



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA RECINTO UNIVERSITARIO
"CARLOS FONSECA AMADOR"

PROGRAMA (SINACAM)

Tema:

Servicios Públicos Municipales

Sub- tema:

Servicio de Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Nindirí

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

Autores:

Br. Vargas Morales Laura Alicia

Br. López González Aracelly Deyanira

Tutor: Lic. Avendaño Jorge

Managua, Nicaragua 23 de marzo del 2019

Dedicatoria

A DIOS Padre Eterno por su infinita bondad y amor, porque nos brindó sabiduría, fuerzas y vida, nos dio el conocimiento y entendimiento necesario para finalizar este proceso de profesionalización.

A nuestras madres por habernos apoyado incondicionalmente y motivado a luchar en todo momento, a nuestros hijos que son la fuerza inspiradora para seguir creciendo, por permitirnos su paciencia a la espera de muchos días de ausencia y noches de trabajo para concluirlo.

Vargas Morales Laura Alicia

López González Aracelly Deyanira

Agradecimiento

A DIOS Padre Eterno por permitirnos culminar con éxitos nuestro seminario para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas.

A todos nuestros docentes por su esmero al instruirnos y su dedicación al compartir con nosotros sus conocimientos y experiencias, quienes pusieron empeño en que aprendiéramos teoría pero que además la supiéramos poner en práctica al servicio de la comunidad.

A nuestro tutor licenciado Jorge Avendaño, por su valioso apoyo para el correcto desarrollo de nuestro trabajo.

Al Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional por su voluntad hacia el desarrollo integral del pueblo nicaragüense, materializada en el programa de SINACAN del cual somos protagonistas y como tal pudimos cursar y finalizar estudios universitarios que conllevan desarrollo y beneficios en nuestras vidas.

Y finalmente a nuestra familia por brindarnos apoyo, comprensión en todo el desarrollo de nuestra carrera.

Vargas Morales Laura Alicia
López González Aracelly
Deyanira

Valoración del Docente
Resumen

El presente Trabajo «Servicio de Registro Civil de las Personas de la Alcaldía Municipal de Nindirí» es de tipo descriptivo y se enmarca dentro de la línea de estudio sobre la calidad del servicio que brinda la Unidad de Registro Civil de la Alcaldía Municipal de Nindirí.

La elaboración de este trabajo conto adicionalmente con la colaboración del personal que componen dicha oficina y su propósito es el de servir y ser una guía útil para el aprendizaje, con el objetivo final de proponer estrategias con fines de mejoras en la calidad de atención de la ciudadanía que visita la Oficina de Registro Civil.

Cada vez que hablamos de la calidad en los servicios públicos, estamos hablando de la evolución hacia la mejora continua que experimenta toda Administración Pública, con el objeto de mejorar la condición de los servicios que brinda. Dentro de este contexto, el objetivo de este estudio es dar a conocer la importancia de brindar un servicio de calidad y satisfacer a la población.

Con este estudio queremos aportar un poco sobre las condiciones actuales de la oficina para que la administración de la municipalidad destine más recursos a esta y por ende mejorara la calidad y la percepción de la ciudadanía sobre el servicio brindado.

Palabras clave: Calidad de los servicios, servicios públicos, registro civil

Contenido

Dedicatoria.....	2
------------------	---

Agradecimiento.....	2
Valoración del docente	3
Resumen	3
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes	3
1.2 Justificación	5
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Delimitación del problema.....	6
2. Objetivos.....	7
2.1 Objetivo General	7
2.2 Objetivos Específicos.....	7
3. Marco conceptual.....	8
3.1 Calidad de Servicios Públicos.....	8
3.2 Oficina de Registro Civil	8
3.3 Fuente de Información de los registros del estado civil de las personas.....	9
3.4 Registrador	10
3.5 Manual del Registrador.....	10
3.6 Acta o asiento de inscripción	11
3.7 Tomo.....	11
3.8 Folio	11

3.9 Acta de Nacimiento.....	11
3.10 Reposición de Nacimiento	12
3.11 Defunción o muerte.....	12
3.12 Rectificación de asientos.....	12
3.13 Reconocimientos.....	12
3.14 Inscripción de Matrimonios	13
3.15 Divorcio (Disolución del Vínculo Matrimonial)	13
3.16 Marco jurídico del sistema de Registro del Estado Civil de las Personas	13
4. Variables	16
5. Diseño Metodológico.....	17
5.1 Tipo de Estudio	17
5.2 Población y muestra	17
5.3 Método y técnicas utilizadas para la recolección y análisis de los datos	18
5.3.1 Fuentes primarias y secundarias.....	18
6. Generalidades Administrativas de la Oficina de Registro Civil.....	20
6.1 Tarifa de los diferentes servicios que se tramitan en la Oficina de Registro Civil	23
7. Análisis de las condiciones actuales de la oficina de Registro Civil de las personas.....	26
8. Revisión de la calidad del servicio en el tiempo de entrega de las diferentes solicitudes.....	28
9. Propuesta con un plan de acciones que contribuyan a la buena atención o servicio de la ciudadanía que visita la oficina de Registro Civil	29

10. Conclusiones.....	34
12. Bibliografía	355
13. Anexos	366

1. Introducción

El registro Civil es indispensable, es el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas.

En el presente trabajo se hace un estudio de la oficina del Registro Civil en la Alcaldía Municipal de Nindirí, analizando su origen, funciones y los tipos de servicios que en ella deben registrarse. Con esta oficina se logra mantener un registro de las personas y las afectaciones que haya sufrido su Estado Civil en cuanto a nacimiento, matrimonio y defunción se refiere, por tanto, es importante mencionar la relevancia que tiene para nosotros como personas el Registro del Estado Civil, pues es a través de tal servicio se puede comprobar la certeza y veracidad del mismo, otorgándole la presunción de verdad legal oponible a terceros.

El trabajo tiene como objetivo principal brindar una propuesta de mejoras en el sistema de atención al ciudadano, que se otorga en la Oficina de Registro Civil de las personas de la Alcaldía Municipal de Nindirí con el fin de fortalecerlo, por tal razón en el acápite uno se describen las razones y los beneficios que se esperan con la realización de este estudio.

En el acápite dos se muestran los objetivos que corresponden a las metas específicas que se deben alcanzar y orientan el desarrollo de este estudio; en el acápite tres se muestra la fundamentación teórica, describiendo cada uno de los conceptos y características de la Oficina de Registro Civil.

Posteriormente en el acápite cuatro se determinan las variables y en el cinco se desarrolla la metodología utilizada en el proceso investigativo donde se define el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se seguirán en el desarrollo del estudio, así como la forma en que

vamos a recolectar, analizar la información obtenida, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia.

Del acápite seis al nueve se aplica la metodología propuesta y se presentan/describen los resultados. Se analizan las respuestas obtenidas por los entrevistados para identificar las debilidades o necesidades en el área de estudio, tomando como base estos resultados se presenta en una matriz la propuesta de mejora con su plan de acción.

