



Unidad de Capacitación
Equipo Técnico de Consulta

INTRODUCCIÓN

La capacitación, es un proceso educacional estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual se adquirirán y desarrollarán conocimientos y habilidades para el desarrollo del trabajo a ejecutar, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio del participante. En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el personal a capacitar brinde el mejor aporte en su puesto de trabajo, ya que es un proceso constante que busca el enrolamiento de 6.4 millones de ciudadanos en todo el país, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la transparencia de la información de cada ciudadano hondureño en el proceso de enrolamiento que contribuya a la modernización de la identificación ciudadana a través de la creación de un nuevo registro digital biométrico de personas por ende la producción de nuevos documentos nacionales de identificación, seguido a ello brindar al Consejo Nacional Electoral un nuevo censo debidamente depurado y actualizado.

En función de lo anterior, se genera el plan de capacitación y desarrollo de las capacitaciones para **Técnicos de Respuestas** quienes cumplirán con la función de apoyar a coordinadores y supervisores gestionando los canales de respuesta inmediata a inquietudes, dudas o dificultades que ocurran en el proceso de enrolamiento con la finalidad de apoyar a coordinadores y supervisores en la labor a desarrollarse en esta etapa, en dicho plan se detalla el contenido.

I. JUSTIFICACIÒN

El recurso más importante en una organización es el personal implicado en las actividades laborales. Esto es vital importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal trabajando en equipo, capacitado y motivado, son los pilares fundamentales que hacen a las organizaciones exitosas. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar el tema de la capacitación al personal que trabajará con el Registro Nacional de las Personas como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en este caso de **Técnicos de Respuestas** a través de la generación de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el logro de un desempeño eficaz con el fin de incrementar las competencias individuales, y de esta manera contribuir al cumplimiento del proceso de enrolamiento que se desarrollara a principios del año 2020.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los técnicos de respuesta mediante la ejecución de una metodología ecléctica con el fin de crear en ellos y ellas las competencias y habilidades pertinentes para llevar a cabo y dar respuesta inmediata a inquietudes, dudas o dificultades que ocurran en el proceso de enrolamiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Inferir en la conducta de los participantes, potenciando sus habilidades por medio de actividades lúdicas que les permita comprender los contenidos de forma fácil e interactiva.
- Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingresa al Proyecto Identifícate, propiciando el desarrollo de pertenencia institucional conociendo a fondo: Antecedentes, visión, misión y valores del proyecto.
- Proporcionar la información necesaria a los participantes sobre el Registro Nacional de las Personas, con el propósito de crear un vínculo de identidad entre ellos y la institución, que permita un trabajo efectivo y satisfactorio a la población que haga uso de los servicios que ofrece el RNP.
- Identificar las diferentes inconsistencias y su respectivo abordaje con el fin de poder dar soluciones a coordinadores y supervisores en el proceso de enrolamiento.
- Sensibilizar con temas sobre el aprendizaje básico de género, violencia (tipos de violencia y sus manifestaciones, normalización de la violencia en nuestro entorno cotidiano y el costo de la misma) y, sobre el abordaje correcto a grupos vulnerabilizados en Honduras (personas con discapacidad, LGTBIQ+, personas privadas de libertad y etnias), para concientizar la importancia de lo anteriormente mencionado y crear actitudes positivas que ayuden a crear resiliencia individual y colectiva para que el entorno de trabajo y espacios personales sean positivos, solidarios y con compañerismo.

III. MARCO LEGAL.

La Ley del Registro Nacional de las Personas, en sus artículos 43, 53, 68, 111, 112 y 125, luego de su publicación en la Gaceta Diario Oficial de Honduras, del día viernes 3 de mayo de los corrientes, donde la Ley ordena a la Junta Interventora la implementación del Sistema de Identificación Nacional (SIN), para la depuración y actualización de la base de datos de registro e identificación de los hondureños, así como la creación de la Unidad Administradora de Proyectos del Sistema de Identificación Nacional, para un período de cinco años.

Con la entrada en vigencia de estas reformas, el Registro Nacional de las Personas a través de la Junta Interventora está dando pasos importantes que contribuirán a mediano y largo plazo en la modernización de la Institución, esfuerzos que van sumados con la construcción de un Plan Estratégico Institucional y la gestión con diferentes organismo de cooperación para la búsqueda de fondos que permitan la ejecución del Plan Nacional de Enrolamiento y la actualización de información de base de datos de los hondureños.

Los artículos modificados son los siguientes:

ARTÍCULO 2.- Se ordena a la Junta Interventora del Registro Nacional de las Personas, la implementación del Sistema de Identificación Nacional (SIN), para la depuración y actualización técnica y permanente de las bases de datos del registro civil e identificación, para lo que se debe realizar un proceso de adquisición de software, hardware y servicios conexos, de acuerdo a la Ley de Contratación de Estado, que brinde las garantías necesarias de seguridad nacional, tecnificación especializada y rapidez.

En caso de ser Contratación Directa, el contrato que se suscriba por esta adquisición, debe ser ratificado por el Congreso Nacional para que entre en vigencia.

ARTÍCULO 3.- Se crea la Unidad Administradora del Proyecto (UAP) del Sistema de Identificación Nacional (SIN) por un período de cinco (5) años para la administración y ejecución del mismo, la cual

estará adscrita y será nombrada por el órgano de máxima autoridad del Registro Nacional de las Personas (RNP), pudiendo prorrogarse por un período igual.

Se asigna a la Unidad Administradora del Proyecto (UAP) veinte millones de lempiras (L.20.000, 000.00) anuales, para el cumplimiento de sus funciones, debiendo la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas hacer el traslado de esos fondos al Registro Nacional de las Personas (RNP).

ARTÍCULO 4.- El ciudadano al adquirir la mayoría de edad, veintiún (21) años, podrá decidir, entre los apellidos paterno y materno con que ya cuenta en su inscripción de nacimiento, el orden de éstos. El Registro Nacional de las Personas (RNP) debe exigir los documentos legales que acrediten que el solicitante no tiene ningún impedimento legal para realizar dicho trámite.

IV. MARCO REFERENCIAL

Contexto

El Registro Nacional de las Personas es una Institución autónoma, de seguridad nacional, técnica estratégica, con personalidad jurídica, con independencia técnica, presupuestaria y financiera y será administrado por una Comisión Permanente.

La calidad del registro electoral en las últimas elecciones de noviembre del año 2017 creó una situación de conflictividad, por lo que el proyecto contribuirá a reducir algunos riesgos importantes de conflictividad electoral para las próximas elecciones al contar con un nuevo Censo Nacional Electoral (CNE) que sea considerado de mayor calidad como resultado de la transparencia y las disposiciones técnicas que sean adoptadas durante el proceso de enrolamiento biométrico digital que el Registro Nacional de las Personas (RNP) llevará a cabo en todo el país.

Con este proceso se espera registrar a más de 6 millones de personas que estarán en edad de votar para las próximas elecciones generales y se utilizarán procesos y tecnología biométrica de última generación para garantizar la emisión de documentos nacionales de identificación únicos y con altos niveles de confiabilidad.

A solicitud del Gobierno de Honduras, el PNUD apoyará al RNP a mejorar la eficiencia y transparencia del proceso de enrolamiento de personas en Honduras, que incluye la adquisición a gran escala, de equipos, materiales y servicios conexos para que el RNP pueda llevar a cabo el proceso masivo de enrolamiento digital biométrico de los hondureños y hondureñas presentes en el territorio nacional y que estarán en edad de votar para el proceso electoral 2020-2021.

La información se recolectará a lo largo de 18 meses, movilizándolo equipos técnicos de registradores debidamente seleccionados y entrenados, que contarán con apoyo logístico, tecnológico y administrativo adecuado a nivel nacional y acompañados de campañas de comunicación previas y durante el desarrollo de la etapa de enrolamiento.

V. METODOLOGIA

Partiendo de que cada persona aprende de forma diferente se ha determinado aplicar la metodología ecléptica, ya que esta reúne los métodos o modelos pedagógicos pertinentes al objetivo institucional del proyecto “IDENTIFICATE”, agregados a una estrategia innovadora para lograr conocimientos de formación más amplia, colectiva, significativa y enriquecedora a los participantes.

