

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Memoria Académica Laboral**  
**“BASES PARA SERVICIOS DE CALIDAD EN EL**  
**SERVICIO DE REGISTRO CIVICO”**

**Universitaria:** Grace Zúñiga Flores

**Tutor Académico:** Lic. René Sangüesa Figueroa

Gestión : 2015

**La Paz – Bolivia**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicarle este trabajo a mi hijito Alexis que me da la fortaleza para seguir cumpliendo mis objetivos personales. A una persona muy importante en mi vida profesional que siempre está a mi lado apoyándome y cuyo esfuerzo ha hecho posible este logro gracias Resafi.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Expreso mis agradecimientos a la institución de trabajo Servicio de Registro Cívico la cual me abrió sus puertas para trabajar dentro la institución. A mi hijo, mis padres y hermanos que siempre me apoyaron y estuvieron en los momentos más importantes de mi vida.*

*Por otra parte, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor Rene Sangüesa Figueroa por su paciencia, orientación y confianza en el trabajo desarrollado, sin su apoyo el alcanzar la meta no hubiera sido posible.*

*Por último, a las siguientes personas por todo el apoyo brindado en el desarrollo de presente trabajo:*

*Gabriela Prada Rivero*

*Wilma Velasco Aguilar*

*Juan Pablo Salinas*

*María José López Palacios*

## RESUMEN DEL EJECUTIVO

La presente Memoria Académica Laboral denominada “**BASES PARA LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE REGISTRO CÍVICO**” tiene como principal objetivo efectuar un seguimiento a procedimientos administrativos en la Dirección Nacional del SERECI en procura de mejorar la calidad de servicio a usuarios.

El documento está dividido de la siguiente manera:

Introducción, es esta parte se determinaron los motivos por los cuales se realizó el presente trabajo. El sector de estudio y las implicaciones prácticas del mismo.

Capítulo I Se describe la descripción de la actividad profesional en el SERECI

Capítulo II Se muestra el planteamiento del problema y se definieron los objetivos de la Memoria Académica Laboral.

Capítulo III Alcances en la solución del problema en el contexto de un marco teórico, desarrollo de la solución y resultados logrados. Así mismo se presenta las conclusiones y recomendaciones para entidad descrita

*“EL FUTURO NO HAY QUE PREVERLO SI NO CREARLO. EL OBJETIVO DE LA PLANIFICACION DEBERIA SER DISEÑAR UN FUTURO DESEABLE E INVENTAR EL CAMINO PARA CONSEGUIRLO”*

RUSSELL ACKOFF

## **INDICE GENERAL**

### **CONTENIDO.**

Desarrollo de la memoria	
Introducción .....	1
Las razones de índole personal que motivaron la elección del tema .....	1
Los objetivos que se persigue con la elaboración de la M.A.L. ....	1
La metodología .....	1
A) Sector de estudio .....	1
B) Implicaciones prácticas .....	3
C) relevancia social .....	4
Capítulo I	
Generalidades de la actividad profesional .....	5
Capitulo II	
Actividad profesional para la solución del problema .....	8
I. Planteamiento del problema .....	8
II. Identificación y descripción del problema .....	10
III. Objetivo .....	11
Capitulo III	
Alcances en la solución del problema en el contexto de un marco teórico .....	13
1. Referencia teórica - marco teórico .....	13
Capitulo IV	
Descripción de la solución al problema – desarrollo de la solución y resultados. ....	17
Conclusiones y Recomendación .....	18
Anexos	

## **INDICE DE ANEXOS**

**Anexo1.** Reglamento de rectificación y complementación, ratificación, reposición, cancelación y traspaso de partidas de registro civil por la vía administrativa.

**Anexo2.** Reglamento de acceso a la información de datos del Servicio de Registro Cívico.

**Anexo3.** Instructivo SERECI- DN-008/2014 “Presentación de informes y otros al Director Nacional”

**Anexo 4.** Propuesta de incremento de papeletas valoradas, formularios y cobro de derechos por nuevos servicios que presta el SERECI.