Finalmente se presentan las conclusiones determinadas en el desarrollo de este estudio, las recomendaciones, fuentes bibliográficas y los anexos, elemento enriquecedor que sirve para una mejor comprensión del tema.

1.1 Antecedentes

En Nicaragua el Registro del Estado Civil de las Personas se establecía en los libros parroquiales. La no fiabilidad de los datos, por cuanto se excluían de estos registros a los no creyentes, dio origen a la creación de los Registros Municipales en el año 1877, como un órgano adscrito a las Municipalidades.

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

En la Ley de Municipios, Ley No. 40 del 2 de julio de 1988 se ratifican las atribuciones históricas que las Alcaldías han tenido sobre los Registro Civiles y establece en su Artículo 8 expresamente que el Municipio ejercerá la administración del Registro Estado Civil de las Personas, conforme la dirección Normativa y Metodológica del Consejo Supremo Electoral con la cual queda, establecida la doble dependencia de los Registradores del Estado Civil de las Personas.

En el Municipio de Nindirí en el año 2013 se efectuó una jornada de inscripción de personas en el registro civil, la actividad fue totalmente gratuita y se efectuó en comunidades rurales y barrios del casco urbano. Una jornada intensiva de inscripción de personas en el registro civil.

Esta restitución de derechos promueve que niños, niñas, jóvenes y adultos que no han sido inscritos en el registro civil de las personas tengan derecho a un nombre a una identidad. La jornada fue impulsada por el gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional en coordinación con la alcaldía de Nindirí, el Poder Judicial, Consejo Supremo Electoral y Visión Mundial.

Los puestos estuvieron ubicados en el Instituto Ulises Tapia Roa y en las Escuelas de la Tenderí y Campuzano; Cofradías, escuela Rubén Darío; Veracruz, instituto de Veracruz; en la comunidad de Guanacastillo en la casa de don Juan Silva. Además de estos lugares, la población pudo llegar a inscribirse en el registro civil de las personas en Madrigales norte y sur, en la escuela Rodríguez y Ruíz, en los Vanegas y la joya, en el patio de la Pulpería Chacón, en las comunidades de Buena Vista y Piedra en la escuela de Buena Vista. La población de la comunidad el Raizón y Los Brenes deberá acudir a la escuela Alejandro Vega Matus.

1.2 Justificación

Las oficinas públicas en ciudades como Nindirí son esenciales con respecto a su funcionamiento, porque representan realizar algún trámite sin necesidad de viajar hasta la capital o departamento provincial y el alto costo que ello implica.

En virtud de que el Registro Civil, es un servicio que nos acompaña desde el nacimiento hasta la muerte, es importante que sea reconocido por su cercanía y calidad en la atención.

Por tal razón es de suma importancia la realización de este trabajo, con el fin de mejorar el acceso a la oficina de Registro Civil, mejorar la atención hacia el ciudadano, atender bien, con calidad, calidez o manera de interactuar con la ciudadanía, que sientan al servicio mucho más cerca. Además, se espera que los funcionarios perciban estos cambios como un mejoramiento en el ambiente laboral.

Asimismo, proporcionar una orientación a la alcaldía y los diferentes lectores, de la importancia de establecer un buen servicio en la oficina de Registro Civil con el propósito de mejorar u optimizar sus labores para obtener los beneficios esperados a corto y mediano plazo en su administración.

1.3 Formulación del problema

Radica en determinar ¿Cómo incide la carencia de una buena infraestructura, para la mejora de la calidad del servicio en el proceso de atención a la ciudadanía que visita la oficina de Registro Civil de la ciudad de Nindirí?

1.4 Delimitación del problema

La investigación se realizará en la ciudad de Nindirí en la Oficina de Registro Civil, que se encuentra ubicada en el costado este de la Alcaldía Municipal de Nindirí.

El estudio se encuentra delimitado en un primer plano al contexto municipal, dentro del territorio geográfico y fronteras políticas de la ciudad de Nindirí, municipio de Masaya.

Pese a las mejoras presentadas en el desarrollo institucional aún se carece de una infraestructura que permita brindarles un mejor servicio a los usuarios que visitan la Oficina de Registro Civil de la ciudad de Nindirí.

Previo el proceso de reestructuración administrativa del Registro Civil, la tecnología utilizada era obsoleta, la infraestructura era adversa y el recurso humano no estaba motivado careciendo de preparación, capacitación para la modernización institucional.

La problemática de la Oficina de Registro Civil de Nindirí en lo concerniente a la atención ciudadana, es en primer momento no hay segregación de funciones y la falta de espacio o condiciones para recibir y atender a los ciudadanos, esto a la vez afecta la seguridad de los datos, archivos, equipos de oficina con los que cuentan para brindar un buen servicio.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejoras en el sistema de atención del servicio al ciudadano, brindado en la Oficina de Registro Civil de las personas de la Alcaldía Municipal de Nindirí 2019.

2.2 Objetivos Específicos

2.2.1 Analizar las condiciones actuales de la oficina de Registro Civil de las personas.

2.2.2 Revisar la calidad del servicio en el tiempo de fecha de entrega de las diferentes solicitudes.

2.2.3 Sugerir una propuesta con un plan de acciones que contribuyan a la buena atención o servicio de la ciudadanía que visita la oficina de Registro Civil.

Capítulo I

3. Marco conceptual

Con el fin de entender de forma amplia el sentido del presente estudio tomaremos en cuenta algunos conceptos que son importantes para la comprensión del trabajo:

3.1 Calidad de Servicios Públicos

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

La calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que brindan los servidores públicos. (Eliana, 2015, págs. 26-27)

3.2 Oficina de Registro Civil

Es la institución estatal que brinda constancia de diversos acontecimientos y acciones vinculados al estado civil de los individuos. Los casamientos, los nacimientos, las muertes, las emancipaciones y hasta los nombres y los apellidos de los seres humanos son registrados por estas entidades que, por lo general, se encargan de gestionar diversos documentos personales.

Base de datos de toda la población que recoge su filiación, árbol genealógico, fechas de nacimiento y defunción, así como los diferentes estados que puede tener en sus estados civiles

(matrimonios, hijos, divorcios y separaciones). Es decir, no deja de ser un registro público de datos relativos a las personas que van a tener posterior trascendencia a lo largo de toda su vida. El Registro civil de las personas es un área que conforma el banco de datos más importantes y voluminosos y de gran importancia de la Alcaldía Municipal de Nindirí por el que se encuentran todos los hechos vitales y actos jurídicos como son:

Nacimientos

Defunciones

Matrimonios

Reposiciones

Divorcios

Constancia de negativas de Nacimientos

Constancia de soltería

Inscripciones Varias

3.3 Fuente de Información de los registros del estado civil de las personas

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. En los registros civiles las fuentes de información son: (Electoral, 2007, pág. 19)

- ✓ Los ciudadanos, con sus declaraciones de nacimiento, defunciones, matrimonios y otros.

