



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS “JESÚS
SACRAMENTADO” Dirección de Postgrado e Investigación

**Optimización de procesos en el Registro Nacional de las
personas en Siguatepeque, en trámites de actas de nacimiento,
actas de defunción, actas de matrimonios.**

POR

PIER FILIPPO PERTOSA TABORA

Asesor Técnico

Dr. Elvin Rolando Peralta Alemán

Asesor Metodológico

Dr. Daniel Zepeda Lazarus

TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE: **MASTER EN
DERECHO ADMINISTRATIVO.**

JUNIO 2025

Siguatepeque, Comayagua, Honduras.

Índice

Optimización de procesos en el Registro Nacional de las personas en Siguatepeque, en trámites de actas de nacimiento, actas de defunción, actas de matrimonios.	i
Siguatepeque, Comayagua, Honduras.....	i
Dedicatoria.....	iv
Introducción.....	1
Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
Problema de investigación:.....	4
Objetivo general:.....	4
Objetivos Específicos:.....	4
Preguntas de Investigación.....	5
Capítulo II Marco Teórico.....	6
2. Marco Teórico.....	7
Marco Contextual:.....	7
Optimización de procesos en el registro Nacional de las personas.....	7
Procesos actuales Actas de nacimiento en el RNP.....	8
Procesos actuales actas de matrimonio en el RNP.....	9
Procesos actuales de tramitar Certificado de defunción en el RNP.....	10
Importancia de la Acta de defunción.....	12
La importancia de la modernización y optimización de procesos registrales en Siguatepeque.....	13
Propuestas de procesos que pueden optimizarse o modernizarse.....	14
La Importancia de la Documentación como un nivel de seguridad Nacional.....	17
Documentación de extranjeros que residen en el país.....	18
Capítulo III Marco Legal.....	19
3. Marco Legal.....	20
Leyes Hondureñas.....	20
Leyes de Costa Rica usadas en estudio de Derecho comparado.....	23
Capítulo IV Marco Conceptual.....	24
4 Marco Conceptual.....	25
Procesos en la Administración Pública.....	25
Problemas de eficiencia.....	27
Problema de Eficacia.....	30
Tecnologías Digitales.....	31
Aplicación en los Registros Civiles.....	31

Estudio de Derecho Comparado.....	33
Estudio de Derecho Comparado.....	33
1) Costa Rica:	33
Inscripción de actas de nacimiento en Costa Rica:	33
Inscripción de Actas de matrimonio en Costa Rica.....	34
Inscripción de actas de defunción en Costa Rica.	36
2) Panamá.....	37
Inscripciones de actas de nacimiento en Panamá.	37
Inscripciones de Actas de defunción en Panamá.....	39
Conclusión Panamá.	40
Capítulo V Análisis de resultados.	41
Análisis de resultados.....	42
Análisis de Resultados: Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque.....	42
Entrevistas realizadas a usuarios del RNP no abogados.	61
Conclusión de análisis de medición a usuarios no abogados.	69
Principales problemas encontrados.	70
Propuestas de Mejora.	71
Conclusiones del Instrumento de Medición.....	73
Estadísticas en barras comparando las respuestas.....	76
Conclusiones	77
Bibliografía.	80
Anexos.....	82

Dedicatoria

A Dios doy gracias, por darme la inteligencia y la sabiduría para poder realizar este trabajo de tesis, y poder cumplir uno de los anhelos de seguir estudiando, sueño que he mantenido desde que estudiaba el pre grado de la carrera de Derecho.

A mis padres Carmen Tabora y Antonio Pertosa, que han sido un pilar fuerte que me han brindado su ayuda y apoyo desde que inicie mis estudios profesionales.

A mis hermanos Giacomo Pertosa y Edoardo Pertosa, pues son mis mayores inspiraciones en la vida, y mi mas grande fuente de aliento en los momentos más difíciles.

A los asesores de tesis; el asesor técnico, Dr. Elvin Peralta Alemán, por prestarme su tiempo y consejo durante la realización de mi investigación, y el asesor metodológico, Dr. Daniel Zepeda Lazarus, por orientarme durante los seminarios de tesis, para poder hacer una investigación a la altura de la Universidad Católica de Honduras.

A mis compañeros abogados que cursamos juntos esta maestría en Derecho con orientación en derecho Admirativo.

Introducción

Los avances en la tecnología en los últimos años han sido de gran importancia para los seres humanos. Cada día la ciencia y la tecnología avanza a pasos agigantados en cualquier aspecto de la vida cotidiana, pudiendo tener toda la información necesaria en la comodidad de nuestros teléfonos inteligentes, o cualquier medio de información sin importar de donde sea con solo hacer una búsqueda en nuestros ordenadores o celulares.

Este mundo digital, incluso nos permite poder realizar; pagos en cualquier agencia bancaria, manejar nuestras finanzas desde nuestros dispositivos móviles, pagar recibos públicos y servicios privados de telefonía, internet y televisión, e incluso ordenar comida desde el internet.

Todo lo anterior resulta útil y practico pues nos evitamos movilizarnos desde grandes distancias o hacer largas filas, perdiendo así nuestro valioso tiempo.

Entonces, siendo que estamos ante una realidad virtual, en donde como seres humanos nos hemos adaptado e implementado nuevas tecnologías para la digitalización e innovación de procesos digitales, porque aún no hemos visto reflejado dicho panorama en los procesos legales en la legislación hondureña y más propiamente en el derecho administrativo.

No podemos obviar el hecho que los trámites administrativos son los más solicitados por los usuarios, y que, si bien es cierto la administración pública, tanto centralizada como descentralizada hace su mayor esfuerzo para garantizar el bien común, esto resulta insuficiente por la gran congestión de personas que necesitan solucionar sus trámites en la administración pública,

Eso ultimo desde un punto de vista más general, pero en este trabajo investigativo, plantea una solución más específica enfocada en una dependencia del Estado que por sus atribuciones, se consideró que es la que más necesita de implementar nuevos y mejores procesos de digitalización y optimización.

En el capítulo 1, se hablará del problema de investigación, el cual llevo a la realización de este trabajo de investigación, los objetivos, así como las preguntas que al final serán contestadas.

En el capítulo 2, se abordará el marco teórico, donde se describen los procesos actuales de registros de actas; de nacimiento, matrimonio y defunción, en el RNP en la Ciudad de Siguatepeque. Así como también la importancia y mejoramiento que tendría tener para la ciudad un registro moderno, digital y optimizado.

En el capítulo 3, se enunciará toda la legislación Nacional e Internacional, pertinente al tema de registros, para poder observar el panorama local, y compararlo con los países que mejor han tenido éxito en la optimización de esos procesos.

En el capítulo cuarto, se describe de manera precisa cuales son los procesos en materia administrativa, así como dos de los principios fundamentales del Derecho Administrativo, los principios de eficiencia y eficacia, y se anexa un estudio de Derecho comparado, en dos países que son ejemplo en la modernización de procesos, y que también son de la misma familia de derecho, la de la familia Romano-Germánica.

Por ultimo el capítulo final, muestra el análisis de resultado del instrumento de medición, aplicado a abogados y usuarios del Registro Nacional de las Personas.

Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación:

¿De qué manera la implementación de tecnologías digitales puede optimizar los procesos de registro y almacenamiento de actas de nacimiento, defunción y matrimonio en el registro civil de Siguatepeque, mejorando la eficiencia administrativa y la accesibilidad para los usuarios?

Objetivo general:

Determinar como un proceso de digitalización en los tramites de registro de; actas de nacimiento, actas de defunción y actas de matrimonio, en el Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque, podría optimizar la eficiencia administrativa y accesibilidad para los usuarios.

Objetivos Específicos:

1. Realizar un análisis de Derecho comparado para poder estudiar la modernización y digitalización en procesos similares en países como; Panamá y Costa Rica.
2. Determinar las causas sobre la ineficiencia en los procesos manuales y como estos entorpecen los tramites realizados a diario por los usuarios del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque.
3. Conocer los efectos y experiencias en los usurarios del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque, para así poder mejorar los trámites relacionados con inscripciones de; Actas de nacimiento, Actas de Matrimonio y Actas de defunciones.
4. Proponer un proceso basado en mejorar prácticas de Gobierno electrónico.

Preguntas de Investigación.

1. ¿se puede crear un proceso digital que ayude a la modernización y digitalización en el RNP?
2. ¿Qué tanto se puede adoptar en nuestro sistema legal, los procesos digitales de los países que están dentro del estudio de Derecho comparado?
3. ¿es ineficiente el sistema de registros en la ciudad de Siguatepeque, y podría un mecanismo de digitalización resolver dicha problemática?
4. ¿cuáles son las experiencias y los efectos que los usuarios del RNP han experimentado en la Ciudad de Siguatepeque?

Capítulo II Marco Teórico.

2. Marco Teórico.

Marco Contextual:

Optimización de procesos en el registro Nacional de las personas.

Muchos son las ventajas de tener un sistema ampliamente digital en el Registro Nacional de las Personas, las razones van desde la comodidad del usuario, hasta la practicidad y eficiencia de tener una base de datos optimizada.

Los avances en esta área y en específico en esta dependencia del Estado son muchos y significativos, pero la evolución implica una mejora continua, y en los procedimientos registrales que conocemos deben de seguir esa evolución.

Por ende, este trabajo de investigación propone que los tramites de tramitación y registro de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, sean en su totalidad de manera virtual.

Al poder optimizar la manera en que se realizan estos procedimientos en el RNP, estaríamos cumpliendo con los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, economía, los cuales representan algunos de los principios más importantes del Derecho Administrativo.

Todas estas hipótesis para la legislación hondureña, es ya una realidad en muchos países del primer mundo, y algunos de nuestra propia región incluso están teniendo los primeros avances en digitalización y optimización es posesos de la administración pública, según el índice de desarrollo de Gobierno electrónico (EDGI) según su nombre en inglés, los países mejor posicionados en esa materia en la región de Latinoamérica son México, Colombia, Argentina, Chile, Brasil, Perú y Costa Rica.

(Naciones Unidas, 2022)

Procesos actuales Actas de nacimiento en el RNP.

Registro de Actas de Nacimiento cuando es un recién nacido: Lo primero es abocarse a las oficinas del Registro Nacional de las Personas, donde ambos padres deben presentar el certificado emitido por un médico, hospital, partera o en su defecto un alcalde auxiliar. Si es una partera que asistió el parto, se debe presentar copia del documento Nacional de Identificación.

Los padres deben presentarse con su Documento Nacional de Identificación, si no tuvieran por ser menores de edad, se presenta copia del certificado de Nacimiento. En caso de que alguno sea extranjero presentara su pasaporte, y si el trámite se hiciera con un representante legal, este deberá presentar poder y copia de los documentos de identificación de los padres. (Honduras.CuentaNos.org, 2023)

Cabe mencionar que dicho trámite es un avance significativo en la digitalización y modernización de los procesos administrativos. Aunque aún carece de practicidad, pues la inscripción del recién nacido se debe presentar en físico, y muchas veces esto no se hace por diferentes circunstancias como ser;

1) Lugares remotos del municipio de Siguatepeque, pues al ser muy lejanos, los padres optan por omitir este requisito fundamental, y muchas veces los niños son inscritos muchos años después, causando discrepancias en el número de Documento Nacional de Identificación, 2) la falta de conocimiento de las leyes registrales, pues lugares donde impera el desconocimiento abundan por razones de poca escolarización, y por ende los padres de las aldeas no ven la importancia de una temprana inscripción.

Dando así a un problema mayor, el cual es adultos que no han sido inscritos en el RNP y por ende legalmente no tienen una identificación.

La propuesta que se propone, es que la inscripción sea completamente en línea, ya sea escaneando el certificado emitido por un médico, hospital, partera o en su defecto un alcalde auxiliar, seguido por el DNI o partida de nacimiento de los padres, junto al nombre que llevara el niño, y así evitar la no inscripción temprana del menor.

Este proceso por lógica no lo harían los padres, sino cualquier persona asignada a un centro de salud o mediante el alcalde auxiliar. Y de esta manera el RNP enviaría pronta respuesta por medios electrónicos y se le podría extender copia en físico en dichos lugares, haciendo de esa manera un registro eficiente y evitando la burocracia y lentitud en los procesos de registro.

Procesos actuales actas de matrimonio en el RNP.

Documento que es indispensable para poder probar el vínculo que une a dos cónyuges en matrimonio. Este mismo sirve para varios procesos legales y administrativos en nuestra legislación, y el trámite para la obtención del mismo se hace de manera presencial en la ciudad de Siguatepeque.

Los requisitos fundamentales son:

1. una certificación de estado civil con nota marginal de soltería que sea vigente.
2. Constancia de parentesco
3. Fotocopia del Documento Nacional de Identificación de los contrayentes.
4. Fotocopia del Documento Nacional de Identificación de los testigos, los cuales no deben ser familiares y deben ser mayores de 21 años.

