



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE
MÉXICO**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS
ORGANIZACIONES PÚBLICAS, CASO DE ESTUDIO:
OFICINA REGIONAL VII DEL REGISTRO CIVIL, ZONA
SUR DEL ESTADO DE MÉXICO”**

MEMORIA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PRESENTA:

IVETTE MELGAR QUINTANA

DIRECTORA:

LIC. ROSA MARIA ALMAZÁN FIGUEROA



TOLUCA, MÉXICO; 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO 1. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU PROCESO ADMINISTRATIVO	12
1.1 Teoría de la Administración Pública.....	12
1.2 Breve semblanza sobre el origen de la Administración Pública y su desarrollo..	17
1.3 ¿Qué es una organización?	23
1.3.1 Teoría de la Organización	24
1.4 El proceso administrativo dentro la Administración Pública	30
1.4.1 Etapas del proceso administrativo en la Administración Pública.....	35
1.5 Manuales de procedimientos	40
CAPITULO 2. MARCO JURÍDICO	47
2.1 Normatividad aplicable en el Estado de México	47
2.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	47
2.1.2 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.....	48
2.1.3 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.....	48
2.1.4 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México	49
2.1.5 Código Civil del Estado de México	49
2.2 Normatividad aplicada en la Oficina Regional VII del Registro Civil del Estado de México	50
2.2.1 Reglamento Interior del Registro Civil	50
2.2.2 Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil del Estado de México	51

CAPITULO 3. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	54
3.1 ¿Qué es el Registro Civil?	54
3.2 Antecedentes del Registro Civil	54
3.3 Estructura Orgánica del Registro Civil	58
3.3.1 Organización de la Oficina Regional VII del Registro Civil, Zona Sur del Estado de México	60
3.4 Atribuciones de la Oficina Regional VII.....	62
3.5 El proceso administrativo de aclaración y complementación de actas en la Oficina Regional VII.....	65
3.5.1 El proceso como lo marca el Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil	68
3.5.2 El proceso conforme a la experiencia profesional	76
3.6 Análisis de los logros alcanzados en materia de Registro Civil	90
3.7 Análisis de las principales problemáticas de la Oficina Regional VII	93
CAPITULO 4. PROPUESTAS DE MEJORA	100
4.1 Matriz FODA de la Oficina Regional VII.....	100
4.2 Propuesta de mejora en la organización interna de la Oficina Regional VII	101
4.3 Propuesta de manual de procedimientos del proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas.....	104
CONCLUSIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución del proceso administrativo	36
Tabla 2. Diferencias entre el reglamento interior, manual de organización y manual de procedimientos de una organización.....	42
Tabla 3. Simbología para la elaboración de diagramas de flujo	43
Tabla 4. Proceso administrativo de corrección y complementación de actas del registro civil (2008).....	72
Tabla 5. Matriz FODA de la Oficina Regional VII	100
Tabla 6. Propuesta de proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas.....	106

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. El proceso administrativo	37
Ilustración 2. El proceso administrativo	38
Ilustración 3. Fases del proceso administrativo.....	39
Ilustración 4. Hechos históricos más importantes del Registro Civil en México	57
Ilustración 5. Organigrama de la Dirección General del Registro Civil del Estado de México	59
Ilustración 6. Ubicación geográfica de los municipios que comprenden la región VII del Registro Civil en el Estado de México	60
Ilustración 7. Organigrama de la Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal	61
Ilustración 8. Ejemplo de acta de nacimiento sin validez oficial	77

Ilustración 9. Identificación oficial del usuario.....	79
Ilustración 10. Clave CURP del usuario	79
Ilustración 11. Solicitud de corrección y/o complementación de acta de nacimiento	80
Ilustración 12. Copia fiel del libro del acta de nacimiento certificada por el oficial del registro civil municipal	81
Ilustración 13. Constancia de origen que permitirá complementar el lugar de nacimiento del usuario.....	82
Ilustración 14. Copia fiel del libro del acta de nacimiento certificada por el Jefe Regional	83
Ilustración 15. Acuerdo de aclaración	85
Ilustración 16. Acta de nacimiento de la oficina regional VII con su anotación marginal	86
Ilustración 17. Acta de nacimiento del registro civil municipal con su anotación marginal	87
Ilustración 18. Acta de Nacimiento certificada digitalmente con validez oficial.....	88
Ilustración 19. Ubicación geográfica de las Oficinas Regionales del Registro Civil en el Estado de México.....	96
Ilustración 20. Organigrama de la Oficina Regional VII del Registro Civil	102

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Proceso Administrativo de Corrección de Actas (2008).....	74
Diagrama 2. Propuesta de flujograma del proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas.....	108

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida y la dicha de este momento.

A mi querida maestra Rosy Almazán por dirigir este trabajo, sin usted no hubiera sido posible lograrlo, gracias infinitas.