Sin embargo, al no existir ninguna motivación de la población, ni las facilidades para la inscripción se genera el sub-registro en todos los rubros. El sub registro se entiende como la omisión de la información, es decir que no ocurren en el propio año de ocurrencia de los hechos.

- ✓ El Ministerio de Salud (MINSA) a través de los certificados de nacimiento y defunción que entregan al interesado en las unidades de salud para que procedan a su debida inscripción.
- ✓ Los Juzgados Locales o del Distrito para lo Civil a través de Resoluciones o Sentencias que modifican el Estado Civil de las Personas como: declaración de mayoría de edad, emancipaciones, rectificaciones, matrimonios, disolución del vínculo matrimonial y otros.
- ✓ Los Notarios Públicos a través de las escrituras públicas de reconocimiento de hijos, rectificaciones y actas de matrimonio.
- ✓ Los Consulados de Nicaragua en el extranjero que funcionan para los nicaragüenses como Registro del Estado Civil de las Personas para las inscripciones de los hechos vitales y actos jurídicos que ocurren fuera del país.

3.4 Registrador

Es el funcionario responsable o encargado de la oficina de registro civil o de cualquier otro Registro Público.

3.5 Manual del Registrador

Es el documento que recoge de forma coherente toda la información que todo Registrador o funcionario registral debe saber sobre la labor que debe desempeñar en esta importante oficina de Registro Civil, en la que a diario se atiende a ciudadanos que informan sobre datos que es preciso inscribir y resguardar por el trascendental papel que juega en el conocimiento de cuantos nicaragüenses existimos y sus relaciones de familia, pero particularmente porque el Registro del Estado Civil de las Personas es una institución cuyo eje principal y su razón de ser es el ser humano.

3.6 Acta o asiento de inscripción

Es la inscripción propiamente de un hecho vital, bien puede ser un nacimiento, defunción o matrimonio, etc.

3.7 Tomo

Es el libro que se abre cada año para efectos de registrar, los hechos vitales que ocurren y que llegan a inscribirse a las oficinas del registro civil. Abriéndose un libro para cada figura jurídica, nacimiento, defunción, matrimonio, etc.

3.8 Folio

Son las hojas pre impresas en ambos lados que conforman el tomo, donde están contenidas las respectivas actas, estas hojas llevan numeración consecutiva hasta concluir el año.

3.9 Acta de Nacimiento

Documento que prueba la identidad legal de una persona al nacer; incluye el nombre, la fecha de nacimiento, los padres, el lugar de nacimiento y la nacionalidad (partida de nacimiento).

La Inscripción de Nacimientos: Es el comienzo de la vida humana contado desde el parto. El Arto. 5 del Código Civil dice que “la existencia legal de toda persona principia al nacer”, en el sentido de que nuestra legislación establece que sólo se inscriben los que salgan con vida del claustro materno (Véase también Artos. 20 y 21 del C).

Este hecho debe inscribirse en el Registro del Estado Civil del Municipio donde ocurre el nacimiento respectivo, en el término establecido por la ley, que es según el Arto. 510 del Código Civil de ocho días; sin perjuicio del término de doce meses antes de cumplido un año de nacimiento. B.J 17262-09/11/54 y B.J 362-24/01/69. (Electoral, 2007, pág. 39)

3.10 Reposición de Nacimiento

Es la que se produce cuando el Hecho Vital o Acto Jurídico no se inscribió en el término legal (un año). También se repone cuando el libro donde fue inscrito se deterioró, quemó destruyó y/o perdió, antes de ser microfilmado (Electoral, 2007, pág. 81).

3.11 Defunción o muerte

Es el hecho que pone fin a la existencia natural y jurídica de una persona. Arto. 46 Cc, y es asimismo obligatoria su inscripción. (Electoral, 2007, pág. 83)

3.12 Rectificación de asientos

Es el acto por el cual, se corrigen los datos o se subsanan omisiones o errores evidentes, que hayan ocurrido en la inscripción de una determinada acta en el libro de inscripción, sea ésta de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, etc., y cualquier otro acto jurídico que modifique el estado civil. (Electoral, 2007, pág. 97)

3.13 Reconocimientos

Es la declaración solemne de aceptación de la paternidad o maternidad, ya sea por confesión espontánea y expresa, o como resultado de un proceso judicial de reconocimiento. El reconocimiento es necesario cuando la persona aparece en su partida de nacimiento solamente con un apellido o cuando utiliza los dos sin ser reconocido legalmente por uno de sus padres.

El reconocimiento, una vez inscrito, otorga a los reconocidos todos los derechos que la Ley establece, entre ellos, el de utilizar sus dos apellidos. Según nuestra costumbre, el apellido paterno se utiliza de primero y como segundo apellido el materno.

Los reconocimientos se harán por el padre o la madre y se tramitan según sea el caso ante el

Registrador Municipal del Estado Civil de las Personas, Notario Público o ante el Juez de Distrito para lo Civil. (Electoral, 2007, pág. 113)

3.14 Inscripción de Matrimonios

Es un contrato solemne por el cual un hombre y una mujer se unen por toda la vida, y tienen por objeto la procreación y el mutuo auxilio. Arto.94Cc.

Este contrato solemne se celebra ante el Juez o ante Notario Público, siempre que éste último hubiere cumplido por lo menos 10 años de incorporado como Abogado y Notario en la Corte Suprema de Justicia (Ley 139, Arto. 1 y 8. “Ley que da mayor utilidad a la Institución del Notariado”) (Electoral, 2007, pág. 129).

3.15 Divorcio (Disolución del Vínculo Matrimonial)

Es la ruptura del vínculo conyugal, producida como resultado de una resolución judicial emitida por las autoridades judiciales competentes, en vida de los esposos, a petición de uno de ellos o de ambos. (Electoral, 2007, pág. 147)

3.16 Marco jurídico del sistema de Registro del Estado Civil de las Personas

Los antecedentes más remotos del registro de personas se remontan a la antigua Roma, en la que, gracias a la organización de Servio Tulio, se inscribían los nacimientos de los romanos, sin embargo este registro obedecía a fines políticos y militares.

Según, “El informe sobre el estado actual de los sistemas de registro civil y estadísticas vitales de Nicaragua 1 2 del 2000”, en 1877 se crearon los Registro Municipales.

El 30 de enero de 1879, se creó el primer reglamento para el Registro del Estado Civil de las Personas. Se ordenó además el establecimiento de una oficina en cada ciudad, villa o pueblo de la República.

La Oficina se llamaba: “Oficina del Registro del Estado Civil”, y estaba a cargo del Alcalde o del que subrogara. Las certificaciones de las partidas, hacían prueba del respectivo estado civil, en juicio o fuera de él. Se suprimió la influencia eclesiástica, sin embargo, se indicaba que, a falta de inscripción en los libros del Registro, se podía suplir con los asientos parroquiales, además se indicaba que los párrocos al efectuar un bautismo, un matrimonio o verificar una inhumación debían prevenir a las personas, la obligación de dar parte a las Oficinas de Registro.