Esta metodología es sintética-analítica, reflexiva y vivencial, enfocada en el constructivismo, en el aprendizaje colaborativo, magistral y basado en problemas, estos modelos de aprendizaje y formación sirven para crear un proceso más real y adaptado a cada participante, logrando que los resultados sean significativos y de esta manera fortalecer y facilitar el nivel de comprensión de los contenidos que se abordaron, todo esto se logrará a que los facilitadores respondan las preguntas siguientes: ¿Cómo formo? ¿Cómo logro que aprendan? ¿Cómo logro el efecto multiplicador de los conocimientos? Y ¿cómo obtengo resultados positivos en el campo de acción?

Dicha metodología aporta a que los facilitadores puedan seleccionar las técnicas y estrategias de aprendizaje que contribuyan a desarrollar en los participantes las habilidades necesarias para un buen desempeño durante el proceso de formación y que mismos resultados serán parte fundamental para llevar al éxito el proceso de enrolamiento.

VI. PERFIL DEL TÉCNICO DE CONSULTA

Información de la posición	
Título	Equipo Técnico de Consulta
Vacantes	12
Proyecto	00118949 modernización del documento Nacional de Identificación “Identificate”
Sede	Tegucigalpa, Departamento de Francisco Morazán
Supervisor	Jefe de Operaciones, Área Operativa y UEP
Tipo de contrato	Contrato de Servicios
Nivel de remuneración	Mensual
Inicio esperado	02 de enero de 2020
Duración esperada	12 meses
Lugar de trabajo	Centro Nacional de Operaciones (CNO) en Tegucigalpa con una cobertura de su trabajo a Nivel Nacional
Contenido:	
<p>El Registro Nacional de las Personas es una Institución autónoma, de seguridad nacional, técnica estratégica, con personalidad jurídica, con independencia técnica, presupuestaria y financiera y será administrado por una Comisión Permanente.</p> <p>La calidad del registro electoral en las últimas elecciones de noviembre del año 2017 creó una situación de conflictividad, por lo que el proyecto contribuirá a reducir algunos riesgos importantes de conflictividad electoral para las próximas elecciones al contar con un nuevo Censo Nacional Electoral (CNE) que sea considerado de mayor calidad como resultado de la transparencia y las disposiciones técnicas que sean adoptadas durante el proceso de enrolamiento biométrico digital que el Registro Nacional de las Personas (RNP) llevará a cabo en todo el país.</p> <p>Con este proceso se espera registrar a más de 6 millones de personas que estarán en edad de votar para las próximas elecciones generales y se utilizarán procesos y tecnología biométrica de última generación para garantizar la emisión de documentos nacionales de identificación únicos y con altos niveles de confiabilidad.</p>	

Contexto

A solicitud del Gobierno de Honduras, el PNUD apoyará al RNP a mejorar la eficiencia y transparencia del proceso de enrolamiento de personas en Honduras, que incluye la adquisición a gran escala, de equipos, materiales y servicios conexos para que el RNP pueda llevar a cabo el proceso masivo de enrolamiento digital biométrico de los hondureños y hondureñas presentes en el territorio nacional y que estarán en edad de votar para el proceso electoral 2020-2021.

La información se recolectará a lo largo de 18 meses, movilizandolos equipos técnicos de registradores debidamente seleccionados y entrenados, que contarán con apoyo logístico, tecnológico y administrativo adecuado a nivel nacional y acompañados de campañas de comunicación previas y durante el desarrollo de la etapa de enrolamiento.

Objetivo, funciones y resultados esperados

Objetivo	Gestionar con los canales de competencia respuestas inmediatas a inquietudes, dudas o dificultades registrales, que ocurran en el proceso de enrolamiento.
-----------------	--

Resultados esperados	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar protocolo de respuestas para los enroladores.2. Diseño del formulario de registro de problemas/respuesta3. Informes de actividades mensuales presentados a la jefatura correspondiente.
-----------------------------	---

Actividades	<ol style="list-style-type: none">1. Brindar apoyo a los enroladores, dando respuesta a las consultas registrales que surjan en el proceso de enrolamiento.2. Trasladar a las instancias correspondientes, las consultas de carácter registral de las situaciones reportadas en los sitios de enrolamiento: centros logísticos regionales o nacionales, Registros Civiles Municipales.3. Registra y canaliza soluciones de carácter registral, que generen respuesta positiva a cada problema que se presenta en el trabajo de campo.
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 5. Disponible para viajar a nivel nacional 6. Otros que le sean asignados conforme a necesidades de la UEP y la jefatura de Operaciones.
Competencias	
Corporativas	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar integridad personal a partir de practicar valores como honestidad, respeto y ética personal y profesional; • Demostrar alta sensibilidad y adaptabilidad sin prejuicios personales en cuanto a temas interculturales, de género, religión, raza, nacionalidad y edad, siendo capaz de mostrar en la práctica un alto nivel de respeto a la diversidad;
Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Autogestión • Comunicación asertiva • Dominio de relaciones interpersonales • Orientado a resultados
Calificaciones requeridas	
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Pasante Universitario de la carrera de Ingeniería Industrial, Ingeniería de Negocios y Gerencia de Negocios.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 3 años en labores relacionadas con el análisis y solución práctica de problemas operativos y administrativos
Lenguajes	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del Idioma español
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office (nivel Avanzado)
Otras consideraciones importantes	<ul style="list-style-type: none"> • La persona contratada se hará responsable de sus obligaciones tributarias • El puesto requiere dedicación a tiempo completo; • Postulación abierta solamente para nacionales hondureños o personas legalmente autorizadas para trabajar en el país;

- El PNUD está comprometido en lograr la diversidad laboral al interior de su oficina en términos de género, nacionalidad y cultura;
- Todas las aplicaciones serán tratadas con la más estricta confidencialidad;
- Debido al alto volumen de aplicaciones, solamente se contactará a las personas calificadas en el proceso

VII. PROCESOS DE EJECUCIÓN

La metodología para la ejecución del desarrollo de la capacitación y de los objetivos propuestos fue guiado por el cronograma de actividades, en el cual se enmarcaron los tiempos y los productos esperados en cada momento.

Para el desarrollo de las actividades se planifico los siguientes procesos de ejecución:

Organización y planificación.

En esta primera etapa se elaboró el plan de trabajo y el cronograma de ejecución de las capacitaciones, también se definió el equipo de capacitación que se encargará de este proceso.

Capacitación

En esta etapa se capacitó al equipo de técnicos de respuesta implementando las diferentes metodologías donde cada uno de los participantes fueron empoderados con información clave del proceso.

Seguimiento y monitoreo.

Se monitoreó el desarrollo de las capacitaciones y el nivel de aprendizaje de los participantes por medio de guías de trabajo y exámenes.

VIII. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Fecha de inicio: 23 de enero de 2020

Fecha de término: 4 de febrero de 2020

IX. CONTEXTO FORMATIVO

Población:	Equipo Técnico de Consulta		
Números de horas:	80 hrs.		
Objetivo:	Capacitar a los técnicos de respuesta mediante la ejecución de una metodología ecléptica con el fin de crear en ellos y ellas las competencias y habilidades pertinentes para llevar a cabo y dar respuesta inmediata a inquietudes, dudas o dificultades que ocurran en el proceso de enrolamiento.		
	CONTENIDO	TIEMPO	RESPONSABLE
	Inducción	23/01/2020	Alicia, Jefry
	Pasión por lo que haces	23/01/2020	Piero, Santiago
Contenidos:	Naturaleza y Normativa	24/01/2020	Bernie Centeno, Jeovanny Muñoz, Byron
	Registro Civil e identificación	27/01/2020	Itxchel, Cesar, Walter, Nelson
	Seguridad en el proceso de enrolamiento	28/01/2020	Nery
	Mapeo	28/01/2020	Cintia, Fabiola
	Casos de Uso	29/01/2020	Fátima, Karina, Enzo, Leo
	Enrolamiento/Atención ciudadana	30/01/2020	Viviana, Cintia, Cintia, Fabiola
	Atención ciudadana	31/01/2020	Veeduría
	Social Media y Call Center	31/01/2020	Eddy, Allan.
	con enfoque de atención al ciudadano		
Números de horas		80	

X. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS CONTENIDOS ABORDAJES DURANTE EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

MODULO I:

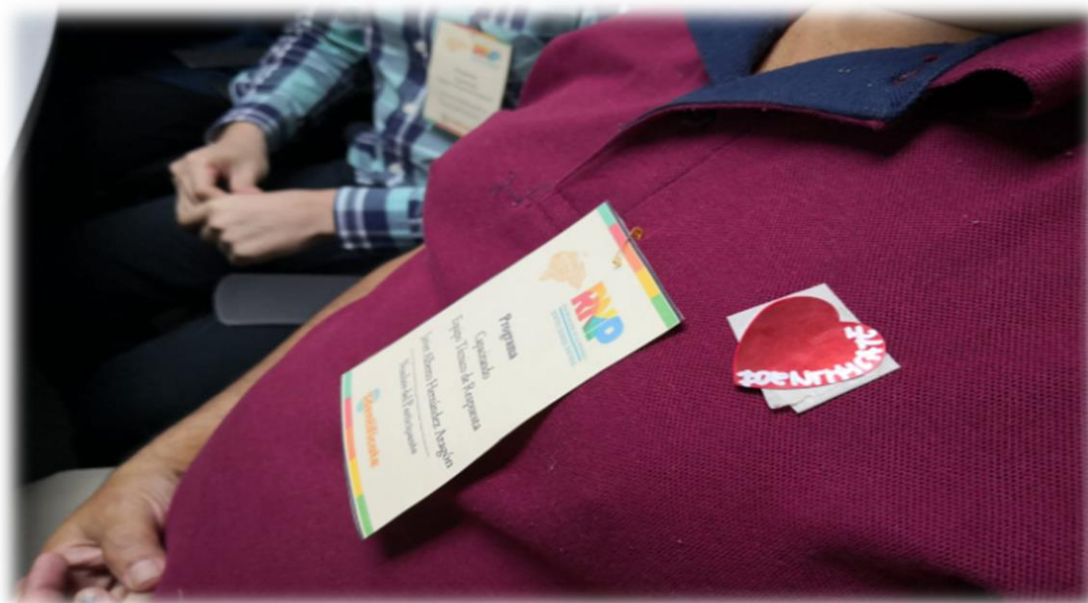
Red de presentación: Alrededor de la mesa de juntas se colocaron todos los participantes y se le dieron las siguientes instrucciones: Tomar el ovillo con uno de los dedos y compartir su nombre, profesión y expectativas generales de la capacitación y el proyecto, al terminar cada participante lanza el ovillo hacia otro compañero y este nos comparte lo anteriormente mencionado, hasta que todos participan.



Al finalizar queda formada una red, definiéndola como el soporte que es cada participante para sostener el proyecto en nuestras manos.

Luego, se les menciona que debían compartirnos uno por uno, alguna debilidad que desearan mejorar y una vez que la mencionaran fueran soltando el ovillo, así mismo reflexionamos que cada mala actitud que tengamos puede hacer que el proyecto no se desarrolle correctamente.

Entrega de corazón: Se les entrego a cada participante un corazón rojo, tipo espejo y lo pegaron en su camiseta, luego se enumeraron en parejas y se quedaron viendo de frente por pareja. El participante número 2 de cada pareja, debía asomarse a ver el corazón de su compañero sin saber que al acercarse el rostro de ellos era lo que se reflejaba en el corazón de su compañero sin comentar nada, regresaba a su lugar y el participante número



uno de cada pareja, hacia lo mismo. Reflexionamos que así como cada participante desea que se le atienda, así mismo debemos atender a todas las personas ¡Con excelencia!

Cuenta cuentos de movimiento: Es una dinámica de estiramiento, donde cada uno de los participantes se traslada de lugar conforme a se relata una historia, en este caso aspectos del proyecto “Identificate” a medida se hacen los movimientos permite que los participantes puedan interactuar uno con otro y así mismo refrescar y recordar los nombres de cada uno de ellos.

Construcción de la misión y la visión: Una vez explicada mediante diapositiva se dividen los participantes en dos grupos, cada uno construye la misión y visión según se haya desarrollado el sorteo en los grupos, luego se valida la información que ellos han escrito con la misión real del proyecto a manera de que cada uno de ellos se apropie del concepto y analizan las palabras claves de cada elemento integrado en ellos.



Una tras otra: Es una dinámica de memoria, concentración y competencia que permite a los participantes analizar situaciones del proyecto una palabra tras otra por cada participante.

El moderador determina una situación la labor de los participantes en abonar una palabra que siga el enunciado o la situación que el moderador ha planteado, cada participante debe recordar y repetir las palabras que están integrando una oración y sumar la palabra de ellos, si un participante no recuerda una palabra o la frase descritas por los anteriores queda eliminado y se plantea otra situación hasta que queda un solo ganador.



MODULO II: PASIÓN POR LO QUE HACES

Durante la jornada de la capacitación se brindó el tema *“pasión por lo que haces”* con la finalidad de generar en el participante una actitud positiva ante los retos laborales e impulsar la iniciativa y proactividad dentro del proyecto **“IDENTIFÍCATE”**, todo esto fundamentado en la pasión y determinación individual y grupal.



El Capacitador Pihero Ramos impartiendo la temática ” Pasión por lo que haces “donde se utilizó la técnica Discusión dirigida y los participantes demostraron interés y atención, realizaron preguntas y mencionaron comentarios asertivos, enfatizo en la importancia de tener una actitud positiva en el trabajo.



Seguidamente el Capacitador Santiago Ramos proporciono instrucciones para la realizacion de actividades, durante la jornada se realizaron diferentes actividades con el fin de poner en practica lo aprendido,



Realización de dinámica: Ratoneras. Con el fin de fortalecer las relaciones laborales e incentivar la confianza en uno mismo se realizó la dinámica ratoneras, la cual conlleva aspectos como ser la auto confianza tanto en uno mismo como en los demás, la atención, la escucha activa, la cooperación, de igual manera la persona entiende la importancia del

trabajo equipo. Durante la ejecución los participantes denotaron nerviosismo ya que era primera vez que realizaban dicha actividad sin embargo todos la culminaron con éxito.



Actividad: Escribe bailando.

Se proporciono un lapiz y una hoja de papel con el fin de escribir sobre la espalda del compañero, mientras bailaban al ritmo de una canción nacional, al final ninguno logro escribir la palabra de manera correcta, luego escribieron en una palabra el compromiso con el proyecto y lo pegaron sobre la palabra mal escrita, cada participante se puso de pie y menciono cual era su compromiso con el proyecto. Los participantes aprendieron la importancia del compromiso y a tener pasión por lo que hacen.



Participantes completando la encuesta de evaluación

Para finalizar la jornada se realizó la encuesta de evaluación es completada por los participantes e incluye aspectos de carácter evaluativo respecto a la jornada de capacitación, al observar los resultados se obtuvo una excelente puntuación lo cual indica que se cumplieron los objetivos de la capacitación.

MODULO III: NATURALEZA Y NORMATIVA DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS



El módulo de naturaleza y normativa del Registro Nacional de las Personas comprende las siguientes características: la evolución histórica del RNP, la definición del RNP según la ley, las funciones principales de la institución, los servicios que ofrece a la población hondureña, la misión y visión de la misma con respecto a su operatividad, el concepto de identidad y lo que conlleva en materia de derechos humanos, los objetivos institucionales, la planificación de la entidad estatal, los valores institucionales, el marco jurídico vigente bajo el cual funciona el Registro Nacional de las Personas, las reformas que la ley ha sufrido en los últimos años y la definición de las figuras más relevantes con respecto al accionar de la institución en cuestión.

Se inicio la jornada con la actividad lúdica que desarrolló el capacitador Bernie Centeno denominada “el globo del compromiso” que consiste en el aporte profesional y humano que cada uno de las participantes ofrecerá a la institución. A continuación, se dio a

conocer el tema naturaleza y Normativa del RNP donde Jeovanny y Byron explicaron por medio de una línea de tiempo la evolución del histórica que ha tenido el Registro Nacional de las Personas, además se explicaron los principales servicios que brinda a la población hondureña así mismo se presentó la misión y visión y los objetivos institucionales.