Además de esos requisitos, según sea el caso del Notario o Municipalidad, se podrían pedir los siguientes:

1. la fotocopia de la solvencia municipal vigente de los contrayentes.
2. Boleta de pagos por servicios matrimoniales. Este último varía dependiendo la municipalidad que se trate.
3. Constancia Medica
4. Antecedentes penales de ambos cónyuges.
5. Recibo TGR-1 dirigido al Registro Nacional de las Personas.
6. El recibo se deberá presentar en las oficinas del RNP junto a los demás requisitos.

(Lopez, 2018)

Este trámite es uno de los más solicitados dentro del Registro Nacional de las Personas en la Ciudad de Siguatepeque, esto debido a la gran cantidad de jóvenes que desean contraer matrimonio que vienen de todas partes del municipio, y como se ha explicado también por motivos de procesos legales como ser los divorcios, o procesos de herencias.

El proceso para la obtención del Certificado o Constancia de matrimonio actualmente no funciona en línea, pues las personas deben abocarse a las oficinas del Registro Nacional de las Personas. Siendo un motivo por los cuales muchas parejas que han disuelto el vínculo matrimonial, legalmente no es así, pues no han podido reunir los requisitos que exige la ley para realizar esa disolución como se debe.

Procesos actuales de tramitar Certificado de defunción en el RNP.

Este es un documento que certifica el fallecimiento de una persona. Es una constancia indispensable para procesos de sucesión en la legislación hondureña. El certificado contiene información importante como ser; nombre del causante, lugar y fecha de nacimiento, lugar y fecha de fallecimiento, la edad que tenía la persona hasta el deceso, hora del fallecimiento, sexo, estado civil, nombre del cónyuge, entre otros.

El proceso para la obtención del certificado es completamente presencial en la ciudad de Siguatepeque. El familiar o apoderado legal del interesado debe acudir a ventanilla de la oficina del Registro Nacional de las Personas a obtener el documento. Se debe pagar un recibo TGR-1 por la cantidad de 200 lempiras en cualquier agencia bancaria del país, el recibo debe ir con la información del causante, y la persona interesada presenta el recibo junto con el DNI del difunto. El trámite es rápido y por norma general se le hace entrega el mismo día.

Los documentos necesarios que debe presentar el familiar o interesado son variados según se haya dado la circunstancia o el lugar de la muerte. (López, 2021)

Muerte en el hospital: El medico que en el momento estaba asignado al paciente levantara un acta, la cual se debe de llevar al RNP junto con el DNI del fallecido, el DNI del interesado o familiar. Este tipo de certificados son de los más comunes cuando se trata de pacientes que han sufrido accidentes de tránsito y son trasladados al hospital, atentados violentos contra su vida o enfermedad que es tratada en algún centro de atención medica ya sea privado o público.

Muerte en casa particular: Uno de los casos más comunes es el de la muerte en una casa de habitación. Son muchas las personas que por diferentes motivos fallecen en su hogar, ya sea por vejez y querer pasar sus últimos días en la tranquilidad de la casa, o por motivos de accidentes desafortunados al momento de realizar algún proyecto de construcción o renovación.

Los motivos son muchos, pero el proceso en esencia es el mismo. Lo primero que se debe de hacer es presentar en ventanilla del RNP el Documento Nacional de Identificación del fallecido, si se trata de un menor de edad entonces el Certificado de Nacimiento, también se necesita el DNI del interesado o familiar, junto con dos testigos que puedan dar fe de lo acontecido los cuales también presentaran su documento nacional de identificación, y en caso de ser estos testigos menores de edad, presentaran los Certificados de actas de nacimiento.

Muerte en vía pública: Cuando un ciudadano por una circunstancia se encontraba en vía pública a la hora del deceso, caso particularmente común en la sociedad en la que vivimos, en donde los noticieros o tabloides los presentan en primera plana.

Pues no es de extrañar que cuando eso sucede no difiere mucho de los procedimientos anteriores. Lo primero es presentar un acta de levantamiento que el médico forense o cualquier autoridad competente que haya levantado el cadáver deberá redactar a manera que haga constar lo sucedido, de igual manera como en los tramites anteriores, se presenta el Documento Nacional de Identificación o acta de nacimiento en caso de ser menor, y por último DNI o partida de nacimiento certificada de dos testigos que puedan dar fe de lo sucedido.

Importancia de la Acta de defunción.

El certificado de acta de defunción es de gran importancia para diversos trámites que los herederos pueden realizar en nuestra legislación. Desde la declaratoria de herencia ya sea con testamento o ab intestada, cobros de seguros de vida o pensiones en el seguro social, reclamos o cobros en cuentas de ahorro a favor de los beneficiarios y constatar el estado viudez para servicios funerarios o algún otro trámite legal entre otros.

La obtención de este certificado es importante para las diferentes gestiones que el familiar necesite, sin embargo, conlleva una gran dificultad emocional, pues lidiar con la pérdida de un ser querido es un proceso difícil y doloroso, por lo que es muy recomendable asesorarse de un profesional del derecho, para que resulte más fácil y evitar es estrés que puede ocasionar movilizarse en las oficinas del Estado, y de esta manera la obtención de los derechos de sucesión que pertenecen a los familiares se puede gestionar de forma más eficiente.

Pero, más allá de los tramites sucesorios que los familiares pueden y deben realizar, la obtención de dicho certificado puede tener más de una función, por ejemplo;

- 1) En materia legal por todo los tramites en juzgados o notarias del país.
- 2) Para fines estadísticos, pues dentro del país se manejan estadísticas que puedan resultar pertinentes, como ser causa de muerte más frecuente, edades de personas que mueren por determinado accidentes o trabajos, varios temas que se manejen estadistas y relación con el tema,
- 3) Para los seguros de vida, pues estos son un medio para asegurar la subsistencia de la familia, y ellos comienzan a surtir efectos a partir de la muerte de la persona que los ha adquirido.

(OMC, 2024)

La importancia de la modernización y optimización de procesos registrales en Siguatepeque.

Los procesos de obtención de certificados en el Registro Nacional de la Personas en Siguatepeque son mucho mejor que en años anteriores, esto debido a una constante lucha por el mejoramiento de la calidad de atención que se le brinda al usuario. Sin embargo, debido a la cantidad de personas que existen en el Municipio de Siguatepeque, esta atención no se da abasto, haciendo así un cuello de botella que imposibilita la completa satisfacción de las personas.

Las propuestas de digitalización si bien han ido en aumento y han ayudado a solucionar parcialmente el problema, aun son insuficientes y carecen de digitalización en todos los tramites, haciendo urgente la modernización y optimización de los mismos. A manera de descongestionar la cantidad de procedimientos que se tengan que realizar de manera presencial, y que facilite también los registros y actualizaciones de base de datos, se han propuesto diferentes maneras para poder realizar una mejor y más practica gestión de datos virtuales.

Dejando de esa manera la presencialidad para tramites de otros indoles, y poder solventar los problemas recurrentes como; falta de materiales como papel o tinta en las impresoras, imposibilidad de trabajar por no ser día hábil o ser feriado nacional, falta de personal humano para atender todas las necesidades diarias, entre otros factores que imposibiliten una atención de calidad al usuario.

Los avances en la digitalización y digitalización de leyes nos permiten mejorar como sociedad al poder tener un alcance mayor con todos los sectores de la población. Cada día las tecnologías avanzan a pasos agigantados, y con ello, las leyes, reglamentos y demás jurisprudencia debe de ser más socializada y accesible, así como también los medios para realizar gestiones en la administración pública.

Propuestas de procesos que pueden optimizarse o modernizarse.

Procesos de obtención de certificados en el Registro Nacional de las Personas en

Siguatepeque: Como se ha explicado en este trabajo de tesis, de los procesos que deben de mejorarse, quizá el proceso de obtención de actas de nacimiento sea el que más avanzado está en cuanto a modernización y digitalización, pues la obtención del mismo es completamente accesible de manera virtual.

Pero con la salvedad que la inscripción del menor en el Registro Nacional de las Personas, aunque sea un proceso muy expedito, se debe presentar en ventanilla para poder ingresar los datos del menor y que este sea inscrito de manera oficial. Pero con los certificados de actas de Matrimonio y actas de defunción el proceso es casi en su totalidad si no es que el cien por ciento presencial (salvo el pago del recibo TGR), por lo que aún hay mucho avance que hacer en esos campos que pueden y deben mejorar.

Se ha manifestado la importancia que tienen los certificados en cuestión para los diferentes procesos legales, de manera que, al ser tan importantes, también deben de actualizar la obtención para poder crear una administración pública más eficiente y sobre todo enfocada en el bien común.

Si hablamos de certificados de matrimonio y certificados de defunción, los usuarios manifiestan cierta desconformidad al tener que pasar por la tarea de hacerlo en manera presencial, ya sea porque representa perder un momento de su valioso tiempo, o quizá por las malas experiencias que los usuarios han tenido con personal del RNP.

Pues no se debe olvidar que son humanos con problemas y dificultades que a veces interfiere con su vida laboral, o puede ser que el ir a las oficinas a realizar un trámite y esperar para ser atendidos, para que la respuesta del registrador sea la de que falta alguna materia prima para la finalización del trámite; papel o tinta, que falle algún servicio como la electricidad (problema muy frecuente en la Ciudad de Siguatepeque), que exista algún problema mecánico con el

equipo pues eso implica perder de uno a varios días más o incluso tener un problema con la plataforma o sistema que es algo de más está decir que frecuente.

Se explica en este documento de investigación, las dificultades que llevan a los padres a no inscribir a sus hijos de manera correcta, por varios motivos; desinformación de las leyes, falta de recursos, falta de tiempo y muy posiblemente falta de interés aun que este es un requisito obligatorio de cada ciudadano. Esto con el tiempo lleva a problemas registrales muy serios, que en un momento dado lleve a causar más de un obstáculo a la hora de realizar determinado asunto legal. Es por ello que se han propuestos algunos medios que podrían solucionar dicho percance.

1. La movilización del Registrador a las aldeas de la ciudad de Siguatepeque: Puede sonar un tanto absurdo si se considera que la obligación de inscribir al menor es del padre de familia, sin embargo, hay muchos casos que en la práctica muchos niños llegan a ser registrados muchos años después, causándoles problemas a la hora de querer llevar una vida de manera normal.

La solución sería movilizar al Registrador a las zonas más remotas y que estos tomes los datos y luego los ingresen a las bases de datos del RNP. Evidentemente el reto para esta propuesta es el presupuesto que, debido a la movilización, gasto de vehículos adecuados para subir lugares inaccesibles y contratar personal que pueda realizar la tarea y demás gastos.

Haciendo que se eleven sustancialmente, pudiendo así solventar un problema, pero no con base a los principios más importantes del Derecho Administrativo, Principio de Legalidad, economía, simplicidad, celeridad y eficiencia.

2. La digitalización de datos en los centros de salud de las aldeas o lugares ejidales: Una opción más económica y eficiente, es la de inscribir al menor en un centro de salud de las diferentes aldeas de la Ciudad de Siguatepeque, haciendo que de esa manera los padres se comprometan a llevarlos al centro de salud donde un personal directamente ligado con el RNP pueda tomar los datos de los padres, datos del menor, datos de la

partera si fuera el caso o la constancia del centro de salud, junto con los demás requisitos que se especifiquen.

De esta manera el supuesto personal del RNP, podrá mandar escaneados a las oficinas generales y así poder almacenar los datos, para que la próxima vez que necesiten su Certificado de acta de nacimiento, el mismo ya se encuentre en la aplicación del Registro.

3. La creación de una nueva plataforma digital: Si bien ya existe la SIN RNP la cual es de mucha ayuda, la propuesta es hacer una plataforma más dinámica y la cual sea más interactiva y fácil de utilizar para todos los usuarios del sistema de registros. La mejora continua es una de las cualidades del ser humano, por lo que mejorar conforme avanza la tecnología es una obligación.

Si la aplicación funcionara para poder inscribir menores, para poder tramitar el acta y que se envíe al correo o al número telefónico del usuario, facilitaría el trámite y lo haría más expedito y seguro.

4. La compra de unidades automáticas del RNP: Estas mismas parecidas a cajeros automáticos, ya existen, pero solo en Ciudades grandes como Tegucigalpa y San Pedro Sula. La utilidad es práctica y sencilla, en la que solo se ingresa los datos personales como el DNI y se puede generar un recibo o tramitar cierto trámite, por lo que la implementación en la Ciudad de Siguatepeque, ya no debería ser solo una suposición, sino más bien una realidad por la cantidad de personas que día a día crece de manera exponencial en esta Ciudad de la zona central.

La implementación de las mismas puede ser en zonas estratégicas como; centros comerciales, bancos, afuera del Registro Nacional de las Personas y en los centros de salud complementando así dos propuestas ya planteadas.

Ley del registro nacional de las personas, Decreto numero 62- 2004

La Importancia de la Documentación como un nivel de seguridad Nacional.

Poco es lo que se menciona como la documentación de las personas, tiene un enorme impacto en la seguridad de la Nación.

Desde un punto de vista práctico, en uno de los primeros casos que como profesional del Derecho, se tuvo la oportunidad de conocer, llego una persona de una zona muy rural del país. Esta persona presentaba un problema, el cual era que su hermano gemelo, nunca había sido registrado en el RNP, pues es algo demasiado común en esas zonas.