El 22 de febrero de 1899 se dicta un nuevo Reglamento para el Sistema de Registro, del Estado Civil con el objetivo de mejorar la información registral, conocido como “ Ley Reglamentaria del Estado Civil” que perfeccionó el anterior e introduce como novedad, la fuerza probatoria de los certificados extendidos, así como la subordinación a las Municipalidades de los registros parroquiales, por ser considerados de interés público, los que una vez adquiridos se integraron al archivo del Registro respectivo para todos los efectos de ley. Inicialmente se llevaban cinco libros:

Nacimientos

Matrimonios

Defunciones

Legitimaciones, reconocimientos de hijos naturales.

Sentencias de separación de cuerpos, divorcio, nulidad de matrimonios, Declaración de mayoría de edad, interdicción y rehabilitación.

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

En el nuevo Código Civil de 1904 propiamente en el Título VI, Artículos del 409 al 595, se fija la estructura del servicio, sus objetivos y funciones. Con especial claridad, indica que el Estado Civil es la calidad de los individuos en orden a sus relaciones con la familia en cuanto le confiere o impone determinados derechos y obligaciones que dicha calidad deberá constar en el Registro del Estado Civil, cuyas actas constituirán prueba del respectivo estado; que la oficina se llamará del REGISTRO DEL ESTADO CIVIL y que estará a cargo de un funcionario nombrado por las Municipalidades.

Posterior a este Código se introdujeron algunas reformas en materia de Registro Civil, las disposiciones conexas a la materia registral civil que constituyen un conjunto de normas que no tanto por su posterioridad, como por la materia que regulan, conforman una serie de supuestos de hecho que de una u otra manera afectan la normativa contenida en dicho Código.

La ley No. 40, Ley De Municipios en sus artículos 8 y 34 numeral 19, establece que:

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

Arto. 34 Son atribuciones del Alcalde:

(19) Nombrar y remover en su caso al Registrador del Estado Civil de las Personas y dirigir el trabajo de la dependencia a su cargo, con apego a la ley de la materia y a la dirección normativa y metodológica del Consejo Supremo Electoral.

El Código Civil de Nicaragua (C), en sus artículos 501 y 502 estable que:

Arto. 501 La Oficina se denominará Oficina del Registro del Estado Civil, y estará a cargo de un funcionario nombrado por la Municipalidad, y donde no la hubiere, por el jefe superior correspondiente.

En las ciudades cabeceras de Distrito, los Registradores del Estado Civil, deberán ser abogados, notarios o instruidos en derecho.

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

4. Variables

Las variables identificadas en el proceso investigativo son las siguientes:

Variable Independiente: Mejoras en la Infraestructura de la oficina

Variable Dependiente: Calidad en la atención o del servicio a la ciudadanía

5. Diseño Metodológico

Se define el tipo de estudio, método y las técnicas o procedimientos utilizados por el grupo de investigación para la realización de este estudio.

5.1 Tipo de Estudio

El tipo de estudio a utilizar es el diseño no experimental transversal porque observaremos, analizaremos el ambiente y las actividades que se realizan en el área de estudio y recolectaremos toda la información para verificar el efecto que se da dentro del objeto de investigación.

5.2 Población y muestra

Población

Para el presente estudio se consideró como población a la Alcaldía Municipal de Nindirí.

Muestra

Para muestra de este estudio se seleccionó a la Oficina de Registro Civil de la Alcaldía Municipal de Nindirí, con el fin de presentar una propuesta para mejorar el servicio de atención que se le brinda a la ciudadanía que a diario se presenta a realizar diferentes trámites.

5.3 Método y técnicas utilizadas para la recolección y análisis de los datos

El método de investigación utilizado para este estudio será inductivo, la observación y de análisis, en la Oficina de Registro Civil de la Alcaldía Municipal de Nindirí, departamento de Masaya; que permitirá conocer el funcionamiento y los servicios o tramites que ofrecen.

“Observar es advertir los hechos como se presentan, de una manera espontánea y consignarlos por escrito” (Méndez; año 2001 p.143). Dado que el método de la observación es uno de los procedimientos más usados, el grupo investigativo pudo establecerse una visión clara de los hechos y acciones que se realizan en el proceso de la atención a los ciudadanos por los funcionarios de la Oficina de Registro Civil, tiene la capacidad de describir y explicar el procedimiento utilizado, así como obtener datos adecuados, fiables correspondientes a conductas, eventos o situaciones dadas en el transcurso de las actividades en el área.

El método inductivo se utilizó dado que, de observaciones particulares en el área, se llega a conclusiones generales sobre la calidad del servicio que se ofrece, el desempeño y efectividad del personal en general. De la misma manera, se utiliza el método de análisis tomando en cuenta que se identifican, analizan cada una de las características particulares encontradas en la oficina (Infraestructura, tipos de trámites ofrecidos, equipo de oficina).

5.3.1 Fuentes primarias y secundarias

Las fuentes por medio de las cuales se obtuvo la información suficiente y competente, para el trabajo investigativo realizado en la Oficina de Registro Civil está conformada por fuentes primarias y secundarias.

Las fuentes primarias por las cuales se obtuvo la información oral y escrita en este proceso investigativo fueron la observación directa, entrevista y documentos propios de la

oficina que se interrelacionan con el tema de estudio; como fuente secundaria las consultas hechas a las diferentes normativas, leyes que rigen a la institución (internas y externas), libros y por medio de cibergrafía.

Capítulo II

6. Generalidades Administrativas de la Oficina de Registro Civil

La oficina de Registro Civil actualmente se encuentra subordinada administrativamente a la Dirección o Administración Superior (Alcalde) y en lo normativo y metodológico que definen las líneas generales del funcionamiento de los Registros Civiles Municipales es el Consejo Supremo Electoral, a través del Registro Central del Estado Civil de las Personas y de los Consejos Electorales Departamentales. **(Ver anexo No. 1)**

Cuenta con un personal de cuatro (4) servidores públicos:

El Registrador que ocupa el cargo de Responsable del área u oficina quien es el responsable de responder administrativamente ante la Alcaldía Municipal y técnica y metodológicamente al Consejo Supremo Electoral y vela por el buen funcionamiento y desempeño del personal que está a su cargo.

La secretaria quien sustituye al Registrador en su ausencia y asume las atribuciones de éste y dos digitadoras, quienes reciben y atienden a la población, ingresan y agilizan las solicitudes realizadas por la Ciudadanía.

Las funciones para esta oficina están establecidas de manera general en el Manual de Organización y Funciones Genérico de la Municipalidad de Nindirí, aprobado por el Consejo Municipal el 13 de octubre del año 2014, en el acápite IV. Órganos de Apoyo y Asesoría a la Dirección Superior, numeral 4.2 de la página numero treinta y cuatro (34) a la treinta seis (36).

4.2- Oficina de registro civil

Objetivo del área: Registrar los hechos vitales y actos jurídicos que demanda la población del Municipio.