**Anexo5.** Instructivo SERECI-JN-002/2015 Registro de naturalización por hijos

**Anexo6.** Instructivo SERECI JN-023/2014 (Solicitudes de trámite de partidas registradas en otro departamento)

## INTRODUCCIÓN

- **Las razones de índole personal que motivaron la elección del tema y el problema investigado.**

Se realiza la Elaboración Memoria Académica Laboral por la vivencia y observación de los problemas que se generan en la atención a los usuarios de Dirección Nacional del SERECI dependiente del Tribunal Supremo Electoral.

- **Los objetivos que se persiguen con la elaboración de la Memoria Académica Laboral.**

El objetivo de Memoria Académica Laboral es efectuar el seguimiento a procedimientos administrativos en Dirección Nacional del SERECI en procura de mejorar la calidad del servicio a usuarios.

- **La metodología utilizada y de ser posible una síntesis sobre el contenido general con explicaciones preliminares que preceden al texto.**

Se recolectó información por medio de entrevistas a los usuarios y también a las autoridades y la revisión de documentación de la institución.

### a) SECTOR DE ESTUDIO

- **Descripción global de la institución- Generalidades - Descripción de la organización.**

El Servicio De Registro Cívico (SERECI) organiza y administra el registro de las personas naturales, garantizando el ejercicio pleno de los derechos

civiles políticos de los ciudadanos, gestiona el acceso y seguridad de la información registral a través de la prestación del servicio de manera oportuna y confiable, para preservar el derecho a la privacidad e identidad de las personas.

Los servicios de Registro Cívico tienen un carácter centralizado y con desconcentración departamental y regional.

La nueva estructura del SERECI busca incorporar los enfoques holísticos de los servicios de la gestión por resultados y del trabajo en equipo, de alto rendimiento y de calidad, vale decir, adoptando la figura del enfoque del servidor público orgánico configurado por la norma constitucional del Estado Plurinacional

En el campo registral, se desarrollan acciones para beneficiar a los usuarios del registro civil en sus tres categorías, viabilizando los trámites y aplicando procedimientos administrativos con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, logrando de esta manera satisfacer la demanda de los usuarios, eliminando la duplicidad de registro.

Igualmente realiza transcripción de partidas consulares y emisión de duplicados, registro de nacionalidad y nacimiento de hijos de padres bolivianos mayores de 18 años, naturalizaciones y certificaciones y legalización de eventos registrales consulares, es la unidad responsable de archivar, custodiar y digitalizar la totalidad de los libros de inscripciones consulares tal como establece TSE- RSPN<sup>0</sup>0080-2012<sup>1</sup> conformando con el ámbito de producción del SERECI.

También a través de las oficinas consulares de Bolivia se realizan inscripciones de nacimiento matrimonio, defunción y reconocimiento de

---

<sup>1</sup> TSE-RPS N° 00800/2012 Reglamento de rectificación, cambio, complementación, ratificación, cancelación de partidas de nacimiento de registro civil por la vía administrativa.

ciudadanos bolivianos residenciados en el exterior asesorando y gestionando trámites de saneamiento de partidas, en cumplimiento a lo establecido, siendo intermediario entre usuarios y SERECI para resolver los problemas de Registro Civil de los ciudadanos bolivianos en el exterior.

### **Contacto con el usuario**

USUARIO ingresa a las oficinas de SERECI buscando información sobre los diferentes servicios que brinda, para:

- El registro de hechos vitales y actos jurídicos nacimientos, matrimonios y defunciones.
- Trámites judiciales inherentes al registro civil.
- Naturalizaciones y homologación de partidas registradas en el exterior
- Trámites administrativos en general
- Consultas sobre temas operativos de registro civil.

### **b) IMPLICACIONES PRÁCTICAS.**

#### **Hechos o acontecimientos que es consecuencia de la aplicación de los resultados a la problemática – efectos colaterales**

- ✓ El bajo desarrollo de la cultura registral por parte de la población boliviana, afecta al cumplimiento del servicio rápido y oportuno en materia Registral a través del SERECI.
- ✓ EL Tribunal Supremo Electoral no cuenta con un sistema de gestión de seguridad de la información de registro civil y biométrico.
- ✓ Protestas y reclamos de los usuarios debido a los procesos y procedimientos vigentes burocráticos y lentos.