El señor que presento el caso, si había sido registrado, pero por alguna razón, su DNI la utilizaba el hermano gemelo.

Esto claramente le perjudico de muchas maneras, pues carecía de una existencia legal, y podía ser víctima de problemas que podría ocasionar su hermano gemelo gozando de la identidad de otra persona.

En esta ocasión, mediante un trámite administrativo en las oficinas del RNP, se logró constatar que efectivamente el señor cliente era el legítimo dueño del DNI, y no paso a mayores.

Pero desde un punto de vista estricto, si un caso similar se presenta, algo que como ya se expresó anteriormente, no es tan frecuente, pero se da en zonas alejadas a las ciudades, podría ocasionar problemas de identidad, que pueden ser incluso constitutivos del delito de ``suplantación de identidad, artículo 401 del Código Penal``.

Todo lo dicho en los párrafos anteriores, acontece en un supuesto que se trate de personas nacidas en el territorio hondureño. Pero la importancia de la documentación extiende fronteras y nacionalidades, pues también es deber del RNP, documentar a todos los extranjeros que ingresan al país, y que desean cambiar su estatus.

Documentación de extranjeros que residen en el país.

Los extranjeros que residan en Honduras y cumplan con los requisitos de haber vivido los años establecidos según sea su caso en el *artículo 24 de la Constitución de la República*, deberán también inscribir esa naturalización en el Registro Nacional de las Personas.

Pues es en ese momento que empiezan a ser considerados hondureños y deben de consignarse en la base de datos correspondiente, para su control.

En el articulado de la ley del RNP, del 73 a 76, que hace referencia a las inscripciones de los naturalizados, la ley menciona cual es el procedimiento que se debe seguir.

Deben de inscribir la naturalización dentro de los 15 días siguientes del acuerdo emitido por el poder Ejecutivo.

Esto es una medida de control sumamente importante, pues todos los hondureños naturalizados deben de estar en la base de datos del RNP, pues han creado desde el momento de querer residir en el país, un vínculo civil, que, de no estar debidamente registrado, podría ocasionar problemas de estatus migratorio, entre otros.

Para que el país pueda progresar, es importante saber cuántas personas habitan el mismo, y para pueda fortalecer el Estado de Derecho, se necesita tener control de las personas que han inscrito un nacimiento o una naturalización.

Honduras debe de saber quiénes son todos los hondureños y extranjeros que están en el país, y no puede existir alguien que no tenga reconocimiento por parte del Estado hondureño.

Por eso es que se dice que el Registro Nacional de las Personas, posee un nivel de seguridad Nacional, por sus atribuciones registrales del vínculo civil de las personas nacionales y extranjeras, y toda persona que no este registrada y no tenga un estatus de residente o turista, peligra la seguridad nacional al no poder identificarse de que manera está en el país.

Capitulo III Marco Legal.

3. Marco Legal

Para la realización de este trabajo de Tesis, se ha estudiado las leyes que tengan relación con el sistema de Registros Nacional de las Personas en Siguatepeque, y demás que puedan utilizarse.

Leyes Hondureñas.

1. **Constitución de la Republica:** Piedra angular de todas las leyes y normativas de la legislación hondureña. No hay ninguna ley en materia administrativa que no sea sometida a la jerarquía de la Constitución. Encontramos en los artículos 39, 54, 55, todos los referentes a los Derechos registrales.
2. **Ley del Registro Nacional de las Personas:** Proyecto de ley creado mediante decreto numero 150- 82 del 17 de noviembre de 1982, y con su reforma en fecha de ley en el 2004 creada mediante decreto numero 62-2004.

La Ley del Registro Nacional de las Personas fue reformada precisamente porque en fecha 23 de septiembre del año 2003, los artículos 54 y 55 de la Constitución de la República, haciendo que el Registro Nacional de las Personas gozara de personalidad jurídica, técnica e independiente, que fuera un organismo autónomo y que además fuese administrado por un director y dos Sub Directores.

Estos cargos deben de ser electos por los dos tercios de la totalidad de los diputados en el Congreso Nacional, por un periodo de cinco años.

3. **Ley General de la administración Pública:** Decreto numero 146-86, es una de las leyes más importantes en el área administrativista, su artículo primero literalmente dice *“La presente ley establece las normas a que estará sujeta la Administración Pública”*, dándonos la pauta que solo esta debajo de la constitución de la Republica en jerarquía.

Contiene también dentro de su articulado, uno de los principios más importantes de todo el Derecho Administrativo, el cual dice estipula *“Articulo 5: La administración Pública*

tiene por objeto fortalecer el Estado de Derecho para asegurar una sociedad política, económica y socialmente justa”

Principio que rige todo la Administración pública tanto Centralizada como Descentralizada, y también la Desconcentrada.

- 4. Ley del Procedimiento Administrativo:** Decreto numero 152-87 de fecha 28 de septiembre del 1987, entro en vigencia a partir del primero de enero del siguiente año. Es la ley que rige el actuar del administrado frente a los reclamos que se puedan llegar a tener contra de un reclamo o proceso de la Administración Pública.

Es entonces la parte procesal y complementa a la ley del año anterior “*La Ley General de la Administración Pública*” en donde una funciona como teoría y la otra es la parte procesal.

- 5. Ley de la Jurisdicción de lo Contenciosos Administrativo:** Creada mediante decreto número 189-87 en el Diario Oficial La Gaceta. Como el nombre lo indica, esta ley es la que regula la actividad Contencioso Administrativa de los administrados contra el Estado y sus órganos centralizados y Descentralizados.

Muchos de los Procedimientos o tramites que se hacen, al no tener la respuesta que sea favorable, y de haber agotado la vía Administrativa (artículo 42 de Ley de la Jurisdicción de lo Contenciosos Administrativo inciso a y b) de manera correcta, entonces la única opción que la ley permite es la de seguir el proceso, ya no de manera de solicitud, sino que de forma contenciosa.

El proceso comienza con una demanda, la cual será dirigida a un Juzgado de Letras de lo Contenciosos Administrativo, los cuales como dice la Ley del mismo nombre en su artículo número 7 numeral a “*Los Juzgados de Letras de lo Contencioso Administrativo, que actuando como Juzgados de primera o única instancia, que organice la Corte Suprema de Justicia, quien a su vez determinara su cede y jurisdicción*”

- 6. Derecho Administrativo:** Es una de las ramas del Derecho Público, la cual regula la organización, funcionamiento y competencia de la Administración Pública. También determina las relaciones de los administrados (personas) con el Estado y sus entidades centralizadas y descentralizadas (Derecho Administrativo).

Como lo dice el Artículo 5 de la Ley General de la Administración Pública *“La Administración Pública tiene por objeto fortalecer el Estado para asegurar una sociedad política, económica y socialmente justa”* (Congreso Nacional de la República de Honduras, 1986).

Es una de las ramas del Derecho con más áreas de poder Ejercer, pues no solo se limita a un área en específico, sino que tiene regulaciones tanto en materia contencioso Administrativo como el Derecho administrativo previo a la vía judicial, haciendo flexible y de gran variedad dentro del Derecho.

- 7. Ley MAPA (Ley especial de Maternidad y Paternidad):** Con lo relacionado al reconocimiento de paternidad y maternidad.

- 8. Código de la Niñez y Adolescencia:** en su artículo 29 establece uno de los derechos primordiales de los niños, el cual es poseer una identidad, una nacionalidad y un nombre.

También se menciona en el artículo siguiente la obligatoriedad de inscribir al niño por parte del padre de familia al RNP.

- 9. Código de Familia:** Hace referencia en su artículo 31 de la inscripción del matrimonio, *“Los funcionarios que autoricen la formalización del matrimonio civil estarán obligados a entregar dentro de los 3 días siguientes a la celebración al Registro Civil”*

Leyes de Costa Rica usadas en estudio de Derecho comparado.

1. Constitución Política de la Republica de Costa Rica.
2. Reglamento del Registro del Estado Civil.
3. Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones
4. Ley del Registro Civil.
5. Ley general de migración y extranjería.
6. Ley de notificaciones judiciales.
7. Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
8. Ley General de Control Interno.
9. Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico.
10. Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.
11. Código Civil.
12. Código de Familia.

Capítulo IV Marco Conceptual.

4 Marco Conceptual.

Procesos en la Administración Pública.

1. **Optimización:** La optimización se puede entender como la habilidad de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. La optimización en el derecho Administrativo es fundamental, pues permite alcanzar la justicia de la forma mas efectiva, cumpliendo así su función como un regulador de la sociedad. Es la búsqueda constante de la excelencia, la eficiencia y la justicia.

2. **Registro Nacional de las Personas:** Registro Nacional de las Personas (RNP) es un ente estatal autónomo, con personalidad jurídica técnica e independiente, creado mediante decreto 150- 82 del 17 de noviembre de 1982 y con su reforma en fecha y con su reforma en fecha de ley en el 2004 creada mediante decreto numero 62-2004.

Se encarga de registrar todos los actos y hechos del estado civil de las personas, desde el nacimiento hasta la muerte. (Republica, Congreso Nacional de la Republica , 1987)

Su presupuesto actual es de L.1,448, 131,615. **MIL CUATROSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CIENTO TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS QUINCE.** (Congreso Nacional de la Republica de Hondruas, 2023)

3. **Siguatpeque, Departamento de Comayagua:** fundada en 1689 cuando era cabeza de curato. Para el año de 1791 se le concede el rango de municipio con el nombre de “San José de Siguatepeque”. No es hasta el año de 1926 que se le otorga el reconocimiento como ciudad, quedando así el nombre de “Siguatpeque” solamente.

Varios datos que podemos destacar de la ciudad de Siguatepeque; su población es de 119,954 según estima el Instituto Nacional de Estadística (INE), siendo de esta cantidad el 81 por ciento en área urbana y el 19 por ciento en área rural.

su registro Nacional de las Personas tiene jurisdicción tanto en el área urbana como en las zonas rurales (aldeas dentro de la jurisdicción de Siguatepeque), es por eso que, al ser una Ciudad de crecimiento rápido, es necesario implementar mejores mecanismos para dar solución al número de personas que día a día llegan para realizar algún trámite en las oficinas de la mencionada institución. (Secretaría de Derechos Humanos)

4. **Certificado de Nacimiento:** Documento de vital importancia que certifica el Nacimiento de una persona, contiene información de la persona, como nombre y sexo, lugar de nacimiento, e información de los padres.

También tiene más de una función pues a la hora de inscribir un menor en un centro escolar, esta es uno de los requisitos fundamentales. O cualquier trámite que requiera datos de un menor que aún no tenga su documento Nacional de Identificación por ser menor de edad.

5. **Certificado de Acta de Matrimonio:** Dado que es Registro Nacional de las Personas tienen la atribución de registrar los actos y hechos que afecten a las personas, el matrimonio no es la excepción.

Cuando dos cónyuges deciden unir su vida en matrimonio es importante registrar esa unión, por diferentes motivos legales, y también para demostrar que esos cónyuges están casados y mientras esa unión este vigente no contraer matrimonio hasta que no sea registrada la disolución de la misma.

6. **Certificados de Acta de defunción:** La importancia del documento radica en los tramites sucesorios, de seguros o incluso las estadísticas que toma de la base de datos del RNP.

Conlleva una gran responsabilidad y fortaleza tener que solicitarlo, pues quien lo hace es seguramente alguien cercano al causante, por lo que se entiende que, al momento de abocarse a una ventanilla de Registro Nacional de las Personas, es alguien que muy seguramente está pasando un luto.

- 5. Procesos Virtuales en la Administración Pública:** En los últimos años el concepto de Gobierno Electrónico ha tomado peso. NO solo por las muchas ventajas que esto trae al usuario, sino también porque estamos en una era donde las comodidades están al alcance de los dispositivos electrónicos, y usar esas herramientas para el pro del mejoramiento del servicio que brinda la Administración Pública, es uno de los principales retos y desafíos que se vienen enfrentando en los últimos años.

Uno de los mayores retos es como en un país donde la mayoría de los habitantes no tienen acceso a internet, se pueda pretender que sus ciudadanos manejen la información o la capacidad necesaria para ser usuarios de una plataforma tan amplia y digital.

Por lo que todo lo referente a Gobierno Digital, conlleva beneficios enormes, pero también desafíos igual de grandes. La adaptabilidad del ser humano debe prevalecer y buscar una solución a largo plazo, con la cual, la Administración Pública sea accesible desde nuestros dispositivos electrónicos y para todo estrato social.

Problemas de eficiencia.

La eficiencia es una de las virtudes más grandes que debería manejar en todas sus áreas la administración pública. Por razones o circunstancias que salen del control de las personas, esto ha sido algo que no se ha alcanzado, pese a muchos esfuerzos por crear un eficiente servicio.

Siendo que varios principios procesales establecen que la Administración Pública debe de ser; eficaz, rápida y accesible para todos los administrados.

A continuación, se plantearán problemas que dificultan esa realidad en la Administración Pública hondureña.