Funciones del área:

1. Atiende al público, solicitudes de certificaciones, cualquier rubro e inscribe los hechos vitales conforme los requisitos solicitados y recepciona los datos a inscribir, actos jurídicos de acuerdo a la Ley.
2. Llevar el Registro del Estado Civil de las Personas de la municipalidad.
3. Resguardar, custodiar y evitar el deterioro de los libros registrales, así como los documentos legales que sustentan las inscripciones y modificaciones del estado civil de las personas.
4. Modifica libros en sus márgenes de acuerdo a la Rectificaciones, reconocimientos, los mismos por defunción o matrimonio del inscrito.
5. Elaborar las Certificaciones que le sean solicitadas al Registrador (a), siempre que las respectivas inscripciones consten en los libros correspondientes.
6. Garantizar la elaboración de políticas, normas y procedimientos relacionados con el Registro Civil de las personas del municipio.
7. Tramitar solicitudes de inscripción y elaborar los certificados correspondientes.
8. Registrar las inscripciones relativas al estado civil de las personas con el fin de llevar un control registral sobre las mismas.
9. Velar por la seguridad y el uso adecuado de los libros registrales garantizando que estén foliados, rubricados en la primera y última de las actas de apertura y cierre, verificar que este plasmada la firma de la secretaria y el declarante.

10. Mantener actualizados el inventario de los tomos Regístrales por rubros y año.
11. Efectuar todo el proceso que conlleve a la microfilmación de los tomos cada año, controla el regreso de los mismos y conforma libros con sus folios completos y de acuerdo a la enumeración con el Acta de Cierre.
12. Atender consultas del Registro Central de las personas.
13. Remitir informes mensuales al Consejo Supremo Electoral de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y reposiciones de partidas de nacimientos.
14. Informa sobre modificaciones y otros registros del país y oficinas en proceso de cedulaación.
15. Impulsa campañas para la promoción al registro de niños, niñas, recién nacidos o que no han sido registrados.
16. Informa mensuales sobre instrucción al CSE, en los primeros siete días.
17. Asiste a capacitación o seminario metodológico de inscripción.
18. Cumplir con los lineamientos de la Estrategia de Responsabilidad Compartida emanada por el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional.
19. Cumplir con todas las disposiciones establecidas en la normativa de la Dirección de Registro Nacional del Consejo Supremo Electoral.

Fuente Alvarez, C. E. (2001). *Metodología - Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Tercera edición. MC. Grawhil 250 páginas.

Electoral, C. S. (2007). *Manual del Registrador del Estado Civil de las Personas Compendio de Procedimientos, Leyes y Jurisprudencia*. Managua, Nicaragua: Talleres Somarriba.

Eliana, F. (2015). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública*. Provincia de Chubut, Ciudad de Esquel: UNIVERSIDAD F.A.S.T.A. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Nicaragua, A. N. (1989). *PLAN DE ARBITRIOS MUNICIPAL*. Managua: La Gaceta No 144 del 31 de Julio de 1989.

Nicaragua, A. N. (2012). *LEY No. 40, LEY DE MUNICIPIOS CON REFORMAS INCORPORADAS*. Managua: La Gaceta No. 6 del 14 de Enero del 2013.

Nicaragua, A. N. (s.f.). *Código Civil de la República de Nicaragua*. Managua: <https://www.registropublico.gob.ni/Files/PDF/MarcoLegal/Codigos/Codigo-Civil.pdf>.

Nindirí, A. M. (2012). *Acta No. 180 Aprobacion de tasas de Impuestos y Tasas por Servicios*. Nindirí, Masaya: Libro de Actas del Consejo Municipal de Nindirí.

Nindirí, A. M. (2015). *Manual de Organización y Funciones Genérico de la Municipalidad de Nindirí*. Nindirí, Masaya, Nicaragua.

Las instalaciones donde está ubicada es bastante reducida y su diseño no presta las condiciones (su entrada es reducida, no hay separación de la atención con el archivo de los libros registrales). No cuenta con un área de espera para las personas que realicen los diferentes trámites, no cuenta con equipo de aire acondicionado.

6.1 Tarifa de los diferentes servicios que se tramitan en la Oficina de Registro Civil

Según facultad otorgada a las Municipalidades en el artículo 48 de la Ley No. 40, Ley de Municipios y sus reformas y en los artículos 39, 40 y 41 del Decreto No. 455 de 1989 Plan de Arbitrio Municipal, el Consejo Municipal de la Alcaldía de Nindirí aprobó en acta No. 180 con fecha 17 de diciembre del 2012, en su artículo 18 el valor de las tasas que devengaran los diferentes tramites que se ejecuten en la Oficina de Registro Civil a partir del año 2013. (**Ver anexo No. 2**)

El registro, emisión y entrega del primer certificado de nacimiento es totalmente gratuita de conformidad al artículo 13 del Código de la Niñez y Adolescencia antes que cumpla el año de nacido.

Requisitos o documentos que se deben presentar según el trámite a realizar:

Certificado de Matrimonio.

- ✓ Acta que emite el abogado
- ✓ Partida de nacimiento de los Conyugues
- ✓ Cedula de los conyugues
- ✓ Cedula del compareciente o de la persona que presenta la solicitud del certificado

Certificado de defunción

- ✓ Constancia de defunción del hospital o centro de salud
- ✓ Cedula del fallecido y/o partida de nacimiento
- ✓ Cedula del compareciente

Reposición de defunción

- ✓ Constancia de defunción
- ✓ Constancia del coordinador del cementerio
- ✓ Se lleva al registro central de Managua, luego la negativa se lleva a los juzgados con 2 testigos y posteriormente que se dicte sentencia se trae al registro civil de las personas

Inscripción de recién nacidos

- ✓ Constancia de nacimiento que emite el hospital
- ✓ Cedula del Padre y la Madre
- ✓ Si son casados acta de matrimonio

Certificado de soltería

- ✓ Copia de partida de nacimiento

- ✓ Fe notarial que lo realiza el abogado
- ✓ Copia de cedula

Certificado de Divorcio

- ✓ Sentencia del Juez
- ✓ Cedula del solicitante

Reconocimiento de hijos

- ✓ Copia partida de nacimiento que se va a reconocer
- ✓ Escrito del abogado donde hace el reconocimiento

Solicitud de inscripción de nacimiento

De 1 a 6 años

- ✓ Tarjeta de vacunación
- ✓ Constancia de nacimiento
- ✓ Cedula del padre y la madre
- ✓ Certificado de matrimonio si son casados

De 6 a 14 años

- ✓ Boletín
- ✓ Constancia de nacimiento
- ✓ Cedula del padre y la madre

Capitulo III

7. Análisis de las condiciones actuales de la oficina de Registro Civil de las personas.

El Manual de organización y funciones de la Alcaldía Municipal de Nindirí contempla de manera general las funciones que se deben desempeñar en la Oficina de Registro Civil, no están definidas o establecidas por cada uno de los cargos, esto no permite visualizar el límite de autoridad de acuerdo al orden jerárquico establecido en su estructura orgánica.

