con el secretario, este establece el momento en el que pueden pasar retirando el documento solicitado

dependiendo del trámite se pasa a recibir sello o firma, ya que algunos son entregados días después, por lo cual estos procedimientos ya no son aceptables en la actualidad.

Existe capacitación eventual que únicamente se hace cuando se le informa al personal sobre algún cambio técnico realizado en los procedimientos del área, pero no existe un plan de capacitación formal. Como ente de gobierno se preocupa en apoyar el personal en cuánto a la relación con el cargo que esta desempeñado. Para que el personal que labora en el área tenga formación, se les motiva a estudiar sobre un tema de interés que se adecuado a las funciones que desempeñe en su cargo, solventando los gastos que esto genere.

Según el jefe suplente del registro civil no todos optan por este beneficio, solo se escogen 2 de 11 trabajadores para capacitar y no afectar las actividades laborales. El nivel académico del personal es nivel universitario, graduados de derecho y de secretariado.

### 1.2 Análisis de las encuestas

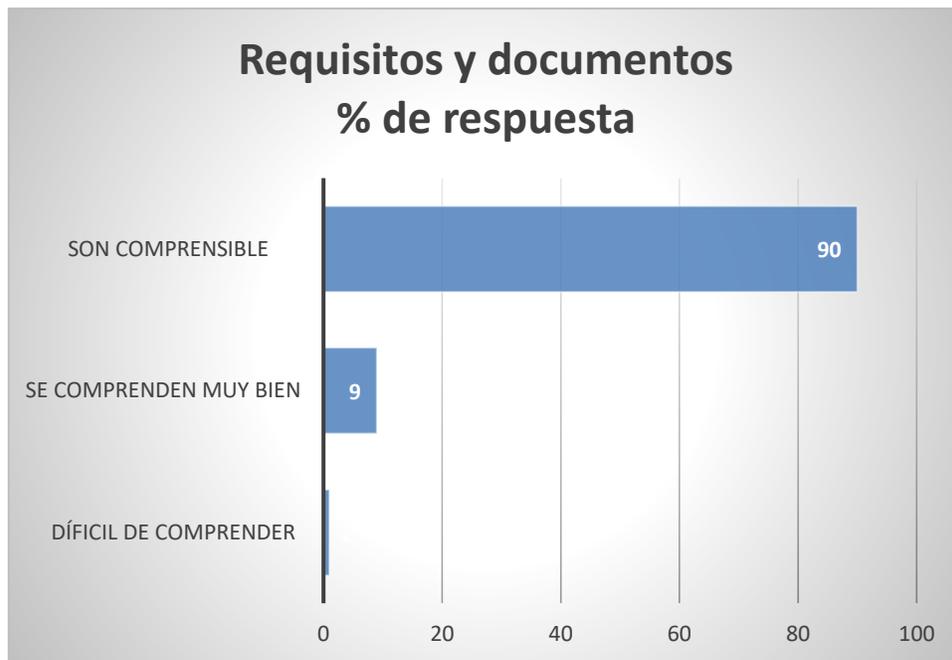


Figura 1. Requisitos y documentos. Análisis encuesta. Fuente Propia.

La encuesta aplicada a los usuarios del registro civil de las personas a través de preguntas cerradas y abiertas arrojaron los siguientes resultados:

Los usuarios del servicio califican que los requisitos y formatos de documentos para trámites de registro civil en gran mayoría son comprensible, esto es un punto a favor del registro civil, ya que la estructura de los documentos es aceptable, pero no hay que obviar la minoría que, si considera que debe haber cambios en estos, ver figura 1.

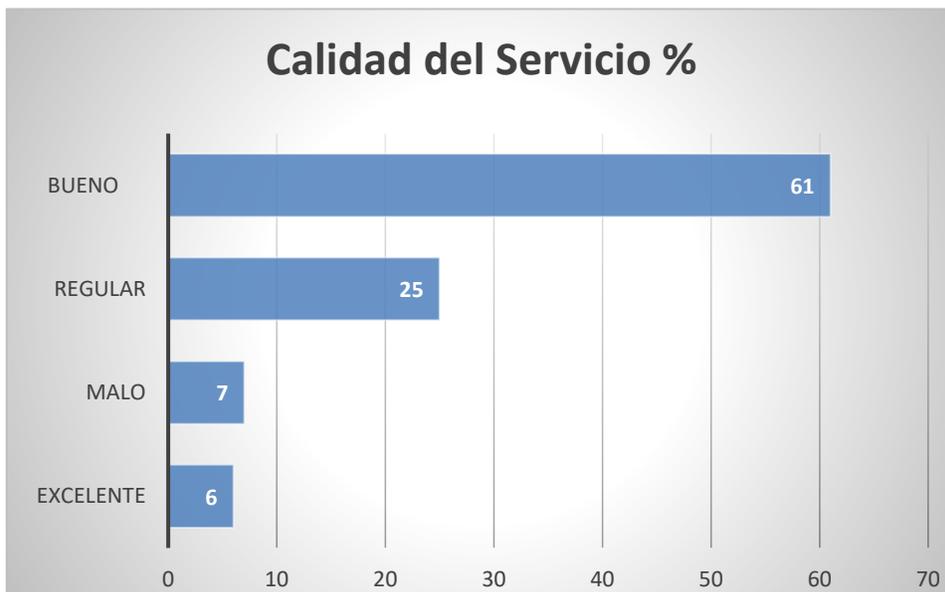


Figura 2. Calidad del servicio. Análisis encuesta. Fuente propia.

En cuanto a calidad del servicio recibido en un mayor porcentaje reflejado, los ciudadanos opinan que es bueno, pero hay quienes en menor proporción consideran regular dicho servicio la atención no es la adecuada, ya que en casos la población se queja de una manera poco amable al explicar los requisitos en los procedimientos a seguir en los tramites, y muy pocos opinaron que es mala estos están de en desacuerdo con ciertos puntos. El área no les brindo la suficiente información para

realizar los trámites que se realizan, pero cabe recalcar que no de todo es negativo a menos una baja respuesta de los correspondientes, nos expresó que durante la vista a la institución estatal en el área al usar el servicio ha sido atendidos, contestando a sus interrogantes es por ello que en esta parte de la población califican de excelente la calidad, ver figura 2.

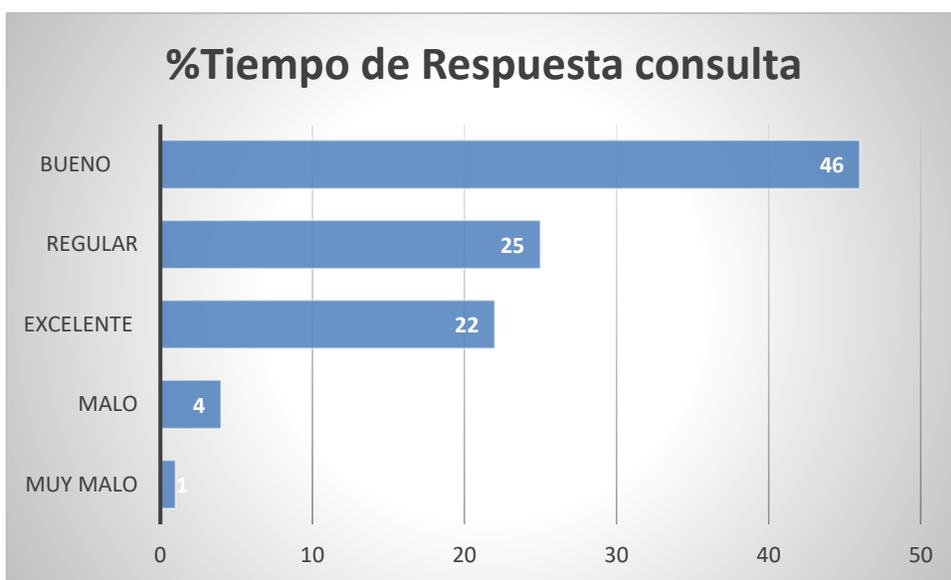


Figura 3. Tiempo de respuesta obtenida en la consulta de un trámite. Análisis encuesta. Fuente propia.

Cuando la población realiza una consulta en el registro civil reflejan que mayor parte de la ciudadanía recibe información rápida y concisa cuando llegan a consultar sobre un trámite, el afirmo que la respuesta obtenida está en una escala de poca excelencia, en algunos situaciones no reciben respuesta de inmediato, algunos trámites son muy lentos, otro tanto de encuestados califican de excelente, estos se siente satisfecho con la agilidad de los tramites, en menor parte la población se queja de la lentitud y larga espera en las colas que se forman para ser atendido mediante la

entrega de un numero para poder consultar del documento que tramitaran, hicieron hincapié que se evaluara detenidamente que ocasiona este retraso y se puedan implementar nuevos métodos para dar posibles soluciones a esta situación, ver figura 3.

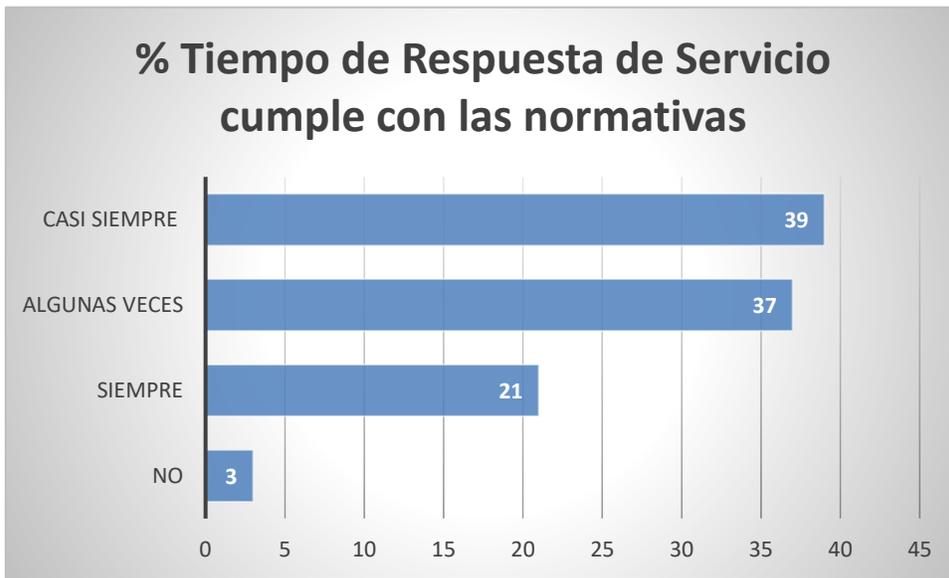


Figura 4. Tiempo de respuesta de servicio cumplen con las normativas vigentes. Análisis encuesta. Fuente propia.

Sobre el tiempo de respuesta del trámite o servicio cumplen con las normativas vigente a lo cual respondieron la mayoría que casi siempre entregan en tiempo y forma el documento, otra parte nos reflejó que algunos asuntos se tardaban en entregar los documentos ellos perdían el tiempo en estar llegando a gestionar la entrega del documento, otro grupo se sintió satisfechos con la respuesta obtenida al día siguiente en el algunos de los tramites efectuados en el registro civil de la personas y la minoría opina que estos no cumplen con estas normas debido a que si los datos personales que quieren sacar y estos tenían muchos años de estar almacenados se

encontraban en formato tangible (papelería vieja) no se encontraban en la mayoría de los casos. Ver figura 4



Figura 5. Mejoras sobre el servicio obtenido. Análisis encuesta. Fuente propia.

De igual manera se les preguntaron a los usuarios que opinaran abiertamente en cuanto al servicio por lo cual ellos dieron sugerencias acerca de este. En una gran mayoría los ciudadanos recomendaron que se atendiera de manera amable y mejoraran algunos aspectos negativos como las largas esperas, el desorden que provocan, porque no cumplen con la orden en las colas y otro punto es la deficiencia en el sistema con el que cuentan está incompleto no se reflejan todos los diferentes servicios, algunos de los usuarios solicitan que no se cobre por los servicio, ya que es un derecho, en igual porcentaje la población no presento quejas ni recomendaciones.

Otros consideraron que muchos de los problemas se deben al espacio reducido y sugirió amplitud en el área porque hay aglomeración de personas dentro de ella, acumulación de papelería vieja y material de oficina obsoleto; un grupo considerable

se refirieron a la falta de tecnología y poca automatización en cambio la minoría dijo que el tiempo de entrega de un trámite solicitado era muy tardado por lo cual ellos prefieren de inmediato; en algunos casos; los tramites llegan a tardar horas o días, se reveló que hay poco personal sugiriendo un aumento de estos, y solo la minoría expresa que debe colocarse un buzón de sugerencias, para presentar de manera formal y directa su opinión y así den mejores soluciones en este servicio brindado, ver figura 5.

### **1.3 Análisis FODA para el área de registro civil de las personas de la ciudad de Estelí.**

Este análisis FODA refleja información específica acerca de la situación actual de la institución reflejando las fortalezas, debilidades a nivel interno, oportunidades y amenazas a nivel externo.

#### **1.3.1 Matriz FODA**

Para el análisis FODA las variables de estudios son las siguientes:

Variables internas:

- ✚ Recursos (técnicos y humanos)
- ✚ Organización (Funciones y estructura)

Variables externas:

- ✚ Entorno (proveedores, usuarios)
- ✚ Aspectos demográficos y políticos

Identificadas a través de entrevistas realizadas al jefe de departamento del área en estudio y a los usuarios de los servicios de registro civil, (ver ANEXO C y D).

Variables internas:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Recursos (técnicos y humanos)</li> <li>✚ Organización (Funciones y estructura)</li> </ul>	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del trabajo</li> <li>• Personal multidisciplinario dispuesto a cambios.</li> <li>• Compromiso institucional para el desempeño del trabajo.</li> <li>• Apoyo de la autoridad central para el desarrollo profesional e intelectual del trabajador correspondiente al cargo que ejecuta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se dispone de un sistema automatizado.</li> <li>• La falta de Recursos humano y tecnológicos.</li> <li>• No se manejan informes estadísticos para la toma de decisiones.</li> <li>• Proceso lento de atención al usuario.</li> <li>• Mobiliario y equipo obsoleto</li> <li>• Tardanza de entrega de documentos.</li> <li>• Se refleja desorden en el área de oficina.</li> <li>• No existe buzón de sugerencias</li> <li>• Solo una oficina para atención a los ciudadanos.</li> <li>• Los requisitos para cada trámite no son visibles para el ciudadano.</li> <li>• Sobrecarga de funciones</li> </ul>

Variables externas:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Entorno (proveedores, usuarios)</li> <li>✚ Aspectos demográficos y políticos</li> </ul>	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la presentación del área.</li> <li>• Posibilidades de optar por nuevas contrataciones de personal</li> <li>• Instituciones que desarrollan programas de capacitación formación académica continuo gratuito, ejemplo INATEC</li> <li>• Posibilidad de comprar un sistema automatizado.</li> <li>• El mercado ofrece tecnología para automatizar toma número para mejorar el sistema de cola.</li> <li>• Rediseñar organizativamente y funcional el área de registro civil de las personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto crecimiento de la población.</li> <li>• No hay una toma de decisiones descentralizada, todo se dispone por el gobierno nacional.</li> <li>• Desorden Funcional</li> </ul>

Tabla 1.Matriz FODA del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí.

Fuente propia.

### 1.3.2 Matriz estratégica

La matriz estratégica surgió de la matriz FODA, (ver Tabla 1), con el fin de aprovechar las fortalezas y superar debilidades convirtiéndolas en oportunidades, así como utilizar las fortalezas para evitar amenazas y reducir al mínimo las debilidades.

Oportunidades		Amenazas
	Estrategias FO	Estrategias FA
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la Presentación del área.</li> <li>- Contratar nuevo personal, para evitar la sobre carga de funciones.</li> <li>- Desarrollar programas de capacitación continua.</li> <li>- Comprar un sistema automatizado brindando mejor eficiencia en el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar el servicio mediante oficinas externas, por ejemplo: oficina en los hospitales.</li> </ul>
	Estrategias DO	Estrategia DA
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquirir equipos técnicos de última tecnología para el manejo eficiente del servicio.</li> <li>- Rediseñar la estructura organizacional e infraestructura del área registro civil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar planes para llegar a acuerdos y tomar decisiones descentralizadas.</li> <li>- Desarrollar planes de capacitación para mejora continua.</li> </ul>

Tabla 2. Matriz estratégica de análisis FODA del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.

#### **1.4 Estructura organizacional Actual.**

En una entrevista aplicada a los trabajadores (ver ANEXO D), se identificaron los puestos para realizar una descripción de los mismo y así determinar que funciones tienen establecidas actualmente, el organigrama que ellos poseen no refleja los dos cargos: jefe de área de registro y jefe suplente, cabe recalcar que ejercen estos 2 cargos en el área.

##### **1.4.1 Descripción de Puestos actuales:**

A partir del análisis realizado actualmente en el registro civil de la alcaldía de Estelí se nombra y se describe los siguientes puestos:

1. Jefe de área de Registro. Se encarga de orientar el trabajo de cada uno de los empleados del área al igual que controlar el cumplimiento de los requisitos que deben de cumplir los ciudadanos que demandan los servicios en cada uno de los registros, autoriza los certificados de las inscripciones registradas, firmar y sellar tales documentos, también elabora informes mensuales, organiza y mantiene el orden de archivos internos del área.
2. Registrador: Es el encargado de la correcta inscripción y debida atención de los hechos vitales y actos jurídicos que sean reportados en el registro bajo su responsabilidad y de atender en forma general al público cuando se requiera de los servicios del Registro (inscripciones, certificaciones, etc.) por el cuidado, conservación y organización de los distintos Tomos de Inscripción de acuerdo a las indicaciones orientadas para tal efecto por la Dirección General del Registro del Estado Civil de las Personas.
3. Secretario: Se encarga de transcribir los informes, controles estadísticos y comunicaciones que el registro debe elaborar y de aquellos que en forma extraordinaria deban ser presentados. Se subordina directamente al Registrador del estado civil de las personas del Municipio. Sustituye al

Registrador en su ausencia y asume las atribuciones de éste, debiendo garantizar el funcionamiento del registro civil de las personas.