DEDICATORIAS

A mis hijas: Lyen, Neyén y Camila, esperando ser un buen ejemplo en sus vidas. Las amo.

A mi esposo Rafa por ser mi compañero de vida y apoyar cada uno de mis anhelos. Te amo.

A mi padre: José Luis Melgar por ser quien me cuida cada día desde el cielo, espero estés orgulloso de mí. Te extraño.

A mi madre Margarita, por enseñarme que todo se logra con esfuerzo y trabajo duro. Gracias mamá, te quiero.

A mi queridísima Dra. Luz María Zarza, porque su amistad es una bendición en mi vida. Mis respetos siempre

INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

A partir de nuestra existencia, se nos ha concedido el derecho humano a la identidad, el cual implica entre otros aspectos, contar con un nombre y los apellidos que nos correspondan, nuestros padres tienen la obligación de realizar nuestro registro para que se nos otorguen otros derechos sociales y jurídicos, y con ello brindarnos existencia jurídica pero, ¿qué ocurre cuando hay problemas o errores en nuestro registro?

El presente trabajo de investigación es derivado de la experiencia profesional adquirida en la Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal desde junio de 2016. Al incorporarme a esta organización, tuve la oportunidad de conocer lo importante que son los trámites que realiza el Registro Civil como institución, pero sobre todo el impacto que tienen en la sociedad civil. Durante el desempeño laboral también se fueron descubriendo los padecimientos de la organización y sus procesos, surgiendo preguntas de investigación como: ¿Qué se está realizando? ¿Cómo se está haciendo? ¿Qué se puede mejorar? ¿Quién es responsable de hacerlo? ¿Cómo debería hacerse? etcétera.

En este sentido, nos propusimos analizar al Registro Civil como organización y su proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas de las personas, realizando un diagnóstico para identificar todos aquellos aspectos que pueden ser mejorados, y así contribuir al fortalecimiento de nuestra organización.

Para contextualizar nuestro análisis, aplicamos el método inductivo, que consiste en analizar hechos particulares para llegar a conclusiones generales, razón que nos lleva a analizar un objeto de estudio en particular, primeramente se realizó una indagación teórica que permite explicar de algún modo la transformación de las organizaciones en el devenir de la Administración Pública, ya que ésta disciplina es una forma de vida, somos parte de ella y ella es parte de nosotros de una manera tan habitual que a veces ni siquiera nos detenemos a pensar lo que representa en nuestras vidas, la organización y práctica de la vida cotidiana prueba que nuestra existencia está

procurada por esta ciencia y que muchos de los postulados que fueron aportaciones de diversos teóricos, a pesar del tiempo siguen vigentes y aplicables.

Desde el propósito de brindar aportes de mejora a la organización surgió la intención de elaborar este trabajo, que pretende mostrar la importancia de la organización pública y cómo sus procesos son determinantes en la vida de los ciudadanos, por lo que nos hemos trazado el siguiente planteamiento general: *La simplificación de la aplicación del proceso administrativo en las organizaciones públicas fortalece la capacidad administrativa y genera la satisfacción de necesidades públicas.*

Con la finalidad de encontrar la respuesta, este trabajo se integró en cuatro capítulos, el primero; hace referencia a la conceptualización de la Administración Pública, su origen, su desarrollo, las diferentes teorías que conforman su estudio y además, se complementa con el estudio del análisis de la organización y el proceso administrativo que se realiza en la misma, luego entonces, este capítulo se convierte en el sustento teórico de nuestra investigación, siendo un apartado que permita la reflexión sobre cómo impacta la Teoría de la Administración Pública en la praxis de las organizaciones y a su vez en los resultados con la ciudadanía.

El segundo capítulo explica brevemente la normatividad que se aplica en materia de Registro Civil, puesto que no hay nada que se pueda hacer, que no esté considerado en la Ley, la Administración Pública al ser multidisciplinaria tiene estrecha relación con el Derecho en el sentido de procurar los intereses públicos y haciendo hincapié en que, es el Estado quien garantiza el cumplimiento del derecho a la identidad y a que toda persona sea registrado de manera inmediata a su nacimiento.

A la postre, se expone el tercer capítulo, el cual describe nuestro caso de estudio, es decir al Registro Civil como organización, conoceremos un poco de su historia y cómo se ha ido consolidando con el paso del tiempo, asimismo, se examinará la organización administrativa actual que nos refleja un importante cuestionamiento, ya que las oficialías del Registro Civil dependen administrativamente de los ayuntamientos municipales, pero en cuanto a sus funciones, atribuciones y obligaciones se deben a la Dirección General del Registro Civil del Gobierno del Estado, luego entonces, surge

la interrogante sobre qué orden de gobierno tiene la capacidad operativa y administrativa para tener el control de la prestación de servicios que otorga tan importante institución.