Se igual forma se explico las reformas que ha tenido el Registro Nacional de la personas en donde los participantes lograron una interpretación clara y correcta de las reformas, mediante una exposición y explicación de las mismas.

Las personas que concurrieron a capacitación, pudieron aclarar las dudas referentes a la naturaleza y normativa del registro nacional de las personas, en lo que respecta a posibles interrogantes que pudiera realizar la población sobre la normativa vigente de la institución.

Mediante el trabajo en equipo, los participantes lograron optimizar sus habilidades en torno al aprendizaje y las formas de superar los obstáculos que posiblemente surjan en la labor que desarrollaran como parte del proyecto identificate del registro nacional de las personas, para la realización de un trabajo que supere las expectativas de la población hondureña.



Para fomentar el trabajo en equipo se procedió con la ejecución de la dinámica lúdica denominada “el botellón holandés” que tiene por finalidad, que los participantes aprendan a trabajar coordinadamente, bajo los valores de la responsabilidad, la solidaridad, compromiso, honestidad y alegría .



Seguidamente se explicó el concepto de identidad, conforme a la ley hondureña y vigente, los tratados internacionales y los componentes relacionados a la dignidad humana. Posteriormente el joven Jessel Ramirez desarrolló la actividad lúdica denominada “el enchachado” que pone a prueba la capacidad de reacción y análisis de los participantes, permitiéndoles dar respuestas en corto tiempo, para finalizar la jornada de capacitación se procedió a desarrollar la guía de trabajo correspondiente al contenido de la capacitación con el objetivo de medir la comprensión de los contenidos.



MODULO IV: IDENTIFICACIÓN

Esta jornada de capacitación se desarrolló el día martes 28 de enero. Se inicio el día con una dinámica denominada el reinflado para poder constatar la importancia de elaborar estrategias que permitan compartimentar el trabajo para lograr objetivos colectivos. Posteriormente se inició con la definición de los conceptos básicos de registro civil y su importancia, así como los métodos de inscripción de los actos y hechos como el nacimiento y la defunción de la vida y muerte de una persona natural, a través de una presentación magistral.

Durante el desarrollo de la presentación se realizó la dinámica denominada carrera de vasos esto con el objetivo de poder resaltar lo importante que es dejar el pulmón por el proyecto.



Se explicó la evolución histórica de las tarjetas de identidad en Honduras, subrayando sus características y la importancia de identificar a todos los y las hondureñas. Para luego asignarles los geo códigos departamentales los cuales colocaron sobre un mapa mudo de Honduras, de forma participativa.

Posteriormente los participantes elaboraron un mapa departamental de Francisco Morazán, asignando el nombre de los municipios y su geo código pertinente; de forma grupal, así como la explicación de las características más sobresalientes de cada municipio.



Los participantes demostraron la comprensión de los contenidos referentes al registro civil e identificación de las personas naturales en los apartados de evolución histórica del proceso de identificación y generación de números de identidad de acuerdo a los casos enseñados contestando en tiempo y forma correcta la guía de trabajo y las preguntas de evaluación implícitas en cada presentación.



MODULO V: MAPEO

Este fue el módulo más corto debido a que no estaba programado ya que a la persona que le tocaba exponer el tema de tecnología no asistió por lo que explicamos el contenido.

Al comenzar la jornada se procedió a explicar el objetivo principal del mapeo y los diferentes tipos. A través de diapositivas se les explico los pasos de la app y se les mostro cómo llenar cada uno de los espacios requeridos, los participantes realizaron preguntas las cuales fueron contestados con los criterios ya establecidos de la App. Cabe destacar que esta APP está utilizando para la socialización y el levantamiento de la información detallada correspondiente a los municipios y aldeas del departamento que permitirá reconocer y visualizar las condiciones del lugar, identificando los recursos disponibles para la instalación de las unidades de enrolamiento.



Posteriormente se dividieron en grupos para desarrollar un conjunto de actividades teóricas- prácticas para evaluar los aprendizajes adquiridos durante las jornadas de capacitación.

Para finalizar se evaluó la jornada por medio del juego piedra, papel o tijera donde se utilizaron hula hop, los participantes competían en parejas, primero escuchaban la pregunta y luego saltaban, el que llegaba primero contestaba, el que no contestaba pasaba al final de la fila de manera que todos participaran. La mayoría de los participantes obtuvo excelentes resultados, seguidamente pasamos al siguiente juego el cual consistió en ordenar en el menor tiempo posible el rompecabezas de la socialización del proyecto,

luego un integrante del equipo explico lo que se interpretó del rompecabezas además socializar el proyecto.

MODULO VI: INCONSISTENCIAS

El abordaje de este módulo fue impartido por las licenciadas Karina y Fátima las cuales explicaron de manera generalizada la conceptualización del concepto inconsistencia y su relación con el formulario de casos de uso, los resultados esperados del proceso y las diferentes características de las unidades de enrolamiento. Por otro lado, se explicó el contenido de cada formulario y las soluciones a las diferentes inconsistencias.



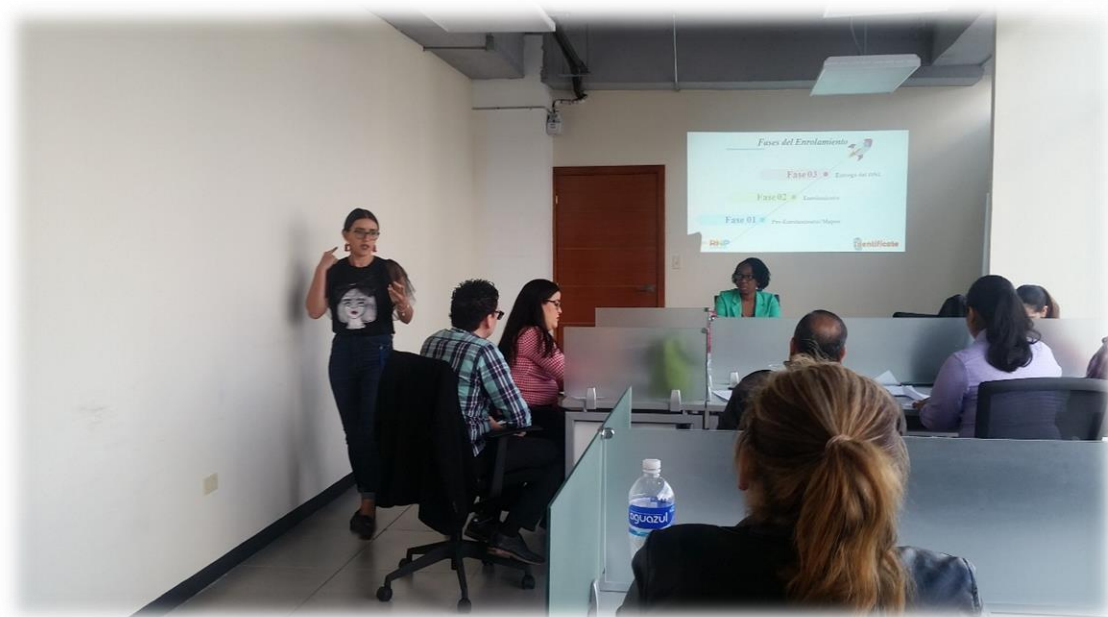
se abordó a detalle las razones del porque habían surgido estas inconsistencias, ejemplificando cada una de ellas, donde también se describió los procedimientos que realizará la Comisión de Validación de Inconsistencias para solventar las diferencias entre las Bases de Datos del RNP. En una segunda jornada se inició realizando un reforzamiento conceptual de terminología relacionado con el tema de inconsistencias, a través de guías didácticas y estudios de caso, se finalizó implementando sociodramas, donde los participantes desarrollaron las funciones de un Técnico Enrolador, para observar como ellos comprendieron el abordaje ante ciertas situaciones o problemas que enfrentarían los Técnicos de Enrolamiento durante el desarrollo de su trabajo.