- 1. Lento Procesamiento:** Recordemos que las personas que trabajan en el Registro Nacional de las Personas, en especial las de las oficinas de Siguatepeque, tienen una carga de trabajo increíblemente grande, por lo que se forma un cuello de botella insostenible.

Una de las posibles soluciones sería la de contratar más personal, pero dado al presupuesto que se tiene, esa no es una de las opciones, sin mencionar el factor político que influye sobre la contratación de personal.

Su presupuesto actual es de L.1,448, 131,615. **MIL CUATROSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CIENTO TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS QUINCE.** (Congreso Nacional de la Republica de Honduras, 2023)

- 2. Dificultades en accesibilidad:** Al ser la ciudad muy grande por su alto grado de expansionismo, y tener también dentro de su jurisdicción algunas aldeas, la cantidad de personas que visitan la Institución se incrementa.

Tramites que es su mayoría son cosas de menor complejidad como las tramitaciones de los certificados de matrimonio, defunción y nacimiento, llenan todos los días las oficinas del registro.

Siguiendo esa línea de pensamiento, si de por si el acceso es algo que no es fácil para todos los habitantes, y cuando se va por un trámite de mayor complejidad no se puede ser atendido por la cantidad de solicitudes diarias, una solución sería, digitalizar los tramites de certificados (que es lo más común) y que las oficinas puedan recibir personas que tienen problemas que sea completamente necesario ser atendido por un registrador.

De esta manera lograremos una Institución más accesible, y que brinde mayor solución al administrado o usuario final.

- 3. Almacenamiento de información:** La digitalización ha resultado un problema enorme que tenía el RNP hace algunos años atrás. Los registros de los recién nacidos en los años anteriores, se hacía a mano, en un cuaderno, donde se estipulaba el folio y tomo.

El asunto es que los libros, por diferentes motivos se terminaban perdiendo o dañando, haciendo un gran problema para la persona que en algún momento buscaba algún trámite posterior que requiera esa información.

Si no hay una base de datos solida que pueda respaldar la información personal de los administrados, entonces nos encontramos ante una problemática que como institución autorizada y con la facultad de registrar todo lo referente a nombres y estados civiles de las personas, no se puede permitir.

Las bases de datos virtuales no son perfectas, pues alcanzar una perfección del cien por ciento, es casi imposible, siempre existe algún algoritmo o circunstancia que la hace imperfecta, pero en comparación con el papel, que se quema, moja o con el paso del tiempo deteriora, entonces una base de datos virtual y que sea accesible, fácil de manejar y dinámica, sería una solución increíble dentro del Registro Nacional de la Personas.

- 4. Problemas humanos:** En menor medida se puede dar, pero sin demeritar la capacidad de los profesionales del RNP, los humanos nos caracterizamos por la imperfección, lo que está bien, siempre y cuando se pueda rectificar.

Sin embargo, cuando se trata de un caso que por negligencia y no por accidente, entonces el problema se puede empeorar, e incluso llevar ante un órgano de justicia para que brinde una solución al problema.

Un ejemplo claro puede ser, el de la inscripción con un nombre equivocado de una persona, y legalmente deba llevar ese nombre, o un apellido que no sea el de la persona. Todo lo anterior se permite rectificar, pero se le agrega dificultad cuando la persona muere y no puede rectificar ese nombre, pues al momento de la sucesión, será necesario realizar una solicitud de Información Ad Perpetuum, o una Información Sumaria antes los Juzgados competentes.

También la rectificación del nombre se puede realizar por sede notarial, siendo este un proceso más expedito y práctico para la persona. El Notario luego deberá inscribir la resolución al RNP. *''Artículo 67 Reglamento del Código del Notario de Honduras''*.

Problema de Eficacia.

Es uno de los principios más importantes del Derecho Administrativo, y hace referencia a la capacidad que tiene la Administración Pública de lograr sus objetivos de la manera que se pueda optimizar los recursos del Estado.

El principio plantea que, para lograr un objetivo dentro de una determinada dependencia estatal, es eficaz, si logra aprovechar los recursos que son destinados de manera correcta, lo que significaría que no debe de hacer falta y tampoco sobrar, pues no sería eficaz si los fondos no se utilizan.

Pero también, incluye el principio de eficacia, el recurso humano dentro de la Administración Pública, es decir aquel que trabaja en las diferentes ramas tanto centralizadas como descentralizadas y desconcentradas del Estado, la fuerza que mueve los procesos y mantiene adelante las dependencias del país.

Algunos aspectos importantes a tomar en cuenta dentro del principio de eficacia son:

- ❖ La utilización de recursos; que debe de ser efectiva para cumplir el propósito del ente.

- ❖ Transparencia y rendición de cuentas; porque todo gasto público debe de ser justificado, transparente y dar fe de que los recursos son utilizados de manera adecuada.
- ❖ La obtención de resultados; que indica que se realiza una buena administración, siendo efectiva y cumpliendo con los objetivos para los que fue creada.

(Ruiz, 2018)

Tecnologías Digitales.

Aplicación en los Registros Civiles.

Digitalización de documentos: Como se ha discutido la importancia de la Digitalización de documentos radica en la capacidad de perdurar en el tiempo, siendo fácil de encontrar, actualizar y sobre todo tramitar, que es lo que al administrado le interesa.

Las comodidades que eso supone, permiten cumplir con los principios de Derecho Administrativo y crear una entidad gubernamental que responda y brinde la atención que las personas merecen.

Base de datos segura: La seguridad de las bases de datos se refiere al conjunto de herramientas, medidas y controles diseñados para establecer y mantener la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las bases de datos. (Internatiocal Business Machine Corporation , 2023)

La información que se maneja en el Registro Nacional de las Personas es fundamental para el registro de la actividad civil de las personas. Siendo información delicada, es sumamente importante que se maneje con el cuidado que este a la altura para el cuidado de esos datos.

Es entonces importante que la base de datos sea fuerte, confiable, y sobre todo segura. Los avances que se ha tenido en respecto a tiempos pasados son grandes, pues anteriormente se

almacenaba solamente información física en bodegas o archivos, que son altamente fácil de perder esa información, ya sea por causas externas como incendios o inundaciones, como por causas internas, que podría ser algún documento sustraído y esa información es perdida.

Acceso en Línea: El acceso en línea es importante para la nueva era de la tecnología. Tener acceso a una red de internet se considera ya no como un lujo, sino más bien una necesidad. Por tal motivo, los tramites en las diferentes instituciones públicas del país, que brindan la facilidad que se pueda realizar en línea, han ido en aumento.

Esto ha facilitado mucho los diferentes procesos dentro de la administración pública, pues crea una celeridad que el usuario agradece a la hora de hacer uso de dichas dependencias. Lo que crea una administración pública que, sigue con atención los principios del Derecho Administrativo.

Mucho se ha hablado en este trabajo investigativo de las ventajas que supone una Administración Pública digital, pero eso no sería posible sin una conexión a internet que haga posible navegar por los diferentes portales digitales de las instituciones.

Garantizar que la población en general, sin importar su condición social, pueda tener ese acceso es casi una utopía, pues eso representa algunos retos, como ser; falta de conocimiento sobre el uso de teléfonos inteligentes o computadoras, pues no se puede cambiar la mentalidad de las personas que nunca han tenido la necesidad de aprender dicha tecnología, invertir en una red celular o antena de señal en lugares remotos, y por ahora en los lugares más remotos, parece que es un gasto que ninguna compañía privada o pública haría, pues no hay el incentivo para realizar esa inversión, la desinformación acerca de los procesos que nuestro país ofrece de manera virtual. Son algunos desafíos que se deben de combatir, para permitir un acceso en línea eficiente, eficaz, y sobre todo incluyente.

Inversión: La inversión para que un proceso que sea predominantemente virtual es significativa alta, pues cambiar del formato tradicional a la digital, significa que debe de existir un soporte para toda la información que se almacene.

Si bien podemos ver que, si existe una base de datos, y una plataforma digital, la magnitud del proyecto de cambiar a la digitalización, eventualmente colapsaría la ya pobre e ineficaz red de servidores con los que cuenta el RNP.

Estudio de Derecho Comparado.

Estudio de Derecho Comparado.

El Presente estudio de Derecho comparado está enfocado en el registro de actas de matrimonio, actas de defunción y actas de nacimiento, en los países de; Costa Rica y Panamá para luego analizar que tan eficiente es en comparación con el sistema registral hondureño.

1) Costa Rica:

Es uno de los países que más ha crecido a nivel de América latina, y a nivel de Centro América es el país que mejor índice de desarrollo tiene. Es por ello que es uno de los países que se ha considerado para este trabajo investigativo.

Empezando el estudio, como primer punto esta las inscripciones de actas de nacimiento.

Inscripción de actas de nacimiento en Costa Rica:

En Costa Rica el trámite para la Inscripción de un recién nacido no difiere mucho del hondureño, en ambos de debe personar de manera presencial, junto con los certificados.

Sin embargo, por motivos de practicidad y eficiencia, utilizaron en algunos de sus hospitales, un método donde se instalaba una computadora portátil en la que, al ingresaban los datos del recién

nacido mediante un formulario del TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES (TSE), y una registradora auxiliar ayuda con todo el proceso, pidiendo información como: nombre del recién nacido, información general de la madre, información general del padre, información general de los testigos. De esa manera evita la necesidad de llegar a una institución a realizar un procedimiento que, con el paso del tiempo, quedara obsoleto y poco eficiente.

Se hizo con el fin de aplicar una política de “cero papel” adoptada por el TSE, la cual se implementó como mecanismo para combatir el cambio climático y evitar el uso excesivo del papel.

Es un mecanismo que procura evitar cualquier riesgo que involucra la inscripción de un recién nacido, como puede ser el caso del subregistro o un deficiente control de parte del encargado de registrar a las personas.

El sistema de registro en línea se hizo efectivo en los hospitales de; Calderón Guardia, México, San Vicente de Paúl, Tony Facio, San Rafael, Max Peralta, Enrique Baltodano, La Anexión y San Juan de Dios.

Con ese sistema en línea, se logró la inscripción de 5,904 niños, en solo cinco meses de funcionamiento hasta la fecha de su implementación.

(El Mundo Costa Rica, 2016)

Código Civil de Costa Rica, Código de familia.

Inscripción de Actas de matrimonio en Costa Rica.

En Costa Rica, los matrimonios son celebrados en las oficinas del Registro civil, dentro de las oficinas centrales o regionales del país. “ARTICULO 24.- El matrimonio se celebrará ante la autoridad de la jurisdicción en donde haya residido durante los últimos tres meses cualquiera de los contrayentes. Tales autoridades serán, un Juez Civil o un alcalde Civil, o el Gobernador de la Provincia”.

También la ley, faculta a los Notarios Públicos a celebrar uniones Civile. “Los notarios públicos están autorizados para celebrar matrimonios en todo el país. El acta correspondiente se asentará en su protocolo y deberán conservar en el de referencias, la copia respectiva. Los contrayentes podrán recurrir para los trámites previos a la celebración, ante los funcionarios judiciales o administrativos indicados, o ante un Notario”.

(Centro de Información Jurídica en Línea Covenio de Colegio de Abogado-Universidad de Costa Rica)

Artículos 13 y 25 de la Ley N° 5476, Código de Familia.

En cuanto al proceso de celebración, no difiere del hondureño, pues los requisitos y dependencias, salvo por le nombre, no hay una notable diferencia.

Al momento de registrarlos, que es lo que se busca determinar en este estudio de Derecho Comparado, el proceso es abocarse a las oficinas de Tribunal Supremo de Elecciones, dependencia de sección de inscripciones.

Sus requisitos son:

1. La autoridad celebrante debe completar, firmar y sellar el certificado de declaración del matrimonio que le suministra la Sección de Inscripciones del Registro Civil. “Reglamento del Registro del Estado Civil, artículos 28 y 35”.
2. Si el matrimonio es de personas contrayentes costarricenses, se debe presentar solamente la declaración de matrimonio (formulario del Registro Civil). En caso de matrimonios civiles, si alguna o ambas de las personas contrayentes es extranjera, debe aportarse además copia certificada del documento de identidad vigente y en buen estado. “- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, artículo 55. - Dirección Nacional de Notariado, Directriz n.º 1-2008, publicada en el Boletín Judicial n.º 191 del 3 de octubre de 2008. - Reglamento del Registro del Estado Civil, artículo 32, inciso a). - Ley n.º 8764, Ley General de Migración y Extranjería, artículo 33.2”.

3. Aportar el certificado original emitido por la autoridad registral correspondiente en el país donde ocurrió el matrimonio, debidamente autenticado o apostillado. En caso de encontrarse suscrito en un idioma diferente al español, deberá ser traducido de manera íntegra y literal, por un traductor oficial registrado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores. La autenticación implica el reconocimiento que hace el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica de la firma del representante consular destacado en el país emisor del documento, quien a su vez autentica la firma del Ministerio de Relaciones Exteriores de ese país. La apostilla la hace la autoridad del país donde se celebró el matrimonio. “Ley n.º 8687, Ley de Notificaciones Judiciales. - Ley n.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. - Ley n.º 8292, Ley General de Control Interno. - Ley n.º 7169, Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico. - Ley n.º 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”.