Existen dos puestos entre ellos: el jefe y el sub jefe del área de registro y auxiliar; que no están reflejados en el organigrama actual, pero que están vigentes en el área de registro civil de las personas.

### 1.4.2 Organigrama actual la alcaldía de Estelí

En la estructura actual de la institución alcaldía municipal de Estelí, el registro civil de las personas aparece como un departamento de la dirección de servicios municipales (señalado con círculo azul), el cual cuenta también con un departamento recolección y tratamiento de desechos sólidos.

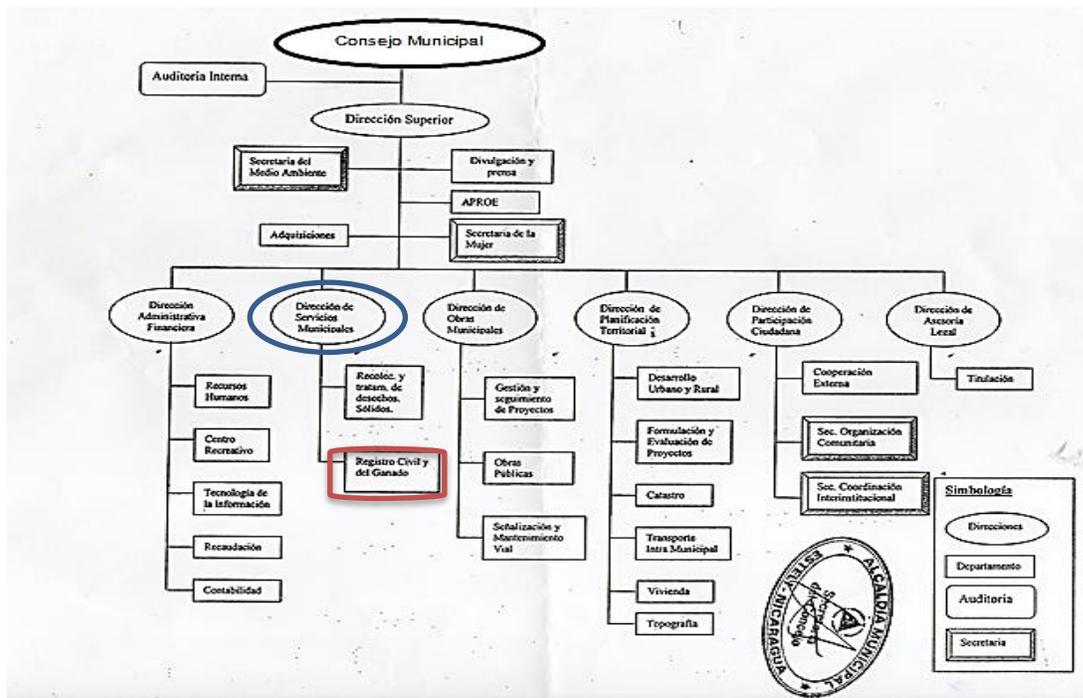


Figura 6. Organigrama actual de la alcaldía Municipal de Estelí. Alcaldía Municipal de Estelí. Para mejor efecto de visualización, (ver ANEXO A).

Al observar el organigrama detallado (figura 7), el área de registro civil de las personas, se identifican los siguientes puestos: registrador, secretario; dentro del mismo está el departamento de atención al público y certificaciones, departamento de inscripción y archivo. Lo cual es incorrecto porque dentro de un departamento no puede haber un departamento, en realidad en la estructura es contemplada como área según jefa del área de registro.

Mediante la observación directa se determina que en realidad son áreas, donde una corresponde al área de registro civil de las personas y otra al área del registro civil del ganado.

En cuanto a la estructura organizacional su organigrama está incompleto debido a que no se reflejan algunos de los cargos que están siendo funcionales como: auxiliar de registro, recepcionista, jefe suplente del área de registro civil, jefe de área.

Del organigrama anteriormente visualizado se despliega el que directamente tiene asignado el área de registro civil de las personas que a continuación se presenta:

### 1.4.3 Organigrama del área de registro civil de la alcaldía de Estelí.

- Organigrama actual del área de registro civil.



Figura 7. Organigrama del registro civil de las personas. Acosta, (2007) Manual del registrador del estado civil de las personas.

El jefe del área de recursos humanos de la alcaldía del municipio de Estelí, expreso que el personal de esta institución con más de 25 años de experiencia no tiene conocimiento de la historia de este organigrama ni quienes fueron los autores de su elaboración.

#### **1.4.4 Visión y Misión Actual**

La visión y misión del área de registro civil se diseñó a nivel nacional para todas las alcaldías, pero no está dirigida directamente al área; cabe mencionar que la personal toma en cuenta la función que desempeñan al brindar el servicio a los ciudadanos. Seguidamente se presentarán:

- **Visión Actual**

“Una institución municipal, moderna, transparente, eficiente y eficaz, que desde la comunidad con el Gobierno Nacional, los gabinetes de la familia y demás actores locales, impulsa un modelo de desarrollo humano sostenible, inspirado en valores cristianos, socialistas y solidarios, con propuestas planificadas de programas, obras y servicios municipales, que garantizan la restitución de derechos y la promoción del bienestar de las familias del territorio, con énfasis de que, todos en complementariedad y solidaridad, podemos establecer un municipio ordenado, equilibrado, acogedor y seguro ante la vulnerabilidad social, económica, territorial y ambiental”. (Alcaldía Municipal de Managua., n.d.)

- **Misión Actual**

Un municipio armónico, con desarrollo humano sostenible y seguro ante la vulnerabilidad social, económica, territorial y ambiental, con una cobertura eficiente y equilibrada de los servicios públicos, que funcione como centro regional metropolitano y nacional. Promotor de valores y de la formación educativa integral a todos sus ciudadanos (as), con espacios efectivos que garanticen el protagonismo de la población, el ejercicio de la democracia directa”. (Alcaldía Municipal de Managua., n.d.)

### **1.4.5 Análisis de los procesos y procedimientos actuales en el registro civil de la alcaldía de Estelí.**

Al realizar la entrevista al personal del registro civil de la alcaldía del municipio de Estelí, se constata que el principal funcionamiento a los que están orientados los trabajadores es realizar labores de registro de las inscripciones que solicita la ciudadanía.

#### **1.4.5.1 Proceso**

El proceso inscripción inicia con la entrega de números en un papel recortado, previamente numerado, se entregan como máximo 60 números por la mañana y 60 por la tarde.

Luego de forma verbal se llama por número y se le toma la solicitud al ciudadano las cuales se van aglomerando en un escritorio según en tiempo de llegada; de esa misma forma procesan la solicitud.

Todo el proceso es manual si es una reposición, se busca en libros existentes, si es una inscripción se busca revisa que tenga los documentos necesarios y se procede al trámite, el secretario hace dicha solicitud en la máquina de escribir. Por último, pasa a ser sellada y firmada por el registrador del estado civil para ser entregada.

#### **1.4.5.1 Procedimientos**

A continuación, se describen los procedimientos según cada tipo de servicio ofrecido.

##### **1. Procedimiento para Inscripción de partida de Nacimiento**

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde nació el hijo a inscribir.
- Tiene un costo de c\$40 y c\$25 timbre fiscal.
- Si el nacimiento ocurre fuera de la unidad del MINSA. Los interesados deben de dar aviso al centro de salud más cercano para que se le extienda el certificado de nacimiento y después realizar la inscripción en el registro civil.

- En el caso de los padres casados legalmente deberán presentar el acta de matrimonio.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Los padres.	Certificado de acta de matrimonio de los padres si estuviesen casados.
Un familiar.	Certificado de nacimiento extendido por el MINSA.
Cualquier persona mayor de 21 años.	Cedula de identidad de los comparecientes.

## 2. Procedimiento para reposición de partida de Nacimiento

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde habita la persona que necesita reponer su partida de nacimiento.
- Tiene un costo de c\$40 y c\$25 timbre fiscal.
- Se debe de solicitar la negativa de inscripción al registro municipal donde dice el ciudadano haber nacido.
- Para emitir un certificado de negativa de nacimiento el registrador deberá de verificar si el ciudadano no se encuentra inscrito en libros de nacimientos del año anterior o en el actual.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Cualquier persona mayor de edad.	Aprobación de solicitud de reposición.
	Cedula de identidad.

### 3. Procedimiento para rectificación de partida de Nacimiento

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde fue inscrita la persona solicitante de rectificación de su partida de nacimiento.
- Tiene un costo de c\$40 y c\$25 timbre fiscal.
- Estas rectificaciones se pueden realizar ante un juez local de lo civil o distrito.
- Esta certificación debe de contener nombre, apellido, y datos registrales de la partida a registrar.
- En el caso de los menores de edad debe de solicitarlo los padres o un apoderado legal debidamente acreditado

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
La persona interesada si es mayor de edad si no lo es serán los padres.	Certificado de la partida original a rectificar.
Un apoderado legal.	Cedula de identidad del compareciente.

### 4. Procedimiento para inscripción de adopción

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde habita la persona que es objeto adopción.
- Presentarse a la oficina de registro civil con la sentencia de aprobación de adopción emitida por un juez.
- Cancelar en ventanilla del registro civil c\$40 y un timbre fiscal de c\$25.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Los padres adoptantes.	Documento legal que autoriza ser padres adoptantes.

## 5. Procedimiento para inscripción de reconocimiento

- Escritura Pública de reconocimiento extendida por un abogado y Notario Público o el Juez Local Civil.
- Partida de nacimiento de los hijos a reconocer en el matrimonio.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
La persona interesada si es mayor de edad.	Documento legal que refiere el reconocimiento
Los padres cuando el reconocido fuese mayor de edad.	Cedula de identidad de los padres.
Apoderado especial	

## 6. Procedimiento de inscripción de matrimonio

- Este servicio se puede realizar en las ventanillas del registro civil de las Personas.
- Verificar si al acta contiene todos los datos requeridos como: nombres, apellidos edad, estado anterior, nacionalidad, domicilio, profesión y numero de cedula de los contrayentes.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Cualquiera de los cónyuges.	Certificado de acta de matrimonio emitida por un juez.
Cualquier persona mayor de edad.	Cedula de identidad del compareciente.

## 7. Procedimiento disolución del vínculo matrimonial

- Se tramita ante un juez de distrito de lo civil del domicilio del solicitante.
- El juez mandara a la disolución del vínculo matrimonial por medio de sentencia.
- El registro debe de inscribir una sentencia judicial sin oponerse.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Cualquiera de los cónyuges.	Certificado de la sentencia judicial donde se declara la disolución del vínculo matrimonial dictada por un juez de distrito competente.
Cualquier persona mayor de edad.	Cedula de identidad del compareciente.

## 8. Procedimiento para inscripción de defunción

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde vivía la persona ya fallecida.
- Es obligatoria la inscripción no requiere ningún costo.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Cualquiera de los cónyuges sobreviviente.	Certificado de defunción emitido por el MINSA.
Un familiar.	Cedula de identidad del compareciente.
Cualquier persona mayor de edad.	Cedula de identidad o partida de nacimiento del fallecido.

### 9. Procedimiento para inscripción de Emancipación

- La emancipación debe de inscribirse en el libro de inscripciones varias procediendo a marginar el asiento original del menor emancipado.
- Tiene un costo de c\$40 y c\$25 un timbre fiscal.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
Los padres.	Certificación de acta de matrimonio extendida por un juez.
Cualquier persona mayor de edad.	Cedula de identidad del compareciente.
	Partida de nacimiento del emancipado.

### 10. Procedimiento para inscripción de guarda.

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde habita la persona que es objeto de guarda.
- Tiene un costo de c\$40 y c\$25 timbre fiscal.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
El guardador.	Certificación de la sentencia de guarda emitida por un juez.
Cualquier persona mayor de edad.	Certificación de partida de nacimiento de la persona sujeta a guarda.
	Testimonio de escritura pública o testamento si fuese ante un notario.
	Cedula de identidad del compareciente.

### 11. Procedimiento para inscripción de declaración de ausencia.

- Se realiza en la oficina de registro civil del municipio donde habitaba la persona que es objeto de declaración de ausencia.
- Tiene un costo de c\$40 y c\$25 timbre fiscal.
- Se inscribe en el libro de inscripciones varias.

Pueden Comparecer	Documentos para su inscripción
El, o los interesados.	Certificación de la sentencia de un juez de distrito.
Cualquier persona mayor de edad.	Certificación de partida de nacimiento de la persona ausente.
	Cedula de identidad del compareciente.

## CAPITULO II: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y OPERACIONALES.

Este acápite abarca propuesta de organigrama del registro civil, asignación de los puestos, se mejoró misión y visión basándose en la anterior, se propusieron métodos para el control de la información se analizaron los requerimientos necesarios para el desempeño del trabajo, la distribución de la planta y un plan de capacitación que está diseñada para que el personal afronte esta propuesta.

### 2.1 Organigrama propuesto para el área de Registro civil de las personas de las Alcaldía de Estelí

Se estableció un organigrama para el área de registro civil con el fin de mejorar la estructura organizacional se, mantienen los puestos actuales y se propone el puesto de recepcionista que colaborara con el secretario en algunas funciones y ayudara a los usuarios a saber que necesitan para cada tramite, con ello el nuevo organigrama establecerá funciones, tareas que ayuden al orden y agilización de los procedimientos y procesos.

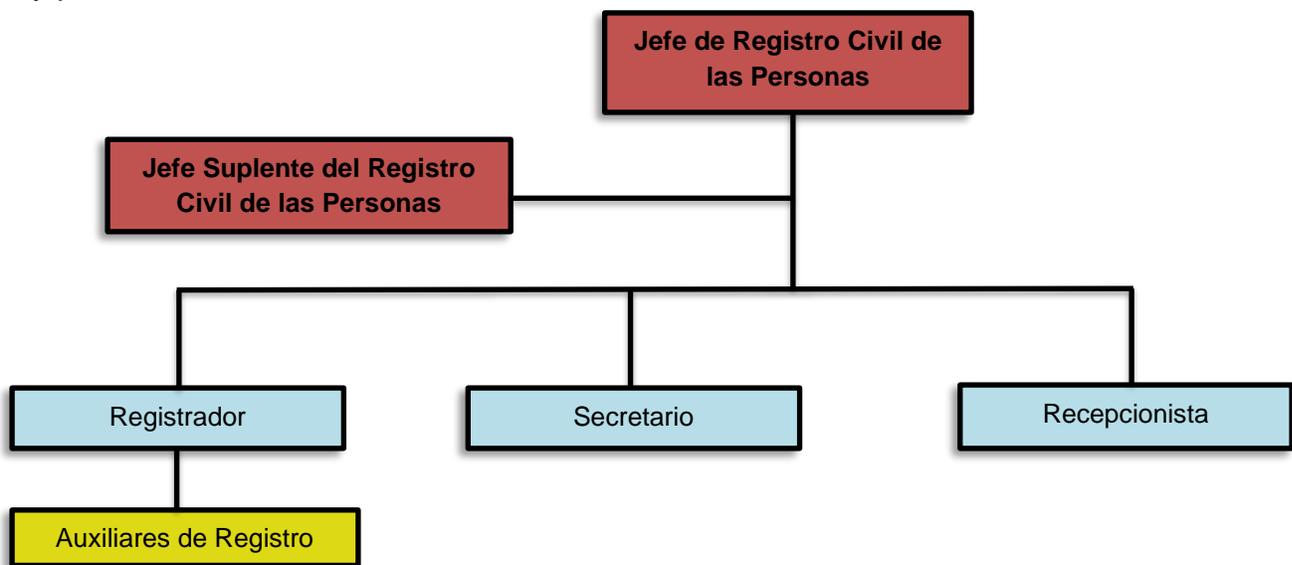


Figura 8. Propuesta de organigrama del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.

## 2.1 Distribución de Puestos

Con el fin de realizar una función con mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo, se presenta para la distribución seguir una secuencia que abarca los siguientes aspectos: la jerarquización que es la disposición de las funciones de una organización por el orden de rango, grado o importancia y la división, agrupamiento de las funciones y/o actividades en unidades específicas, con base en similitud.

### 2.1.1 Área de registro.

1. Jefe de Registro civil de las personas.
  - 1.1 Jefe suplente de Registro Civil de las personas.
  - 1.2 Registrador.
    - 1.2.1 Auxiliar de registro.
  - 1.3 Secretario.
  - 1.4 Recepcionista

## 2.2 Naturaleza de los cargos propuestos.

Los procedimientos y procesos que se ejecutan son correspondientes a los cargos, estos se basan en las labores profesionales relacionadas con los procesos que se lleva a cabo en el área de Registro civil de las personas, estos requieren independencia de criterio y experiencia previa para la realización efectiva y eficiente de las mismas y el cumplimiento de los objetivos del área, es por ello que se describe cada puesto de trabajo.

- a) **Jefe de registro civil de las personas:** Es el encargado de orientar el trabajo de cada uno de los empleados del área al igual que controlar el cumplimiento de los requisitos que deben de cumplir los ciudadanos que demandan los servicios en cada uno de los registros, autoriza los certificados de las inscripciones registradas, firmar y sellar tales documentos, también de elabora informes mensuales, organiza y mantiene el orden de archivos internos del área.

- b) **Jefe Suplente de registro civil de las personas:** Se encarga de suplir todas las funciones realizadas por el jefe de registro y se desenvuelve en el cargo como registrador del área.
  
- c) **Registrador:** Es el encargado de la correcta inscripción y debida atención de los hechos vitales y actos jurídicos que sean reportados en el registro bajo su responsabilidad y de atender en forma general al público cuando se requiera de los servicios del Registro (inscripciones, certificaciones, etc.) por el cuidado, conservación y organización de los distintos tomos de Inscripción de acuerdo a las indicaciones orientadas para tal efecto por la dirección general del registro del estado civil de las personas.
  