Por ende, se analizará cómo se lleva a cabo el proceso administrativo de aclaración y complementación de actas del estado civil de las personas, en la Oficina Regional VII del Registro Civil ubicada al Sur del Estado de México. Este trámite es muy demandado, anualmente se realizan entre mil y mil trescientos trámites de aclaración y/o complementación sólo en esta dependencia, el dilema consiste en saber cómo se hace y no solo cuánto; si es funcional o puede ser mejorado, siendo ésta la interrogante que nos lleva a realizar un diagnóstico de este proceso basándonos por supuesto en la experiencia profesional.

Sumado a esto, se analizan los logros alcanzados por la organización, no obstante se identifican las problemáticas que aquejan a la misma ya que, esto permitirá posteriormente presentar el cuarto y último capítulo, en el que se construyó una matriz FODA que generará un panorama de las principales problemáticas organizacionales y sus oportunidades de mejora. Las razones que nos llevaron a esta investigación, es el hecho de aportar propuestas de mejora en tres vertientes, la primera, que busca concretar la esfera del gobierno que deberá prestar el servicio de registro civil, la segunda, reorganizando administrativamente la dependencia al interior, y la tercera proponiendo un manual de procedimientos del proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas, ya que como se mencionó anteriormente, nos hemos planteado una hipótesis, que una vez realizado este estudio analizaremos si ésta se cumple.

Finalmente, expondremos las conclusiones obtenidas resultado de este trabajo de modo que sea una nueva aportación al campo de la Administración Pública.

CAPÍTULO 1.

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU PROCESO ADMINISTRATIVO



CAPITULO 1. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU PROCESO ADMINISTRATIVO

La Administración Pública es de suma importancia para la sociedad civil, ya que los ciudadanos demandan la atención pronta y efectiva de sus necesidades, ésta al ser el brazo ejecutor del Gobierno, es la encargada de brindar todos los servicios a los ciudadanos a través de sus organizaciones o instituciones, de manera que ésta disciplina y sus organizaciones deben adaptarse a los cambios sociales, políticos y económicos.

En este capítulo se realiza una semblanza de lo que se concibe por Administración Pública y su desarrollo, además de profundizar en lo que es una organización pública y darnos cuenta de que esta ciencia ha tenido que adaptarse a los actuales contextos de uso constante de la tecnología, tiene que simplificarse y modernizarse para brindar servicios de forma virtual y/o digital, los procesos administrativos se están eficientando, aunque también es cierto que siempre habrá algo que innovar o mejorar.

1.1 Teoría de la Administración Pública

Definir a la Administración Pública no es tarea fácil dadas las diversas aportaciones teóricas y debates de los estudiosos de esta disciplina, sin embargo para el tema que nos ocupa, retomaremos las principales concepciones que habrán de fortalecer este trabajo.

José Juan Sánchez (2001) aporta una sustancial investigación de las definiciones más distintivas de la Administración Pública, separándolas en 5 criterios básicos:

- 1) Una definición histórica en la búsqueda de la raíz etimológica de “administración” y “pública”;
- 2) Definiciones antiguas de la Administración Pública, en la que algunos autores le dan otros nombres como, ciencia administrativa o ciencias de la administración, ambas vinculadas al origen histórico de la disciplina;
- 3) Aquellas referidas a la Administración Pública como actividad;

- 4) Definiciones donde se destaca su carácter como disciplina científica, es decir, como Administración Pública y;
- 5) Las que mezclan ambos elementos (objeto de estudio y estudio del objeto).

Para el tema que se desarrollará en este estudio consideraremos las definiciones que se refieren a esta disciplina, como actividad y aquellas que tratan sobre el objeto de estudio y el estudio del objeto de la Administración Pública.

La Administración Pública como actividad o como objeto de estudio, se asocia con cuatro campos que son: 1) el gobierno; 2) el Estado; 3) el poder ejecutivo y 4) los asuntos públicos.

Coincidiendo con el autor, la Administración Pública está en constante actividad en la que los cuatro campos se vinculan para planear la solución a las demandas civiles, por lo que una vez organizados, la Administración Pública entra en acción, como lo menciona Woodrow Wilson quien afirma que “La administración es la parte más visible del gobierno; es el gobierno en acción; es el poder ejecutivo, el que actúa, el aspecto más visible del gobierno y es, desde luego, tan vieja como el gobierno mismo”. (Guerrero, 2000)

Como se puede ver, la definición es precisa en cuanto a que, el gobierno satisface las necesidades de la sociedad solamente a través de la Administración Pública.