El (Tribunal Supremo de Elecciones.)

Una vez más, la virtualidad es una realidad en la Legislación de Costa Rica, y este trámite se puede inscribir en línea, mediante “Matrimonio digital”, donde el notario debe de contar con su usuario habilitado en el sistema digital, previo la celebración del acto.

Inscripción de actas de defunción en Costa Rica.

El trámite al igual que los anteriores, se debe de hacer en el Tribunal Supremo de Elecciones, en las dependencias de la sección de inscripciones.

Siguiendo con una política vanguardista en la zona de Centro América, en donde prima la virtualidad de los procesos, las inscripciones de actas de defunción, no son la excepción.

Dentro de los requisitos están; 1. identificarse con un documento nacional de identidad que este vigente, 2. en el caso que sea procedente un certificado médico original, 3. necesita un correo electrónico para recibir comunicaciones o notificaciones del trámite, en caso de no poseer uno, debe de dar una dirección física para poder llegarle vía correspondencia el certificado.

(Tribunal Supremo de Elecciones.)

Conclusión: Costa Rica es un país que está muy avanzado en materia de digitalización de los procesos de registros en las diferentes actas; Matrimonio, defunción, Nacimientos. Prueba de ellos es una de sus políticas de “cero papel” que busca reducir la cantidad de papel que se gasta en los diferentes procesos, que fácilmente podría realizarse de manera virtual, haciendo todo más fácil para el usuario.

2) Panamá

Panamá es otro de los países que ha avanzado mucho en materia registral, siendo casi en su totalidad, un sistema que se puede realizar en línea. Por su nivel de crecimiento, y su constante modernización por tener uno de los canales más importantes del mundo, ha sido elegido como país de comparación en este estudio de Derecho comparado.

Inscripciones de actas de nacimiento en Panamá.

Tramite que al igual que en Costa Rica, permite cierta virtualidad a la hora de inscribir un menor recién nacido. De igual manera, la forma que es más utilizada es la tradicional, en la que se debe ir a las oficinas del registro civil para llevar la documentación necesaria.

Los requisitos para la inscripción son los siguientes:

- 1) Se necesita el Certificado de nacimiento o el parte clínico proporcionado por el hospital.
- 2) Los padres se deben de presentar al registro civil para realizar el trámite correspondiente.
- 3) También 2 testigos mayores de edad, que no sean familiares del menor que se va a inscribir.
- 4) Todos los que participan en la inscripción deben presentar su cédula de identidad personal vigente o documento que lo identifique (pasaporte, carné de migración).

Lugar donde hacer la inscripción: En las direcciones regionales y las oficinas distritales del Registro Civil, centros hospitalarios públicos y privados en línea, donde el Registro Civil tenga registrador auxiliar.

Esto es Importante, pues dentro de lo permitido por su legislación, la inscripción también puede realizarse en línea, haciendo más fácil el proceso y cumpliendo con uno de los principios más importantes del Derecho Administrativo, el Principio de Celeridad.

(Tribunal Electoral., 2020)

Inscripciones de Actas de Matrimonio en Panamá.

Otra vez notamos cierta virtualidad en los procesos de inscripción, pues cierta parte permite que no sea necesario avocarse hasta las oficinas de la Dirección Nacional del Registro civil.

Aunque no representa una espera muy prolongada, se debe de seguir una serie de requisitos indispensables para su inscripción. Dentro de los cuales se encuentran:

1. Certificados de Soltería de ambos cónyuges.
2. Certificado de nacimiento de ambos.
3. Certificado de salud prenupcial, con el fin de comprobar que ninguno de los contrayentes tenga una enfermedad de transmisión sexual.
4. Copia de cedula de los Cónyuges y los testigos.

En los casos de que se pida un Certificado de Matrimonio que ya ha sido inscrito, entonces el trámite es completamente en línea, solo ingresando a la página del Gobierno, Panamá digital.

(Panama Digital, 2024)

(Lobo, 2021)

Inscripciones de Actas de defunción en Panamá.

El trámite de inscripción de actas de defunción en el país de Panamá, no goza de virtualidad, sin embargo, se recalca lo accesibles que resultan sus páginas del Estado, para poder brindar la atención que el administrado busca.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Parte clínico:** Que la instalación de Salud donde ocurrió la defunción, *remita al Registro Civil* para su grabación, el parte clínico. En caso de faltar asistencia médica, ese hecho y sus circunstancias esenciales se comprobará con la solicitud de la parte interesada, con base a pruebas documentales y un mínimo de dos testigos que acrediten el hecho de la defunción y sus circunstancias esenciales.

2. **Quienes pueden declarar:** El conyugue o por los parientes del difunto. Cualquier persona o autoridad competente que tenga conocimiento del hecho del fallecimiento.

(Panama digital, 2024)

Conclusión Panamá.

El país de Panamá siempre ha sido un país que goza de un crecimiento exponencial, esto debido al gran comercio que posee, y que se ve reflejado en su administración pública.

Pero se puede encontrar una bipolaridad entre crecimiento y optimización. Vemos que muchos de los procesos son aun en su mayoría de forma presencial. Pudiendo el usuario revisar en línea o solicitar una certificación en caso de necesitarla, de manera virtual.

Es aún lejos de lo que se quiere implementar en Honduras, pero un gran aprendizaje en cuanto a tratar de manera más diligente al usuario.

Capítulo V Análisis de resultados.

Análisis de resultados.

Análisis de Resultados: Registro Nacional de las Personas en Siguetepeque

El presente informe analiza los resultados obtenidos a partir de entrevistas realizadas a abogados que utilizan regularmente los servicios del Registro Nacional de las Personas (RNP) en la ciudad de Siguetepeque, Comayagua. El objetivo es identificar los principales problemas en la gestión de trámites y proponer soluciones concretas orientadas a la modernización y digitalización del sistema.

A continuación, se presentan dichos resultados obtenidos del instrumento de medición, el cual constaba de una entrevista que se realizó a los usuarios del Registro Nacional de las Personas en la ciudad de Siguetepeque, Comayagua.

Dicho instrumento se hizo llegar a los abogados, de manera presencial, por llamada telefónica y por medio de whats app.

Agradeciendo la valiosa contribución de los abogados que se tomaron el tiempo para poder contestar a detalle cada pregunta realizada.

Primera Entrevista.

Abogada Idalia Carolina Elvir Mejía.

Numero de colegiación: 30,337

Instrumento de Medición

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

Si, he utilizado los servicios brindados por el RNP, en el mes de diciembre acudí a solicitar la inscripción de un matrimonio celebrado en sede notarial.

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

Podrían mejorar la atención al ciudadano, considerando que no todas las personas contamos con el mismo nivel de educación.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

Podrían mejorar reduciendo el tiempo de espera por la solicitud de cada documento.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

Estaría dispuesta, ya que contar con una herramienta digital a nuestro alcance nos hace más fácil la expedición de documentos, considerando que nuestra información no sea vulnerada.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

La inscripción de un matrimonio.

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

La expedición del documento nacional de identificación, ya que conlleva mucho tiempo de espera para poder obtenerlo.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

Errores en Certificaciones de nacimiento por estar “incompletas”, lo cual se debió enviar solicitud al RNP Tegucigalpa, y el tiempo de espera es mucho.

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

Déficit en cuanto a la atención al ciudadano.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Como abogado, me facilitaría el acceso a la información de mis clientes, para así poder acelerar procesos.

10. ¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

Capacitación al personal de atención al cliente, asimismo una mejoría en el tiempo para cada solicitud por parte del ciudadano.

Segunda entrevista.

Abogado: Geovany Josué Melgar Aguilera

Numero de colegiación: 31017

Instrumento de Medición

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

Si lo he utilizado, los servicios han sido solicitar Certificado de Nacimiento, inscripción de nacimiento, reconocimiento voluntario de menor.

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

Uno de los mayores problemas es el tiempo de espera en cada trámite.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

Más personal en áreas específicas para agilizar cada trámite.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

No, ya que se tiene una aplicación para generar certificados de nacimiento, pero lamentablemente la mayor parte del tiempo no está disponible y es tediosa.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

Que el nuevo personal es amable y dan certificados de nacimiento todos los días.

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

Más personal en todas las áreas porque eso atraza los trámites debido a la carga laboral.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

No he tendió problemas.

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

Un sistema e Internet de mayor capacidad para no esperar largos tiempos cuando se cae el sistema.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Esto sería de mucha ayuda, siempre y cuando sea un sistema de fácil acceso y que simplifique los procesos. Y que no nos complique más.

10. ¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

Lo que se ha mencionado en las anteriores respuestas, más personal, y un mejor equipamiento como mobiliario ya que toca esperar parados

Tercera entrevista

Abogado: Oscar Miguel Milla.

Numero de Colegacion:

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

Fui usuario una vez, aproximadamente en el año 2019, traté de solicitar un acta y no pude porque solo un día a la semana las entregaban y no era el día en que fui.

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

Incompetencia, falta de servicio, carencia de organización, personal sin motivación para brindar servicio.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

Si podrían mejorar. Propondría un cambio de personal más joven, dejar a personas de la tercera edad solamente para alguna asesoría ya que al ser personas que no están familiarizadas con la tecnología se les dificulta brindar un servicio rápido y eficaz, así mismo se les dificulta el don de servicio ya que por su edad no cuentan con la motivación suficiente. También es necesario mayor simplificación de procesos y optimización del equipo técnico.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

Si estaría totalmente dispuesto ya que presentaría mayor agilidad y permitiría ahorrar tiempo y recursos en lugar de hacer largas filas presenciales, siendo así se podría enfocar tiempo en otros asuntos más delicados.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

El poder obtener actas de nacimiento mediante escaneo del código QR de las DNI.

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

Cambiar la forma de trabajo obsoleta, adaptarse al cambio y a las nuevas tecnologías globalizadas siempre con medidas de seguridad exigentes.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

Personalmente no he experimentado errores en mis documentos pero si en los de mis clientes, y para poder solucionar dichos errores el Registro Nacional de las Personas a nivel nacional carece de competencia para resolver ciertos problemas en sus areas locales, por lo que es necesario ir a La Secretaría General ubicada en Tegucigalpa a realizar tramites engorrosos, con personas no calificadas, con gestiones obsoletas y un servicio ineficaz y lento que no está preparado para seguir el ritmo de solución de problemas administrativos en comparación con otros países.

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

Actualmente, desconozco la calidad de servicio que brinda pero si es el mismo personal que me atendió la única vez que necesite una simple acta de nacimiento definitivamente carecen de formación, atención y equipamiento de personal.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Un impacto bastante positivo, agilizando trámites sencillos y avanzados siempre con las debidas medidas de ciberseguridad.

10.¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

Que el personal sea contratado por capacidad, edad, disposición de servicio, conocimientos básicos de las nuevas tecnologías, y sobre todo que los tentáculos de la política no tengan acceso a estos ámbitos, aunque sea casi imposible.

Definitivamente es necesario personal con estudios jurídicos pero que tengan la motivación y capacidad para manejar nuevas herramientas tecnológicas del lado del Derecho para así fortalecer la Institucionalización Nacional.

Cuarta Entrevista

Abogada: Cesia Celeste Toledo

Numero de Colegiación: 34,828

Instrumento de Medición

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque? si, soy y he sido tanto en mi vida profesional como abogada, como también de manera particular.
2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?
en primer lugar, la forma en que atienden a las personas. Necesitan un curso de atención al cliente. Pues hay personas que, por el temor a la atención, se abstienen de ir a las oficinas.
3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?
sí, yo creo que si podría mejorar, porque se podría implementar un sistema en línea que ayude con esos procesos. Porque se pierde mucha información valiosa de manera física, y se pierde la veracidad de la información.
4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?
Claro que si, porque sería un ahorro de tiempo, y más en nuestra profesión donde el tiempo es dinero, sería una gran ventaja
5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?
los enrolamientos, pues personas por temor no van a las oficinas, pero durante los enrolamientos, el RNP va a las aldeas y lugares rurales, e incluso contratan personal para ese efecto, y eso genera más confianza entre las personas de esos lugares.
6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?
uno es el sistema en línea actual, pues los servidores están siempre colapsados, y no se

dan abasto con la cantidad de personas que intentan ingresar a diario. otra seria, que antes cuando emitían un acta, el papel era diferente, de mejor calidad, ahora el que emiten viene solo en papel bond normal tamaño carta de calidad inferior.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

Tuve dos problemas, el primero era en cuanto a que una persona había sido registrada con el nombre del hermano, y nunca se hizo la rectificación, causando problemas serios como la usurpación de identidad. Luego tuve una dificultad con la inscripción de unos menores de escasos recursos, que nunca fueron registrados, teniendo que ir a las oficinas centrales en Tegucigalpa. Esto en mi opinión obstaculiza el hecho que ellos no pueden tener un sistema más globalizado a nivel nacional, pues por lo general esto representa costos muy elevados y violenta un Derecho humano que, al violentarlo, carecen de otros derechos primordiales.