El abordaje de esta temática para el Equipo Técnico de Respuesta ha generado un aprendizaje significativo debido a las inconsistencias que existen en la base de datos del RNP, han sido abordadas desde una manera practica y participativa.

MODULO VII: ENROLAMIENTO

Al abordar el tema de enrolamiento el propósito es empoderar a los participantes sobre el mismo, el objetivo es obtener los datos sociodemográficos y biométricos de la población tomando como meta 6,692,680.

El proceso se llevará a cabo en diferentes momentos enrolamiento para jóvenes de 16 años en adelante.



La jornada inicio con la participación de Cintia Bernardez quien explico el objetivo principal del enrolamiento, los antecedentes históricos y los beneficios del DNI, así como sus características. Posteriormente Viviana Rivera explico las etapas del enrolamiento, las fases, la importancia del proceso y las diferentes modalidades de enrolamiento. Para afianzar los conocimientos se desarrolló la actividad lúdica con el uso “Jenga” donde se midió en los participantes el empoderamiento. Los participantes lograron optimizar sus habilidades en torno al aprendizaje y las formas de superar los obstáculos que posiblemente surjan en la labor que desarrollaran como parte del proyecto, para la realización de un trabajo que supere las expectativas de la población hondureña.

Las personas que concurrieron a capacitación, pudieron aclarar las dudas referentes al tema de enrolamiento, en lo que respecta a posibles interrogantes que pudiera realizar la población sobre la normativa vigente de la institución, aclarando que hay procedimientos que aun no están definidos, por lo que ellos tiene que estar en constante actualización sobre los cambios que van surgiendo en el desarrollo del proyecto.



Seguidamente Fabiola Cerrato concluyó el abordaje del tema dando a conocer lo requerimientos para la toma de fotografía así como la importancia de que ellos conocieran cuáles serán las funciones principales del coordinador, el supervisor y enrolador en su trabajo de campo.



Posteriormente se contó con la participación de la unidad de biometría para conocer de forma los avances del software de enrolamiento.



Para finalizar los participantes desarrollaron la guía de trabajo correspondiente al contenido de la jornada con el objetivo de medir la comprensión de los contenidos.

MODULO VIII: ATENCIÓN CIUDADANA

Se agradece que la Unidad de Capacitación haya tomado en consideración abrirle este espacio a Veeduría Social para sensibilizar a este nuevo grupo de trabajo que se integra al CNO. Donde además se aprovechó este espacio para comentar las funciones de Veeduría Social y la Unidad de Monitoreo en el marco del proyecto IDENTIFÍCATE.

La charla de sensibilización dirigido al Equipo Técnico de Respuesta Rápida se desarrolló de 9:00 a.m. a 12:00 m el día viernes 31 de enero de 2020 por Elizabeth Hernández¹, con el apoyo de Jessel Ramírez para el aprendizaje básico de género, y Denis Paz³ para el abordaje correcto a personas de la diversidad sexual, y el acompañamiento de Cintia Bernárdez y Fabiola Cerrato, responsables del espacio de capacitación.

Se inició con una dinámica de roles donde el capacitador estableció el rol de cada persona y la forma en cómo estas debían interpretarlos. Posteriormente se inició con los conceptos básicos sobre qué es “sexo” y qué es “género”, identidades y roles de género, estereotipos y prejuicios. Durante el desarrollo de la presentación se realizaron diversos ejemplos que conllevó al análisis y discusión de los conceptos y, por ende su comprensión y diferenciación.



Se explicó el concepto de violencia y los tipos de violencia. Se expusieron ejemplos de cómo la violencia nos afecta en, por ejemplo:

Nuestra salud mental: sentirse con temor al momento de ver que una motocicleta se para a la par del vehículo (puede ser asaltado o asesinado), aumentando el grado de psicosis. Cómo invertimos económicamente en nuestra seguridad, no solo a través del pago de impuestos, si no por ejemplo: elegir ir a un supermercado que a un mercado local por temor a ser asaltado/hurtado personalmente o su partes/totalidad del vehículo (si es que tiene), o, tomar un taxi directo o privado, cuando cotidianamente se toma bus/rapidito, al llevar algo de mucho valor.



En cómo llegamos a normalizar la violencia en nuestros entornos, que mucho se debe al bombardeo mediático (noticias, novelas, series, la música, etc.) que vuelven cotidianas las formas de violencia en nuestro día a día, por ejemplo: cuando al ver o nos enterarnos de un hecho violento responsabilizamos a la víctima de ser culpable de haber sido violentada y justificamos o eximimos de responsabilidad a la persona que ejerció la violencia; cuando el lenguaje que utilizamos cotidianamente se vuelve violento, etc.

Estas respuestas ante la violencia de forma negativa lo que generan es un rompimiento del tejido social, convirtiéndonos en seres individualistas, poco solidarios y apáticos ante la violencia.

Posterior a presentar los temas de género y violencia, ya comprendiendo los conceptos, pero principalmente sensibilizados, se dio paso a exponer sobre el abordaje correcto a las personas con discapacidad, comunidad LGTBIQ+ (Lesbianas, Gays, TRANS, Bisexuales, Intersexuales, Queer, + - este símbolo se utiliza para integrar a las demás identidades de género), y personas privadas de libertad.

El tema sobre las etnias fue impartido por Cintia Bernardez quien inicialmente explico la cantidad de grupos étnicos existentes en el país así como la explicación de la forma correcta de abordar a los diferentes grupos étnicos del país. Para esta sección se utilizaron las presentaciones proporcionadas por las organizaciones que impartieron el Taller de Sensibilización al equipo de Capacitación durante la jornada.



Durante la charla sobre el abordaje a personas de la diversidad sexual, inicialmente se procedió a explicar qué significado tiene cada sigla y las diferencias entre cada identidad de género. Las preguntas y dudas se dieron más entorno a la diferencia entre las personas

Travestis y Transexuales, principalmente por la duda de quiénes serían las personas TRANS que se presentarán durante el proceso de enrolamiento.

Para el abordaje correcto a personas privadas de libertad se le proporcionó información estadística y de cómo es en la actualidad el sistema penitenciario para luego explicarles el abordaje correcto a este sector, reforzando sobre el tema de seguridad en estos espacios.

Finalmente, se presentó sobre el abordaje correcto a personas con discapacidad, iniciando con la aclaración sobre qué es una discapacidad, forma correcta para dirigirse hacia estas personas y por último se presentaron unos videos en donde se sensibilizó sobre el lenguaje y las formas correctas en cómo prestar ayuda a una persona con discapacidad

MODULO VIII: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CALL CENTER

La jornada se comenzó realizando una dinámica que consistió en que cada participante dijera su nombre y algo que les gustara, esto permitió romper el hielo entre los participantes y el Capacitador, creando un ambiente de empatía.