Otra definición considerada es la de Charles Debbash, quien afirma que “es el aparato de gestión de los asuntos públicos. Está constituida por el conjunto de servicios públicos, cuya buena marcha permite la realización de objetivos definidos por el poder político. Constituye la organización que se otorga a todo grupo social evolucionado. Es el instrumento de cohesión y de coordinación indispensable, sin el cual la sociedad se desmorona. La administración, por naturaleza, está subordinada a fines que le son extremos. El papel de la administración, sus estructuras y sus métodos dependen de la sociedad en que se encuentra inserta, de su medio ambiente.” La aportación de este autor se podría denominar sistémica, en el que la coordinación es fundamental, no solo para esa época sino hasta nuestros días, también puede notarse una noción

más amplia al considerar la importancia del buen desempeño en los servicios públicos para el logro de objetivos, en este sentido los servidores públicos cumplen un papel fundamental, ya que su buen o mal desempeño se ve reflejado en la prestación de servicios. (Sánchez, 2001)

Ahora bien, es menester destacar las definiciones integrales de la Administración Pública es decir, como actividad y como disciplina científica, por lo que consideraremos la definición de Waldo Dwight (citado en Sánchez, 2007) que dice: “1) es la organización y dirección de hombres y materiales para lograr los propósitos del gobierno; 2) es el arte y la ciencia de la dirección aplicada a los asuntos del Estado”. Arte en el sentido de que crea y construye nuevas formas de generar ideas y estudios sobre la Administración Pública y que, sumado a lo que dice Appleby, que la Administración Pública es cambiante, estamos en constante desarrollo generando teorías nuevas.

También es de suma importancia considerar las aportaciones a la definición hechas por Omar Guerrero (1976), quien asevera que “la Administración Pública es una disciplina que tiene materia, que es un subcampo de la ciencia política y que su objeto de estudio es el Estado”.

Podría pensarse que, esta definición es muy filosófica, y a la vez muy incluyente, en efecto, tiene un vínculo inquebrantable con la ciencia política ya que Omar Guerrero en su obra *Teoría Administrativa de la Ciencia Política* describe muy detalladamente a la Administración Pública de la siguiente manera:

“...disciplina que estudia las condiciones, factores y consecuencias relacionadas con la acción gubernamental, es un campo teórico reciente que trata de un viejo objeto; que su desarrollo académico hasta ahora ha transcurrido a lo largo de dos etapas, la ortodoxa y la política; que progresivamente ha ido consolidando su perfil, inclusive sobre la polaridad doctrinaria de ambas épocas y la diferenciación acusada de los enfoques metodológicos dentro de las mismas, que Wilson colocó las bases para su definición teórica y que los administrativistas, siguiendo su pista, han disertado y desarrollado tesis para mostrarnos que, a pesar de las diferencias de

orientación, todos coincidieron en lo mismo: la Administración Pública como un objeto de estudio". (Guerrero, 1976)

Teóricamente esta definición es esencial para los estudiosos de ésta disciplina, su desarrollo ha demostrado que la ciencia política ha influido significativamente en su consolidación, es bien sabido que existe el debate sobre considerarla una disciplina como lo hace Omar Guerrero, o una ciencia, por lo tanto es importante considerar lo que autores como Woodrow Wilson, Gaetano Mosca e inclusive el mismo Moreland en donde versan su estudio en analizar a la Administración Pública como una ciencia que estudia su origen, desarrollo y las diversas teorías que nos señalan que la Ciencia de la Administración Pública debe ser analizada desde su objeto de estudio.

Otra de las definiciones que para los estudiosos es considerada clásica, corresponde a la de Félix A. Nigro (citado en Sánchez, 2007) quien afirma que la Administración Pública:

- a) Es el esfuerzo cooperativo de un grupo en el marco de actividades de carácter público.
- b) Abarca las tres ramas del poder –ejecutiva, legislativa y judicial- y sus interrelaciones.
- c) Juega un papel importante en la formulación de la política pública y en consecuencia es parte del proceso político.
- d) Es diferente de la administración privada por varios motivos significativos.
- e) Guarda estrecha relación con los numerosos grupos privados y los sujetos individuales a la hora de suministrar servicios a la comunidad.

Esta conceptualización es la más allegada a la Administración Pública actual conforme a lo experimentado en la vida profesional, definitivamente requiere cooperación, coordinación entre las tres esferas de gobierno, formulación de políticas públicas y no está divorciada de la administración privada, por el contrario, se apoya de ella.

Como podrá notarse no hay una definición única, pero sí hay una general aceptación de la Administración Pública como el instrumento del gobierno para el logro de sus objetivos.

De igual manera, se cuenta con otra definición desde una perspectiva jurídica hallada en la Enciclopedia Jurídica Mexicana (2002) que dice: “Por Administración Pública se entiende, generalmente, aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa. De esta manera, la Administración Pública puede entenderse desde dos puntos de vista: uno orgánico, que se refiere al órgano o conjunto de órganos estatales que desarrollan la función administrativa, y desde el punto de vista formal o material, según el cual debe entenderse como la actividad que desempeñan este órgano o conjunto de órganos. Con frecuencia, suele identificarse a la función administrativa, como la actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer necesidades de la colectividad”.