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

No, no lo creo, pues en primer lugar el equipo es muy obsoleto, deben de actualizar y cambiar su equipo y actualizar cada dos o tres años.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Impacto económico favorable, pues para mí como usuario y como abogada, y para el Estado de Honduras, representaría un ahorro muy grande en cuanto a dinero.

10. ¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

que al personal se le capacite no solo en un sentido técnico, sino que además en un sentido humano (mejor trato a las personas que van). Y en pleno 2025 debemos actualizarnos a un sistema más moderno.

Quinta Entrevista

Abogado: Gian Franco Ponce Tabora

Numero de colegiación:

Instrumento de Medición

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

Si, como ciudadano de esta ciudad soy usuario del Registro Nacional de las Personas, utilizando los servicios de solicitar mi Documento Nacional de Identificación (DNI) y Tramitando certificación de Acta Nacimiento

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

El mayor de los problemas que siempre se ha hace notar es la falta de material para los diferentes tipos de trámites.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

Considero que sí. Deberían de ser un poco más expeditos.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

Claro que sí. Es una forma de descongestionar las oficinas para un trámite sencillo que no acarrea tanta gestión. Ahora bien, sabemos que nuestro país cuenta con un alto nivel de población que no tiene acceso a los sistemas digitales y de igual manera con un alto nivel de alfabetismo que no pueden utilizar la tecnología y por ese motivo siempre deben de seguir funcionando estos servicios solicitados en oficina.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

Actualmente Siguatepeque cuenta con una nueva administración en el RNP, los

cuales se están desempeñando de la mejor manera y eficientemente. Consideraría que en las instalaciones lo que se necesita son más comodidades para los usuarios como por ejemplo un aire acondicionado.

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

Lo que se debería de mejorar en cuanto al tiempo de gestión es la solicitud de reposición o solicitar por primera vez el Documento Nacional de Identificación, que considero que esperar tres meses es mucho tiempo para un documento de tanta importancia de identificación a la hora de solicitar cualquier trámite en el país.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

Como experiencia personal no. Pero como abogado en el ejercicio de la profesión sí. Hemos recibido muchos trámites con errores en las actas de nacimiento que hace que los tramites tomen un poco más de tiempo porque hay que corregir sus nombres en el RNP.

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

En administraciones pasadas creería que sí. Actualmente y hasta la fecha la nueva administración se está manejando y desempeñando satisfactoriamente, evidenciando su capacidad para estar al frente de este registró.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Por la etapa de la sociedad que estamos viviendo seria de mucha ayuda y ayudaría a la población para agilizar sus trámites. Sería una herramienta que vendría a aportar a todos los que somos usuales del RNP de esta ciudad de Siguatepeque.

¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

- Digitalización y modernización de Tecnología: Como Plataformas en línea, firma y certificación digital y base de datos unificada
- Optimización de los procesos internos: Tiempo de respuestas reducidas y capacitación constante al personal.
- Seguridad y protección de los Datos de los usuarios: Autenticación biométrica para usar huellas dactilares y reconocimiento facial para evitar duplicaciones de Documento Nacional de Identificación.
- Accesibilidad y Atención al Público: Citas en línea, canales de atención multicanal
- Transparencia: Portal de seguimiento para que los usuarios verifiquen el estado de tramites en tiempo real y mecanismos de denuncias para reportar cualquier irregularidad y mejorar la confianza en el servicio.
 - Estas recomendaciones pueden mejorar a la eficiencia del RNP tanto a nivel Nacional como local para reducir la corrupción y facilitar el acceso a los ciudadanos a sus documentos de manera rápida y segura.

Sexta Entrevista

Abogado: BRYAN ANTHONY BARRERA PINEDA

Numero de Colegiación: 28425

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

R//: He utilizado los servicios del RKP, para solicitar certificados de nacimiento, constancias de soltería, constancia de defunción, certificado de matrimonios.

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

R//: El tiempo, muchas veces se tardan en entregar los certificados de parentesco para realizar los matrimonios, es muy tardado la inscripción de matrimonios, se necesita una agilización para que se inscriban rápido.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

R//: Considero que deberían de poner más personal para que atiendan estos asuntos rápidos.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

R//: Estaría dispuesto a utilizarlo si se crean las plataformas aptas y que el sistema no se caiga y podamos hacer las gestiones de forma concreta.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

R//: La inscripción de los nacimientos es muy satisfactorio y la expedición de actas de nacimiento, certificado de matrimonio y los certificados de defunción.

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

R//: Vuelvo y repito que sería indispensable que se agilicen la inscripción de los matrimonios.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

R//: No, no he tenido nunca un problema con algún dato.

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

R//: Hasta el momento con el cambio de personal que hubo dentro del registro nacional de las personas, la atención ha mejorado satisfactoriamente, con anterioridad el personal que estaba; estos lo atendían siempre de mala gana.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

R//: sería algo muy innovador, hasta el momento hemos experimentado lo que es la emisión de certificados de nacimiento desde la aplicación SIN RNP, pero ha tenido una gran caída y no ha sido posible poder solicitar certificado de nacimiento, es por eso que sería de gran ayuda que se mejore el sistema y se crea un Software muy de alta eficiencia.

10. ¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

R//: Dar capacitación al personal para la atención al cliente y en definitiva crear los procesos digitalizados para una mayor eficiencia y calidad.

Séptima Entrevista
Abogada: Mary Aguilar
Numero de Colegiación:

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

Si he utilizado los servicios del registro nacional de personas de Siguatepeque, los trámites que he hecho es ir a solicitar el acta de matrimonio y certificación de nacimiento

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

En mi opinión uno de los problemas que enfrenta el registro nacional de las personas en Siguatepeque es la falta de acceso a material lo cual atrasa los trámites a las personas.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

Pienso que sí, por que incluso me ha tocado ir a otro municipio a solicitar esos documentos.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

A mi parecer si estaría dispuesta a utilizar un sistema digital, pienso que sería más fácil y más accesible esa sería una ventaja, pero pienso que fuera una desventaja para las peronsas que no tienen mucha experiencia realizando trámites digitales.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

Muy buena atención por parte del personal que labora en las instalaciones y cuando fui a solicitar un documento fue muy rápido

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

En atención a las personas en relación a la tardanza para empezarlos a atender y el número de personas que los atiende.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

En mi caso no he tenido errores en ningún registro

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

Considero que si necesitan más capacitación como lo dije anteriormente por la mañana solo atiende una persona o eso fue lo que pasó en mi caso, me tardé un poco porque solo estaba entendiendo una persona.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Pienso que sería un impacto positivo, aceleraría un poco más los trámites de registro a las personas.

5. ¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

Mi única recomendación sería acelerar un poco la atención

Octava Entrevista.

Abogada: Lessen Roció León Sánchez.

Numero de colegiación: 33,020.

Cuestionario

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

Si, soy usuario y he utilizado los servicios de: inscripción de defunción de un hondureño en el extranjero, solicitudes de cartas de soltería, trámite para matrimonio

2. En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en

Siguatepeque?

Los tiempos de espera han sido demasiado largos, en Siguatepeque por cosas sencillas no es mucho, el problema es cuando es necesario movilizarse a Tegucigalpa, a veces 5 meses por un trámite.

3. ¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

Deberían mejorar en agilizar y actualizar los procesos, tardan demasiado en firmar un documento y por eso no avanzan.

4. ¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

Si estaría dispuesta.

5. ¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

Que pueda obtener certificados de nacimiento en línea.

6. ¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

Debe mejorarse los tiempos de los trámites y el enrolamiento de hondureños radicados en el extranjero, para que puedan obtener el nuevo documento de Identidad.

7. ¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

No realmente

8. ¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

Si, pero necesitan más personal.

9. ¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

Un buen impacto debido a que agilizaría los trámites y acortaría los tiempos de espera, sumado a ahorrarse el tiempo de ir a hacer filas.

10. ¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

Actualizar datos, modernizar procesos y trámites y adecuarlos a las tecnologías y cambios

recientes, mejorar la oficina y apertura de una sala de atención al cliente para que sea más digno para los usuarios la espera.

Entrevistas realizadas a usuarios del RNP no abogados.

A manera de obtener la mayor cantidad de información acerca de la satisfacción de los usuarios, se determinó que también era importante que la población que no es abogado, pudiera opinar y brindar aportes a lo que la contraparte de usuarios abogados plasmaron en la primera entrevista.

Esta entrevista, se hizo mediante llamadas telefónicas, whats app, y presencialmente.

Usuario Anónimo

¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

(Por favor indique si ha utilizado los servicios del RNP y, en caso afirmativo, mencione cuáles fueron y cuándo los utilizó.)

No.

En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

(Por favor describa los problemas específicos que ha notado, como tiempos de espera, calidad del servicio, etc.)

Tiempos de espera.

¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

(Si es así, indique qué cambios específicos propondría.)

Que tengan mejores sistemas y recurso humano.

¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

(Explique por qué estaría o no estaría dispuesto/a a usar un sistema digital y qué ventajas o desventajas percibe en esta propuesta.)

Si, sería más fácil.

¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

(Mencione cualquier característica positiva que haya identificado en su experiencia con el RNP.)

Disponible casi todo el tiempo.

¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

(Indique qué áreas del servicio necesitan cambios prioritarios y por qué.)

Áreas de servicio y atención al ciudadano.

¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

(De ser así, explique el tipo de problema y cómo se resolvió, si es que se resolvió.)

No.

¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

(Indique si ha notado deficiencias en la atención, formación o equipamiento del personal.)

No. Deberían ser capacitados en varios temas de formación competente a las personas

¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

(Describa cómo esta medida podría beneficiar o afectar a los usuarios del servicio.)

Uno positivo. Ahorro de tiempo y transparencia.

¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

(Por favor detalle cualquier idea o sugerencia que considere útil para mejorar el servicio del RNP.)

Que se digitalice, actualice y capacite personal.

Sindy Escoto:

¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?
(Por favor indique si ha utilizado los servicios del RNP y, en caso afirmativo, mencione cuáles fueron y cuándo los utilizó.)

Si, en varias ocasiones, solicité partidas de nacimiento.

En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?
(Por favor describa los problemas específicos que ha notado, como tiempos de espera, calidad del servicio, etc.)

Sistema lento Personal poco o nada amable Falta de material

¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

(Si es así, indique qué cambios específicos propondría.)

Claro que si pueden mejorar, en el caso de la demora deben revisar constantemente el sistema, capacitar y vigilar al personal, abastecerse de materiales.

¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?
(Explique por qué estaría o no estaría dispuesto/a a usar un sistema digital y qué ventajas o desventajas percibe en esta propuesta.)

Esa sería una buena solución, y se ahorra el tiempo de ir a las instalaciones, la única desventaja que tiene es que no todas las personas cuentan con una impresora en sus hogares.

¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?
(Mencione cualquier característica positiva que haya identificado en su experiencia con el RNP.)

Que al final si entregan los documentos

¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?
(Indique qué áreas del servicio necesitan cambios prioritarios y por qué.)

El servicio al cliente, porque es prioridad para el solicitante recibir un buen trato

¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

(De ser así, explique el tipo de problema y cómo se resolvió, si es que se resolvió.)

No

¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

(Indique si ha notado deficiencias en la atención, formación o equipamiento del personal.)

Si les urge capacitación, es servicio al cliente

¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

(Describa cómo esta medida podría beneficiar o afectar a los usuarios del servicio.)

Podría beneficiar muchísimo más de lo que afecta, en mi punto de vista la única desventaja es que no todas las familias cuentan con una impresora en casa

¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

(Por favor detalle cualquier idea o sugerencia que considere útil para mejorar el servicio del RNP.)

Revisión de sistemas

José García Trejo

¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?

(Por favor indique si ha utilizado los servicios del RNP y, en caso afirmativo, mencione cuáles fueron y cuándo los utilizó.)

Si, servicio de reposición de identidad, actas de nacimiento, información administrativa y legal

En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?

(Por favor describa los problemas específicos que ha notado, como tiempos de espera, calidad del servicio, etc.)

Generalmente no hay sistema (según ellos), falta de material y poca disposición de parte de las autoridades responsables

¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

(Si es así, indique qué cambios específicos propondría.)

Colocando gente calificada y profesional que sepan gestionar las actividades administrativas

¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?

(Explique por qué estaría o no estaría dispuesto/a a usar un sistema digital y qué ventajas o desventajas percibe en esta propuesta.)

Si y no, teniendo en cuenta que la modalidad actual ya es manipulada, un sistema digital puede dar pie a que ocurra realmente

¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?

(Mencione cualquier característica positiva que haya identificado en su experiencia con el RNP.)

Ninguno, se usa porque no hay otra forma

¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?

(Indique qué áreas del servicio necesitan cambios prioritarios y por qué.)

Personal calificado, efectividad, instalaciones, mayor compromiso

¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

(De ser así, explique el tipo de problema y cómo se resolvió, si es que se resolvió.)

Si, una reposición de identidad tomó casi un año para que concluyera

¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

(Indique si ha notado deficiencias en la atención, formación o equipamiento del personal.)