- d) **Auxiliares de registro:** Se encarga de suplir funciones del registrador, por ende de la correcta inscripción y debida atención de los hechos vitales y actos jurídicos que sean reportados en el registro bajo su responsabilidad y de atender en forma general al público cuando se requiera de los servicios del Registro (inscripciones, certificaciones, etc.) por el cuidado, conservación y organización de los distintos tomos de Inscripción de acuerdo a las indicaciones orientadas para tal efecto por la dirección general del registro del estado civil de las personas.
  
- e) **Secretario:** Se encarga de transcribir los informes, controles estadísticos y comunicaciones que el registro debe elaborar y de aquellos que en forma extraordinaria deban ser presentados. Se subordina directamente al Registrador del estado civil de las personas del Municipio. Sustituye al Registrador en su ausencia y asume las atribuciones de éste, debiendo garantizar el funcionamiento del registro civil de las personas.
  
- f) **Recepcionista:** Sustituye al secretario en su ausencia, esta persona se encarga de saludar de forma adecuada a los ciudadanos que son usuarios del

servicio brindado por el registro civil de las personas, de determinar las necesidades del mismo de una forma profesional, indicándoles que deben dirigirse a tomar un numero para ser atendidos en el orden que se presentan en la institución, debe de llevar un registro del visitante, dirigirlo de forma correcta a la persona adecuada, y de garantizar una copia de seguridad de su trabajo cuando se ausente de la recepción.

### **2.3 Visión y Misión propuesta**

Dado la falta de organización que hay en el área de registro civil, no hay una visión y misión establecida, no es del manejo del trabajador y no está reflejada en un documento ni a la vista de todos, por lo cual se procedió a establecerse una mejora a partir de la visión y misión existente esta se encuentra en la situación actual de la institución, con el fin de que se lleve a cabo el cumplimiento de esta. A continuación, se refleja la establecida.

#### **2.3.1 Visión**

"Nos esforzamos para conseguir que nuestro servicio sea accesible a todo ciudadano, seguro para garantizar la conservación de la documentación, fiable a fin de asegurar que la información sea actualizada, íntegro de manera a recoger todos los datos y la totalidad de los actos y hechos que se registren en el país, social en su régimen arancelario y eficiente en sus resultados"

#### **2.3.2 Misión**

"Somos una institución pública dependiente del Registro central , que presta servicios a la ciudadanía caracterizándonos por nuestra eficiencia, siendo responsables de la registración de nacimientos y defunciones, celebración y registración de matrimonios y toda modificación a los mismos, estando a nuestro cargo la custodia de la documentación, el archivo, y la expedición de certificados relativos a dichos actos y hechos vitales y jurídicos, relacionados al estado civil de los ciudadanos Nicaragüenses"

## 2.4 Principales Funciones y Tareas del Registro Civil.

Entre ellas tenemos:

### a) Jefe del Registro civil

- Dirigir de forma técnica y metodológicamente el funcionamiento del registro del estado civil de las personas.
- Orientar las formas de llevar las estadísticas con relación a los hechos vitales y actos jurídicos, inscritos en los registros del estado civil de las personas en el municipio de Estelí.
- Mantener informada a la dirección general de registro civil del país acerca de los hechos relativos que se dan en el registro civil del municipio de Estelí.
- Mantener coordinación con las instituciones afines a su trabajo: delegaciones municipales de cedulaación, ministerio de salud, instituto nacional de estadísticas y censo; juzgados, ministerio de educación, cultura y deporte, mi familia, entre otros.
- Certificar la autenticidad de las firmas del registro municipal del estado civil de conformidad con la ley.

### b) Jefe suplente del Registro civil

- Sustituir la función de jefe de registro en caso que no se encuentre en el área.
- Velar por el funcionamiento correcto del área de registro civil.
- Orientar cualquier acción o cambio que se implemente.
- Mantener constante comunicación con el personal del área.
- Asistir de manera obligatoria a reuniones.
- Firmar y sellar inscripciones.

**c) Registrador:**

- 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.
- 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 ciudadano.
- Cuidar la información que llega a sus manos para evitar que sean alterados.
- Mantener actualizado el inventario de cada uno de los hechos vitales y actos jurídicos.
- Llevar un archivo de los documentos establecidos por la ley que sirven de requisitos para la inscripción de los hechos vitales y actos jurídicos para facilitárselos a los ciudadanos.
- Elaborar en tiempo y forma informes estadísticos.
- 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.
- Cumplir con las disposiciones legales establecidas en el código civil y en las leyes y decretos de la materia. asimismo, resoluciones, normativas, procedimientos.

**d) Auxiliar de Registro**

- Suplir las funciones del registrador.
- 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.
- 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 ciudadano.
- Cuidar la información que llega a sus manos para evitar que sean alterados.

- Mantener actualizado el inventario de cada uno de los hechos vitales y actos jurídicos.
- Llevar un archivo de los documentos establecidos por la ley que sirven de requisitos para la inscripción de los hechos vitales y actos jurídicos para facilitárselos a los ciudadanos.
- Elaborar en tiempo y forma informes estadísticos.
- 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.
- Cumplir con las disposiciones legales establecidas en el código civil y en las leyes y decretos de la materia. asimismo, resoluciones, normativas, procedimientos.

**e) Secretario**

- Se subordina directamente del jefe de registro del Estado Civil de las Personas del Municipio de Estelí.
- Sustituye al registrador en su ausencia y asume las atribuciones de éste
- Transcribe los informes, controles estadísticos y comunicaciones que el Registro debe elaborar y de aquellos que en forma extraordinaria deban ser presentados.
- Elaborar anotaciones en las actas.
- Elaboración de Apéndices de documentos por cada acto registral para el informe.
- Realiza entrega de documentos ya inscritos.

**f) Recepcionista**

- Sustituir al secretario en su ausencia.
- Entrega números a las personas para ser atendidos.
- Recepciona y hace revisión de documentos para realizar inscripción.
- Organiza las solicitudes en orden de llegada para ser procesada
- Breda información al público que lo solicite

- Realiza entrega de documentos ya inscritos.
- Realiza entrega de documentos ya inscritos.

### **2.5 Procesos y Flujo de información del Registro civil.**

Se realizó el **diagrama de Flujo extendido de procesos del área de registro civil de las personas**, es la representación gráfica, que desglosa los procesos y procedimientos que se realizara en la atención a los usuarios del servicio en el registro civil de las personas del municipio de Estelí.

PROPUESTA REDISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DEL AREA DE REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS DE LA ALCALDIA DE ESTELI

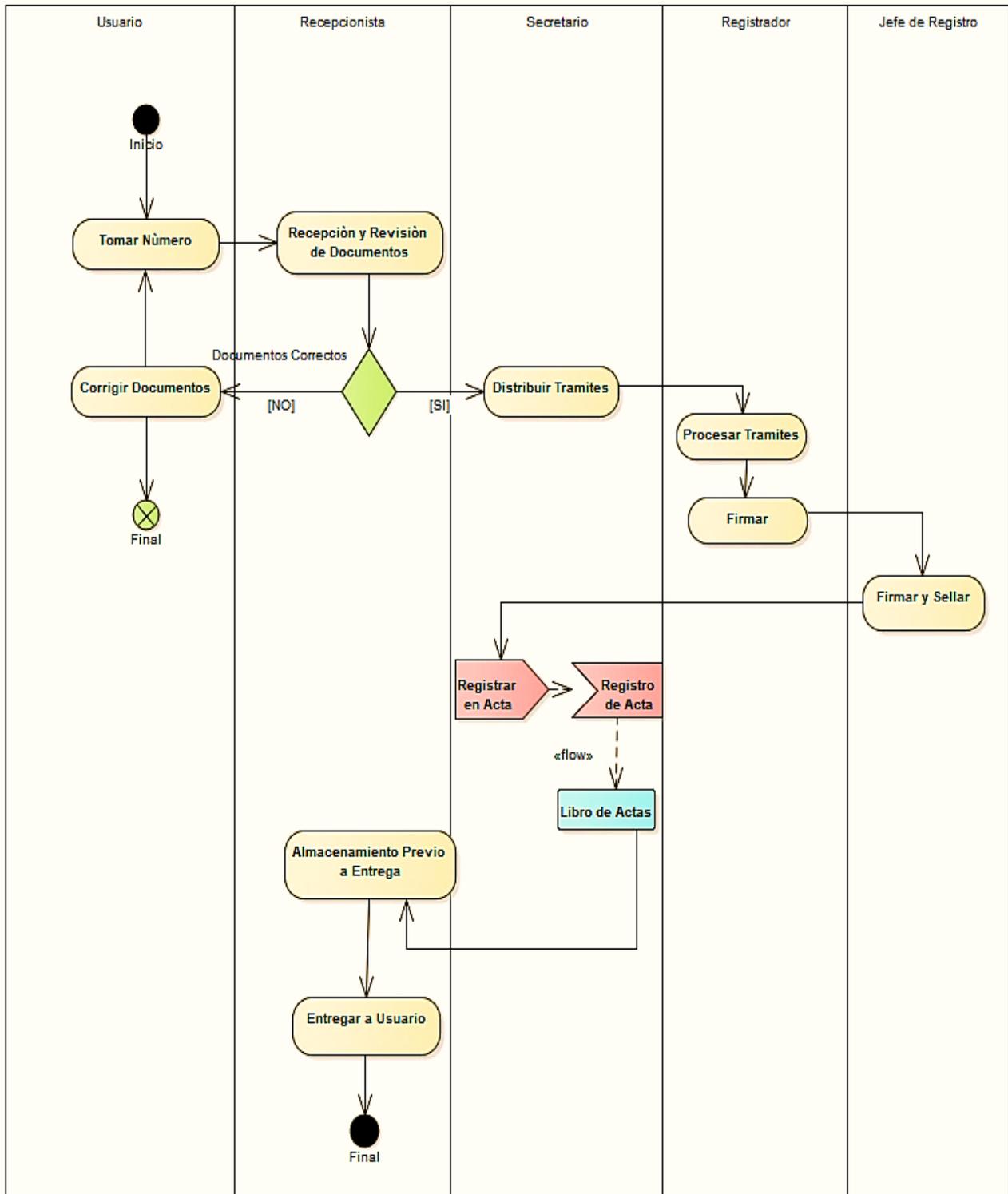


Figura 9. Diagrama de flujo de procesos del área de registro civil de las personas.

Fuente propia.

## **2.6 Administración y control de la gestión de los hechos vitales y actos jurídicos.**

El control de gestión de hechos vitales y actos jurídicos dependerá de las disposiciones administrativas y jurídicas, muchas de las cuales deberán de ser interés del área, para controlar de forma segura las solicitudes de inscripciones de los ciudadanos, tratando aquellos aspectos del registro que se relacionen con la organización de la información recibida; la planificación para controlar las solicitudes, terminadas y su ordenación, se deberá establecer métodos que ayuden a llevar un mejor control de las gestiones realizadas como:

- **Responsabilidad y no divulgación de la documentación.**

Un factor importante para la protección correcto de la información en el nivel de trabajadores es la no divulgación de datos personales de las personas inscritas. La prudencia indica que los directivos comuniquen la información relevante del área únicamente al personal que deba conocerlos. Eventualmente podría adoptarse otras medidas de precaución, como poner llave a los archivadores.

- **Mantenimiento del control de documentos**

Un sistema de control de documentos ayudara a una mejor organización en la distribución de escritos y otros registros. Este método establece técnicas que permiten crear con éxito y poner en práctica las políticas y procedimientos en el registro civil cómo; crear, modificar y guardarlos. Cada uno debe contar con el nombre del documento, fecha de creación o fecha de revisión y total de páginas; es muy importante que estos documentos se encuentren libres de humedad y polvo, por lo que debe usarse archivadores adecuados. Del mismo modo evitar tener documentos aglomerados en los escritorios, usando organizadores de escritorio (de bandeja).

También es importante que el documento tenga la misma información de encabezado y pie de página para garantiza la coherencia. Le vendrá bien al registro para poner en orden todos aquellos documentos existentes para mientras llega un sistema automatizado.

- **Un sistema automatizado**

Un sistema automatizado es una herramienta muy importante hoy en día, en el registro civil será de mucha utilidad, suponer que en un futuro se pueda establecer un sistema que cuente con un servidor ahí mismo para mejor control del funcionamiento. El trabajo se establecerá de forma más ágil y eficiente, sin mencionar el importante ahorro de costes y tiempo.

Por eso es vital la automatización de los procesos de trabajo, puesto que duplica la productividad de los empleados, ofrece una drástica disminución de los tiempos de respuesta de días a tan solo unas horas o incluso minutos.

## **2.7 Requerimientos técnicos**

El registro civil de la alcaldía de Estelí, esta estructuralmente organizado con un mínimo de recursos, espacio reducido mobiliario y equipo obsoleto. Los libros de registro se encuentran guardados con poca seguridad, limitando el desempeño de los trabajadores, esto fue detallado en una entrevista que se les realizo para determinar los requerimientos necesarios a proponer, (ver ANEXO C, D y tabla 3).

Se considera que los escritorios archivadores y sillas deben cumplir con requisitos tales como: ergonomía, ligereza, resistencia; es importante que al ubicar estos muebles se tome en cuenta un espacio de 1.5m en cada escritorio para que se pueda desplazar con facilidad hacia los lados, y hacia atrás. Los archivadores actuales son metálicos que por tantos años de uso ya se encuentra deteriorado no han tenido mantenimiento, al igual que los estantes y escritorios.

Por lo que se recomienda archivadores de mayor capacidad, estantes metálicos tipo Dixon (Marca de estantes metálicos), como sistemas de almacenaje; estos compuestos de anaqueles o bandejas, las cuales se sujetan con pernos galvanizados de 1/4" en ángulos perforados o ranurados. Estos están diseñados para una carga pesada de 500 libras. Es decir que un estante de 10 niveles tiene una capacidad de carga total de 1000 libras; esto es importante para mantener la información que sigue

ahí en papeles esto sería para mientras se estable un sistema automatizado y se actualice toda esta información.

La tecnología es básica, así que todo debe ayudar a una mejor disposición, actualmente cuentan con 2 impresoras HP LaserjetP1102w, con una sola función impresión en blanco y negro, se utilizan actualmente para imprimir los informes y todos documentos que sea necesario referente al área. Se requieren al menos 2 impresoras multifuncionales para el desempeño del trabajo, estas tienen características para un mejor servicio del trabajo de oficina conectándose por medio de una red y ofreciendo variadas funciones agrupadas en único dispositivo. Así todos los trabajadores que lo requieran podrían tener acceso a sus funciones.

En la actualidad el registro civil cuenta con 3 computadoras, con características básicas para trabajo de oficina, disponiendo de los siguientes rasgos acer ultra small aspire L5100, procesador AMD Athlon 64 X2 4000+ (2.0Ghz), Memoria 1 GB PC2-5300, DVD±R/RW, Windows Vista Home Premium, Monitor LCD 19" distribuida de esta manera en la entrada a la oficina donde se localiza el secretario y las otras dos son las que usa el jefe y el jefe suplente. Las utilizan para llevar control de informes a diferencia del secretario que tiene acceso a la pequeña base de datos en Excel que sean estado llenando a partir del 2011, para el control de las inscripciones que sean realizado desde ese tiempo. Estas se seguirán utilizando y se recomendarán otras máquinas para que el personal y no tengan que turnarse por el exceso de trabajo.

Las computadoras deben de ser una herramienta muy importante para el desempeño del trabajo, en el registro civil es muy significativo tomar en cuenta los siguientes puntos como; colocarlas de forma opuesta a las ventanas para evitar los reflejos de luz en las pantallas, estas deben de quedar en medio del escritorio para el espacio quede libre a su alrededor donde pueda acomodar sus instrumentos de trabajo o tomar notas. No es recomendable que el escritorio esté a la mitad de la oficina. Una pizarra de tamaño regular será muy importante para los apuntes y notas colectivas.

Cuenta con 3 máquinas de escribir en las cuales realizan inscripciones teniendo un formato para llenar. En entrevista realizada constato que se siguen usando estas máquinas por costumbre, por ahorro, es más desafiante a ver sus errores en el papel, escriben sin distracciones, no necesitan energía. Sugerimos empezar a dejar esa manera clásica de trabajar y empezar a utilizar computadoras para irse preparando poco para la llegada de un sistema automatizado.

El proceso de atención se desarrolla con la entrega de números que se va autorizando a las personas que van llegando el secretario los prepara escribiendo en una página y luego recortándolos, siendo esta una manera rustica de hacer este proceso por lo que se considera que él toma número con su pantalla electrónica dará una mejor organización para los usuarios que soliciten ser atendidos, optimizando el desempeño del equipo siendo fácil de usar.

La iluminación es un punto muy importante porque dará mejor comodidad para desarrollar el trabajo, en la actualidad no se encuentra bien distribuida, por lo que casualmente está ocasionando fatiga visual, que puede derivar en una reducción de la capacidad visual de la persona. Se considera que la luz de la oficina debe ser blanca o azulada para reducir el agotamiento. Esta área cuenta con luz natural se recomienda, cortinas de algún tipo para combinar. Un mínimo de tres cuadros en la oficina donde se refleje misión, visión y algo alusivo al registro civil. Las paredes deben mantener un color estándar, de preferencia blanco liso, sin texturas. Este color permite trabajar mejor en un espacio y facilita la concentración.

El área de registro civil de la alcaldía de Estelí no cuenta con un baño que sea utilizando solo por el personal. El que existe es utilizado por todas las personas que lo necesiten y está fuera del área de registro; por lo que es necesario un baño pequeño con los recursos necesario para comodidad de los trabajadores, que disponga de inodoro, lava manos, espejo, dispensadores de jabón y toalla.

### 2.7.1 Tabla de requerimientos técnicos propuestos para el área de registro civil de las personas.

Esta tabla de requerimientos técnicos especifica el presupuesto detallado y el monto total que incurriría la alcaldía al llevar a cabo la propuesta en esa área de registro, por lo cual se procedió hacer las respectivas cotizaciones, (ver ANEXO E).