Las instalaciones que ocupa la Unidad de Registro Civil, no presenta condiciones adecuadas para salvaguardar los registros y archivos del estado civil de las personas del Municipio de Nindirí. La oficina es demasiado reducida y no hay separación del archivo central de los libros de actas y la atención al público, esta es realizada dentro de las mismas instalaciones donde se encuentran los archivos. **(Ver Anexo 3 foto No. 1 y 2)**

Se carece de un equipo de aire acondicionado, que le permita mantener en buen estado los libros registrales y los equipos de computación y así mejorar tanto las condiciones de trabajo de los empleados como la seguridad y resguardo de los libros registrales.

El equipo de oficina (archivos metálicos y estantes) que sirven para la ubicación de los libros de actas, se encuentra en malas condiciones sin puertas y en algunos casos sin la llave de seguridad.

Además, no existe una sala de recepción para la atención al público que visita la Unidad de Registro Civil, que le permita al personal de esta unidad la atención sin el acceso de los ciudadanos a las instalaciones internas; cuando hay más de cinco ciudadanos que desean hacer algún trámite en la oficina de Registro Civil tienen que esperar afuera y sentarse en la acera de la calle y en ciertos casos son madres con recién nacidos que vienen a inscribirlos.

(Ver anexo 3 Fotos No. 3,4 y 5)

A diario se reciben ciudadanos que vienen del casco rural (Comarcas), que algunas quedan a una distancia de varios Kilómetros y la Oficina de Registro Civil no cuenta con un oasis para ofrecerles un vaso de agua a estas personas que vienen desde lejos.

Capitulo IV

8. Revisión de la calidad del servicio en el tiempo de fecha de entrega de las diferentes solicitudes.

Para los diferentes tramites o certificaciones la Oficina de Registro Civil cobra tasas diversas, las cuales fueron fijadas y aprobadas por el Consejo Municipal de Nindirí en el Acta No. 180 en sesión extraordinaria efectuada con fecha 17 de diciembre del año 2012, como se puede observar estas tarifas están siendo aplicadas desde el año 2013 hasta la actualidad, es decir en estos seis años no han sido modificadas.

Ofrecen diferentes tarifas según las condiciones económicas y premura de los ciudadanos, cada uno de los trámites presenta su costo; si el ciudadano requiere el documento o el certificado a lo inmediato, al día siguiente o si dentro de los ocho (8) días que estipula la Ley.

Cabe señalar que el registro, emisión y entrega del primer certificado de nacimiento se hace totalmente gratis de conformidad al artículo 13 del Código de la Niñez y Adolescencia, siempre y cuando el menor no haya cumplido un (1) año de edad y de manera inmediata, es decir al momento que se inscribe.

Existen casos especiales en donde el pago para la emisión de algún certificado es exonerado, siempre y cuando esté autorizado por la Máxima Autoridad (Alcalde).

Para el control de las entregas de los certificados emitidos se lleva el registro en un libro de acta donde se estipula la fecha de entrega, el tipo de certificado entregado, el nombre y firma de la persona que lo retira.

Capítulo V

9. Propuesta con un plan de acciones que contribuyan a la buena atención o servicio de la ciudadanía que visita la oficina de Registro Civil.

Basados en los resultados obtenidos del análisis de la información, en el proceso del trabajo investigativo realizado en la Oficina de Registro Civil, de la Alcaldía Municipal de Nindirí, departamento de Masaya, se establecen las siguientes propuestas de mejoras con la finalidad del fortalecimiento municipalidad.

1. El departamento de Recursos Humanos debe trabajar junto a cada director, responsable de áreas y al Comité técnico en la actualización del Manual de organización y funciones y someterlos a la aprobación ante el Consejo Municipal. Se debe adecuar para que sea una guía y en base a Ley; que describa cada puesto, funciones, requisitos y habilidades que debe tener cada uno de los candidatos al cargo. Esta actualización le permitirá a la Administración visualizar si las oficinas cuentan con el personal adecuado (cantidad y especialización) para el desempeño de las actividades.

Patrón de cómo deben estar establecidos los cargos en el Manual de Organización y funciones

I. DATOS GENERALES	
Nombre del Cargo	Registrador (a) o Responsable
Ubicación	Oficina de Registro Civil Municipal
Superior Inmediato	Alcalde
Cargos Subordinados	Secretaria Digitadoras

Descripción del Cargo	Garantizar el registro correcto de todas las incidencias que se le presentes, brindar servicio ágil y oportuno a los usuarios en sus diferentes trámites y Asegurar el cumplimiento de las leyes y normas que le fueren aplicables.
I. PRINCIPALES FUNCIONES	
1. Brinda atención al público de acuerdo al horario de trabajo establecido por la Administración.	
2. Responder administrativamente ante la alcaldía municipal técnica y metodológicamente al consejo supremo electoral a través de los técnicos registrales que para tal fin nombre el consejo electoral departamental.	
3. Responder por la correcta inscripción y debida atención de los hechos vitales y actos jurídicos que sean reportados en el registro.	
4. Responder por el cuido conservación y organización de los distintos tomos de inscripción y custodiar los libros a su cargo a fin de evitar que sean sustraídos alterados o destruidos..	
5. Elaborar, firmar y sellar las Actas de Apertura, Cierre e Índices de los Libros y de cada una de las Actas de Inscripción y velar por el cumplimiento de la firma del secretario y del declarante.	

6. Mantener actualizado el inventario de los libros de cada uno de los Hechos Vitales y Actos Jurídicos.

7. Llevar un archivo de los documentos establecidos por la Ley que sirven de requisitos para la inscripción de los Hechos Vitales y Actos Jurídicos. Estos documentos deben conservarse por un período mínimo de cinco (5) años, siendo los principales: Certificados de Nacimientos y Defunciones del Ministerio de Salud, Testimonios, Sentencias y documentos consulares.

8. Elaborar en tiempo y forma los informes estadísticos.

9. 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.

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. Emitir las certificaciones que le sean solicitadas, siempre que las respectivas inscripciones consten en los libros correspondientes. Arto. 509 C.

13. Atiende en forma general al público cuando se requiera de los servicios del Registro (inscripciones, certificaciones, etc.).