Pero, si nos basamos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Última Reforma DOF 24-02-2017) se considera a la Administración Pública en su artículo 90 como: “La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación”.

En México, la Administración Pública en la práctica, se distingue por las tres esferas de gobierno, es decir, Federal, Estatal y Municipal y se establece jurídicamente su “concepto” en las respectivas Leyes Orgánicas de cada orden de gobierno.

En la praxis, puede notarse que, para la sociedad civil, es considerada una actividad que depende del gobierno, el ciudadano evalúa como buena o mala esta actividad, esta dicotomía, es “calificada” por los ciudadanos sobre todo en tiempos electorales, cuando un ciudadano realiza algún trámite ante alguna organización, no está pensando si la Administración Pública funciona bien o no, piensa si el gobierno es bueno o no, si le cumple o no le cumple, por lo que esto lleva a pensar que definitivamente, la Administración Pública, es el gobierno en acción.

1.2 Breve semblanza sobre el origen de la Administración Pública y su desarrollo.

Cuando queremos saber de algo o alguien, siempre es bueno indagar en sus orígenes para conocerlo, o para saber el porqué de las cosas, así que, para comprender a la Administración Pública es importante analizar cómo ha ido evolucionando en el devenir de sus acciones y cuáles han sido las principales teorías que fundamentan nuestro caso de estudio.

Para Omar Guerrero (1985), la Teoría de la Administración Pública consiste en el estudio de los aspectos administrativos del Estado. Manifiesta que, el momento histórico y teórico exacto en el cual se define lo administrativo dentro de los asuntos del Estado, es fácilmente perceptible en el primer libro escrito sobre Ciencia de la Administración Pública y hace referencia a la obra titulada Principios de Ciencia de la Policía (Grundzätze der Polizey-Wissenschaft) de Juan Enrique Von Justi, publicada en 1756. Para entonces, policía significaba lo que se entiende actualmente por Administración Pública.

Los antecedentes formales de la Teoría de la Administración Pública se remontan también a los estudios cameralistas del siglo XVIII en Europa Central y en el estudio de la ciencia de la policía en Francia.

A ésta se da un proceso teórico llamado Cameralismo, visto como un estudio de sistematización, racionalización y organización del trabajo administrativo, con el propósito de potenciar el poder del Estado absolutista. Este movimiento, considerado como precursor de la Ciencia de la administración, presenta dos momentos históricos: el primero, en que sus técnicas servían para incrementar el poder del monarca a través de la administración de las posesiones estatales; el segundo, en que todo esto forma el primer núcleo de normas internas de la Administración Pública, sobre las que el Derecho Administrativo fundamentará parte de sus estudios.

Mención aparte, merece Lorenzo Von Stein, profesor alemán cuya obra “La teoría de la administración” publicada en 1865 reforma las bases del cameralismo, haciendo que

en Alemania surgiera la ciencia de la administración. Dentro de sus mejores aportaciones está el hecho de haber comprendido el objeto de estudio de la Administración Pública. Para Von Stein, el cameralista era un administrador público formado cabalmente en la totalidad de los negocios gubernamentales, no sólo por la vía de la experiencia personal, sino también por el aprendizaje universal y sistemático proporcionado por las universidades.

El cameralismo estableció la construcción de la Ciencia de la Administración y la organización administrativa actual, basado en la profesionalización de aquellas figuras que conformaban tanto la cámara de ingresos como la de egresos. En donde esta ciencia cameral sienta las bases del nuevo enfoque que se le dará a la Administración Pública desde el punto de vista de su organización.

Continuando con los orígenes de la Administración Pública no podemos dejar de considerar a Charles-Jean Baptiste Bonnin quien es reconocido como el fundador de la Ciencia Administrativa, él nos da una definición basada en aspectos tan importantes como: “la Administración Pública: es una potencia que arregla, corrige y mejora todo cuanto existe, y da una dirección más conveniente a los seres organizados y a las cosas”. Se entiende que Bonnin va más allá del proceso en acción, incluso considera la corrección y mejora, elementos que son considerados en los procesos administrativos, puede señalarse que, no se ha prestado tanta atención a esta parte de “evaluación”, es decir cómo saber si nuestro proceso es eficaz, o cómo debe ser mejorado.