<b>REQUERIMIENTOS TECNICOS</b>				
<b>Requerimiento Mínimo</b>	<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio C/U C\$</b>	<b>Total C\$</b>
<b>Archivador Metálico</b>	De 4 Gavetas	1u	C\$5,000.00	<b>C\$5,000.00</b>
<b>Estante Metálico</b>	De gran capacidad	1u	C\$5,000.00	<b>C\$5,000.00</b>
<b>Silla Secretarial con brazo</b>	Comodidad y flexibilidad	11u	C\$1,350.00	<b>C\$14,850.00</b>
<b>Computadora de Escritorio</b>	Procesador Intel Celeron G1820 de 2,7Ghz, Tarjeta madre H81, Memoria DDR3 de 4Gb, Card Reader, quemador DVD, Pantalla 15,6", teclado, maus y parlantes.	9u	C\$13,500.00	<b>C\$121,500.00</b>
<b>Impresora Epson Multifuncional L220</b>	Impresione, scanner, fotocopias, sistema continuo.	2u	C\$6,750.00	<b>C\$13,500.00</b>
<b>Pizarra acrílica</b>	Acrílico de 0,6 mm, marco de aluminio de 3mm, espesor 1,2cm,36"x 42"	1u	C\$1,600.00	<b>C\$1,600.00</b>
<b>Proyector Epson</b>	Powerlite S9(Usado)	1u	C\$11,250.00	<b>C\$11,250.00</b>
<b>Lampara Empotrable</b>	5" Negra 1L, E27,15W, LUMI	6u	C\$180.00	<b>C\$1,078.00</b>
<b>Cortina</b>	Roller Eclipse,	3u	C\$1,200.00	<b>C\$3,599.00</b>
<b>Aire Acondicionado</b>	Mini Split Inverter 9000 BTU,220VTU seer 17 LG	3u	C\$16,500.00	<b>C\$49,499.00</b>
<b>Basurero</b>	5 GLS, Acero INOX, Mate C/Pedal ACE	5u	C\$960.00	<b>C\$4,799.00</b>

**PROPUESTA REDISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DEL AREA DE REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS DE LA ALCALDIA DE ESTELI**

<b>Toma Numero, pantalla electrónica,</b>	Fácil de conectar, el cliente se sirve solo	1u	C\$10,500.00	<b>C\$10,500.00</b>
<b>Pintura</b>	Color blanco brío crimate,7 galones	7 galn	C\$860.00	<b>C\$6,020.00</b>
<b>Inodoro</b>	Color blanco elongado	1u	C\$4,049.00	<b>C\$4,049.00</b>
<b>Mueble de baño con espejo</b>	24"x24" color gris	1u	C\$6,899.70	<b>C\$6,899.70</b>
<b>Llave para mueble de baño</b>	Llave monomando pantry bermental	1u	C\$794.70	<b>C\$794.70</b>
<b>Puerta para baño</b>	Puerta fibran con base 80x2.10x6TAB	5u	C\$809.70	<b>C\$4,048.50</b>
<b>Organizador de bandeja</b>	Negro, plástico	6u	C\$850.00	<b>C\$5,100.00</b>
<b>Sillas de espera</b>	Negro, metal y plástico	19u	C\$943.00	<b>C\$17,917.00</b>
<b>TOTAL, C\$</b>				<b>C\$266,112.00</b>

Tabla 3.Requerimientos técnicos propuesto para el área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.

## 2.8 Distribución del Área de Oficina.

Dada la mala distribución del área e inadecuada organización del mismo; surge la necesidad de elaborar un plano que refleja las condiciones que deben prestar la misma. El área de registro civil propuesta está diseñada para perfeccionar el flujo de la información y así mejorar la atención del servicio que brinda la institución a los ciudadanos, ver figura 10.

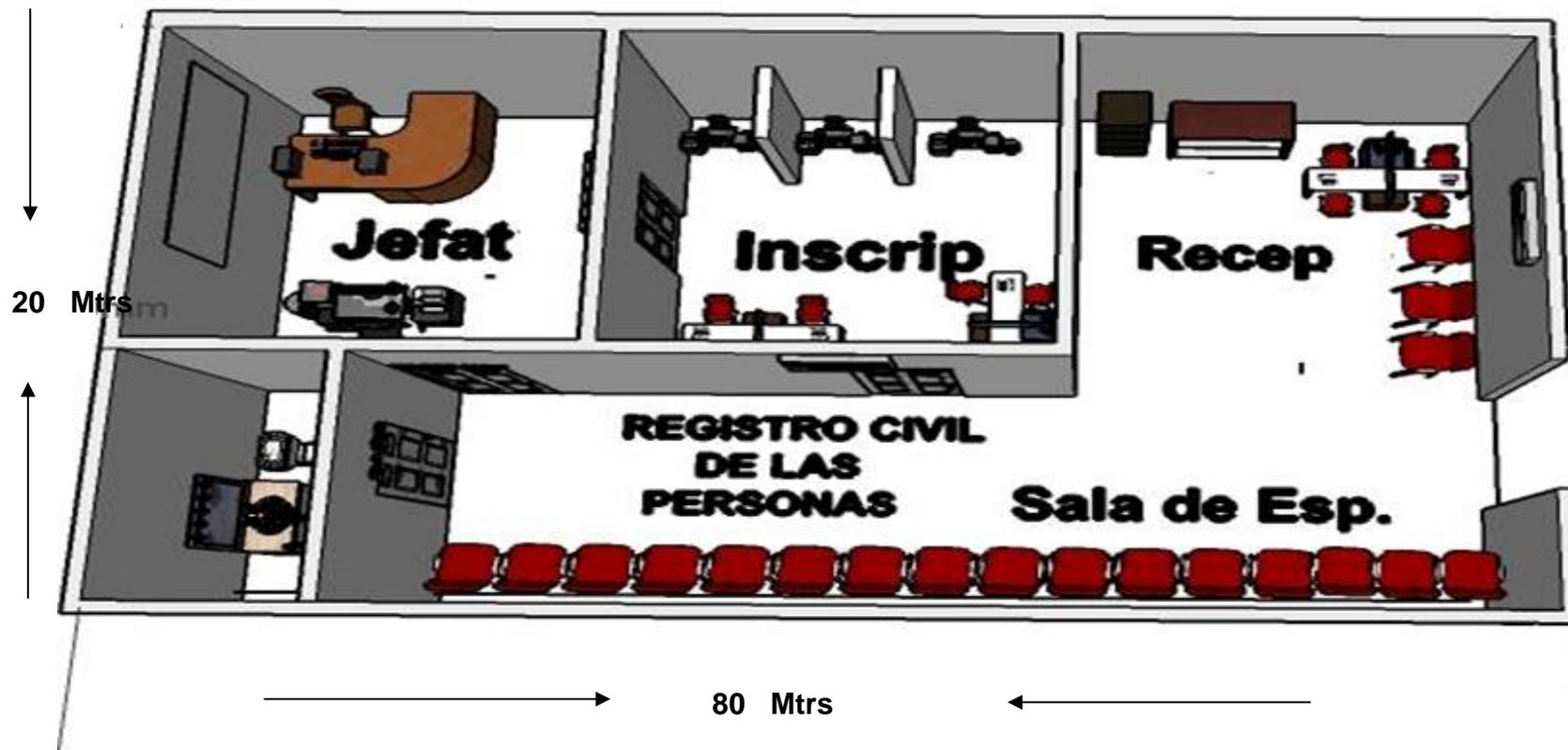


Figura 10. Propuesta de distribución del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.

## 2.9 Presupuesto de distribución de planta.

Este presupuesto detalla los costos que genera la distribución de planta propuesta, refleja también los 160 metros cuadrados que es la medida que pertenece a esta área, para ello se tomara en cuenta la mano de obra y los requerimientos técnicos que se proponen para este rediseño.

<b>Distribución de planta del área de registro (160 mtr2)</b>				
<b>Material</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>Láminas de Gypsum</b>	4	lamina	C\$152.00	C\$608.00
Tornillos 7 /16 punta fina	24	Unidad	C\$0.16	C\$3.84
Golosos 1 1/4 punta fina	420	Unidad	C\$1.37	C\$575.40
Angular de aluminio de (1 pulgada * 10pies)	6	Unidad	C\$13.98	C\$83.88
Cinta de papel para juntas 250 pies	1	Rollo	C\$80.86	C\$80.86
Riel Metálico 3 5/8 (postes de 4 pulgadas)	6	Unidad	C\$40.43	C\$242.58
Paral Metálico Gypsum 3 5/8	6	Unidad	C\$13.98	C\$83.88
Pasta para pared de Gypsum cubeta de 28 kg	2	Cubeta	C\$381.52	C\$763.04
<b>Tablilla pvc liso blanco 8MM</b>	161	Unidad	C\$212.80	C\$34,260.80
Unión pvc- tablilla blanca 4 mts	3	Unidad	C\$136.00	C\$408.00
Clavo de acero 1"	147	Unidad	C\$0.47	C\$69.09
Moldura p- tablilla	15	Unidad	C\$136.00	C\$2,040.00
Tornillo Broca	555	Unidad	C\$0.22	C\$122.10
Tornillo pta fina Galvanizado	2016	Unidad	C\$0.16	C\$322.56
Goloso C redonda	1288	Unidad	C\$1.37	C\$1,764.56
Angulo metálico 10 pies	23	Unidad	C\$13.98	C\$321.54
Canal sombreado 12 pies	110	Unidad	C\$38.00	C\$4,180.00
Paral 1 5/8 X 10 uso especial	93	Unidad	C\$33.02	C\$3,070.86

**PROPUESTA REDISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DEL AREA DE REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS DE LA ALCALDIA DE ESTELI**

<b>Cerámica blanca</b>	160	mtr2	C\$303.70	C\$48,592.00
Cemento para pagar (muro seco)	64	Bolsa	C\$167.20	C\$10,700.80
Porcelana Fina gris	27	Bolsa	C\$63.61	C\$1,717.47
Separador 3MM	3	Bolsa	C\$60.50	C\$181.50
<b>Mano de Obra</b>	160	mts2	C\$252.41	C\$40,385.60
<b>TOTAL</b>				<b>C\$ 150,578.00</b>

Tabla 4. Presupuesto de distribución de planta del área de registro civil de las personas. Fuente propia.

## **2.10 Plan de capacitación para el personal del registro civil.**

El plan de capacitación es un elemento esencial en el rediseño, se vio la necesidad de capacitar al personal del área, para mejorar la automatización de tareas, procesos y procedimientos, brindando un servicio de calidad a la ciudadanía estiliana, además desarrollara las habilidades del personal, creando un cambio positivo y productivo en el ambiente laboral.

### **2.10.1 Problemática**

Las inscripciones de hechos vitales y actos jurídicos se hacen de forma manual, no existe la capacitación continua para el crecimiento profesional del personal, por lo que se considera que no posee el direccionamiento adecuado para hacer frente a la demanda de las solicitudes de los ciudadanos, provocando tramites lentos y algunas gestiones no se completan el mismo día, adjuntándosele el crecimiento poblacional como un factor de riesgo para la institución.

### **2.10.2 Objetivos**

#### Objetivo General

- » Preparar al personal para la ejecución eficiente de responsabilidades que asumen en sus puestos.

#### Objetivo Especifico

- » Proporcionar orientación e información relativa de la Institución, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- » Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- » Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas.

### **2.10.3 Estrategia**

- » Presentación con información relevante sobre el registro civil, misión, visión y valores de la institución.
- » Talleres impartidos a través del INATEC en forma de organización de archivos Excel avanzado para la gestión de base de datos.
- » Modalidad de capacitación formación, actualización acción de desarrollar.
- » Metodología de exposición el dialogo.

### **2.10.4 Temas de capacitación**

- » Imagen institucional.
- » Atención al cliente.
- » Motivación y superación personal.
- » Gestión del cambio.

### **2.10.5 Financiamiento**

Se propone gestionar las capacitaciones a través de INATEC, que ofrece el estudio de manera gratuita al personal que labora en las diferentes instituciones que aportan al pago del 2% mensual, para que esto se lleve a cabo.

Las instalaciones COMPUTAB es avalado por INATEC, el cual ha presentado las siguientes ofertas por temas de capacitación, (ver ANEXO H).

#### **2.10.6 Plan de capacitación.**

Se plantea un plan de capacitación, el cual es flexible y puede modificarse a conveniencia de los interesados.

Los temas se impartirán durante un 1 día, que se efectuarán los domingos o los días y fechas que ellos consideren apropiado que se ajuste a su tiempo para el año 2017, a excepción de Excel, debido a que el curso dura tres meses, en el horario que ellos soliciten en la instalación de COMPUTAB.

Las capacitaciones se sugieren los días domingos para no afectar al personal del área, ya que ofrecen un servicio público del cual la población estiliana hace uso los 5 días de la semana.

Por otro lado, el tema imagen institucional será impartido por un miembro de la alcaldía que maneja la información de la Imagen institucional. Se estima un salario, este se consultó según la oferta de mercado. Los otros temas de capacitación fueron certificados por proformas (ver ANEXO H), que nos proporcionaron el personal administrativo de COMPUTAB.

PROPUESTA REDISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DEL AREA DE REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS DE LA ALCALDIA DE ESTELI

Plan de capacitación para 11 Trabajadores								
Temas de capacitación			4 meses de capacitación, año el 2017				Costo por participante	Costo por 11 trabajadores
			Sept	Oct	Nov	Dic		
		Dirigido a	Domingo	Domingo	Domingo	Domingo		
<b>Imagen institucional</b>	-Taller de Datos generales. -Misión, visión y valores. -Estructura organizacional	Personal del Área de registro Civil de las Personas					C\$3,000.00	
<b>Atención al cliente</b>	-Atención al cliente					C\$1,700.00	C\$18,700.00	
<b>Motivación y superación del personal</b>	-Evaluación de las principales necesidades del individuo. - Necesidades vs motivación. -Cambios de paradigmas en el pensar y hacer. - Análisis del comportamiento humano.						C\$1,000.00	C\$11,000.00
<b>Excel Avanzado</b>	-Conocimiento de Excel básico. -Funciones lógicas y Estadísticas. -Uso de gráficos y gráficos dinámicos. -Macros, básicos y avanzadas. -Funciones financieras. -Exportación de datos. -Seguridad y cifras de datos.						C\$1,000.00	C\$11,000.00
<b>Monto total</b>							<b>C\$ 43,700.00</b>	

Tabla 5.Cronograma de actividades para plan de capacitación del personal del área de registro civil de la alcaldía de Estelí. Fuente propia.

### 2.11 Presupuesto de rediseño organizacional y funcional del área de registro civil.

El rediseño propuesto posee un costo significativo para la institución, tomando en cuenta los elementos desde los requerimientos técnicos, la distribución de la planta, contratación del nuevo puesto propuesto y los honorarios por el rediseño; cabe mencionar que el costo por la capacitación proviene de consultas que se realizó las instalaciones de las oficinas de COMPUTAB, trabaja de manera directa con el INATEC, certificadas por proformas. En el mismo lugar se imparten las capacitaciones en los horarios convenientes para los trabajadores del área.

Cabe recalcar que en el costo final se reflejan los honorarios por este rediseño que tiene su fundamento en las ofertas de mercado, para un período de tres meses con un costo de C\$ 6,000.00 córdobas por mes, por cada persona que desarrollaron este estudio.

<b>Costo Total de Rediseño</b>	
<b>Elementos</b>	<b>Costos</b>
Requerimientos Técnicos	C\$ 266,112.00
Distribución de planta	C\$ 150,578.00
Contratación de nuevo puesto (repcionista)	C\$ 7,500.00
Honorarios al personal de rediseño	C\$ 36,000.00
Capacitación	C\$ 43,700.00
<b>Total</b>	<b>C\$ 503,890.00</b>

Tabla 6. Presupuesto de rediseño organizacional y funcional del área de registro civil de las personas. Fuente propia.

### **CAPITULO III: PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES.**

En el tercer capítulo se elaboró el Manual de funciones para los trabajadores de registro civil de las personas, se le asigna a cada trabajador su respectivo cargo y funciones según el cargo que desempeñe en el área, es de vital importancia para el funcionamiento adecuado de esta área por la responsabilidad al manipular los datos de cada ciudadano.

Este manual esta complementado por las fichas ocupacionales con los cargos correspondientes que se desempeñan en el área, proponiendo un nuevo cargo y reestructurando el organigrama para mejor visualización de puestos, ya que anteriormente no existían algunos de los cargos propuestos ciertos.

#### **3.1 Introducción**

El Manual de Funciones es una es una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades que deberá cumplir cada trabajador, las cuales no deben considerarse como restrictivas, si no como una guía de acción en consecución de los objetivos y metas del área de Registro Civil de las personas, presentadas a través de fichas ocupacionales, se incluye un instrumentos que explica cada ítem contenido en estas fichas ocupacionales, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.

El presente manual, contiene la descripción de cada uno de los puestos de la estructura organizacional del registro civil de las personas de la alcaldía de la ciudad de Estelí vigente a la fecha, para su mejor uso el manual agrupa los puestos por elemento de organización.

Este documento, es el resultado del análisis sobre la estructura funcional de las áreas organizativas y constituye la base para el diseño del modelo general que se presenta en la estructura de organizacional, considerando las necesidades actuales de operación del área de Registro Civil. Cada descripción de puesto contiene el nombre del puesto, a quien se reporta, a quien supervisa, requisitos, la descripción general y específica, especificaciones y las relaciones de trabajo.

Es importante señalar que en el presente manual se ha agregado cargos que existían en el área, pero que no estaban reflejado en ningún manual de funciones, además se agregaron cargos que se consideraron necesarios para evitar la sobre carga de funciones; como es el cargo de recepcionista que va a ayudar a atender con amabilidad a los usuarios y así las solicitudes que reciba ,permitiendo avanzar en la ejecución de los procesos y procedimientos a su vez puedan fluir de mejor manera en el área de trabajo y así ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía de la ciudad de Estelí.