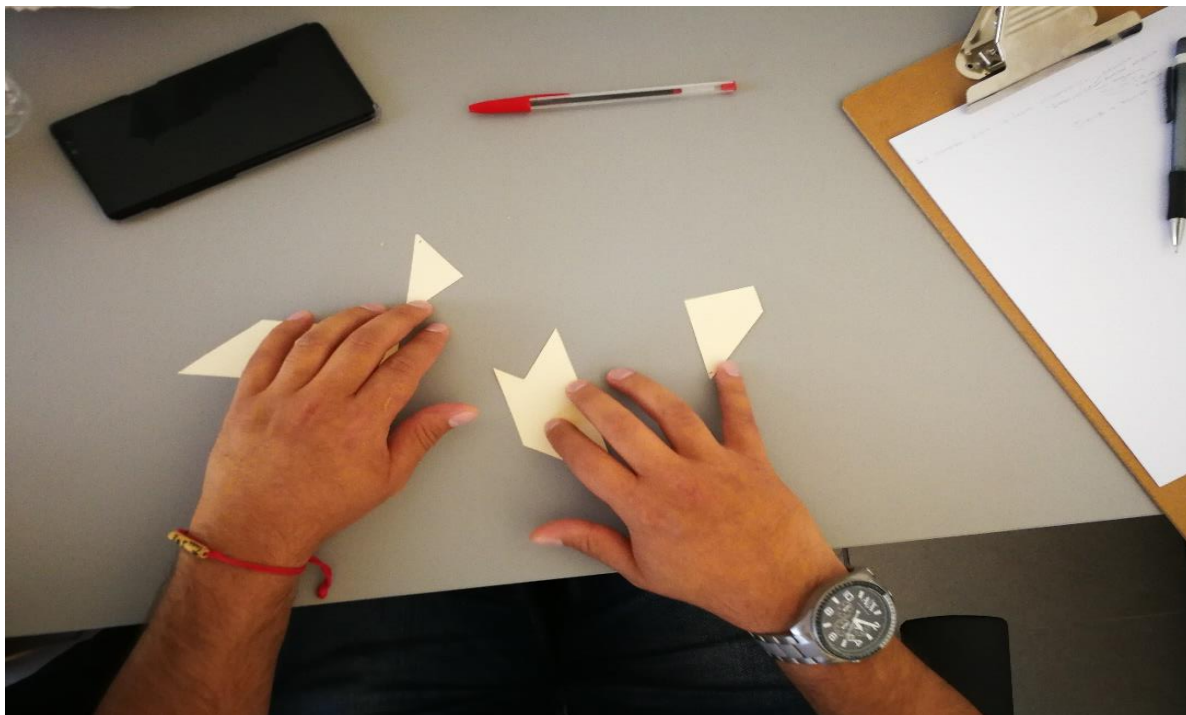
Luego de la dinámica se brindó una introducción sobre el tema: Atención Telefónica mostrando a través de una presentación lo siguiente:

- 1) Los contenidos a abordar durante la Jornada, que fueron:
 - a. La llamada y la comunicación
 - b. Etiqueta Telefónica
 - c. Los 10 NOs del teléfono.
- 2) Los productos esperados después de recibir el conocimiento impartido durante la capacitación, los cuales son:
 - a. Empoderase con la comunicación telefónica
 - b. Ser capaz de utilizar las técnicas adecuadas para dar un servicio de calidad

Al finalizar con la introducción se comenzó a enseñar a través de un modelo interactivo de participación con los participantes, se realizaban preguntas, opiniones y entre todos realizamos una construcción de conocimiento sobre la temática. La temática estuvo dividida en tres partes donde en la primera se capacito sobre los temas:

- 1) Comunicación telefónica
- 2) Las partes de una llamada

Al finalizar esta parte se realizó una dinámica para medir la capacidad de comunicarse sin verse, esta dinámica tiene como nombre el Juego de la T.



Este Juego consiste que los participantes se agrupan en parejas y se colocan de espaldas. A uno se le entrega las piezas del rompecabezas y al otro se le entrega las instrucciones de como armar el rompecabezas.



La dinámica tiene como fundamento de que el participante que tiene las instrucciones sin que se vean le enseñe a armar el rompecabezas al que tiene las piezas como se muestra en la imagen. Luego de varios minutos ninguno de los participantes pudo, sin embargo, se trajo una bonita reflexión sobre lo importante de cómo comunicarse de tal manera que las personas que nos escuchan entiendan nuestras instrucciones.

Luego de culminar el primer tema se procedió a enseñar el tema de la Etiqueta Telefónica donde se enseñó 7 reglas de cortesía que se deben de tener al contestar un teléfono. Complementando este tema se introdujo al tema de la sonrisa telefónica a través de una formula descrita a continuación.



Luego se realizó una dinámica donde se pondrían a prueba sus capacidades para contestar una llamada telefónica. Se prepararon una serie de preguntas sobre los contenidos aprendidos por los participantes días atrás. Después de ello se seleccionaron 3 personas por tema tiempo y se les dio la instrucción de que el teléfono va sonar y deberían contestar la llamada aplicando las 7 reglas de la cortesía telefónica. Al finalizar cada llamada se realizó una retroalimentación muy rica en conocimiento para aplicar en el día a día. Se les vio muy entusiasmados.

Se concluyó la jornada con el tema los 10s No del teléfono donde se entregaban a los participantes 10 consejos que no deben hacer al contestar una llamada telefónica. La

jornada fue muy práctica y de mucho interés para los participantes, viendo una buena disposición para realizar las actividades planificadas y en su participación en cada tema.

El día lunes retomamos la actividad con una dinámica de reforzamiento en el parqueo por medio de una actividad lúdica de globos donde se reforzó lo importante que es dar buenas directrices. Ellos reflexionaron sobre esa temática y dieron ciertas directrices del cómo hacerlo mejor.

Luego realizamos la actividad virtual del Kahoot donde se reforzó la temática del día viernes y además sirvió de conocimiento previo a la temática de atención en redes sociales.

Se comenzó la temática de redes sociales por medio de una presentación en prezi, donde los compañeros y compañeras estuvieron muy atentos y participativos en el debate que se generó durante esta jornada, se desarrolló la temática de atención en redes sociales, que es una red social, influencia de las redes sociales, conocer al público, buyer persona, segmentación del público y social media.

Después de esta actividad se presentó un emulador de chat pre elaborado, donde se llevó un enriquecido análisis sobre las malas praxis en los chats en redes sociales. Se presentó ciertos debates y al finalizar se desarrolló unos posibles protocolos de atención en redes sociales.

Luego en el resto de la jornada se delegó una tarea específica sobre desarrollar protocolos de atención en llamada telefónica y el desarrollo de un plan social media. La cual termino una jornada de mucho aprendizajes dejando una base del trabajo que los jóvenes van realizar en su quehacer diario.

XI. CUADRO DE EVALUACIÓN

Para corroborar los contenidos adquiridos por los/as técnicos de respuesta durante los días de trabajo, se llevó a cabo evaluaciones por cada uno de los módulos ya sea de forma práctica y teórica. La evaluación final correspondió a un examen con los principales conceptos discutidos en la capacitación.

La evaluación final del curso establece los siguientes promedios de aprobación y reprobación:

NOMBRE	CARGO	PROMEDIO	
Lucas Joel Maldonado Paz	Técnico de Respuesta	73%	Aprobado
Douglas Josué Alvarado González	Técnico de Respuesta	91%	Aprobado
Gerardo Jasser Núñez Ortiz	Técnico de Respuesta	87%	Aprobado
Rosy Idalia Vásquez	Técnico de Respuesta	89%	Aprobado
Jenny Griselda Calona Centeno	Técnico de Respuesta	86%	Aprobado
Erika Judith Márquez	Técnico de Respuesta	81%	Aprobado
Javier Hernández Aragón	Técnico de Respuesta	91%	Aprobado
Evelyn Melissa Ponce Cruz	Técnico de Respuesta	88%	Aprobado
Edward David Banegas	Técnico de Respuesta	90%	Aprobado
Marlen Elizabeth Villalta Flores	Técnico de Respuesta	79%	Aprobado
German Pérez Gómez	Técnico de Respuesta	84%	Aprobado
Carlos Iván Bobadilla Madrid	Técnico de Respuesta	59%	Reprobado

XII. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Con el fin de conocer las apreciaciones de los participantes se realizó una encuesta de satisfacción, en la cual cada uno debía marcar su nivel de satisfacción, en relación a los diversos aspectos de la capacitación, de igual forma se agregó un espacio para que éstos señalaran sus observaciones finales.

RESULTADOS: A continuación, se presentan las tendencias porcentuales obtenidas según cada ítem consultado en esta evaluación. Además, se presenta en una tabla, las observaciones señaladas por los/as participantes.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PARTICIPANTE

I. CAPACITACIÓN	SI	NO
1. ¿Conocía con anterioridad los objetivos y finalidad de la capacitación que acaba de recibir?	50%	50%
2. ¿Los contenidos se ajustaron a los contenidos de la capacitación?	100%	0%
3. ¿El nivel de profundidad de los contenidos fue adecuado?	92%	8%
4. ¿La duración de la capacitación fue suficiente?	83%	17%
5. ¿El contenido de la capacitación cumplió sus necesidades?	58%	42%
6. ¿Adquirió conocimientos según los objetivos propuestos?	100%	0%
7. ¿El tiempo empleado para desarrollar cada uno de los temas fue adecuado?	92%	8%

Según los datos proporcionados por los participantes el 42% opino que el contenido de la capacitación no cumplió sus necesidades debdo a que hay mucha información que no está definida. Por lo que se les recomendó estar al tanto de cada una de las áreas de trabajo para poder obtener la información de primera mano.