Bonnin al referirse a esta disciplina como “potencia” es porque se refiere a ella como necesaria para el desarrollo social. Bonnin también nos proporciona los 4 principios de la administración, que son:

- 1) Que la administración nació con la asociación o comunidad;
- 2) Que la conservación de ésta es el principio de la administración;
- 3) Que la administración es el gobierno de la comunidad; y,
- 4) Que la acción social es su carácter y su atribución en la ejecución de las leyes del interés general. (Sánchez, 2001)

Estos 4 principios explican la razón de ser de la Administración Pública y respecto a su origen se sabe que, son Bonnin en Francia y Von Stein en Alemania quienes deben ser considerados como fundadores de la Administración Pública al elaborar las primeras obras sistemáticas vinculadas a nuestro estudio del objeto.

Después de este auge, durante los siglos XIX y XX surgen más pensadores, no sólo en Francia y Alemania, sino en España, Italia, Estados Unidos e Inglaterra, esto hace que autores como Omar Guerrero, apunta que la Administración Pública es una ciencia multinacional.

Para contextualizar la Teoría de la Administración Pública haremos una breve semblanza de los principales estudiosos en diferentes países.

En Francia fueron dos los pensadores en el tema de la Administración Pública: Macarel y Gandilliot.

A.M.R. Gandilliot, quien tiene como principales aportaciones: primero, el Derecho Administrativo, que sin duda alguna es base para fundamentar legalmente los procesos y trámites que se realizan en las organizaciones públicas; segundo, la organización y los procedimientos administrativos. Estas aportaciones hicieron que se llevara el derecho administrativo de Francia a Inglaterra. El Derecho Administrativo hasta hoy es fundamental para respaldar legalmente las acciones de las organizaciones.

Por su parte, M. Macarel escribió el Curso de administración y derecho administrativo, publicado en París en 1846, en el que afirma que el derecho administrativo emana del derecho público y ambos permiten comprender mejor las relaciones del poder ejecutivo y el legislativo. Para Macarel también son 4 los principios de la Administración Pública, que son:

1. La sociedad brinda protección y seguridad a los desdichados.
2. Los establecimientos de beneficencia pública deben ser fundados para recibir a los indigentes y toda clase de menesterosos.

3. Todo gobierno sabio debe favorecer la difusión de las luces y crear establecimientos de instrucción pública de diversos grados.
4. Las vías de comunicación públicas son una de las necesidades materiales de toda la nación.¹

En España también se dio el pensamiento administrativo, durante el siglo XX, la administración española sigue dos rumbos: el primero con la historia de las instituciones y las ideas administrativas españolas, y el otro rumbo, el de la re conceptualización de la ciencia de la administración.

Por otra parte, Mariano Baena de Alcázar, importante y distinguido pensador administrativo de los países de habla hispana, con su obra *Curso de ciencia de la administración* (1985) asevera que, la ciencia de la administración tiene su propio objeto: “el fin perseguido por esta llamada ciencia de la administración es el conocimiento de las administraciones públicas desde las más amplias perspectivas, teniendo en cuenta su situación real y sus relaciones con el poder y la sociedad”. En efecto, esos vínculos son reflejados por la Administración Pública, hoy se percibe que si la Administración Pública funciona bien, entonces se tiene un buen gobierno o un buen político, por lo que estas conexiones también son el fin de la Administración Pública.

El pensamiento administrativo que surge en Italia, que tiene a Lorenzo Von Stein como precursor con su obra *La ciencia de la Administración Pública*, publicada en 1897. Otros autores y obras que hacen referencia a la vez del estudio del gobierno son: *El hombre de gobierno*, de Nicolás de Donato (1760), *Del gobierno de los pueblos*, de Vogli Marcantonio (1791) y *La ciencia del gobierno*, de José Giovanni. Y de muy importante relevancia se encuentran *Los principios fundamentales del derecho administrativo* de Romagnosi considerado el primer texto de derecho administrativo en toda Europa. (Sánchez, 2001)

¹ Galindo, Camacho Miguel (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Porrúa

Ahora bien, respecto a los aportes surgidos en Estados Unidos tenemos que, su desarrollo se divide en tres etapas: el primer periodo considerado “clásico” que abarca desde 1887 hasta 1944; el segundo periodo llamado “político”, que abarca desde la terminación de la Segunda Guerra Mundial en 1945 hasta 1963, y el tercer periodo de búsqueda o de “programas”, que abarca desde 1964 hasta el “presente”. (Sánchez, 2001, pág. 90)

En el primer periodo el estudio de la Administración Pública se inicia en 1887 con la obra *El estudio de la Administración Pública* de Woodrow Wilson, en esta obra se situaba a la Administración Pública dentro de la Ciencia Política, se establecía una clara separación entre política y administración. Más adelante dos autores ampliaron la postura de Wilson, Goodnow y Willoughby. Para Goodnow la actividad política se refleja en la voluntad estatal, y la actividad administrativa debía limitarse a la ejecución de esa voluntad. Para Willoughby, se podían distinguir dos partes dentro de la actividad del Estado: la referente a la determinación y regulación de la conducta de los ciudadanos entre sí y con el poder ejecutivo, y otro referente a la organización administrativa.