### **3.2 Objetivos General de Manual de Funciones**

- Formalizar la actualización de las responsabilidades de los trabajadores del área de Registro Civil de las personas de la alcaldía de Estelí, con ello aportar a la mejora continua y establecer una estructura sólida en cada uno de los puestos que se ejecutan.

#### **3.2.1 Objetivos específicos:**

- Definir un documento único de referencia para todos los puestos de trabajo.
- Facilitar el proceso de inducción de personal, relativo al conocimiento de las funciones asignadas al cargo, en los casos de ingreso o desplazamientos de personal (rotación, promoción, traslado, reubicación y otras acciones).
- Establecer una herramienta administrativa que contiene la información necesaria de todos los puestos de trabajo, de acuerdo a la estructura organizativa del área de Registro Civil de las personas para el desempeño eficiente del personal.

### **3.3 Alcance**

El manual de funciones es aplicable a todos los niveles jerárquicos en que se agrupan los trabajadores del área de Registro Civil de las Personas de la alcaldía de Estelí.

### 3.4 Base Legal

El Manual de Funciones entra en vigencia, a partir de que es autorizado en una asamblea por el Jefe de Registro Civil, quien es el encargado actualmente de la estructura organizacional del área de Registro Civil de las personas y Gerente de recursos humanos de la alcaldía de Estelí.

El Manual de Funciones debe ser presentado a cada una de las personas que ocupan los puestos que en el manual se presentan.

### 3.5 Visión y Misión propuesta

Dado la falta de organización que hay en el área de registro civil, no hay una visión y misión establecida, no es del manejo del trabajador y no está reflejada en un documento ni a la vista de todos, por lo cual se procedió a establecerse una mejora a partir de la visión y misión existente esta se encuentra en la situación actual de la institución, con el fin de que se lleve a cabo el cumplimiento de esta. A continuación, se refleja la establecida.

#### 3.5.1 Visión

"Nos esforzamos para conseguir que nuestro servicio sea accesible a todo ciudadano, **seguro** para garantizar la conservación de la documentación, fiable a fin de asegurar que la información sea actualizada, **íntegro** de manera a recoger todos los datos y la totalidad de los actos y hechos que se registren en el país, social en su régimen arancelario y **eficiente** en sus resultados"

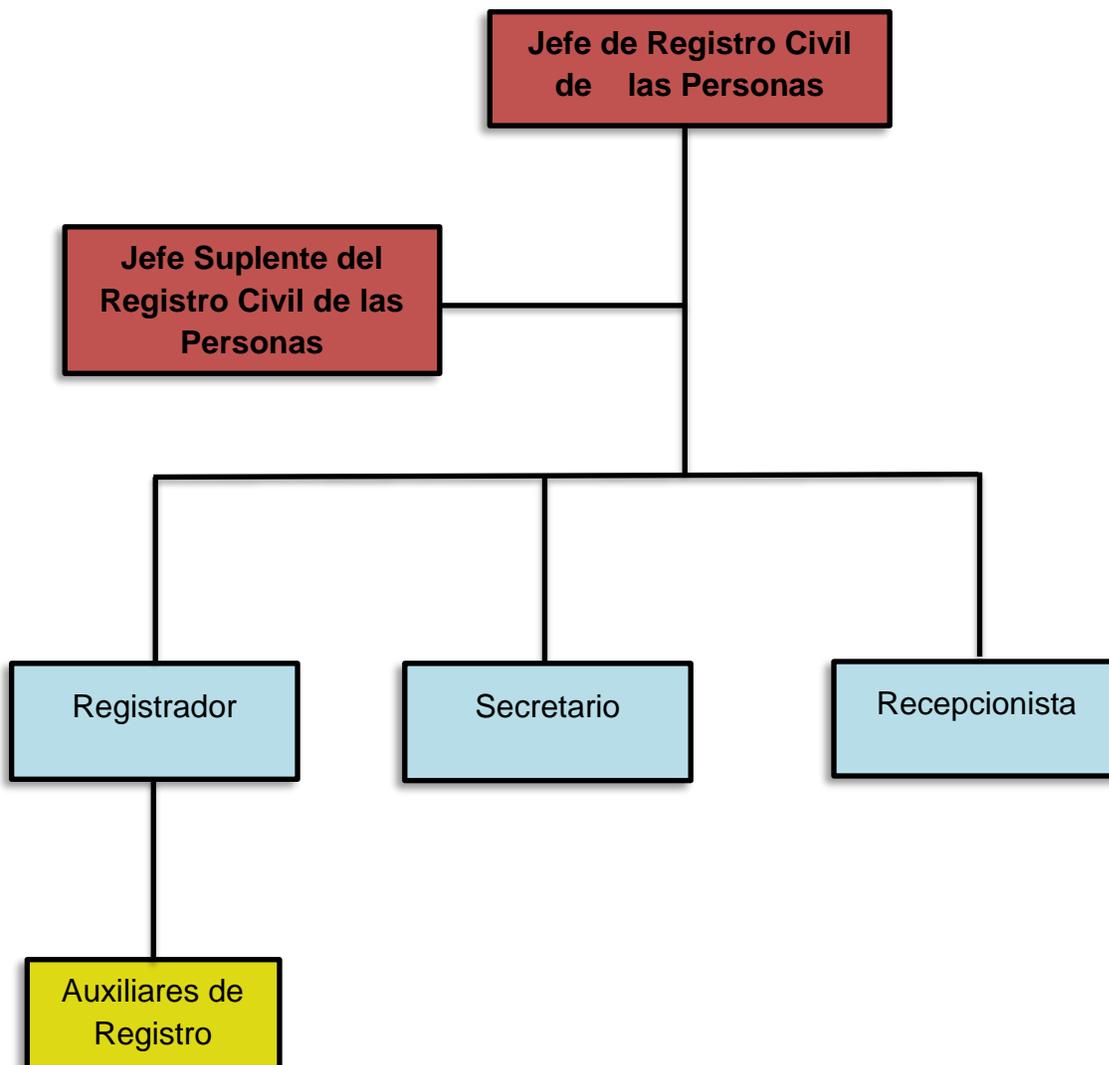
#### 3.5.2 Misión

"Somos una institución pública dependiente del Registro central , que presta servicios a la ciudadanía caracterizándonos por nuestra eficiencia, siendo responsables de la registración de nacimientos y defunciones, celebración y registración de matrimonios y toda modificación a los mismos, estando a nuestro cargo la custodia de la documentación, el archivo, y la expedición de certificados relativos a dichos actos y

hechos vitales y jurídicos, relacionados al estado civil de los ciudadanos Nicaragüenses”

### 3.6 Estructura Organizativa

#### 3.6.1 Organigrama Propuesto del área de Registro civil de las Personas de la alcaldía de Estelí



### **3.6.2 Niveles Jerárquicos**

En este punto se reflejar la debida fluidez de los cargos establecidos, según el organigrama propuesto y su naturaleza general de las funciones y requisitos exigidos para su desempeño, los cargos del área se clasifican en los siguientes niveles jerárquicos: nivel superior y nivel operativo.

#### **3.6.2.1 Nivel Superior**

Está compuesto por el jefe de área, jefe suplente, son los cargos de mayor autoridad en el área que cumplen las funciones de autorizar los actos jurídicos y hechos vitales que llevan a cabo en el área de registro de registro civil de las personas.

#### **3.6.2.2 Nivel Operativo**

Se agrupo los cargos cuya naturaleza demande la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de la carrera de abogado notario público, debido a las actos jurídicos y hechos vitales que se registran en el área de registro civil, al igual los demás trabajadores.

### 3.7 Fichas Ocupacionales

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO NO. 1	
<b>VERSIÓN:</b> 2017.24.05	<b>GENERADO</b> ÁREA REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS	<b>POR:</b> CIVIL	<b>APROBADO</b> REGISTRADOR CENTRAL
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO</b>			
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>			
<b>Dependencia Organizativa</b>	DIRECCION DE SERVICIOS MUNICIPALES.		
<b>Nombre del Cargo</b>	JEFE DEL AREA DE REGISTRO CIVIL LA PERSONAS		
<b>Cargo Superior Inmediato</b>	JEFE DE REGISTRO CIVIL		
<b>Ubicación Física del cargo</b>	REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS ALCALDIA		
<b>Cargos Subordinados</b>	JEFE SUPLENTE DE REGISTRO REGISTRADOR AUXILIAR DE REGISTRO SECRETARIO RECEPCIONISTA		
<b>Salario</b>	C\$ 16,502.42		
<b>II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO</b>			
Se encarga de orientar el trabajo de cada uno de los empleados del departamento al igual que controlar el cumplimiento de los requisitos que deben de cumplir los ciudadanos que demandan los servicios en cada uno de los registros, autoriza los certificados de las inscripciones registradas, también se elabora informes mensuales, organiza y mantiene el orden de archivos internos del departamento.			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. Dirigir de forma técnica y metodológicamente el funcionamiento del registro del estado civil de las personas.			
2. Orientar las formas de llevar las estadísticas con relación a los hechos vitales y actos jurídicos, inscritos en los registros del estado civil de las personas en el municipio de Estelí.			
3. Mantener informada a la dirección general de registro civil del país acerca de los hechos relativos que se dan en el registro civil del municipio de Estelí.			
4. Mantener coordinación con las instituciones afines a su trabajo: delegaciones municipales de cedulação, ministerio de salud, instituto nacional de estadísticas y censo; juzgados, ministerio de educación, cultura y deporte, mi familia, entre otros			

5. Certificar la autenticidad de las firmas del registro municipal del estado civil de conformidad con la ley.	
<b>IV. PERFIL REQUERIDO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado en Administración de empresas.</li> <li>▪ Abogado y Notario Público.</li> <li>▪ Manejo de Recursos Humanos.</li> <li>▪ Conocimientos Financieros.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA PREVIA LABORAL</b>	3 años como administrador y ser abogado y notario público para registrar los ciudadanos
<b>TIEMPO DE CAPACITACIÓN PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO</b>	Un mes, en el campo de trabajo
<b>INICIATIVA</b>	
1. Capacidad de dirigir el área y manejo de personal.	
2. Capacidad para resolver conflictos.	
3. El puesto le permite hacer sugerencias eventuales sobre nuevas acciones y métodos con el fin de mejorar el funcionamiento del área de trabajo.	
4. Toma decisiones de alguna importancia para resolver pequeños problemas.	
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>	
Buenas relaciones interpersonales	
Capacidad de análisis y síntesis	
Capacidad de trabajo individualmente y en equipo	
Capacidad de trabajo bajo presión	
Confianza en sí mismo	
Espíritu colaborador	
Ética profesional	
Puntualidad	
Iniciativa	
Compromiso organizacional	
Buena capacidad de comunicación oral y escrita	
Liderazgo	
Manejo de información confidencial	
Capacidad de dirigir el área	
Manejo de personal	
Organización y disciplina	
Relaciones humanas	
Responsabilidad	
Sentido de pertenencia	

<b>RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA</b>		<b>JEFE DE INSCRIPCIÓN DE GANADO</b>		
<b>RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES Y/O INSTITUCIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consejo supremo Electoral</li> </ul>		
<b>POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO</b>		<b>ESFUERZO VISUAL</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	
De pie	Regular	MUCHO	Temperatura	Variable
Caminando	Regular	ESFUERZO AUDITIVO	Ruido	Variable
Sentado	Mucho	Normal	Aire	Variable
<b>RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD</b>				
<b>RIESGOS</b>		<b>SEGURIDAD</b>		
Estrés o Cansancio		El cargo está sometido a un riesgo relevante con posibilidad de ocurrencia baja		
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>		Computadora, Calculadora, Teléfonos Celular y Convencional, escritorio, impresora, silla.		

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO NO. 2	
VERSIÓN: 2017.30.04	GENERADO ÁREA REGISTRO DE LAS PERSONAS	POR: CIVIL	APROBADO JEFE DE REGISTRO
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO			
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>			
Dependencia Organizativa	JEFE DE AREA DE REGISTRO CIVIL DE LAS PERONAS		
Nombre del Cargo	JEFE SUPLENTE DE REGISTRO		
Cargo Superior Inmediato	JEFE DE REGISTRO		
Ubicación Física del cargo	REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS ALCALDIA ESTELI		
Cargos Subordinados	REGIDOR AUXILAR DE REGISTSTRARO SECRETARIO RECEPCIONISTA		
Salario	C\$ 10,000		
<b>II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO</b>			
Es el encargado de suplir las funciones del jefe superior (jefe de registro) en caso de que él no esté en el área y hacer funciones de registrador firmar y sellar documentos correspondientes.			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. Sustituir la función de jefe de registro en caso que no se encuentre en el área.			
2. Velar por el funcionamiento correcto del área de registro civil.			
3. Orientar cualquier acción o cambio que se implemente.			
4. Mantener informada a la dirección general de registro civil del país acerca de los hechos relativos que se dan en el registro civil del municipio de Estelí.			
5. 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			
6. Certificar la autenticidad de las firmas del registro municipal del estado civil de conformidad con la ley.			
<b>IV. PERFIL REQUERIDO</b>			

<b>FORMACIÓN BÁSICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado en Derecho</li> <li>▪ Conocimientos en paquete office</li> <li>▪ Operador en computación,</li> <li>▪ Conocimiento de Recursos Humanos.</li> <li>▪ Capacidad para hacer reportes.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA PREVIA LABORAL</b>	2 años en conocimiento sobre procesos legales notariales y públicos.
<b>TIEMPO DE CAPACITACIÓN PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO</b>	Un mes, en el campo de trabajo
<b>INICIATIVA</b>	
1. Capacidad para resolver conflictos.	
2. Suplir las funciones en caso de que no encuentre el jefe del área de registro.	
3. El puesto le permite hacer sugerencias eventuales sobre nuevas acciones y métodos con el fin de mejorar el funcionamiento del área de trabajo.	
4. Toma decisiones de alguna importancia para resolver pequeños problemas.	
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>	
Buenas relaciones interpersonales	
Capacidad de trabajo individualmente y en equipo	
Capacidad de trabajo bajo presión	
Confianza en sí mismo	
Puntualidad	
Espíritu colaborador	
capacidad de comunicación oral y escrita.	
Ética profesional	
Facilidad de expresión	
Iniciativa	
Liderazgo	
Manejo de información confidencial	
Organización y disciplina	
Relaciones humanas	
Responsabilidad	
Sentido de pertenencia	
<b>RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA</b>	<b>JEFE SUPLENTE DE REGISTRO DE GANADO</b>

<b>RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES Y/O INSTITUCIONES</b>		▪ Consejo supremo de Electoral		
<b>POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO</b>		<b>ESFUERZO VISUAL</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	
De pie	Regular	MUCHO	Temperatura	Variable
Caminando	Regular	ESFUERZO AUDITIVO	Ruido	Variable
Sentado	Mucho	Normal	Aire	Variable
<b>RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD</b>				
<b>RIESGOS</b>		<b>SEGURIDAD</b>		
Estrés o Cansancio		El cargo está sometido a un riesgo relevante con posibilidad de ocurrencia baja		
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>		Computadora, Convencionall, Teléfono máquina de escribir y archivador		

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO NO. 3	
VERSIÓN: 2017.30.04	GENERADO ÁREA REGISTRO DE LAS PERSONAS	POR: CIVIL	APROBADO JEFE DE CENTRAL
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO			
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>			
Dependencia Organizativa	JEFE SUPLENTE DE REGISTRO		
Nombre del Cargo	REGISTRADOR		
Cargo Superior Inmediato	JEFE DE REGISTRO CIVIL.		
Ubicación Física del cargo	REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS ALCALDIA ESTELI		
Cargos Subordinados	AUXILIARES DE REGISTRO		
Salario	C\$ 9,500		
<b>II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO</b>			
Es el encargado de la correcta inscripción y debida atención de los hechos vitales y actos jurídicos que sean reportados en el registro bajo su responsabilidad y de atender en forma general al público cuando se requiera de los servicios del Registro (inscripciones, certificaciones, etc.) por el cuidado, conservación y organización de los distintos Tomos de Inscripción de acuerdo a las indicaciones orientadas para tal efecto por la Dirección General del Registro del Estado Civil de las Personas.			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. 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.			
2. 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 ciudadano.			
3. Cuidar la información que llega a sus manos para evitar que sean alterados.			
4. Mantener actualizado el inventario de cada uno de los hechos vitales y actos jurídicos.			