- ✓ Hay un bajo nivel de coordinación entre los Tribunales Electorales Departamentales y los SERECIS Departamentales.

### c) RELEVANCIA SOCIAL

- **Importancia o beneficio para varios sectores- mercado-demanda o sociedad, estado etc.**

Está íntimamente ligado a la atención al usuario, lo cual tiene efectos ante la sociedad ya que se realizan trámites y se solucionan problemas en cuanto a registro civil en todos sus ámbitos.

- **Importancia o beneficio económico de los recursos**

Los usuarios que se atiende en la Dirección del SERECI, en su mayoría son del exterior, personas migrantes del país, y en algunos casos solo vienen a la hasta la oficina central del SERECI a la solución de problemas puntuales.

A través de la participación de los consulados en los diferentes países de la urbe se logra solucionar la exigencia de los problemas de registro de usuarios en el exterior logrando eficiencia y costos mínimos en dichos trámites.

- **Relevancia cultural y política**

En cuanto un ciudadano boliviano radicado en el exterior inscribe el nacimiento de niño(a) y adolescente, cumplimos con el derecho a la identidad de cada ciudadano Boliviano en el Exterior.

A partir de los 18 años cumplidos el ciudadano tiene el derecho de emitir su voto para elegir a las autoridades que puedan gobernar nuestro país.

## CAPÍTULO I

*“LA CONFIANZA EN UNO  
MISMO ES EL PRIMER  
SECRETO DEL ÉXITO”*

EMERSON

### **GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL**

#### **a) Descripción de la actividad profesional**

- Septiembre 2010 a enero 2012; Pasantía en Registro Civil La Paz cuyas funciones fueron:

- Campañas de registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción en comunidades en la ciudad La Paz.
- Digitalización de partidas de libros consulares.
- Brigadas de saneamiento interdepartamentales.

- Febrero 2012 a julio 2013 Administrativo II- Venta de valores en Dirección Nacional del SERECI cuyas funciones fueron:

- Atención y venta de valorados para realizar sus trámites correspondientes.
- Presentación de reportes diarios y mensuales de la recaudación de las valoradas.
- Previsión de material valorado para enviar a consulados mediante Cancillería de Bolivia.
- Descargos de transferencias bancarias a cuenta del Tribunal Supremo Electoral.

- Trámites de rectificación, modificación traspaso de partida de nacimiento, matrimonio y defunción en Área Consular.

- Agosto 2013 a febrero 2015 Jefe de Área Consular a.i.cuyas funciones fueron:

- Coordinación con jefes de control legal de sobre temas administrativos.
- Realización de seminarios a nivel nacional con las aéreas de Registro Civil.
- Capacitación a cónsules sobre las funcionamiento de Registro y llenado de libros para ciudadanos bolivianos en el exterior.
- Convenios con cooperaciones extranjeras para realizar campañas gratuitas en comunidades en el país.
- Emisión de instructivos a nivel nacional.
- Seguimiento del nivel de cumplimiento de las funciones de los Registros Civiles Principales hacia sus registros civiles delegados.

- Marzo 2015 adelante como Responsable de Remuneraciones en Recursos Humanos en Tribunal Supremo Electoral cuyas funciones son:

- Elaboración de planillas de sueldos para los funcionarios de Tribunal Supremo Electoral a nivel nacional.
- Revisión de altas y bajas de funcionarios para el beneficio de seguro de salud.
- Trámites de subsidios del seguro social para el personal de Tribunal Supremo Electoral.



- Revisión de RC-IVA para declaración en Impuestos Nacionales de todos los funcionarios de Tribunal Supremo Electoral.
- Otras, inherentes a las funciones de la unidad.

## CAPÍTULO II

*“PARA MEJORAR HAY QUE CAMBIAR. PARA SER PERFECTO HAY QUE CAMBIAR A MENUDO.”*

WISNTON CHURCHILL

### **ACTIVIDAD PROFESIONAL PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

#### **I. Planteamiento del problema**

Al inicio de mi participación en la institución se observó de los siguientes problemas:

- Retardo de trámites
- Protesta de usuarios
- Dilución de responsabilidades de funciones
- Insuficiencia personal para la atención a usuarios.
- Falta de coordinación y comunicación entre jefes de área.
- Falta de compromiso institucional.