14. Revisa, califica y coteja exhaustivamente los documentos soportes y de identificación presentados por los comparecientes para la inscripción de los distintos hechos vitales y actos jurídicos y la solicitud de certificaciones.	
15. Controla la asignación de Datos Registrales: Tomo, Folio, Partida de cada acta levantada realizando su debida compaginación en el Tomo correspondiente.	
16. Responde porque las firmas del Registrador, Secretario y Compareciente sean debidamente plasmadas en las Actas, inmediatamente después de realizada cada inscripción y certificación emitida, imprimiendo también el sello del Registro.	
17. Responde por la atención directa a las visitas de supervisión que ejecuta la Dirección General del Registro Central por el cumplimiento exacto de las medidas orientadas.	
18. Controla el cumplimiento de los deberes y atribuciones contemplados en la Ficha Ocupacional de los Secretarios y de las tareas designadas de acuerdo a la distribución interna del trabajo y de las actividades extraordinarias.	
19. Establece comunicación inmediata con la Dirección General de Registro Central en aquellos casos en que lo amerite.	
III. REQUISITOS DEL CARGO	
1. Grado académico o Escolaridad	Abogado y Notario Publico
2. Habilidades o Aptitudes requeridas	Manejo de Programas computarizados Manejo de Personal. Conocimientos de leyes y normas registrales.
3. Experiencia Profesional o Laboral	Tres años en puestos similares
IV. CLASIFICACION DEL CARGO	

Cargo de dirección	Cargo ejecutivo	Cargo auxiliar, operativo o de base
	X	

2. La administración deberá invertir, es decir destinar recursos para realizar las adecuaciones requeridas al local asignado para un mejor funcionamiento de la oficina: **(Ver anexo No. 4)**
- ✓ Ampliar la entrada e instalar mobiliario apropiado para espera de los ciudadanos que la visitan.
 - ✓ Instalación de aire acondicionado o ventiladores para mejorar el ambiente laboral y protección del equipo de oficina.
 - ✓ Habilitarle una sala que sirva como archivo de los libros registrales y demás documentos que surgen de las actividades diarias, para el resguardo de los mismos y evitar el deterioro físico, la sustracción o pérdida de información.
 - ✓ Instalar un oasis para los ciudadanos que visiten las instalaciones.

10. Conclusiones

Con este estudio se llegó a concluir que el servicio de Registro Civil debe estar soportado en el principio de excelencia tanto para la calidad del producto, como para la atención y el buen trato con la gente y oportunidad en la entrega. Asimismo, son condiciones indispensables en el funcionario la vocación de servicio, la ética, la honestidad y la equidad.

Además por medio de la observación directa se analizaron las condiciones actuales de la oficina y se detectó que no cuenta con un manual de organización y funciones idóneo a la realidad de la oficina, los puestos o cargos no están descritos y por ende las funciones no están segregadas, su infraestructura no presta las condiciones necesarias para la buena atención de los ciudadanos.

Pese a los puntos negativos al revisar la calidad del servicio en el tiempo de fecha de entrega de las diferentes solicitudes, se conoció que cuentan con una modalidad de costo de los diferentes trámites, las cuales fueron fijadas y aprobadas por el Consejo Municipal de Nindirí desde el año 2012.

Finalmente se formuló una propuesta con un plan de acciones para contribuir en la mejora de la atención o servicio de la ciudadanía que visita la oficina de Registro Civil.

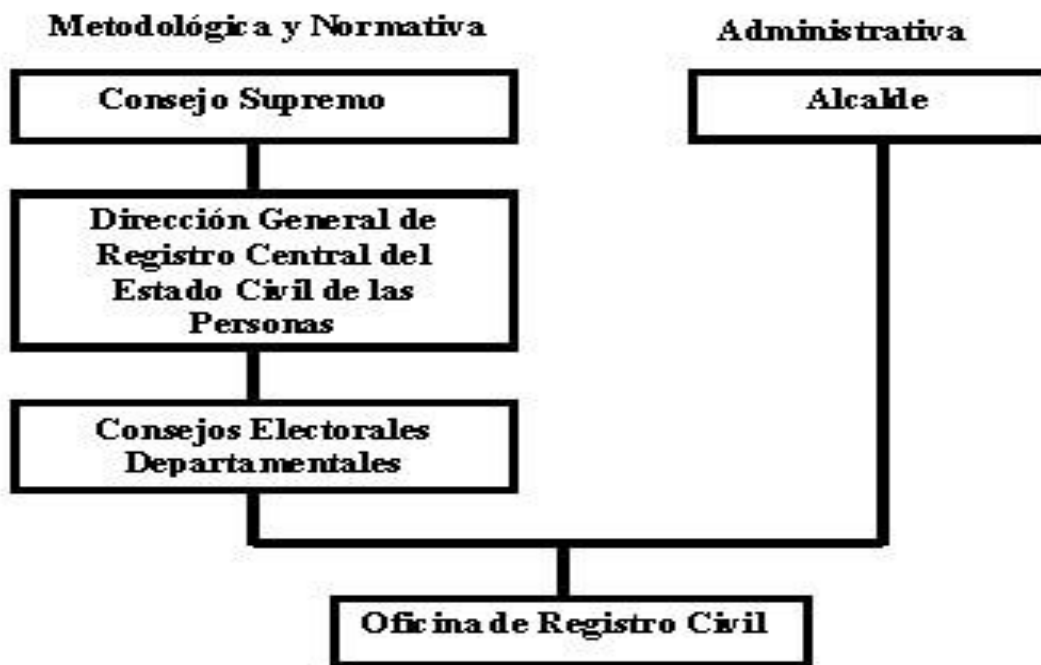
11. Bibliografía

- Alvarez, C. E. (2001). *Metodología - Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición*. MC. Grawhil 250 páginas.
- Electoral, C. S. (2007). *Manual del Registrador del Estado Civil de las Personas Compendio de Procedimientos, Leyes y Jurisprudencia*. Managua, Nicaragua: Talleres Somarriba.
- Eliana, F. (2015). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública*. Provincia de Chubut, Ciudad de Esquel: UNIVERSIDAD F.A.S.T.A. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
- Nicaragua, A. N. (1989). *PLAN DE ARBITRIOS MUNICIPAL*. Managua: La Gaceta No 144 del 31 de Julio de 1989.
- Nicaragua, A. N. (2012). *LEY No. 40, LEY DE MUNICIPIOS CON REFORMAS INCORPORADAS*. Managua: La Gaceta No. 6 del 14 de Enero del 2013.
- Nicaragua, A. N. (s.f.). *Código Civil de la República de Nicaragua*. Managua:
<https://www.registropublico.gob.ni/Files/PDF/MarcoLegal/Codigos/Codigo-Civil.pdf>.
- Nindirí, A. M. (2012). *Acta No. 180 Aprobación de tasas de Impuestos y Tasas por Servicios*. Nindirí, Masaya: Libro de Actas del Consejo Municipal de Nindirí.
- Nindirí, A. M. (2015). *Manual de Organización y Funciones Genérico de la Municipalidad de Nindirí*. Nindirí, Masaya, Nicaragua.