5. Llevar un archivo de los documentos establecidos por la ley que sirven de requisitos para la inscripción de los hechos vitales y actos jurídicos para facilitárselos a los ciudadanos.
6. Elaborar en tiempo y forma informes estadísticos.
7. 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.
8. Cumplir con las disposiciones legales establecidas en el código civil y en las leyes y decretos de la materia. asimismo, resoluciones, normativas, procedimientos.
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. Arto. 509 C

#### IV. PERFIL REQUERIDO

<b>FORMACIÓN BÁSICA</b>	<b>Licenciado en Derecho y notario público</b>
<b>EXPERIENCIA PREVIA LABORAL</b>	<b>1 años como registrador o conocimiento completos de derecho</b>
<b>TIEMPO DE CAPACITACIÓN PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO</b>	<b>Un mes, en el campo de trabajo</b>

#### INICIATIVA

**1. Capacidad para resolver conflictos.**

**2. El puesto le permite hacer sugerencias eventuales sobre nuevas acciones y métodos con el fin de mejorar el funcionamiento del área de trabajo.**

#### HABILIDADES Y APTITUDES

**Buenas relaciones interpersonales**

**Capacidad de trabajo individualmente y en equipo**

**Capacidad de trabajo bajo presión**

**Confianza en sí mismo**

**Espíritu colaborador**

<b>Ética profesional</b>				
<b>Facilidad de expresión</b>				
<b>Entusiasta</b>				
<b>Manejo de información confidencial</b>				
<b>Organización y disciplina</b>				
<b>Relaciones humanas</b>				
<b>Responsabilidad</b>				
<b>Sentido de pertenencia</b>				
<b>RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA</b>			<b>Registrador</b>	
<b>RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES Y/O INSTITUCIONES</b>			<b>Consejo supremo de Justicia</b>	
<b>POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO</b>			<b>ESFUERZO VISUAL</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>
<b>De pie</b>	<b>Regular</b>	<b>MUCHO</b>	<b>Temperatura</b>	<b>Variable</b>
<b>Caminando</b>	<b>Regular</b>	<b>ESFUERZO AUDITIVO</b>	<b>Ruido</b>	<b>Variable</b>
<b>Sentado</b>	<b>Mucho</b>	<b>Normal</b>	<b>Aire</b>	<b>Variable</b>
<b>RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD</b>				
<b>RIESGOS</b>			<b>SEGURIDAD</b>	
<b>Estrés o Cansancio</b>			<b>El cargo está sometido a un riesgo relevante con posibilidad de ocurrencia baja.</b>	
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>			<b>Máquina de escribir, escritorio y silla.</b>	

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO NO. 3.1	
VERSIÓN: 2017.30.04	GENERADO ÁREA REGISTRO DE LAS PERSONAS	POR: CIVIL	APROBADO JEFE DE REGISTRO
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO			
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>			
Dependencia Organizativa	REGISTRADOR		
Nombre del Cargo	AUXILIAR DE REGISTRO		
Cargo Superior Inmediato	JEFE DE REGISTRO CIVIL		
Ubicación Física del cargo	REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS ALCALDIA ESTELI		
Cargos Subordinados	NINGUNO		
Salario	C\$ 9,000		
<b>II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO</b>			
Es el encargado de la correcta inscripción y debida atención de los hechos vitales y actos jurídicos que sean reportados en el registro bajo su responsabilidad y de atender en forma general al público cuando se requiera de los servicios del Registro (inscripciones, certificaciones, etc.) por el cuidado, conservación y organización de los distintos Tomos de Inscripción de acuerdo a las indicaciones orientadas para tal efecto por la Dirección General del Registro del Estado Civil de las Personas.			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. Suplir las funciones del registrador.			
2. Inscribir correctamente los hechos vitales y actos jurídicos, que se le soliciten en los formularios establecidos con numeración consecutiva, sin abreviaturas, borroneos 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 ciudadano.			
4. Cuidar la información que llega a sus manos para evitar que sean alterados.			

5. Mantener actualizado el inventario 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 para facilitárselos a los ciudadanos.	
7. Elaborar en tiempo y forma informes estadísticos.	
8. 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.	
9. Cumplir con las disposiciones legales establecidas en el código civil y en las leyes y decretos de la materia. asimismo, resoluciones, normativas, procedimientos.	
10. 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	
11. 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	
12. 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.	
13. Emitir las certificaciones que le sean solicitadas, siempre que las respectivas inscripciones consten en los libros correspondientes. Arto. 509 C	
<b>IV. PERFIL REQUERIDO</b>	
<b>FORMACIÓN BÁSICA</b>	<b>Licenciado en Derecho y notario público</b>
<b>EXPERIENCIA PREVIA LABORAL</b>	<b>1 años como registrador o conocimiento completos de derecho</b>
<b>TIEMPO DE CAPACITACIÓN PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO</b>	<b>Un mes, en el campo de trabajo</b>
<b>INICIATIVA</b>	
<b>1. Capacidad para resolver conflictos.</b>	
<b>2. El puesto le permite hacer sugerencias eventuales sobre nuevas acciones y métodos con el fin de mejorar el funcionamiento del área de trabajo.</b>	
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>	
<b>Buenas relaciones interpersonales</b>	

<b>Capacidad de trabajo individualmente y en equipo</b>				
<b>Capacidad de trabajo bajo presión</b>				
<b>Confianza en sí mismo</b>				
<b>Espíritu colaborador</b>				
<b>Ética profesional</b>				
<b>Facilidad de expresión</b>				
<b>Iniciativa</b>				
<b>Manejo de información confidencial</b>				
<b>Organización y disciplina</b>				
<b>Relaciones humanas</b>				
<b>Responsabilidad</b>				
<b>Sentido de pertenencia</b>				
<b>RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA</b>		Registrador		
<b>RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES Y/O INSTITUCIONES</b>		Consejo supremo Electoral Registro de ganado		
<b>POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO</b>		<b>ESFUERZO VISUAL</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	
De pie	Regular	MUCHO	Temperatura	Variable
Caminando	Regular	ESFUERZO AUDITIVO	Ruido	Variable
Sentado	Mucho	Normal	Aire	Variable
<b>RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD</b>				
<b>RIESGOS</b>		<b>SEGURIDAD</b>		
Estrés o Cansancio		El cargo está sometido a un riesgo relevante con posibilidad de ocurrencia baja.		
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>		Computadora, escritorio y silla.		

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO NO. 4	
VERSIÓN: 2017.30.04	GENERADO ÁREA REGISTRO DE LAS PERSONAS	POR: CIVIL	APROBADO JEFE DE CENTRAL
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO			
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>			
Dependencia Organizativa	JEFE DE RESITRO		
Nombre del Cargo	SECRETARIO		
Cargo Superior Inmediato	JEFE DE REGISTRO CIVIL		
Ubicación Física del cargo	REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS ALCALDIA ESTELI		
Cargos Subordinados	NINGUNO		
Salario	C\$ 8,000		
<b>II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO</b>			
Se encarga de transcribir los informes, controles estadísticos y comunicaciones que el registro debe elaborar y de aquellos que en forma extraordinaria deban ser presentados. Se subordina directamente al Registrador del estado civil de las personas del Municipio. Sustituye al Registrador en su ausencia y asume las atribuciones de éste, debiendo garantizar el funcionamiento del registro civil de las personas			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. Se subordina directamente del jefe de registro del Estado Civil de las Personas del Municipio de Estelí.			
2. Sustituye al registrador en su ausencia y asume las atribuciones de éste			
3. Transcribe los informes, controles estadísticos y comunicaciones que el Registro debe elaborar y de aquellos que en forma extraordinaria deban ser presentados.			
4. Elaborar anotaciones en las actas.			
5. Elaboración de Apéndices de documentos por cada acto registral para el informe.			
<b>IV. PERFIL REQUERIDO</b>			
FORMACIÓN BÁSICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico en Secretariado Ejecutivo.</li> <li>▪ Manejo del paquete office.</li> </ul>		

<b>EXPERIENCIA PREVIA LABORAL</b>	6 meses
<b>TIEMPO DE CAPACITACIÓN PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO</b>	Un mes, en el campo de trabajo
<b>INICIATIVA</b>	
1. Capacidad para resolver conflictos.	
2. El puesto le permite hacer sugerencias eventuales sobre nuevas acciones y métodos con el fin de mejorar el funcionamiento del área de trabajo.	
3. Toma decisiones de alguna importancia para resolver pequeños problemas.	
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>	
Buenas relaciones interpersonales	
Capacidad de análisis y síntesis	
Capacidad de trabajo individualmente y en equipo	
Capacidad de trabajo bajo presión	
Confianza en sí mismo	
Espíritu colaborador	
Ética profesional	
Puntualidad	
Iniciativa	
Liderazgo	
Manejo de información confidencial	
Capacidad de dirigir el área	
Manejo de personal	
Organización y disciplina	
Relaciones humanas	
Manejo de idiomas	
Responsabilidad	
Sentido de pertenencia	
<b>RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA</b>	Recepcionista
<b>RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES INSTITUCIONES Y/O</b>	

POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO		ESFUERZO VISUAL	CONDICIONES AMBIENTALES	
De pie	Regular	Regular	Temperatura	Variable
Caminando	Regular	ESFUERZO AUDITIVO	Ruido	Variable
Sentado	Mucho	Normal	Aire	Variable
<b>RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD</b>				
<b>RIESGOS</b>		<b>SEGURIDAD</b>		
Estrés o Cansancio		El cargo está sometido a un riesgo relevante con posibilidad de ocurrencia baja		
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>		Computadora, teléfono Convencional, escritorio, impresora, silla.		

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO NO. 5	
VERSIÓN: 2017.30.04	GENERADO ÁREA REGISTRO DE LAS PERSONAS	POR: CIVIL	APROBADO JEFE DE REGISTRO POR:
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO</b>			
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>			
Dependencia Organizativa	REGISTRADOR		
Nombre del Cargo	RECEPCIONISTA		
Cargo Superior Inmediato	JEFE DE REGISTRO CIVIL		
Ubicación Física del cargo	REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS ALCALDIA ESTELI		
Cargos Subordinados	NINGUNO		
Salario	C\$ 7,500		
<b>II. PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO</b>			
<p>Sustituye al secretario en su ausencia, esta persona se encarga de saludar de forma adecuada a los ciudadanos que son usuarios del servicio brindado por el registro civil de las personas , de determinar las necesidades del mismo de una forma profesional, entregarles el respectivo número en el orden en el cual se presenten en la institución, de mantener el registro del visitante, de dirigirlos de forma correcta a la persona adecuada, y de garantizar una copia de seguridad de su trabajo cuando se ausente de la recepción.</p>			
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
1. Sustituir al secretario en su ausencia.			
2. Entrega números a las personas para ser atendidos.			
3. Recepciona y hace revisión de documentos para realizar inscripción.			
4. Organiza las solicitudes en orden de llegada para ser procesada			
5. Breda información al público que lo solicite.			
6. Realiza entrega de documentos ya inscritos.			
<b>IV. PERFIL REQUERIDO</b>			
FORMACIÓN BÁSICA	Técnico en secretariado ejecutivo, manejo de inglés comunicativo		

<b>EXPERIENCIA PREVIA LABORAL</b>	1 año como Recepcionista.			
<b>TIEMPO DE CAPACITACIÓN PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO</b>	Un mes, en el campo de trabajo			
<b>INICIATIVA</b>				
1. Capacidad en la buena atención del personal.				
2. Fluidez al hablar, manejo de idioma inglés.				
<b>HABILIDADES Y APTITUDES</b>				
Buenas relaciones interpersonales				
Capacidad de trabajo individualmente y en equipo				
Capacidad de trabajo bajo presión				
Confianza en sí mismo				
Espíritu colaborador				
Ética profesional				
Facilidad de expresión				
Iniciativa				
Manejo de información confidencial				
Organización y disciplina				
Relaciones humanas				
Responsabilidad				
Sentido de pertenencia				
Manejo de inglés comunicativo				
<b>RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA</b>				
<b>RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES Y/O INSTITUCIONES</b>				
Consejo supremo electoral				
Registro de ganado				
<b>POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO</b>		<b>ESFUERZO VISUAL</b>	<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	
De pie	Regular	Regular	Temperatura	Variable
Caminando	Regular	ESFUERZO AUDITIVO	Ruido	Variable
Sentado	Regular	Normal	Aire	Variable

<b>RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD</b>	
<b>RIESGOS</b>	<b>SEGURIDAD</b>
Estrés o Cansancio	El cargo está sometido a un riesgo relevante con posibilidad de ocurrencia baja.
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>	Computadora, teléfono, escritorio y silla.

## VII. CONCLUSIONES

Como resultado del rediseño del área de registro civil de la alcaldía del departamento de Estelí, se concluye que es una necesidad que esta institución cuente con una área de registro que brinde un servicio de calidad a los ciudadanos, porque es la encargada de proveer los documentos legales indispensables para los individuos y la sociedad; estos son pruebas irrefutables de la ocurrencia de hechos vitales.

A través de la investigación se realizó diagnóstico donde se encontró que estructuralmente no están bien organizados, no cuentan con el suficiente personal para atender las solicitudes de la ciudadanía, el servicio debe buscar mejorar para potencializar la calidad, el ciudadano tiene que esperar ser atendido por largo tiempo. Los requisitos que se necesitan para cada trámite no están claros, muchas veces el tiempo de respuesta es extenso por la búsqueda de datos existente en libros, no se manejan informes estadísticos para la toma de decisiones, el desorden en el área de trabajo es evidente.

Actualmente se desarrollan el trabajo con un mínimo de recursos, no disponen de un sistema automatizado, mobiliario como: sillas, escritorios, archivadores se encuentran en mal estado, no trabajan en un ambiente agradable porque no tienen las condiciones necesarias de una oficina, no hay ventilación, pocas impresoras, computadoras y máquinas de escribir no permiten agilizar el trabajo y dar respuesta inmediata a los ciudadanos, por lo que esta investigación contempla un diseño de requerimientos técnicos que ayudará a mejorar esta situación.

El área de registro civil de la alcaldía de Estelí no cuenta con un manual de funciones donde estén plasmadas las ocupaciones para todos los cargos existentes; por lo que se elaboró una propuesta de manual de funciones que establece las nuevas funciones que adoptara el área para mejorar el orden, control del trabajo, fomentar la responsabilidad, una mejor integración a los puestos de trabajo y mayor compromiso con la institución, especialmente de los líderes a través de fichas ocupacionales y

estableciendo capacitaciones para promover conocimientos y habilidades información relativa de la Institución, su organización, funcionamiento, normas y políticas; acordando temas de capacitación de gran importancia para el área, ya que el principal objetivo de este Manual es para el mejoramiento del estructura organizacional y funcional, documentando detalladamente los niveles jerárquicos y puestos requeridos, esto permitirá que los trabajadores se enfoquen a cumplir sus funciones dentro de su campo de trabajo, estableciendo claras delimitaciones en sus funciones y responsabilidades.

Manual de Funciones es una poderosa herramienta y con la aplicación de este permite formar un vínculo gente-trabajo y construir el capital humano de la organización, a través de beneficios como seleccionar al personal de mayor talento y más afín a la cultura organizacional y garantiza un adecuado proceso de inducción.

## VIII. RECOMEDACIONES

- Aprobar el rediseño del área de registro civil de la alcaldía del departamento de Estelí, el rediseño contempla cambio de mobiliario de oficina por uno que presente condiciones de comodidad para el desempeño del trabajo, reestructurar la oficina en cubículos.
- Se recomienda un sistema automatizado, contar con bases de datos que permitan agilizar el trabajo y disminuir costos, mejorando la eficacia del servicio.
- Se recomienda remplazar las máquinas de escribir por computadoras porque son herramientas fundamentales para desarrollo del trabajo de oficina, permitiendo escritura e impresión de calidad, los archivos se almacenan de forma segura, permitiendo que la eficiencia del trabajador.
- Establecer una toma número con su pantalla electrónica beneficiara mucho a la organización de la cola, dará una mejor organización para los usuarios que soliciten ser atendidos, optimizando el desempeño del equipo siendo fácil de usar.
- Se recomienda contratación de un recepcionista porque va a desempeñar un papel muy importante en el proceso de acercamiento con los ciudadanos, atendiendo y orientando información, y disminuyendo la sobre carga de funciones del secretario.
- Llevar acabo la capacitación continua permitirá la colaboración eficaz de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.
- Aprobar el Manual de funciones para establecer responsabilidades, es una herramienta para la toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus niveles jerárquicos.

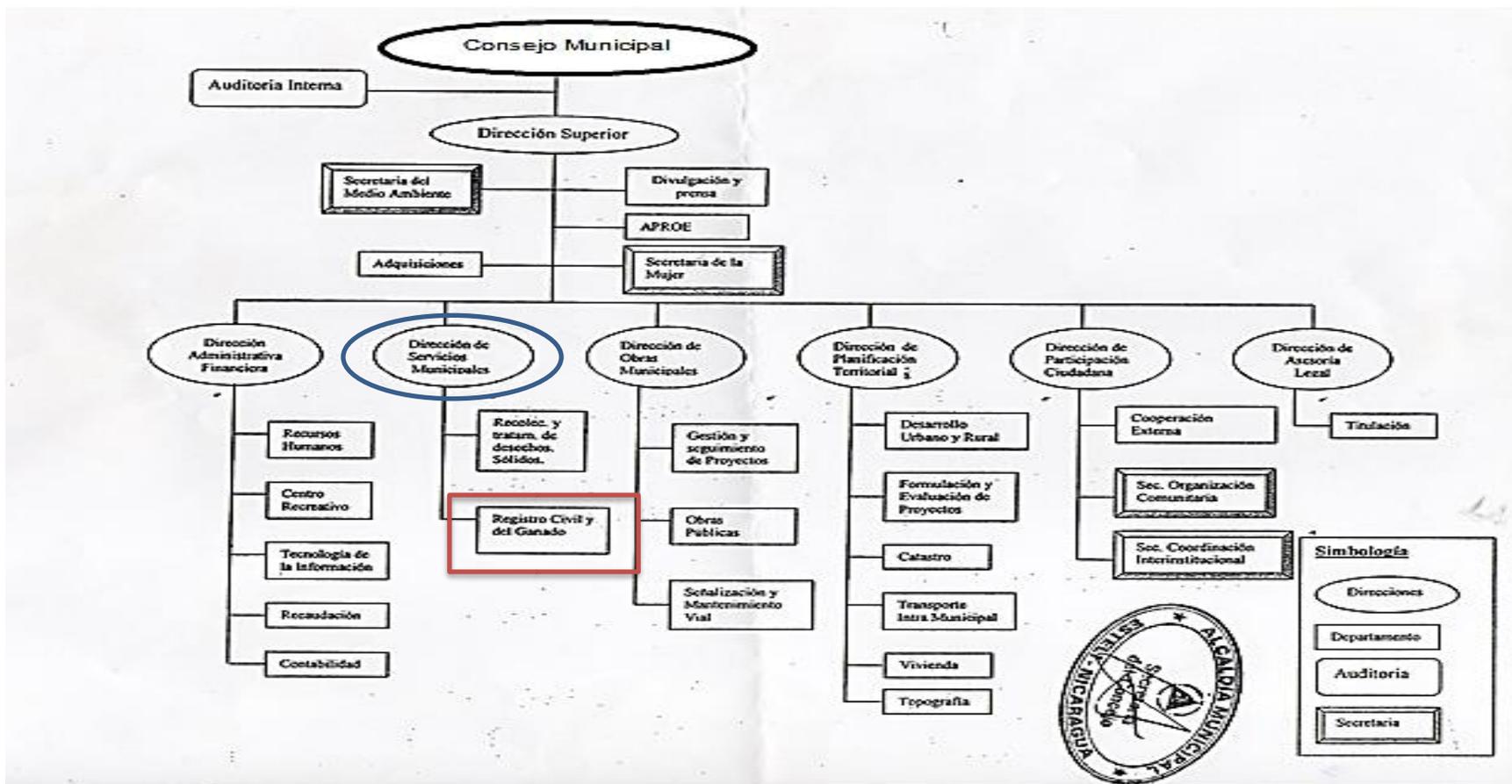
## IX. BIBLOGRAFIA

- » Alcaldía Municipal de Managua. (s.f.). Pagina de la alcaldía municipal de Managua. Obtenido de Quienes somos : <https://www.managua.gob.ni/sobre-nosotros/>
- » Barry, R. H. (2014). Administración de Operaciones. México: Mexicana.
- » Bernal, T. ,, & Sierra, A. H. (2015). Proceso Administrativo. Buenos Aires: Libun y SBS.
- » Bueno, C. E. (2007). Organización de Empresas. Malaga España: Piramide.
- » Corominas, J., Vallhonrat, & Albert. (1991). Localización Distribución en Planta y Manufactura. Barcelona: Marcombo.
- » Cuadra, Z. J., & Arguello, M. (2014). Código Civil de Nicaragua. Managua: Secnisa.
- » Desarrollo de Microempresas de la Unideg. (2011). Obtenido de [www.microempresasunideg.com](http://www.microempresasunideg.com)
- » Fred, R. (2013). Administración Estrategica. Argentina: Garnica.
- » Gill, J. (2014). Diseño Organizativo. Buenos Aires: Granica.
- » Gómez, F., & Carmen, M. d. (2014). Conocimientos Web.net. Obtenido de Conocimientos Web.net: <http://www.conocimientosweb.net/>
- » Guillen, M. A. (2007). Manual del Registrador del estdo Civil de las personas (1a ed.). Managua, Nicaragua: Somarriba. Recuperado el 2016
- » Hammer, Michael, & Champy. (1995). Rediseño Empresarial. Bogotá Colombia: Norma.