A principios del siglo XX un movimiento llamado “taylorismo” o de la “organización científica del trabajo”, llamado así en honor a su pionero Frederik W. Taylor, desarrolló reglas para analizar detalladamente la programación de tiempos y procedimientos de trabajo.

Posteriormente, Henry Fayol formula cinco principios integrantes del proceso administrativo que será analizado posteriormente en este trabajo.

Por otra parte, se tuvieron las aportaciones de Luther Gulick en colaboración con Lindall Urwick, quienes formularon elementos integrales de toda la administración.

Los autores estadounidenses hasta aquí mencionados, se les puede considerar como la escuela clásica de la teoría de la organización, la cual también será considerada en el desarrollo de este trabajo de investigación.

En el segundo periodo “político” sobresalen Herbert A. Simon y James E. Marc, quienes distinguen la toma de decisiones como proceso, analizan el comportamiento humano en las organizaciones. Es necesario aclarar que aunque las aportaciones de estos autores fueron importantes, la Administración Pública no puede compararse con cualquier organización, puesto que sus fines eran distintos.

En el tercer periodo llamado “programas” se distinguen 6 corrientes: 1) la teoría del comportamiento, 2) la teoría de sistemas, 3) la administración comparada, 4) la nueva Administración Pública, 5) las políticas públicas y 6) el management público.

De la primera corriente destacan los estudios de Abraham Maslow, Chris Argyris, Rensis Likert, Douglas McGregor y Warren Beniss.

En lo que compete a la “nueva Administración Pública” destacan Waldo Dwight y Frank Marini que pretendían la búsqueda de la “equidad social” frente a situaciones de los sectores menos privilegiados de la sociedad.

Por su parte, la política pública surge en 1951 con las aportaciones de Harold Laswell, tomando fuerza en los años setentas.

Finalmente el *management* aplicable a la Administración Pública, dentro de ella se encuentra la investigación de operaciones, el PERT², el presupuesto por programas, el presupuesto base cero y el análisis costo-beneficio, entre otros.

Para Omar Guerrero, la Administración Pública en México tienen como autores más sobresalientes a Lorenzo de Zavala, José Ma. Mora, Mariano Otero, Lucas Alamán, Guillermo Prieto, Emilio Rabasa, Gabino Fraga y Luis de la Rosa, éste último es considerado por Guerrero como el fundador de la Ciencia de la Administración en México.

Mucho más recientemente, los principales estudiosos mexicanos y sus obras de la Administración Pública son: Enrique Cabrero “Gestión Pública Municipal” (2003) y

²Siglas de *Project Evaluation and Review Technique*, método empleado para el seguimiento de un proyecto

Acción Pública y Desarrollo Local (2013); David Arellano Gault “Reformando al Gobierno: Una visión organizacional del cambio gubernamental” (2003).

La Administración Pública, sin duda ha evolucionado, se ha adaptado a los diversos contextos, es multinacional y flexible a las necesidades de sus diversas sociedades. Conocer sus orígenes nos permite conocer su esencia, además de encontrarse con sus fines tanto en la forma de organizar al Estado como la importancia que tiene como brazo ejecutor del gobierno. Es por la Administración Pública que el ciudadano tiene contacto directo con el poder político, por lo que la responsabilidad es tan grande, que debe estar en constante evolución a favor del bien común.

1.3 ¿Qué es una organización?

En el presente, todos somos parte de una organización, instintivamente pertenecemos a una de ellas, por ejemplo, nuestra familia, nuestra escuela o nuestro trabajo, cuando transitamos por las calles y vemos edificios, escuelas u hospitales, sólo vemos el resultado final, mas no pensamos que para tener esto a nuestro servicio se necesita de una buena organización.

Para la Administración Pública son de suma importancia las organizaciones, porque éstas atienden las peticiones sociales, por eso es sustancial tener claro lo que es una organización.

Chesrter I. Bernard define a la organización como “un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. (Harmon y Mayer, 1999)

Chiavenato (2000) nos distingue muy bien a la organización en sentido administrativo, asegura que, “...como función administrativa, es una parte del proceso administrativo. En este sentido organización significa, acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos”. Definición que explica la funcionalidad ideal de una organización y que nos es de utilidad actualmente.

Lourdes Münch (2007) asevera que, “la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades”

El propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad; el diseño de procesos adecuados fomenta la eficiencia en la consecución de los objetivos plasmados en la fase de planeación.

Muchas pueden ser las definiciones encontradas para el término organización, y las aportaciones son variadas, sin embargo, dada la experiencia profesional se puede decir que una organización es un grupo de personas que atienden asuntos públicos, que se dividen el trabajo, que se comunican entre sí y se coordinan con otras organizaciones para cumplir sus objetivos de manera pronta y efectiva.