Por supuesto que no

¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

(Describa cómo esta medida podría beneficiar o afectar a los usuarios del servicio.) *

Mantengo que puede ser de doble filo, en general suena muy prometedor, pero luego adaptarán el mismo tipo de atención

¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

(Por favor detalle cualquier idea o sugerencia que considere útil para mejorar el servicio del RNP.)

Personas calificadas, buen servicio de atención a las personas y que tomen el trabajo con seriedad

David Sánchez

¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?

(Si es así, indique qué cambios específicos propondría.)

Si, podrían traer el servidor portátil que ofrece servicios fuera de horario Tener el equipo y materiales para responder a la demanda Capacitar a los empleados para un mejor trato

¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?
(Explique por qué estaría o no estaría dispuesto/a a usar un sistema digital y qué ventajas o desventajas percibe en esta propuesta.)

No, las actas tanto de nacimiento como de defunción deben de ser personales para evitar jacking.

¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?
(Mencione cualquier característica positiva que haya identificado en su experiencia con el RNP.)

Su existencia

¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?
(Indique qué áreas del servicio necesitan cambios prioritarios y por qué.)

Suministros

¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?

(De ser así, explique el tipo de problema y cómo se resolvió, si es que se resolvió.)

No

¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?

(Indique si ha notado deficiencias en la atención, formación o equipamiento del personal.)

No, falta de suministros y trato educado a quienes acuden.

¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?

(Describa cómo esta medida podría beneficiar o afectar a los usuarios del servicio.)

Agilización de la reposición de DNI

¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?

(Por favor detalle cualquier idea o sugerencia que considere útil para mejorar el servicio del RNP.)

Solo lo que he expuesto.

Conclusión de análisis de medición a usuarios no abogados.

Según los testimonios presentados, se observa que se repite ciertos patrones de conducta o respuestas.

A continuación, a manera de conclusión se recopilan estos factores en común para las preguntas.

Las personas que han utilizado los servicios del Registro Nacional de las Personas (RNP) en Siguatepeque coinciden en varios puntos: el servicio necesita mejoras urgentes. Lo que más se repite es la frustración por los largos tiempos de espera, la lentitud del sistema y la falta de materiales básicos como papel o tinta. También se percibe un trato poco amable por parte del personal, lo que agrava aún más la experiencia para quienes solo buscan resolver un trámite. Aun así, muchos reconocen que el RNP cumple con su función: al final, los documentos se entregan, aunque el proceso no siempre sea eficiente ni agradable. La mayoría de los usuarios cree que la digitalización de los servicios sería un paso importante para mejorar, ya que permitiría ahorrar tiempo y facilitar muchos trámites. Sin embargo, también hay

preocupaciones: no todas las personas tienen acceso a una impresora o buena conexión a internet, y existe cierto temor de que un sistema digital pueda ser manipulado si no se maneja correctamente. En general, lo que la gente quiere es algo sencillo: un servicio que funcione, que sea rápido, justo y en el que los usuarios sean tratados con respeto. Para lograrlo, es clave invertir en tecnología, capacitar bien al personal y garantizar que haya los recursos necesarios. Solo así el RNP podrá ofrecer la atención que la gente de Siguatepeque merece.

Principales problemas encontrados.

A partir del análisis de las entrevistas, se identificaron los siguientes problemas recurrentes:

1. Deficiencias en la Atención al Usuario

Varios entrevistados manifestaron que el personal del RNP no cuenta con la capacitación adecuada en servicio al cliente, lo que genera experiencias negativas para los usuarios.

2. Lentitud en los Procesos

Los tiempos de espera para la entrega de documentos como actas de nacimiento, matrimonio y defunción son excesivos, afectando tanto a profesionales del derecho como a ciudadanos en general.

3. Falta de Personal y Recursos

La escasez de personal y la falta de materiales básicos obstaculizan la eficiencia del servicio, generando demoras innecesarias.

4. Errores en los Registros

Se reportaron errores frecuentes en documentos oficiales, lo que obliga a los usuarios a realizar trámites adicionales para corregir la información, incrementando el tiempo y costo de los procesos.

5. Sistema Digital Deficiente

Si bien existe una plataforma en línea, su operatividad es limitada, lo que genera desconfianza entre los usuarios. Muchos abogados expresaron escepticismo sobre su funcionalidad y mantenimiento a largo plazo.

Propuestas de Mejora.

Con base en los hallazgos, se proponen las siguientes acciones concretas:

1. Capacitación del Personal

Implementar programas de formación en atención al cliente y manejo de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia del servicio.

2. Ampliación del Personal y Recursos

Aumentar la cantidad de empleados en áreas críticas y dotar de mejor infraestructura tecnológica para agilizar los trámites.

3. Modernización del Sistema Digital

Actualizar la plataforma en línea con mantenimiento continuo, garantizando su accesibilidad y funcionalidad para reducir la congestión en oficinas.

4. Implementación de Firma y Certificación Digital

Introducir mecanismos de autenticación biométrica para la expedición de documentos, reduciendo riesgos de fraude y duplicidad.

5. Optimización de Procesos Administrativos

Simplificar los trámites burocráticos y establecer tiempos de respuesta más cortos para la entrega de documentos.

6. Educación general a los ciudadanos de la obligatoriedad de utilizar los servicios del RNP.

Es importante no solamente resaltar las carencias o puntos de mejoras de la institución, sino que, además, en este trabajo investigativo se llegó a la conclusión, que gran parte de la responsabilidad recae sobre las personas mismas.

El derecho a un nombre, una defunción, o un matrimonio; no podría registrarse, si las personas no se interesan por hacer esas inscripciones.

Puede ser por muchos factores socio culturales, pero la no inscripción de dichos procesos, recae sobre las personas, y para que esas personas sepan de esa obligatoriedad y responsabilidad, es importante educarlos.

Hay muchas maneras de poder llegar a realizar esa educación de manera que sea efectiva, interactiva, y sobre todo que llegue a las comunidades más alejadas.

Dentro de esas maneras se consideraron las siguientes estrategias:

- ❖ Programas de radio difusión a nivel Nacional: la señal de radio, es capaz de cubrir la mayor cantidad de territorio Nacional.
- ❖ Convenios de colaboración con las municipalidades, con el fin de que se unan ambas instituciones con el fin común de crear programas que den charlas, exposiciones, o visiten las casas de los lugares más remotos.

- ❖ Convenios con ONG locales o extranjeras, que cumplan la función de socializar el mensaje y la importancia del registro.

Todo lo anterior debe de ir acompañado de la advertencia que el no registro de las personas pasado el tiempo establecido en el Reglamento de la Ley del Registro Civil, conlleva una sanción.

Conclusiones del Instrumento de Medición.

El análisis evidencia la necesidad urgente de modernizar y digitalizar los servicios del RNP en Siguatepeque. Si bien la mayoría de los entrevistados está a favor de un sistema digital, existe incertidumbre sobre su implementación efectiva. Las propuestas presentadas buscan garantizar una transición eficiente hacia un sistema más ágil, transparente y seguro.

El Instrumento de medición por el cual se optó es una entrevista, por tratarse esta de una tesis de estudio cualitativa. Habiendo evaluado y comparado todas las respuestas de las entrevistas, la cual se realizó solamente a Abogados, que día a día utilizan los servicios de Registro Nacional de las Personas en la Ciudad de Siguatepeque.

La entrevista se realizó, de manera presencial, por vía de correo electrónico o por llamada. Y las Respuestas, fueron plasmadas textualmente, respetando la opinión de los profesionales que intervinieron y regalaron su aporte y su valioso tiempo.

Pregunta Número Uno: Concluye que la totalidad de los entrevistados, ya sea de manera personal, como también de manera profesional sirviendo como apoderado legal, han utilizado uno o más veces los servicios del Registro Nacional de las Personas.

Importante que así sea, pues las demás preguntas tienen un valor agregado en cuanto a que las mejoras o sugerencias tienen un valor fundamentado en la práctica y experiencia.

A manera de conclusión, podemos determinar que el RNP es una Institución que sus servicios son muy solicitados dentro de la Ciudad de Siguatepeque, tanto por abogados, como por usuarios particulares.

Pregunta Número dos: Las respuestas en este punto cambian dependiendo de la experiencia de los entrevistados. Podemos encontrar respuestas como; la atención al usuario no es muy buena, pues han presentado algún problema con los trabajadores de dicha institución, la falta de materiales para sus gestiones y la tardanza con los procesos.

Dentro de la conclusión del interrogante número dos, es que los mayores problemas resulta ser la atención al usuario, pues más de uno de los entrevistado, manifestó sentir una atención que no resulto ser de su agrado, debido a malas experiencias con el trato grosero o carente de un curso de atención al cliente.

Pregunta Número tres: Las mejoras son evidentes en cuanto a la preocupación del usuario que más de alguna vez le ha tocado sufrir problemas que son desde la atención a la lentitud de los procesos.

Entre las problemáticas a mejorar se encuentra; Tiempos tardados, poco personal, personal no adepto a la tecnología, la nula o poca virtualidad de los procesos, y por último lo pocos expeditos para los tramites.

Pregunta Número cuatro: En cuanto a si estarían dispuesto a implementar un sistema digital, es en esta interrogante donde ya podemos ver algunas opiniones divididas. En cuanto la mayoría cree que sería lo mejor, un grupo, es del parecer que no sería lo mejor, pues ya que ya se ha utilizado en el pasado, donde se puede realizar algunos trámites, es obsoleta o de poco mantenimiento.

La desconfianza es en cuanto a la implementación de un sistema digital, si esta funcionaria realmente o el poco mantenimiento lo haría pasar desapercibido.

Pregunta Número Cinco: En cuanto a lo que bueno que han experimentado en el RNP, se debe resaltar que el nuevo personal ha estado haciendo bien las cosas, pues fue una de las respuestas que más se repitió en las entrevistas contestadas por los profesionales.

También porque las inscripciones de Matrimonio o nacimientos, se repitió, así como los procesos de enrolamiento, que destaca entre los servicios que han mejorado por parte del RNP.

Pregunta Número Seis: En cuanto a la mejora con urgencia, podemos observar mas de la misma problemática que acarrear las respuestas de los profesionales del derecho. Problemas que van desde la gestión, la tardanza o incluso la solicitud del DNI por primera vez.

Desde un punto de vista práctico, las quejas con carácter de urgente, son cosas que se podrían resolver fácilmente si tan solo se aplicara una gestión de calidad que se preocupara por escuchar las problemáticas, que a este punto son casi las mismas por parte de los entrevistados.

Pregunta Número Siete: Los tramites de certificados, son tan comunes y tan solicitados que lo normal sea que más de una vez, algún usuario haya experimentado una vez o más problemas con los certificados de nacimiento, defunción y matrimonio.

El problema es cuando ya no es algo tan común, es una manera de justificar un sistema que se debía cambiar hace mucho tiempo, y es en base a las respuestas y a la misma práctica, que podemos ver que un sistema más eficiente y virtual es necesario en la Ciudad en Siguatepeque.

Pregunta Número ocho: En cuanto a los recursos con los que cuenta el RNP, se considera según las respuestas que no es suficiente. Esto es preocupante, pues el presupuesto del RNP debería bastar, para lograr cumplir satisfactoriamente sus funciones dentro de la Ciudad.

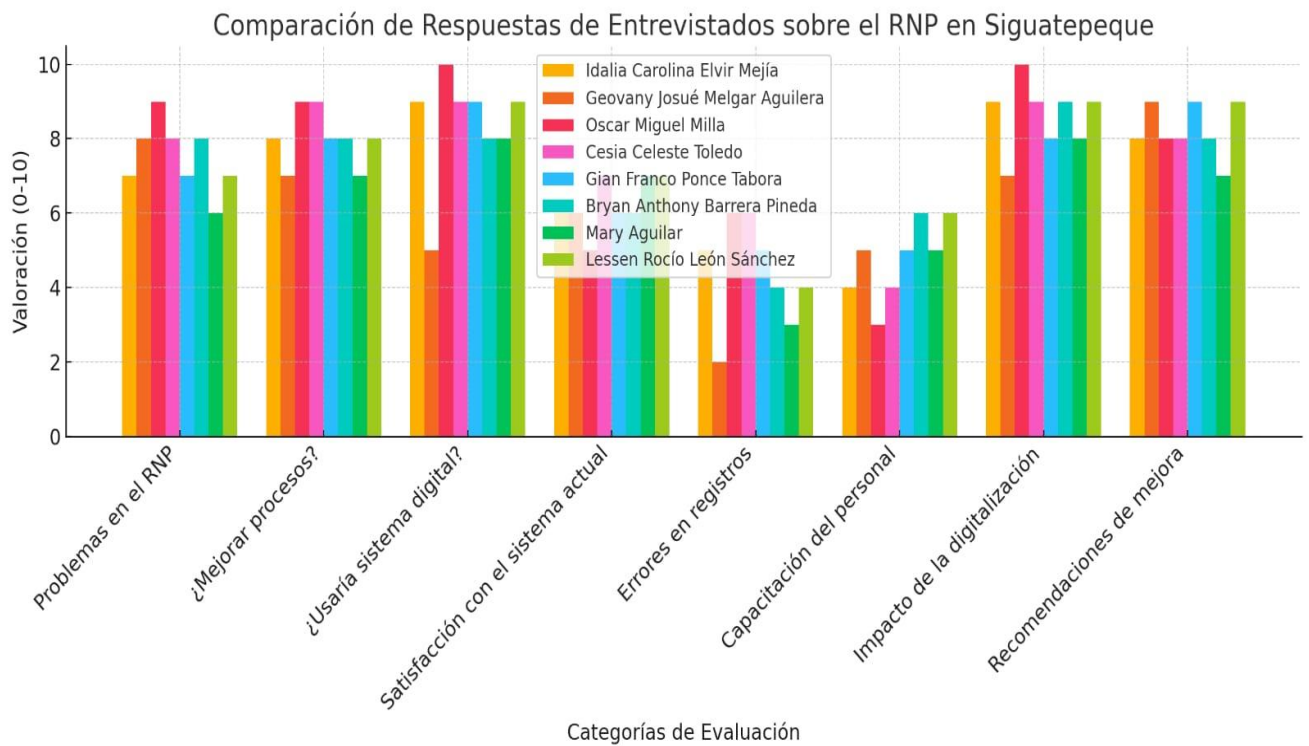
Esto de alguna manera explica las ineficiencias en falta de material o capacitaciones.