A continuación se presenta el siguiente cuadro donde refleja los problemas, pruebas y resultados dentro del SERECI:

PROBLEMAS	PRUEBAS	RESULTADOS
<p>Funcionarios de regionales desconocen reglamento interno de modificación interno RSP N°0080/22012. ( ver anexo 1)</p>	<p>Envío de trámites administrativos sin respaldo de documentación los mismos no autenticados por el servidor público</p>	<p>El usuario tiene que esperar más de un mes para la solución de su problema, solo por la mala coordinación entre SERECIS</p>
<p>Falta de personal para el área el área consular.</p>	<p>Demora en la atención a los usuarios que esperan para ser atendidos una a dos horas.</p>	<p>Quejas y reclamos continuos de parte de los usuarios que vienen del exterior e interior.</p>
<p>Falta de digitalización de partidas de registro civil. (Ver Anexo 6)</p>	<p>El usuario para sacar una copia autenticada tiene que venir desde el interior o exterior a oficinas del SERECI</p>	<p>El SERECI no tiene buena imagen institucional frente a usuarios del exterior</p>
<p>Naturalización por hijos</p>	<p>Reclamos de la gente solicitando su derecho por la naturalización por hijos. Migración tardo un 1 año en emitir resoluciones de nacionalidad por hijos mediante D.S. 1923 de marzo de 2014.</p>	<p>A partirde fecha 18 de febrero de 2015 la Dirección Nacional de SERECI emite un instructivo a nivel nacional sobre el registro de naturalización por hijos. (Ver anexo 5)</p>

<p>Acceso a la información</p>	<p>Existe una incoherencia en el acceso a la información en el art. 24 de la Constitución Política del Estado estable “ Toda persona tienen el derecho a la petición de manera individual o colectiva sea oral o escrita a recabar información de instituciones publicas</p>	<p>De acuerdo a reglamento de acceso a la información del SERECI En su Art.8 todo titular de los datos, acreditando su identidad según el caso, tendrá derecho a solicitar, de manera verbal o por escrito, el acceso únicamente a los datos relativos a su persona contenidos en cualquier de los archivos físicos o en la base de datos informática ( Ver anexo 2)</p>
--------------------------------	--	--

## II. Identificación y Solución del Problema

Los problemas citados anteriormente tuvieron alcances.

**En lo temporal**, por la duración excesiva en la resolución de trámites.

**En lo económico**, porque los usuarios tuvieron que recurrir a tramitadores cancelando los honorarios.

**En lo social**, generando protestas de parte de la población sobre la atención irregular de los trámites.

**En político**, porque este comportamiento negativo genera una mala imagen institucional del Tribunal Supremo Electoral y del mismo Gobierno Central.

**En lo institucional:**

- Hay un bajo nivel de coordinación entre los Tribunales Departamentales y los SERECIS Departamentales.
- No se ha implementado un modelo eficiente en el servicio de registro civil y biométrico optimizando el potencial de la información del SERECI.
- La carga laboral de cada funcionario es se duplicada, por la falta de contratación de personal.
- Hay un bajo nivel de coordinación entre los Tribunales Departamentales y los SERECIS Departamentales.

**Concluir con una frase afirmando la solución al problema- Formulación del Problema**

La mejora en procedimientos administrativos de calidad genera credibilidad y confianza de la población en el SERECI.

**III. OBJETIVO**

La presente Memoria Académica Laboral pretende alcanzar los siguientes objetivos:

**Objetivo General**

Rediseñar de procedimientos administrativos que permite la fluidez en los trámites de Registro Civil tanto en la oficina central, en regionales y en consulados de Bolivia. Para brindar un servicio que colme los expectativas de los usuarios y generar legitimidad institucional.

## Objetivos Específicos

1. Elaborar un diagnóstico de los diferentes servicios que presta el SERECI.
2. Sistematizar quejas de los usuarios referentes a Registro Civil.
3. Diseñar mecanismos administrativos entre diferentes unidades.
4. Unificar criterios para la reglamentación de valores fiscales de los servicios que presta SERECI.
5. Incrementar la digitalización de registros de SERECI (60% a 80%) a nivel nacional.