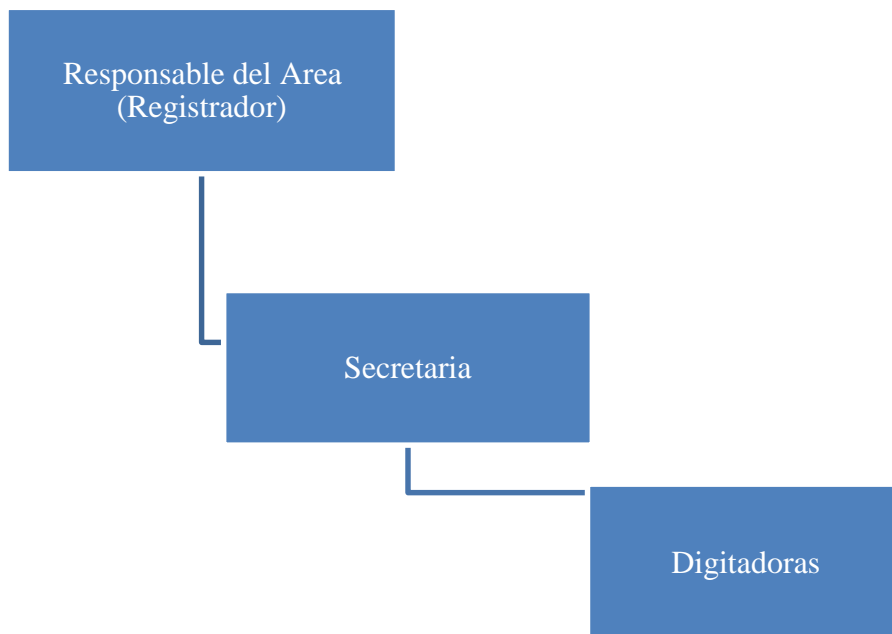
12. Anexos

Anexo No. 1. Estructura Organizativa de la Oficina de Registro Civil

Dependencia Orgánica de la Oficina de Registro Civil de Nindiri



Organigrama del Personal de Registro Civil



Anexo No. 2 Tarifa de los diferentes servicios que se tramitan en la Oficina de Registro Civil

Tipo de Tramite	Valor a pagar + C\$ 25.00 Timbre		
	Entrega a los Ocho Días	Entrega al Día Siguiete	Entrega Inmediata
Certificado de Nacimiento	35.00	55.00	105.00
Certificado de Defunción	35.00	55.00	105.00
Certificado de Matrimonio	55.00	80.00	105.00
Certificado de Divorcio	60.00	85.00	105.00
Rectificación de Certificados	55.00	85.00	105.00
Negativa de Hijos	55.00	85.00	105.00
Negativa de Defunción	55.00	85.00	105.00
Reconocimiento de Hijo	55.00	90.00	105.00
Certificado de Soltería	40.00	60.00	110.00
Multas por inscripción tardía			50
Marginación de Hechos Vitales			100

Anexo No. 3 Fotos de las instalaciones de la Oficina de Registro Civil de Nindirí
Foto No. 1 Archivos y estantes metálicos, escritorio del Registrador y Digitadora



Foto No. 2 Archivos y estantes metálicos, escritorio del Registrador y Digitadora



Foto No. 3 Escritorio de la Secretaria de la Oficina de Registro Civil Nindirí



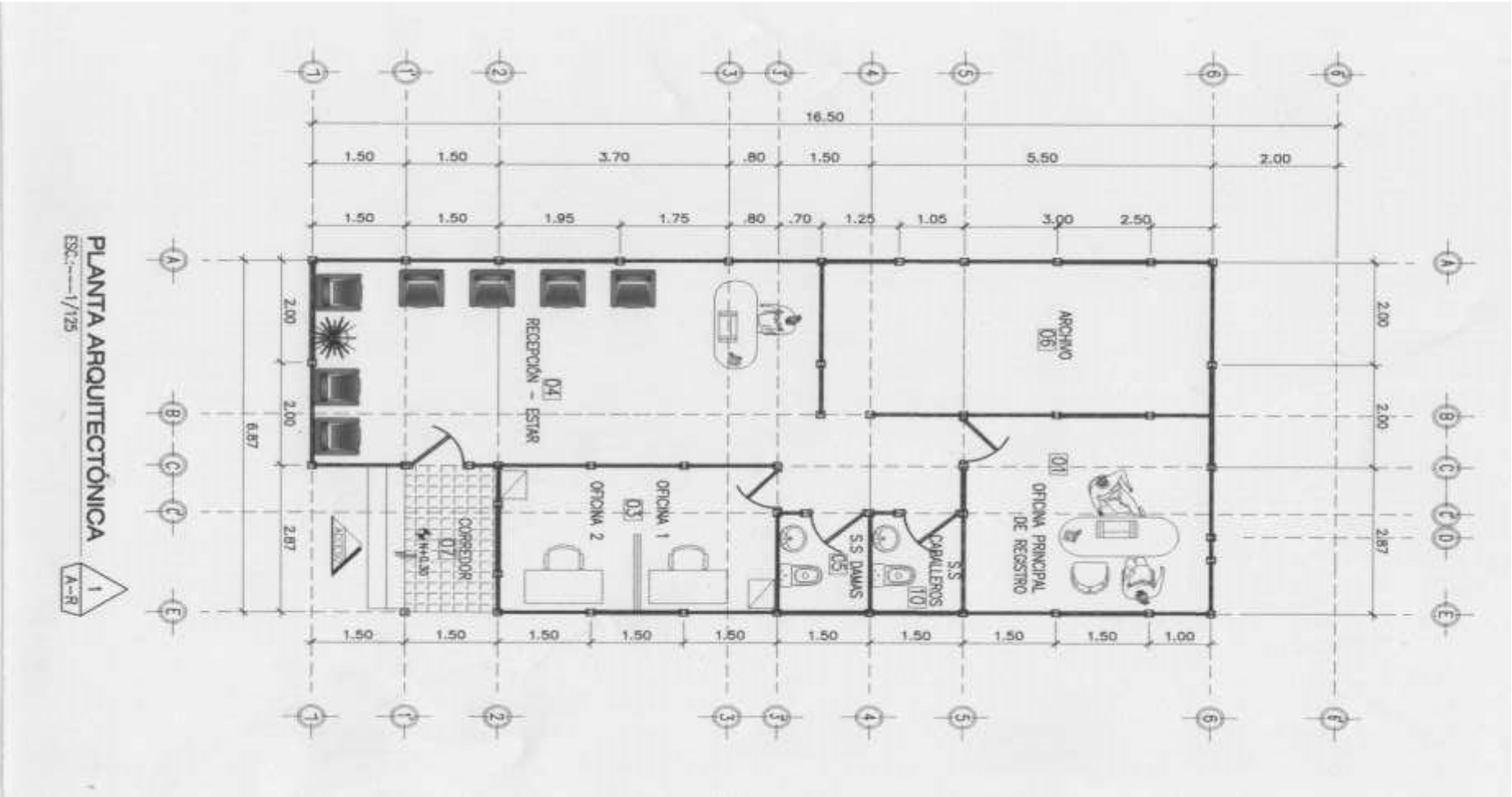
Foto No. 4 Escritorio de Digitadora de la Oficina de Registro Civil Nindirí



Foto No. 5 Escritorio de la Secretaria y atención de los ciudadanos



Anexo No. 4 Propuesta de mejora a las instalaciones de la Oficina de Registro Civil Municipal de Nindirí para la buena atención de la ciudadanía.



Elaborado por Arq. Lester Ruiz Noguera