Por otro lado, el 17% de los participantes menciona que el tiempo requerido para la capacitación debió ser un poco mayor para ahondar mas en los contenidos. Ellos aspiran a que se le dé un seguimiento continuo.

II. LOS CAPACITADORES	SI	NO
1. Explicaron claramente el objetivo del curso	92%	8%
2. Demostraron conocimiento sobre el tema	100%	0%

3. Estimularon la participación activa	100%	0%
4. Demostraron capacidad para resolver preguntas	100%	0%
5. Emplearon lenguaje de fácil comprensión	100%	0%
6. Presentaron los contenidos en forma ordenada y clara	100%	0%
7. Desarrollaron todos los temas propuestos	100%	0%
8. Mantuvieron el interés de los participantes	100%	0%

III. SATISFACCIÓN ACERCA DEL CURSO	SI	NO
1. La Capacitación facilita su desempeño en el puesto de trabajo	100%	0%
2. Lo aprendido en la capacitación se puede aplicar en su puesto de trabajo	100%	0%
3. La capacitación le aportó conocimientos nuevos	100%	0%

IV. METODOLOGÍA UTILIZADA	SI	NO
1. Las TICS y las herramientas de aprendizaje utilizadas fueron adecuadas	75%	25%
2. La metodología estuvo adecuada a los objetivos y contenido de la capacitación	100%	0%
3. El ritmo de exposición ha sido adecuado	100%	0%
4. Las técnicas de formación han facilitado asimilar la información	100%	0%
5. Los materiales de la capacitación han sido útiles para el aprendizaje	100%	0%

V. ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	SI	NO
1. La información previa sobre el curso fue adecuada	75%	25%
2. Las condiciones físicas proporcionadas fueron adecuadas.	58%	42%
3. La distribución de la jornada que se estableció en el curso fue adecuada	100%	0%
4. La duración de la capacitación con respecto a los contenidos fue adecuada	100%	0%

VI. APRENDIZAJE	SI	NO
-----------------	----	----

1. Tenía conocimiento previo del tema.	0%	100%
2. Las expectativas de aprendizaje se cumplieron	92%	8%
3. La capacitación brindó los conocimientos e información necesarios para el desempeño en el puesto de trabajo.	100%	0%
4. Considera que aplicara lo aprendido en el puesto de trabajo.	100%	0%
5. Lo aprendido ha producido cambios en su comportamiento.	100%	0%
6. Considera que debe reforzar lo aprendido.	100%	0%

VII. OTROS ASPECTOS	
1. ASPECTOS POSITIVOS:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Excelente manejo del tema. ✚ Materiales audiovisuales ✚ Actividades interesantes y muy dinámicas ✚ Poseen conocimientos que fueron transmitidos correctamente ✚ Capacitaciones motivadoras. ✚ Pedagógicos, informativos, congruentes, inclusivos y espontáneos. ✚ Herramientas de aprendizaje innovadoras. ✚ Formación adecuada para el perfil. ✚ Profesionales, dominio del tema y muy respetuosos. ✚ Familiarización con el proyecto. ✚ Convivencia con los compañeros.
2. ASPECTOS A MEJORAR:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mejorar la calidad del data show. ✚ Actualización de procesos en las diferentes áreas. ✚ Impresión de folletos. ✚ Espacio físico inadecuado. ✚ Parlantes. ✚ Data show e internet. ✚ Tener un data extra.

<p>3. ¿QUÉ CAPACITACIONES FUERON LAS QUE MAS LE GUSTARON Y POR QUÉ?</p> <p>¿QUÉ CAPACITACIONES FUERON LAS QUE MAS LE GUSTARON Y POR QUÉ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Registro Civil e identificación, inconsistencias, identificación: por la profundidad de temas. + Inconsistencias y comunicación telefónica: cubrieron mis expectativas sobre el tema. + Biometría, atención telefónica, pasión por lo que haces: porque eran temas que desconocía y otros porque eran de reforzamiento. + Registro civil, grupos vulnerables, enrolamiento, atención telefónica: dominio del tema. + Registro civil, atención telefónica, pasión por lo que hace, seguridad: buena metodología de enseñanza. + Pasión por lo que haces, atención telefónica: dinámicas, interesantes y productivas. + Registro civil, naturaleza y normativa, enrolamiento: porque el contenido es importante en asuntos de ley, por ser unas de las bases mas importantes en el nuevo proceso de enrolamiento. + Enrolamiento, mapeo, registro civil, atención telefónica: porque serán de mucha ayuda en el desempeño de las funciones. + Pasión por lo que haces, registro civil: por el dinamismo y el conocimiento adquirido. + Inconsistencias, call center y redes sociales: es parte del conocimiento base para que podamos brindar información sobre el tema y porque se relaciona con nuestra área de trabajo. + Seguridad, biometría: manejo del tema y aprendí de lo expuesto. + Grupos vulnerables, enrolamiento, mapeo, registro civil: fueron de amplio conocimiento, dinámicos e interesantes.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnología 2. Inconsistencias

<p>4. INDIQUE TEMAS DE INTERES PARA FUTURAS CAPACITACIONES</p>	<p>3. Seguridad informática</p> <p>4. Uso del kit</p> <p>5. Oficialía</p> <p>6. Identificación</p> <p>7. Trabajo en equipo</p> <p>8. Datos estadísticos del RNP</p> <p>9. Redes sociales del RNP</p>
--	--

Conclusiones

- En aras del cumplimiento de los objetivos específicos que enmarca la capacitación, indicaríamos que se alcanzaron las metas y los propósitos señalados. Se vincularon las actividades con el propósito de establecer compromiso con el proyecto.
- Se desarrolló la capacitación siguiendo los parámetros cronometrados en la agenda con ligeros cambios por razones logísticas (espacio, equipo).
- Los capacitados demostraron la aprehensión de los contenidos referentes al registro civil e identificación de las personas naturales, contestando en tiempo y forma correcta la guía de trabajo y las preguntas de evaluación implícitas en cada presentación.
- La participación de los capacitados fue de calidad y su comportamiento fue profesional y con un alto grado de atención e interés para aprender.
- Al finalizar el tema se concluye que la comunicación telefónica es muy importante en el día a día para desarrollar las actividades con éxito de los participantes. Ellos lograron aprender técnicas para comunicarse mejor por medio de un teléfono cumpliendo con los objetivos propuestos en la capacitación. Todo ello fundamentado en las participaciones en los temas y dinámicas por parte de los capacitados que fueron fundamentales para la construcción de conocimiento en el desarrollo de esta.
- Así también logran desarrollar protocolos de atención telefónica y bases para desarrollar un plan social media para el abordaje correcto tanto en llamadas telefónicas o en redes sociales.

Anexos

RUBRICA PARA EVALUACIÓN PRESENTACIÓN ORAL

Tema _____

Nombre _____ Fecha _____

Criterios de Evaluación	5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 deficiente	1 Pobre	Observaciones
Claridad y precisión en la exposición						
Dominio del contenido abordado						
Postura, tono de voz, gestos y contacto visual						
Control y dominio del tiempo						
Organización y secuencia de la información						



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

**Programa: Capacitando Técnicos de
Respuesta**

Examen General

Lic. Carlos Flores

Director de Capacitaciones

Nombre del Participante: _____

DNI: _____

N° de Lista: _____

Lugar y Fecha: _____

Puntaje Obtenido



TIPO SELECCIÓN ÚNICA (VALOR 51% 3% C/U)

Instrucciones: se le presentan una serie de preguntas, encierre en un círculo la respuesta que hace correcta cada enunciado.