## CAPÍTULO III

### ALCANCES EN LA SOLUCION DEL PROBLEMA EN EL CONTEXTO DE UN MARCO TEORICO

La elaboración de la presente Memoria Laboral requiere la utilización de términos clave entre ellos:

#### **Desconcentración**

*“Disposición administrativa según la cual un órgano central trasmite parte de sus funciones, con el objeto de acercar la prestación del servicio al usuario”<sup>2</sup>.*  
El SERECI cuenta con departamentales en todo el país para lograr una mejor calidad en el servicio

#### **Confidencialidad**

*“Mantener la información en forma reservada excepto para los usuarios con autorización en registro civil”<sup>3</sup>.* De acuerdo con el reglamento de acceso a información de datos del Servicio De Registro Cívico en su art.8 todo titular de los datos, acreditando su identidad según el caso, tendrá, derecho a solicitar, de manera verbal o por escrito, el acceso únicamente a los datos relativos a su persona contenidos en cualquiera de los archivos físicos o en la base de datos informática.

#### **Protección Consular**

*“Función consular que se traduce en la asistencia que brinda al Estado a sus nacionales fuera de su territorio, mediante las oficinas consulares acreditadas en otro estado. Esta protección abarca a los migrantes arrestados, en prisión o bajo custodia de las autoridades de otro Estado.*

<sup>2</sup> Garcia Mas, Francisco Javier. 2004. Comercio y firma electrónica. Segunda Edición: Lex Nova.

<sup>3</sup> Cantero Martínez, Josefa 2005. Administraciones públicas y nuevas tecnologías

*Los extranjeros, general, deben ser informados sin dilación por el Estado receptor del derecho que tienen de comunicarse con sus autoridades consulares”<sup>4</sup>.*

En oficinas consulares en todo el mundo, una de las funciones que cumplen es realizar el registro de personas nacidas en el exterior pero de padres bolivianos para acceder a la doble nacionalidad y tener los mismos derechos en territorio boliviano.

### **Registro Civil**

*“El Registro Civil es un grupo administrativo o servicio público, encargado de dejar constancia de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas naturales, así como otros que las leyes le encomienden.”<sup>5</sup>*

*“En el Registro Civil se inscriben los nacimientos, la filiación, el nombre y apellido de las personas, los fallecimientos reales o presuntos, los matrimonios. Así mismo, puede corresponderle, según el país, el registro de las guardas, la patria potestad, las emancipaciones, las nacionalizaciones y el registro de profesionales.” En Bolivia en la ley 018 art.70 Se crea el Servicio de Registro Cívico (SERECÍ) como entidad pública bajo dependencia del Tribunal Supremo Electoral, para la organización y administración del registro de las personas naturales, en cuanto a nombres y apellidos, su estado civil, filiación, nacimiento, hechos vitales y defunción, así como el registro de electores y electoras, para el ejercicio de los derechos civiles y políticos.*

---

<sup>4</sup> Cantero Martínez, Josefa 2005. Administraciones públicas y nuevas tecnologías

<sup>5</sup> Manual Sobre el Registro de Registro Civil y Estadísticas Vitales. Nueva York: Naciones Unidas

## Sistema biométrico

*“Conjunto de componentes tales como sensor. Algoritmo de procesos y despliegue de resultados que combinados hacen un sistema de identificación totalmente operativo”*<sup>6</sup> El SERECI cuenta con un sistema biométrico de población el cual es muy útil para todos los ciudadanos al momento de ser identificados y habilitados al momento de la votación electoral.

## Reglamento

*“Documento donde principalmente se manifiesta la función legislativa material de la administración pública, la categoría más general y cuantitativamente más importante de la ley. Normas jurídicas que da el poder ejecutivo en virtud de la competencia que para ellos le atribuyen la constitución y la ley.”*<sup>7</sup> La entidad del SERECI cuenta con reglamentos internos en las unidades que se requiera, así los funcionarios se enmarcan en el mismo para cumplir sus funciones.