Pregunta Número Nueve: El impacto que podría causar una nueva modalidad de digitalización y modernización de los procesos de actas de matrimonio, defunción y nacimiento, seria increíble y bien recibido dentro de los entrevistados.

La preocupación sin embargo es si se podría dar el mantenimiento que esta optimización requiere.

Pregunta Número Diez: Se ve en esa última interrogante, que las sugerencias son muchas y bien fundadas. Que, a pesar de los puntos negativos, siempre hay intención de parte de los que son usuarios de mejorar, y siendo la mejora continua uno de los pilares de la optimización, en algún momento, las recomendaciones de los abogados, podrán ser utilizadas como ladrillo que puedan construir el camino para una digitalización completa en los registros de, Certificados de nacimiento, Certificados de matrimonio y Certificados de defunción.

Estadísticas en barras comparando las respuestas.



Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas, dentro de este trabajo investigativo, el cual constaba de análisis normativa, doctrina extranjera y opiniones de otros profesionales del Derecho.

- 1) Se determino que una optimización digital, dentro del Registro Nacional de las Personas, facilitaría de gran manera los procesos relacionados con Actas de Nacimiento, Matrimonio y defunción en la ciudad de Siguatepeque.

Los tiempos cambian y cada vez más la tecnología avanza a grandes pasos, es por ello que se debe estar al margen de la mejora continua y la administración Publica no es la excepción.

- 2) Se realizo un estudio de Derecho comparado tomando como base países latinoamericanos que tienen una familia Romanista igual que el Derecho Interno Hondureño.

La idea principal fue demostrar que países que comparten un tronco común, y que culturalmente son similares, pudieran adoptar la virtualidad en sus legislaciones, y de que manera esto podría utilizarse en la propia doctrina.

Se concluyo que la virtualidad provee una gran mejora a sus procesos de inscripciones de Actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

- 3) También se determinó cuáles son las causas por las que existen ineficiencias dentro del Registro Nacional de las personas, imposibilitando que el administrado pueda obtener los servicios que la ley le garantiza de la mejor calidad.

Dichas causas, afecta y entorpecen los registros, por lo que la optimización es fundamental para que el RNP en la ciudad de Siguatepeque, pueda garantizar cumplir con los principios básicos del Derecho Administrativo, como pueden ser; Principio de legalidad, principio de transparencia, principio de eficacia, buena fe, entre otros.

- 4) Se conoció la experiencia de profesionales del Derecho, que día a día viven por carne propia, las consecuencias de un sistema presencial, y se conoció bajo el punto de vista de ellos, si un sistema virtual optimizado podría ayudar en la problemática.

Bibliografía.

- Centro de Información Jurídica en Línea Covenio de Colegio de Abogado-Universidad de Costa Rica. (s.f.). *INFORME DE INVESTIGACIÓN CIJUL*. Obtenido de Requisitos para celebracion de matrimonio civil.:
file:///C:/Users/DELL/Downloads/requisitos_para_la_celebracion_del_matrimonio_civil.pdf
- Congreso Nacional de la Republica de Hondruas. (Septiembre de 2023). *Proyecto Presupuestos General de Ingresos y Egresos de la República Ejercicio Fiscal 2024*. Obtenido de Secretaría de Estado en los Despachos de Finanzas:
file:///C:/Users/DELL/Downloads/Normas-Ejecucion-Presupuestaria-Disposiciones2024.pdf
- Congreso Nacional de la República de Honduras. (1986). *Ley General de la Administración Pública*. Tegucigalpa Municipio del Distrito Central.
- El Mundo Costa Rica. (19 de Octubre de 2016). *TSE impulsa la inscripción de nacimientos en línea*. Obtenido de El Mundo Costa Rica: <https://elmundo.cr/costa-rica/tse-impulsa-la-inscripcion-de-nacimientos-en-linea/#:~:text=El%20procedimiento%20del%20sistema%20es,las%20firmas%20de%20os%20declarantes>.
- Honduras.CuentaNos.org. (20 de Diciembre de 2023). *CuentaNos.org*. Obtenido de Cuentanos.org: <https://honduras.cuentanos.org/es/articles/6044423522845>
- Internatiocal Business Machine Corporation . (25 de marzo de 2023). *¿Qué es la seguridad de las bases de datos?* Obtenido de <https://www.ibm.com/es-es/topics/database-security>
- Lobo, E. (4 de Febrero de 2021). *Tribunal Electoral*. Obtenido de Certificado de matrimonios: <https://www.tribunal-electoral.gob.pa/certificado-de-matrimonio/>
- Lopez, H. (6 de junio de 2018). *Tramites HN*. Obtenido de Tramites HN: <https://tramiteshn.com/2018/06/06/como-obtener-el-certificado-de-matrimonio-en-honduras/>
- López, H. (12 de abril de 2021). *Tramites HN*. Obtenido de Honduras: como obtener un acta de defunción: <https://tramiteshn.com/2021/04/12/honduras-como-obtener-un-acta-de-defuncion/>
- Naciones Unidas. (22 de Diciembre de 2022). *CEPAL*. Obtenido de Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío: <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la#:~:text=M%C3%A9xico%20Granada%20Bahamas%20y%20Colombia,para%20lograr%20el%20impulso%20suficiente>.

- OMC. (2024). *Organizacion Medica Colegial de España*. Obtenido de La importancia del Certificado de Defunción: <https://www.ffomc.org/noticias/la-importancia-del-certificado-de-defuncion>
- Panama digital. (2024). *Autoridad Nacional para la Innovacion Gubernamental*. Obtenido de Inscripcion de defuncion : <https://www.panamadigital.gob.pa/InformacionTramite/inscripcion-de-defuncion>
- Panama Digital. (2024). *Autoridad Nacional para la Inovacion Gubernamental*. Obtenido de Inscripcion de matrimonios: <https://www.panamadigital.gob.pa/InformacionTramite/inscripcion-de-matrimonio#:~:text=Instituci%C3%B3n%3A%20Tribunal%20Electoral&text=Se%20registra%20el%20acta%20de,que%20surta%20los%20efectos%20legales>.
- Republica, Congreso Nacional de la Republica . (17 de Noviembre de 1987). *Ley del registro nacional de las Personas*. Obtenido de Biblioteca electronica del poder judicial: https://data.globalcit.eu/NationalDB/docs/HON_Decree%20150_1982_as%20enacted_ORIGINAL%20LANGUAGE.pdfhttps://data.globalcit.eu/NationalDB/docs/HON_Decree%20150_1982_as%20enacted_ORIGINAL%20LANGUAGE.pdf
- Ruiz, P. P. (2018). *Universidad de la Rioja*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6722222#:~:text=La%20eficacia%20constituye%20un%20principio,de%20la%20eficiencia%20o%20ahorro>.
- Secretaria de Derechos Humanos. (s.f.). *Derechos Humanos en cifras*. Obtenido de Observatorio de Derechos Humanos: <https://odh.sedh.gob.hn/category/view/126/siguatepeque#:~:text=Su%20fundaci%C3%B3n%20se%20remonta%20al,%E2%80%9CSan%20Jos%C3%A9%20de%20Siguatepeque%E2%80%9D>.
- Tribunal Electoral. (4 de Febrero de 2020). Obtenido de Inscripcion de nacimientos con asistencia Medica: <https://www.tribunal-electoral.gob.pa/inscripcion-de-nacimiento-con-asistencia-medica/>
- Tribunal Supremo de Elecciones. (s.f.). *Direccion General de Registro Civiles* . Obtenido de Inscripcion de defuncion en el pais.: <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Inscripcion-de-defuncion-ocurrida-en-el-pais.pdf>
- Tribunal Supremo de Elecciones. (s.f.). *Inscripcion de matrimonio civil o catolico*. Obtenido de direccion general de registro civil.: <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Inscripcion-de-matrimonio-civil-o-catolico.pdf>

Anexos.

Borrador del Primer instrumento de Medición.

Instrumento de medición

Muy buenas tardes, el siguiente cuestionario es una herramienta para mejorar el sistema de registros en el Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque, en el marco de la elaboración de una Tesis de post grado con orientación en Derecho Administrativo de la Universidad Católica de Honduras, campus Jesús Sacramentado.

Este instrumento de medición está enfocado para los usuarios del Registro Nacional de las Personas dentro de la Ciudad de Siguatepeque. El mismo tiene por objetivo, saber si es posible la optimización y digitalización de los procesos en actas de nacimiento, actas de matrimonio y actas de defunción en el RNP de la ciudad de Siguatepeque.

1. ¿Es usted usuario del Registro Nacional de las personas en Siguatepeque?
2. ¿Cuál es según su opinión, los mayores problemas que tiene el RNP en Siguatepeque?
3. ¿Estaría dispuesto a utilizar un sistema de digitalización de los procesos de inscripción de; actas de nacimiento, actas de matrimonio, actas de defunción, ¿en el RNP?
4. ¿Esta conforme con el sistema actual de registro dentro del RNP en Siguatepeque?

Instrumento de medición final.

Instrumento de Medición

Introducción:

Muy buenas tardes,

El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información valiosa para mejorar el sistema de registros del Registro Nacional de las Personas (RNP) en Siguatepeque. Este esfuerzo forma parte de una tesis de posgrado en Derecho Administrativo de la Universidad Católica de Honduras, campus Jesús Sacramentado.

El cuestionario está diseñado para usuarios del RNP en Siguatepeque y busca evaluar posibles optimizaciones, incluyendo la digitalización de los procesos relacionados con actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

Agradecemos su disposición para responder las preguntas de manera honesta y detallada.

Cuestionario

1. **¿Es usted usuario del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque?**
(Por favor indique si ha utilizado los servicios del RNP y, en caso afirmativo, mencione cuáles fueron y cuándo los utilizó.)
2. **En su experiencia, ¿cuáles son los mayores problemas que enfrenta el RNP en Siguatepeque?**
(Por favor describa los problemas específicos que ha notado, como tiempos de espera, calidad del servicio, etc.)
3. **¿Considera que los procesos de registro (actas de nacimiento, matrimonio y defunción) en el RNP podrían mejorar?**
(Si es así, indique qué cambios específicos propondría.)
4. **¿Estaría dispuesto/a a utilizar un sistema digital para la gestión de actas en el RNP?**
(Explique por qué estaría o no estaría dispuesto/a a usar un sistema digital y qué ventajas o desventajas percibe en esta propuesta.)
5. **¿Qué aspectos del sistema actual de registro en el RNP considera satisfactorios?**
(Mencione cualquier característica positiva que haya identificado en su experiencia con el RNP.)
6. **¿Qué aspectos del sistema actual considera que deben mejorarse urgentemente?**
(Indique qué áreas del servicio necesitan cambios prioritarios y por qué.)
7. **¿Ha experimentado problemas con errores en los registros (como actas de nacimiento, matrimonio o defunción)?**
(De ser así, explique el tipo de problema y cómo se resolvió, si es que se resolvió.)

8. **¿Cree que el personal del RNP en Siguatepeque cuenta con los recursos y capacitación adecuados para realizar su labor?**
(Indique si ha notado deficiencias en la atención, formación o equipamiento del personal.)
 9. **¿Qué impacto tendría para usted y su comunidad la implementación de un sistema digital en el RNP?**
(Describa cómo esta medida podría beneficiar o afectar a los usuarios del servicio.)
 10. **¿Qué recomendaciones tiene para optimizar los procesos del RNP y garantizar un servicio eficiente para los usuarios?**
(Por favor detalle cualquier idea o sugerencia que considere útil para mejorar el servicio del RNP.)
-

Agradecimiento

Gracias por participar en este cuestionario. Sus respuestas serán fundamentales para identificar las áreas de mejora y diseñar soluciones que optimicen los servicios del Registro Nacional de las Personas en Siguatepeque.