- 1. La inclusión busca que se fomente y garantice que toda persona:**
 - a. Sea “parte de.”
 - b. “Separado de.”
 - c. Contribuye a la disgregación.
 - d. Ninguna es correcta.
- 2. Los grupos más vulnerables en Honduras son:**
 - a. Adultos mayores.
 - b. Comunidad LGTBI.
 - c. Discapacitados.
 - d. Todas son correctas.
- 3. Es un hecho que los ciudadanos inscriben en el RNP:**
 - a. Nacimientos
 - b. Matrimonios
 - c. Divorcios
 - d. A y C son correctas
- 4. Razones importantes por las que se debe inscribir un nacimiento:**
 - a. Facilita el reclamo de una pensión alimenticia y herencias.
 - b. Ayuda a probar la soltería.
 - c. Ayuda a la desintegración familia.
 - d. Todas son incorrectas
- 5. Tipos de inscripción de nacimiento:**
 - a. Inscripción de Nacimiento de Reposición por Renovación.
 - b. Inscripción de Nacimiento de Reposición por Omisión.
 - c. Inscripción de Nacimiento por Adopción.
 - d. Todas son correctas
- 6. Lugar donde se pueden inscribir las defunciones:**
 - a. Donde se produjo la muerte
 - b. En cualquier registro civil
 - c. En el registro civil del Distrito Central
 - d. A y C son correctas
- 7. Son requisitos para solicitar la tarjeta de identidad por primera vez:**
 - a. Certificación de acta de nacimiento
 - b. Recibo del agua
 - c. Carnet de vacunas
 - d. Todas son correctas
- 8. Los Fundamentos Básicos de la tarjeta de identidad son:**
 - a. Inscripción de nacimiento en el registro Civil
 - b. Número de identidad que consta de 13 dígitos
 - c. El registro de huellas dactilares
 - d. Todas son correctas

9. Es una norma que debes tener en cuenta durante la atención telefónica.

- a. Contestar el teléfono antes del primer timbre.
- b. Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- c. Mantener el contacto visual.
- d. Todas son correctas.

10. Código de número de Identidad de generación normal:

- a. 0801-1984-53564
- b. 0890-1984-53564
- c. 0880-2017-53564
- d. 1292-2011-53564

11. Código de número de identidad de generación por Reinscripción:

- a. 0890-1984-53564
- b. 0880-2017-53564
- c. 1292-2011-53564
- d. 2805-1992-53564

12. Código de número de identidad de generación por tratado de doble nacionalidad con España:

- a. 0890-1984-53564
- b. 0880-2017-53564
- c. 1292-2011-53564
- d. 2805-1992-53564

13. Código de número de identidad de generación por tratado de territorios Recuperado:

- a. 0890-1984-53564
- b. 0880-2017-53564
- c. 1292-2011-53564
- d. 2805-1992-53564

14. Clave utilizada cuando una persona viva aparece fallecido en las bases de datos de Registro Civil o Identificación:

- a. Clave USER
- b. Clave 4 en Fallecimiento
- c. Información Ad Perpetuam
- d. Homonimia

15. La población total a enrolar es:

- a. 6,682,780
- b. 6,692,680
- c. 6,682,682

16. La población total a enrolar es:

- a. 6,682,780
- b. 6,692,680
- c. 6,682,682

d. Ninguna es correcta

17. Casos donde dos o más hondureños inscritos tienen el mismo nombre y apellidos que el otro:

- a. Clave 4 en Fallecimiento
- b. Información Ad Perpetuam
- c. Homonimia
- d. Homologación

18. Consiste en capturar las huellas dactilares y el rostro de las personas, para garantizar una identidad única de cada ciudadano:

- a. Homonimia
- b. Homologación
- c. Biometría
- d. Enrolamiento

TIPO ENUMERACIÓN (VALOR 19% 1% C/U)

Instrucciones: se le presentan una serie de preguntas, escriba en los espacios en blanco la respuesta que hace correcta cada enunciado.

1) Los Resultados que esperamos del proceso de enrolamiento son:

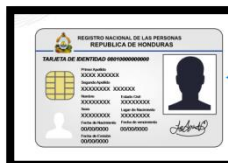


2) Ventajas del nuevo Documento Nacional De Identificación



3) Importancia del proceso de enrolamiento



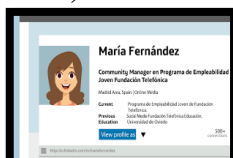






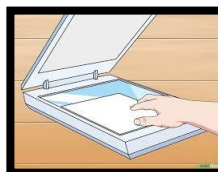


4) Son Los Pasos a seguir en el Enrolamiento Biométrico











TIPO EXPOSITIVO (VALOR 5% C/U)

Instrucciones: Conteste en forma clara y ordenada lo que a continuación se le solicita.

1. ¿Explique en qué consiste el proyecto identificate y cuál es su compromiso con el mismo?

TIPO PRÁCTICO

Instrucciones: Lea cuidadosamente y conteste en forma clara lo que se le pide.

- Desarrolle un protocolo de Atención, respondiendo las siguientes Problemáticas:

1. Coordinador/ supervisor: Conectividad de red.

- **Contexto:** un joven supervisor reporta que en la comunidad de San Juan de Opoa, no tiene acceso a internet.

2. Ciudadano: Ubicación de centros de enrolamiento.

Contexto: un ciudadano de la comunidad de Guaruma dos en el progreso Yoro, está interesado en saber el día que llegara la unidad de enrolamiento y donde estará ubicada.

3. Coordinador/ supervisor: Problemas con el Kit de enrolamiento.

Contexto: Un supervisor de la comunidad Santa Rosa de Aguán, Colón, tiene problemas con la cámara del Kit de enrolamiento.

4. Pedro tiene 18 años y llega al centro de enrolamiento de Morolica, él TE pide a Pedro su número de identidad, en seguida Pedro le comunica que él nunca fue registrado en el

sistema del RNP. ¿Qué debe hacer él TE? ¿Cuál es el proceso que deberá realizar el ciudadano?

5. Maritza es una joven de la comunidad LGTBI de 23 años que llama al equipo técnico de respuesta del proyecto Identifícate, consultando que documentos necesita para realizar el cambio de nombre a Maritza Antonia Pérez Gómez ya que fue registrado como José Antonio Pérez Gómez

- Describa su respuesta como técnico de esa unidad.



Fecha: 24 / Enero / 2020

Capacitando Personal Técnico de Respuesta

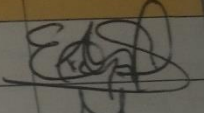

Lista de Asistencia

N°	Nombre Completo	No. de Identidad	Teléfono	Correo Electrónico	Cargo	Firma
1	Jenny Consuelo Calona Centeno	0801-1985 00124	97161046	jenny.calona@gmail.com	ETR	[Firma]
2	Javier Hernandez Aragon	0801-1964-07239	95385746	Javierharaagon@yahoo.com	ETR	[Firma]
3	Edward David Banegas L.	0801-1978-09435	32599551	ebanegas78@gmail.com	ETR	[Firma]
4	Lucas Joel Maldonado Lopez	1609-1984-0036	99688758	de.lujom@gmail.com	ETR	[Firma]
5	Marlen Elizabeth Villalta	1501-1988-01710	33926867	elizabeth.villalta23@yahoo.com	ETR	[Firma]
6	GERARDO JASSER NUNEZ	0861-1985-0025	9746757	gerardojnunez1985@gmail.com	ETR	[Firma]
7	Rosy Idalia Vasquez	0801198718233	95327693	vasquez.idalia10@gmail.com	ETR	[Firma]
8	Erika Judith M.	1002198800148	96417576	marquezjudith61@gmail.com	ETR	[Firma]
9	Douglas Jose Alvarado G.	0801-1981-08152	9611-1712	dialgo_123@yahoo.com	ETR	[Firma]
10	Carlos Iván Bobadilla	1623-1991-00205	31484146	ivanbobadillamf@gmail.com	ETR	[Firma]

Fecha: _____

Capacitando Personal Técnico de Respuesta

Lista de Asistencia

N°	Nombre Completo	No. de Identidad	Teléfono	Correo Electrónico	Cargo	Firma
1	Evelyn Melissa Pérez Carr	0801198890751	32864915	evelyncarr17@hotmail.com	ETR	
2	German Pérez Gómez	0801197814011	84831991	germanperez_28@hotmail.com	ETR	
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						