- » Huye, J. (1995). Control de Gestión del Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresa. España: Paraninfo.
- » Louffat, E. (2012). Fundamentos del Proceso Administrativo. Buenos Aires: Libun SBS.
- » Modelo, P. R. (2013). Ergonomía 4. Argentina.
- » Munch, L., & Angeles, E. (1996). En Metodos y tecnicas de investigacion. Mexico: Trillas.
- » Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México DF: Prentince Hall.
- » Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. México: Prentice-Hall.
- » Werther, W. (2001). Administración de personal y Recursos Humanos. México DF: Ultra S.A.

## X. ANEXOS

### ANEXO A. Organigrama actual de la alcaldía de Estelí.



## ANEXO B. Fotografías actuales del área de registro civil.

- Jefatura de registro civil de las personas.



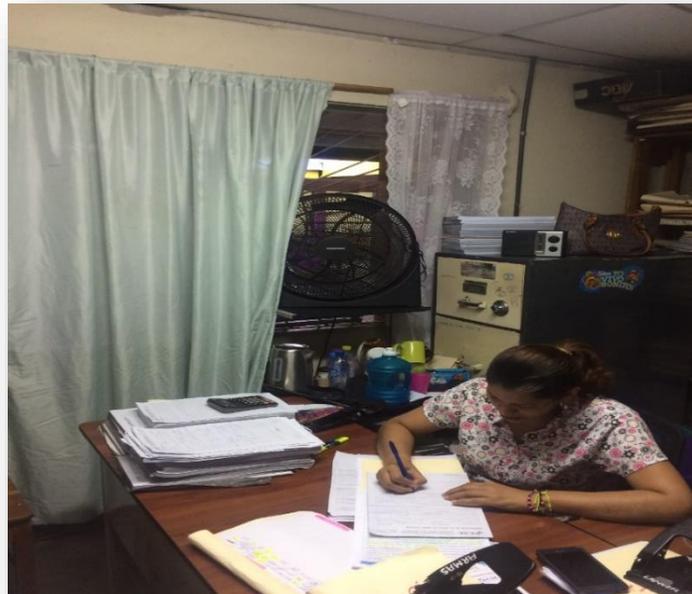
- Entrada al sitio de recepción y secretaria.



- Área de Inscripción.



- Secretaria.



## **ANEXO C. Entrevista: Jefe del departamento de registro, jefe suplente del departamento de registro.**

Objetivo: obtener información para el Diagnostico de funciones y procedimientos organizativos.

Estimados jefes de departamento, para una adecuada organización se ha decidido elaborar un manual de funciones, con la ayuda de estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería. Por lo cual, te solicitamos llenar este formulario con la mayor objetividad.

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre del Cargo: \_\_\_\_\_

Sueldo Actual: \_\_\_\_\_

Horario laboral: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el área?
2. ¿Cuál es la misión y visión del área?
3. ¿Cuál es el procedimiento regular de atención y respuesta a solicitudes de trámites?
4. ¿Cuál es el procedimiento a seguir cuando se excede la capacidad de usuarios del área?
5. ¿Los trámites son independientes o existe un orden o secuencia para realizar cada uno de ellos?
6. ¿Cómo procesan las quejas y sugerencias de la población?
7. ¿Qué hacen con los usuarios que presentan quejas del servicio?
8. ¿Le dan seguimiento a las quejas y sugerencias de la población?
9. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes en el área de registro civil?
10. ¿Cuáles son las herramientas y equipos de trabajo del área?
11. ¿En qué estado se encuentran?
12. ¿Qué actos se registran?
13. ¿Cuánto tiempo se demora procesar una solicitud?
14. ¿Cómo procesan las solicitudes?

15. ¿Cómo califica la rotación del personal?

Frecuente     Estable

16. ¿Cuentan con planes de capacitación para los trabajadores?

17. ¿Existe un seguimiento o evaluación al desempeño a los trabajadores?

**ANEXO D. Entrevista a los trabajadores del área de registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí.**

Objetivo de la entrevista: Obtener información valiosa de cada uno de los puestos de trabajo para la propuesta de un manual de funciones.

Estimado trabajador, para una adecuada organización ha decidido elaborar un manual de funciones, con la ayuda de estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería. Por lo cual, te solicitamos llenar este formulario con la mayor objetividad.

I. Datos generales

1.1 Nombre del Cargo: \_\_\_\_\_

1.2 Nombre del Cargo jefe inmediato: \_\_\_\_\_

1.3 Sueldo Actual: \_\_\_\_\_

1.4 Horario laboral: \_\_\_\_\_

II. Descripción del Cargo

2.1 Resuma de forma concisa el objetivo principal de su Cargo:

2.2 Describa las funciones que tiene a su cargo:

III. Descripción del Cargo

2.3 Resuma de forma concisa el objetivo principal de su Cargo

2.4 Describa las funciones que tiene a su cargo:

¿Qué Hace?	¿Cómo lo hace?	¿Para qué?	Frecuencia	Tiempo
Ej. Supervisar	Personalmente	Verificación y seguimiento	2 veces por semana	1 hora

2.5 ¿Realiza otro tipo de funciones además de las estipuladas? Mencíónelas

¿Qué Hace?	¿Cómo lo hace?	¿Para qué?	Frecuencia	Tiempo
Ej. Supervisar	Personalmente	verificación y seguimiento	2 veces por semana	1 hora

#### IV. Requisitos del Cargo

##### 3.1

Nivel de Estudio	Maque con una X	Especifique
Primaria		
Bachiderato		
Técnico superior		
Carrera ¿Cuál?		
Idiomas ¿cuáles?		

#### V. Experiencia

4.1 ¿Se necesita experiencia previa para ejercer su cargo?

4.2 ¿Recibió algún tipo de entrenamiento previo para desempeñar su cargo, o lo considera necesario?

#### V. Habilidad Mental

5.1 Señale las habilidades requerida para el desempeño adecuado de sus funciones.

Habilidad	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de observación y atención.			
Prevención y Anticipación			

Creatividad e inventiva			
Capacidad de análisis y síntesis			
Memoria			
Atención			
Liderazgo			
Comprobación de instrumentos (verbales o escritas)			

## VI. Habilidad Mental

6.1 Señale la habilidad mental requerida para el desempeño adecuada a sus funciones.

Habilidad	Máximo	Medio	Mínimo
Fuerza Mental			

## VII. Interés y aptitudes

7.1 En la siguiente escala señale requerida para el desempeño adecuada a sus funciones.

Aptitudes	Máximo	Medio	Mínimo
Preferencias por trabajos en Equipo.			
Inclinación por enseñar y dirigir			
Preferencias por trabajos individuales.			
Interés por servir a los demás			
Interés por trabajos al aire libre			
Interés por actividades variadas			

Capacidad de trabajar en equipo			
---------------------------------	--	--	--

### VIII. Responsabilidad

#### 8.1 Por maquinaria y equipo.

Escriba maquinaria y equipo utilizado para el desarrollo de sus funciones, así como también el uso y la frecuencia de uso. Seleccione con una "X".

Maquinaria y / o Equipo	Cantidad	Valor	Uso			Frecuencia		
			I	C	CTP	CTP	P	O
Computadora								
Máquina de Escribir								
Calculadora Científica								
Impresora								
Escáner								
Fotocopiadora								
I: Individual	C: Colectivo	CTP: Constante	P: Periódica			O: Ocasional		

### IX. Por documentos importante, dinero y valores.

Detalle la clase de registro de informes que realizan.

El grado de confiabilidad **A:** Alto, **M:** Medio, **Min:** Mínimo

Tipo de documento /Valores	Grado de confiabilidad

Maneja usted dinero Si_____ No_____	
Si su respuesta fue afirmativa marque con una "X" la cantidad de dinero que maneja	
Grandes Cantidades	
Pequeñas Cantidades	

X. Por seguridad a terceros.

¿Es usted responsable de la seguridad a terceros? Si_____ No_____.
En caso de afirmación detalle los cargos de las personas, la acción causante, el efecto provocado y las preocupaciones

» Por Supervisión

¿Debe usted supervisar a varias personas en el desarrollo de las labores a su cargo? Sí_____ No_____	
Si su respuesta es afirmativa indique que tipo de supervisión le corresponde y la cantidad de personas supervisadas. Control Seguimiento	
Supervisión técnica: Instruya y comprueba el trabajo de:	Escriba la cantidad de personas supervisadas
( ) Personas que realizan labores sencillas	
( ) Personas que realizan labores difíciles	

( ) Personas que supervisan a otros	
-------------------------------------	--

## XII. Exigencias

### 11.1 Posición y esfuerzo físico

Durante la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas / días
De pie	
Sentado	
Agachado	
Caminando	
Subiendo y bajando escaleras	
De rodillas	
Encucilladas	
Conduciendo Vehículo	
Levantando peso	
Empujando o halando peso	

### 11.2 Esfuerzo Visual

Identifique el grado de esfuerzo visual requerido en el cumplimiento de sus funciones y la intensidad del mismo				
Intensidad de Esfuerzo	Período de tiempo			
	Constante	Regular	Frecuente	Poco Frecuente

Bajo				
Normal				
Alto				

### 11.3 Esfuerzo Auditivo

Identifique el grado de esfuerzo auditivo en el cumplimiento de sus funciones y la intensidad del mismo.				
Intensidad de Esfuerzo	Período de tiempo			
	Constante	Regular	Frecuente	Poco Frecuente
Bajo				
Normal				
Alto				

## XII. Condiciones de trabajo

### 12.1 Condiciones Ambientales

Especifique las condiciones actuales de su sitio de trabajo: muy iluminado en el día debido al resplandor del sol.				
Temperatura:	Cálido	Media	Baja	Fría Variable
Ruido:	Intenso	Mediano	Bajo	Variable
Aire:	Impuro	Aceptable	Polvo	Variable
El puesto es:	Cómodo	Aceptable	Incómodo	----

El trabajo se considera: Monótono    Rutinario    Normal    Agradable
---

## 12.2 Riesgo Ocupacionales y Seguridad

¿Existe algún riesgo al realizar su trabajo    SI ____ NO ____
Si contesto afirmativamente, indique con qué frecuencia y que clase de riesgo asume. Constante____    Regular____    Frecuente____    Poco____ Clase de riesgo_____
¿Es conocedor(a) y pone en práctica las normas de seguridad establecidas por la empresa? SI ____ NO ____ ¿Si contesto afirmativamente, explique cuáles?
¿Es conocedor(a) de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? SI____ NO____
Si contesto afirmativamente, explique cuales:
¿Usted hace uso de los equipos de protección? Explique:

**ANEXO E. Encuesta aplicada a usuarios del registro civil de las personas de la alcaldía de Estelí.**

Objetivo: Sustraer información objetiva y subjetiva de los usuarios del servicio de manera anónima, con respecto a la atención y calidad del servicio prestado.

**Seleccione la casilla con una X a la cual corresponda su percepción. Siendo 1= Excelente, 2= Bueno, 3= Regular, 4= Malo, 5= Muy Malo**

- Comprende los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio:

<input type="checkbox"/>	No los comprendo	<input type="checkbox"/>	Difíciles de comprender
<input type="checkbox"/>	Son comprensibles	<input type="checkbox"/>	Se comprenden muy bien

- ¿Cómo califica la calidad del servicio recibido?

1  2  3  4  5

- ¿Cuándo usted realiza una consulta en el registro civil, cómo calificaría la respuesta obtenida?

1  2  3  4  5

- El tiempo de respuesta del trámite o servicio cumple con las normativas vigente:

No	<input type="checkbox"/>	Algunas veces	<input type="checkbox"/>
casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>

- ¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la institución?  
(Comente todo aquello que desee en este espacio)

---

---

---

## ANEXO F. Formato de ficha ocupacional propuesta.

FICHA OCUPACIONAL		DOCUMENTO N°.	
Título		Numeración según dependencia jerárquica	
VERSION. Fecha de elaboración	GENERADO POR. Área a la que pertenece	APROBADO POR:	
Nombre del cargo que aprueba el la Manual de Funciones			
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO			
I. IDENTIFICACION			
Dependencia Organizativa	Nombre de la organización		
Nombre del Cargo	Nombre del cargo		
Cargo Superior Inmediato	Cargo Superior Inmediato		
Ubicación Física del cargo	Edificio donde ejerce las labores		
Cargos Subordinados	Cargos Subordinados		
Salario	Salario devengado por el puesto		
II. PROPOSITO GENERAL DEL CARGO			
Es la función general del puesto			
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
1.			
2.			
3.			
Dejar evidenciado ¿QUÉ HACE? (Operación realizada), ¿CÓMO LO HACE? (Método utilizado) ¿PARA QUÉ LO HACE? (Finalidad del trabajo).			
IV. PERFIL REQUERIDO			
FORMACION BASICA			
EXPERIENCIA PREVIA LABORAL			
TIEMPO DE CAPACITACION PREVIA PARA EL DESARROLLO DEL PUESTO			
INICIATIVA			
Es la formación básica que tiene la persona para que pueda desempeñar el cargo,			
V. HABILIDADES			
1.			
2.			
3.			
Son todas aquellas habilidades y aptitudes que necesite tener el empleado como competencias para desempeñar el cargo.			
VI. RELACIONES CON OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA			
VII. RELACIONES CON OTRAS ORGANIZACIONES Y/O INSTITUCIONES			
VIII. POSICIONES FRECUENTES EN EL PUESTO		IX. ESFUERZO VISUAL	X. CONDICIONES AMBIENTALES
De pie			Temperatura
Caminando		XI. ESFUERZO AUDITIVO	Ruido
Sentado			Aire
Frecuencias de exposición a posiciones y ambientes con rangos: Mucho, Poco, Regular.			
XII. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD			
RIESGOS		SEGURIDAD	
Estimar la probabilidad de que el ocupante del puesto al realizar sus actividades pueda sufrir accidentes o adquirir enfermedades por la forma de desarrollar las actividades.			
XIII. MAQUINARIA Y EQUIPO BAJO SU RESPONSABILIDAD		Maquinaria y equipo necesarios para desempeñar el puesto de trabajo.	
Equipos de seguridad necesarios para desempeñar el puesto			

**ANEXO G. Proformas de Requerimientos técnicos para el área de registro civil de las personas.**



**SILVA INTERNACIONAL S.A**

**Cotizacion**

27140000 - Email: esteli@sinsa.com.ni - Fax: 27140074  
 Direccion :ESTELI - CONTIGUO A GASOLINERA UNO ESTE  
 DGI:AFC-DGC-SCC-027-12-2009 RUC:J0310000001812

Documento : 184780      Tienda: 22.SINSA ESTELI      Fecha : 2017-05-16  
 Vendedor : 4898      Nombre : JOSE LUCIO HERNANDEZ MELGARA  
 Cliente : SALESCA ARCE //83512963      Telefono : 83512963      O/C :  
 Direccion:  
 Moneda : CS      Cotizacion De: CONTADO      Carnet :      Dias de Validez : 99

LINEA	CODIGO	No. PARTE	COB.SAC	ARTICULO	U/M	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL
001	5270123000	SN	6910900000	INODORO ELONGADO TANGO BCO 3.8 LPD	UNIDAD	1.00	4,049.70	4,049.70
002	8035819700	VF25	6908900000	MUEBLE DE BAÑO CON ESPEJO 24"X24" GRIS	UNIDAD	1.00	6,899.70	6,899.70
004	5674100200	GM - CR100	848180200000	LLAVE MONOMANDO PP/ANTRY BERMETAL	UNIDAD	1.00	794.70	794.70
005	5294003500	80x2.10x6TAB	4418200000	PUERTA FIBRAN CON BASE 80 X 2.10 X 6TAB.(DG)	UNIDAD	5.00	809.70	4,048.50

Jose Hernandez  
 5797-9682

Sub-Total CS: 15,792.60  
 Impuesto CS: 2,368.87  
 Total CS: 18,161.47  
 Equiv. en US\$ 605.38  
 Factor de Cambio : 30.00

Usuario : esteli      2017-05-16 12:08:41      Firma del Vendedor: \_\_\_\_\_      Page 1/1  
 Nota : No se aceptan cambios una vez aprobada la oferta, que fue hecha con base a datos suministrados. Los precios estan sujetos a cambio sin previo aviso.  
 SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES, ESTAMOS EXENTOS DE 1% DGI Y 1% ALMA.