## Naturalización

*“Conceder a un extranjero los privilegios de los naturales de un país”*<sup>8</sup> En el SERECI se realiza el registro de naturalización por hijos, por padres y matrimonio, siempre y cuando en migración se extienda una resolución administrativa que otorgue la doble nacionalidad.

## Cultura de Identificación

*“Serie de elementos compartidos e integrados por los miembros de una sociedad, se manifiesta en sus formas de actuación con relación a la inscripción hechos y actos vitales”*<sup>9</sup>. Una de las falencias en la población es la

---

<sup>6</sup> Principios y Recomendaciones para un sistema Nueva York: Naciones Unidas

<sup>7</sup> Cabanellas Guillermo. 2000. Diccionarios enciclopédico de derecho usual. Tomo VII, 21ª Edición. Buenos Aires: Heliasta

<sup>8</sup> Ibidem

<sup>9</sup> Diccionario demográfico multilingüe. Versión en español, segunda edición. Lieja: Ediciones Ordina

falta de información o la preocupación por sacar la identificación de su niña y niño, el SERECI implemento casetas de atención en los hospitales y centros para facilitar a la población e inscribir al momento del nacimiento al Registro Civil.

### **Autenticidad**

*“Acreditando de cierto, garantía de que los datos provienen de la fuente de la que dicen provenir”.* Todo servidor público que trabaje en el SERECI y tenga la potestad de autenticar un documento tiene la obligación de verificar con documentos originales y dar fe de la información solicitada.

## **Descripción de la solución al problema- desarrollo de la solución y resultados logrados.**

La vivencia en las diferentes unidades áreas en la institución me motivaron a contribuir a la mejora de la imagen institucional y la credibilidad del SERECI.

1. En el primer cargo que fue de pasantía se percibió los problemas me sirvió para conocer el funcionamiento de la institución.

2. Como Encargada de Valores Y Jefa de Sección consular tenia contacto directo con los usuarios y remitían a mi persona las quejas y en algunos casos presentación de cartas de reclamo por la falta de personal, retraso de trámites y algunas veces por la no actualización de datos. Todos estos puntos fueron presentados al Director del SERECI, se realizó algunas mejoras.

a) Se contrató de a 3 transcripores para que todo el archivo consular sea digitalizado y se corrijan las partidas en línea, en el sistema y ya no en libro físico.

b) Implementación de un foro consular, los consulados bolivianos en el exterior, podían hacer recepción la documentación y enviarnos vía internet los mismos. La solución de su problema se realizaría en una semana y así el usuario recoge su trámite concluido en el mismo consulado.

c) Se logró que el área de informática pueda actualizar la Base Datos a la fecha, que permitió realizar los trámites con facilidad y dar soluciones al momento.

d) Se realizó coordinación con los jefes de área a nivel nacional mediante instructivos para que el personal operativo se actualice con el reglamento interno de N°0080/2012. Evaluaciones continuas a los funcionarios, y charlas sobre atención al público.

## Conclusiones

Luego de la aplicación de las diferentes soluciones en la presente Memoria Laboral se logra beneficios instituciones en el siguiente orden:

- El tiempo de espera para la solución de un problema redujo en cuanto la base de datos fue actualizada.
- Los usuarios tienen la seguridad que su trámite saldrá en el día, la incorporación de personal hace rápida la atención.
- Al realizar evaluaciones continuas tenemos un personal preparado para las exigencias de la población.
- Las reuniones e informes mensuales con jefes de área a nivel nacional hace que la coordinación de temas referente a registro civil sean productivas (ver anexo 3).
- El tema de calidad es un proceso que tiempo y los ajustes a las diferentes unidades del Tribunal Supremo nos dan un reflejo de mejora en la atención.
- El reglamento de valorados fue actualizado, desde el año 1995 que tiene vigencia (ver anexo 4) se realizo una propuesta aprobada por sala plena de incremento de valoradas.

## Recomendaciones

La Dirección del Servicio de registro Civil deberá impulsar un proyecto a corto plazo sobre un sistema de calidad para la atención a los usuarios capacitando a todos los funcionarios de manera eficaz y también dando alguna motivación dentro el trabajo para así poder cumplir las metas institucionales.

# ANEXO 1

# ANEXO 2

# ANEXO 3

# ANEXO 4

# ANEXO 5