**SERVICIOS SINSA      SERVICIOS DE INSTALACIÓN      RENTA DE EQUIPOS      TALLER DE SERVICIOS**

contacto: servicios@sinsa.com.ni • renta.equipos@sinsa.com.ni



# SILVA INTERNACIONAL S.A

## Cotizacion

27140000 - Email: esteli@sinsa.com.ni - Fax: 27140074  
Direccion :ESTELI - CONTIGUO A GASOLINERA UNO ESTE  
DGI:AFC-DGC-SCC-027-12-2009 RUC:J0310000001812

Documento : 184258      Tienda: 22.SINSA ESTELI      Fecha : 2017-05-11  
Vendedor : 2372      Nombre : JOSSELINE DEL CARMEN CASTILLO  
Cliente : BRENDA BLANDON      Telefono : 89394392      O/C :  
Direccion:  
Moneda : CS\$      Cotizacion De: CONTADO      Carnet :      Dias de Validez : 01

LIN.	CODIGO	No PARTE	ARTICULO	U/M	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL
001	0830760000	64 3891-21	LAMP. EMPOTRABLE 5" NEGRA 1L E27 15W LUMI	UNIDAD	6.00	179.70	1,078.20
003	8260038400	ECLIMARF100	Roller Eclipse 110x180 Marmol Marfil	UNIDAD	3.00	1,199.70	3,599.10
004	6025036000	VM092C6	MINI SPLIT INVERTER 9000 BTU 220V TU SEER 17 LG	UNIDAD	3.00	16,499.70	49,499.10
005	7805000800	6287270	BASURERO 5 GLS ACERO INOX. MATE C/PEDAL ACE	UNIDAD	5.00	959.70	4,798.50

Sub-Total CS: 58,974.90  
Impuesto CS: 8,846.23  
Total CS: 67,821.13  
Equiv. en US\$: 2,260.70  
Factor de Cambio : 30.00

*Jossekho*  
*84099000*

Usuario : jquezada      2017-05-11 16:00:43      Firma del Vendedor: \_\_\_\_\_      Page 1/1  
Nota : No se aceptan cambios una vez aprobada la oferta, que fue hecha con base a datos suministrados. Los precios estan sujetos a cambio sin previo aviso.  
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES. ESTAMOS EXENTOS DE 1% DGI Y 1% ALMA.

**SERVICIOS SINSA**      **SERVICIOS DE INSTALACIÓN**      **RENTA DE EQUIPOS**      **TALLER DE SERVICIOS**

centro\_servicios@sinsa.com.ni      renta.equipo@sinsa.com.ni



EPSON  
EXCEED YOUR VISION



En el norte su mejor opción!

[www.compucenter.com.ni](http://www.compucenter.com.ni)

Wash

Importador Directo



CURACAO 1/2 Cuadra al Este, PLAZA PLATOR Modulo No.5

ventas@compucenter.com.ni

RUC: 2812502750018R

Telefono: 2713-2222

Tele-Fax: 2713-0754

**COTIZACION**

Nombre: Club de Leones

RUC:

Dirección:

Atención:

Telefono:

Fecha: 11 Mayo 2017

Cod.	Cant.	Producto	P.Unitario	P. Total
	1	Archivador Metalico de 4 Gavetas T/L	C\$ 5,000.00	C\$ 5,000.00
	1	Estante Metalico T/L	C\$ 5,000.00	C\$ 5,000.00
	1	Silla Secretarial con Brazo	C\$ 1,350.00	C\$ 1,350.00
	1	Computadora de Escritorio: Procesador Intel Celeron G1820 de 2.7Ghz Tarjeta Madre H81 Memoria DDR3 de 4Gb Disco Duro de 500Gb Card Reader Quemador de DVD Case ATX Fuente 600Watt Monitor Pantalla Plana de 15.6" Teclado, Mouse y Parlantes	C\$ 13,500.00	C\$ 13,500.00
	1	Impresora Epson Multifuncional L220	C\$ 6,750.00	C\$ 6,750.00
	1	Pizarra Acrilica 24 x 48	C\$ 680.00	C\$ 680.00
	1	Proyector Epson PowerLite S9 (USADO)	C\$ 11,250.00	C\$ 11,250.00
			<b>SUB TOTAL</b>	<b>C\$ 43,530.00</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>C\$ 43,530.00</b>
			Equivalente en Dolares	<b>C\$ 1,455.85</b>

Garantía de 1 Año por Desperfectos de Fabrica en Computadoras

Garantía de 6 Meses por Desperfectos de Fábrica en Piezas

Estamos Amparados Bajo el Regimen de Cuota Fija

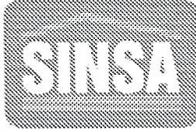
Esta Oferta es valida por 15 dias

Tipo de Cambio C\$ 29.90

*Gabriel A. Zapata*  
  
 COMPUCENTER  
 2713-2222-0754

Favor Emitir Cheque a Nombre de Gabriel A. Zapata Mairena





# SILVA INTERNACIONAL S.A

## Cotizacion

27140000 - Email: esteli@sinsa.com.ni - Fax: 27140074  
Direccion :ESTELI - CONTIGUO A GASOLINERA UNO ESTE  
DGI:AFC-DGC-SCC-027-12-2009 RUC:J0310000001812

Documento : 192056      Tienda: 22.SINSA ESTELI      Fecha : 2017-07-15  
Vendedor : 5058      Nombre : GEMA ARACELY BRIONES AMADOR  
Cliente : BRENDA BLANDON      Telefono : 0      O/C :  
Direccion:  
Moneda : CS      Cotizacion De: CONTADO      Carnet :      Dias de Validez : 01

LINEA	CODIGO	NO PARTI	ARTICULO	UM	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL
002	3490001400	S/N	TORNILLO GYPSUM PTA. FINA H-FINO 7X7/16 GALVANIZAD	UNIDAD	24.00	0.16	3.84
003	3425035000	10263	PTH & GOLOSO C-REDONDA-EST. C/ARAND. 8X3/4 PTA FINA HIL	UNIDAD	420.00	1.37	575.40
004	5295205000	1X1X10	PIES & ANGULO METALICO P/GYPSUM 1X1X10PIES	UNIDAD	6.00	13.98	83.88
005	5290070500	250	PIES & CINTA D/PAPEL P/JUNTA D/GYPSUM 250PIE USOINTERIOR	ROLLO	1.00	80.86	80.86
006	5290060800	804981	LAMINA GYPSUM REGULAR LIGHT REY 4 X 8 X 1/2 LIV.	LAMINA	4.00	152.00	608.00
007	5295203000	3 5/8 X 10	PIE & RIEL METALICO P/GYPSUM 3 5/8 X 10	UNIDAD	6.00	40.43	242.58
008	5295201500	3 5/8	& PARAL METALICO P/GYPSUM 3-5/8X10	UNIDAD	6.00	47.42	284.52
010	5290073100	800221	PASTA GYPSUM CUBETA TAPA AZUL (28 kgs)	CUBETA	2.00	381.52	763.04

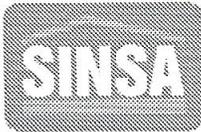
Sub-Total CS: 2,642.12  
Impuesto CS: 396.33  
Total CS: 3,038.45  
Equiv. en USS 99.95  
Factor de Cambio : 30.40

GEMA BRIONES 89051905

Usuario : cruz      2017-07-15 10:15:39      Firma del Vendedor: \_\_\_\_\_      Page 1/1  
Nota : No se aceptan cambios una vez aprobada la oferta, que fue hecha con base a datos suministrados. Los precios estan sujetos a cambio sin previo aviso.  
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES, ESTAMOS EXENTOS DE 1% DGI Y 1% ALMA.

**SERVICIOS SINSA**      **SERVICIOS DE INSTALACIÓN**      **RENTA DE EQUIPOS**      **TALLER DE SERVICIOS**

Carrito: [Servicios SINSA](#) | [Contacto](#) | [Renta Equipos SINSA](#) | [Compras](#)



# SILVA INTERNACIONAL S.A

## Cotizacion

27140000 - Email: esteli@sinsa.com.ni - Fax: 27140074  
Direccion :ESTELI - CONTIGUO A GASOLINERA UNO ESTE  
DGI:AFC-DGC-SCC-027-12-2009 RUC:J0310000001812

Documento : 192068      Tienda: 22.SINSA ESTELI      Fecha : 2017-07-15  
Vendedor : 5058      Nombre : GEMA ARACELY BRIONES AMADOR  
Cliente : BRENDA BLANDON      Telefono : 0      O/C :  
Direccion:  
Moneda : CS      Cotizacion De: CONTADO      Carnet :      Dias de Validez : 15

ORDEN	CODIGO	NO PARTE	ARTICULO	UNID	CANT	PRECIO UNIT	TOTAL
001	5285034300	1233159	TABLILLA PVC BLANCO LISO 8MM P/CIELO	UNIDAD	161.00	212.80	34,260.80
002	5295076000	35/8 X 10	*PARAL 1 5/8 X 10 C.25(0.45MM) USO ESPECIAL	UNIDAD	93.00	55.02	5,116.86
003	5295203600	12-PIES	&CANAL SOMBRERO 12 PIES	UNIDAD	110.00	38.00	4,180.00
004	5295205000	1X1X10 PIES	&ANGULO METALICO P/GYPSUM 1X1X10PIES	UNIDAD	23.00	13.98	321.54
006	3425035000	10263 PTHS	&GOLOSO C-REDONDA-EST. C/ARAND. 8X3/4 PTA FINA HIL	UNIDAD	1,288.00	1.37	1,764.56
007	3490001400	S/N	TORNILLO GYPSUM PTA. FINA H-FINO 7X7/16 GALVANIZAD	UNIDAD	2,016.00	0.16	322.56
008	3485004400	S/N	TORNILLO GYPSUM PTA.BROCA H-FINO 7X7/16 GALVANIZAD	UNIDAD	555.00	0.22	122.10
009	5285036000	1023945	MOLDURA P/TABLILLA PVC BLANCA 4 MTS	UNIDAD	15.00	136.80	2,052.00
010	5240037900	1"	&CLAVO DE ACERO 1"	UNIDAD	147.00	0.47	69.09
011	5285067000	1023939	UNION P/TABLILLA PVC BLANCA 4 MTS	UNIDAD	3.00	136.80	410.40

Sub-Total CS: 48.619.91  
Impuesto CS: 7.292.97  
Total CS: 55.912.88  
Equiv. en US\$ 1.839.24  
Factor de Cambio : 30.40

GEMA BRIONES 89051905

Silla Plegable 943

Usuario : jcastillo      2017-07-15 10:40:54

Firma del Vendedor: \_\_\_\_\_

Page 1/1

Nota : No se aceptan cambios una vez aprobada la oferta, que fue hecha con base a datos suministrados. Los precios estan sujetos a cambio sin previo aviso.  
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES.ESTAMOS EXENTOS DE 1% DGI Y 1% ALMA.

**SERVICIOS SINSA**      **SERVICIOS DE INSTALACIÓN**      **RENTA DE EQUIPOS**      **TALLER DE SERVICIOS**

contacto: servicios@sinsa.com.ni • renta.equipo@sinsa.com.ni



# SILVA INTERNACIONAL S.A

## Cotizacion

27140000 - Email: esteli@sinsa.com.ni - Fax: 27140074  
Direccion :ESTELI - CONTIGUO A GASOLINERA UNO ESTE  
DGI:AFC-DGC-SCC-027-12-2009 RUC:J0310000001812

Documento : 192060 . Tienda: 22.SINSA ESTELI Fecha : 2017-07-15  
Vendedor : 5058 Nombre : GEMA ARACELY BRIONES AMADOR  
Cliente : BRENDA BLANDON Telefono : 89394392 O/C :  
Direccion:  
Moneda : CS Cotizacion De: CONTADO Carnet : Dias de Validez : 15

LINEA	CODIGO	NO. PASAJE	DESCRIPCION	UNID	CANTD	PRECIO UNIT	TOTAL
001	5465972700	521402026007051	BALDOZA 35X35 DUAL BLANCO	MTS	160.00	303.70	48.592.00
002	5494050000	5494050000	CEMENTO BOND EXTRA PLUS 20KG	BOLSA	64.00	167.20	10.700.80
003	5494011100	5494011100	PORCELANA FINA GRIS CLARA 3KG	BOLSA	27.00	63.61	1.717.47
004	5405025000	s/n	&SEPARADOR 3MM 200 UNDS.CL	BOLSA	3.00	60.50	181.50

Sub-Total CS: 61.191.77  
Impuesto CS: 9.178.76  
Total CS: 70.370.53  
Equiv. en US\$ 2.314.82  
Factor de Cambio : 30.40

GEMA BRIONES 89051905

Usuario : jquezada 2017-07-15 10:25:59

Firma del Vendedor: \_\_\_\_\_

Page 1/1

Nota : No se aceptan cambios una vez aprobada la oferta, que fue hecha con base a datos suministrados. Los precios estan sujetos a cambio sin previo aviso.  
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES, ESTAMOS EXENTOS DE 1% DGI Y 1% ALMA.

**SERVICIOS SINSA**      **SERVICIOS DE INSTALACION**      **RENTA DE EQUIPOS**      **TALLER DE SERVICIOS**

contacto: servicio@csinsa.com.ni • correo: csinsa@csinsa.com.ni

**ANEXO H. Proformas de capacitaciones para el área de registro civil de las personas.**

PROFORMA COMPUTAB ESTELI						
<b>Empresa:</b> ALCALDIA MUNICIPAL DE ESTELI						
<b>Atención:</b> Lic. Francisco Valenzuela						
<b>Cargo:</b> Alcalde Esteli						
<b>Teléfono:</b> 2713-						
<b>Fecha:</b> 29/08/2017						
<b>Acuerdos INATEC N:393 -2016 Fecha de Extencion 30/03/2017 Fecha de Extincion 30/03/2018</b>						
DATOS GENERALES						
<b>Codigo: 1127</b>			<b>Curso: Excel Avanzado</b>			
Inicio	Finalización	Duración Meses	Duración Horas	Modalidad	Modo de Formación	Horarios
	28-oct-17	3 Meses	20 Horas	<b>Regular</b>	Complementacion	6pm-8pm
Aranceles			Contenido del Curso			
Matricula			Excel.			
Material Didáctico			Conocimientos de Excel Basico			
Mensualidad		C\$ 500.00	Funciones Logicas			
Certificados		C\$ 400.00	Graficos			
<b>Costo x Participante</b>		<b>C\$ 1,700.00</b>	Funciones Estadisticas			
			Macros, Basicas, Avanzadas.			
			Funciones Financieras			
			Graficos dinamicos			
			Exportacion de datos			
			Seguridad y Cifras de datos			
DOCENTE: Lic. Francis Vindell						
DOCENTE: Mcs Carlos Abel Diaz						
PARTICIPANTES:						
1	Nombres y Apellidos	N° Cedula				
	Lisbeth Zaleska Arce Gonzalez	164-120193-0001F				
Atentamente: Yusbani Rodriguez Atencion a las Empresas a portante del 2% al Inatec						



*Nota: Disponibilidad de horarios.*

## PROFORMA COMPUTAB ESTELI

**Empresa:** ALCALDIA MUNICIPAL DE ESTELI

**Atención:** Lic. Francisco Valenzuela

**Cargo:** Alcalde Esteli

**Teléfono:** 2713-

**Fecha:** 29/08/2017

**Acuerdos INATEC N:** Fecha de Extencion 13/1/2017 Fecha de Extincion 13/01/2018

### DATOS GENERALES

**Código:**

**Capacitacion en Atencion al Cliente**

Inicio	Finalización	Duración Meses	Duración Horas	Modalidad	Modo de Formación	Horarios
		1 Día	8 Horas	<b>Sabatino</b>	HABILITACION	8:00 5:00 pm

Aranceles	Contenido del Curso
Matricula	Atencion al Cliente
Material Didáctico	
Mensualidad	
Certificados	
<b>Costo x Participante</b> C\$ 1,000.00	

**DOCENTE:** Mcs Carlos Abel Diaz

**PARTICIPANTES:**

1	Nombres y Apellidos	N° Cedula
	Lisbeth Zaleska Arce Gonzalez	164-120193-0001F

Atentamente:

*Yusbani Rodriguez*

Atencion a las Empresas a portante del 2% al Inatec



Nota: Disponibilidad de horario

## PROFORMA COMPUTAB ESTELI

**Empresa:** ALCALDIA MUNICIPAL DE ESTELI

**Atención:** Lic. Francisco Valenzuela

**Cargo:** Alcalde Esteli

**Teléfono:** 2713-

**Fecha:** 29/08/2017

**Acuerdos INATEC N:** Fecha de Extencion 13/1/2017 Fecha de Extincion 13/01/2018

### DATOS GENERALES

**Código:** **MOTIVACION Y SUPERACION PERSONAL**

Inicio	Finalización	Duración Meses	Duración Horas	Modalidad	Modo de Formación	Horarios
		1 Dia	8 Horas	<b>Dominical</b>	HABILITACION	8:00 5:00 pm

Aranceles	Contenido del Curso
Matricula	
Material Didáctico	Evaluacion de las Principales Necesidades del Individuo
Mensualidad	Necesidades VS Motivacion
Certificados	Cambios de Paragmas en el pensar y en el Hacer
<b>Costo x Participante</b>	<b>c\$ 1,000.00</b> Analisis Del Comportamiento Humano
DOCENTE: Mcs Carlos abel Diaz	
PARTICIPANTES:	
<b>1</b>	<b>N° Cedula</b>
Lisbeth Zaleska Arce Gonzalez	<b>164-120193-0001F</b>

Atentamente:  
Yusbani Rodriguez  
Atencion a las Empresas a portante del 2% al Inatec



*Nota: Disponibilidad horario*