Igualmente, el estudio de las organizaciones ha tenido su desarrollo e incluso es tema de debate, por lo que surge la Teoría de la Administración, de ahí que se explica a continuación una breve semblanza de su evolución.

1.3.1 Teoría de la Organización

G. March y Simon (1977) en su obra Teoría de la organización exponen la Teoría “clásica” de la organización. Nos exponen que, se deben distinguir dos líneas principales de desarrollo de esta teoría. Primero, la que está derivada de las obras de Frederick W. Taylor enfocadas a las actividades básicas físicas relacionadas con la producción, además de que las obras se caracterizaron por el estudio del tiempo y el estudio de los métodos. La segunda línea, se refiere más a los grandes problemas de organización de la división del trabajo. Ejemplo de estos aspectos se encuentran las obras de Gulick y Urwick.

Rivas (2009) elaboró un artículo donde explica las Teorías Clásicas: La primera que refiere precisamente a Taylor conocida como la Teoría Científica, que partió desde el año 1900. Sus obras fueron *Administración de talleres (Shop Management)* y

Principios de la administración científica (Principles of Scientific Management). En sus obras, nos dice March y Simon (1977) Taylor sugirió un sistema de trabajo basado en cuatro principios:

- 1) Desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplazaba a las viejas prácticas empíricas.
- 2) Un proceso de selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyera a los antiguos esquemas con los cuales los trabajadores se entrenaban por sí mismos lo mejor que podían.
- 3) Un esfuerzo cooperativo de los trabajadores para asegurar que todo el trabajo se realizara conforme a los principios de la administración científica.
- 4) La idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como por el trabajador.

La propuesta de Taylor consistió en que se otorgaran incentivos a los trabajadores que hicieran esfuerzos adicionales. El postulado de esta teoría es: “la mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual”. Esta premisa sería interesante de aplicar, empero, algunas organizaciones públicas son tan grandes que no se permite medir el esfuerzo individual, incluso hay organizaciones donde no importa quienes o cuantos trabajen en determinada tarea, importa sólo el resultado, generando inconformidades personales que llevan también a un mal ambiente laboral. Este postulado se enfoca mucho al Recurso Humano, lo cual es muy valioso, aunque es más considerado en la administración privada que en la pública.

Otra Teoría importante fue la establecida por Henry Fayol a partir de 1916 llamada Teoría funcional. El pensamiento administrativo de Fayol se basaba en cinco funciones básicas: seguridad, producción, contabilidad, comercialización y administración. Además de catorce principios para operar con eficiencia. El postulado de su teoría fue: *la mejor forma de organización está basada en una distribución de funciones, que se subdividen en subfunciones y procedimientos, los cuales a su vez son desarrollados por uno o más puestos.* (Rivas, 2009). Este postulado si es aplicado

en las organizaciones públicas actuales, en efecto las funciones son distribuidas a través de cargos o puestos, lo difícil de esto es un poco la temporalidad del puesto, la manera en cómo se obtiene, que tiene que ver en muchas ocasiones con compromisos políticos, y el perfil del que lo ocupa, factores que si son favorables ayudan sin duda al cumplimiento de los objetivos de la organización, pero cuando es contrariamente, la organización tiene serias dificultades.

Por su parte, la Teoría burocrática cuyo representante es Weber, sostiene que, la forma más eficaz de organización es parecida a una máquina. Se caracteriza por reglas, controles y jerarquías, y es impulsada por la burocracia. El postulado de esta teoría es: *la mejor forma de organización es la que tiene reglas claras y racionales, decisiones impersonales y excelencia técnica en sus empleados y gestores.* Al exterior, las organizaciones públicas son vistas como un ente burocrático pero no en el sentido que explica Weber, sino en un sentido peyorativo, en el que burocracia significa trámites engorrosos, mala atención del burócrata, y prácticas inadecuadas. El postulado no se aplica del todo actualmente, las reglas no se tienen claras, no todos los servidores públicos se preocupan por conocer el fundamento legal sobre el cual trabajan, se desconoce si se cuenta con algún manual de procedimientos, ignoran qué pueden o no pueden hacer según sus funciones, y la profesionalización técnica a veces es nula, muchos de los servidores o funcionarios públicos, carecen de una capacitación en el uso de sus herramientas de trabajo como, equipos de cómputo o de las nuevas tecnologías que les facilitarían el cumplimiento de sus tareas.

Harmon y Mayer (1999) nos dicen que, Weber consideraba que la burocracia era la forma de organización y administración en la que el poder se concentra en manos de funcionarios con las capacidades técnicas indispensables. Para Weber, la organización funciona según principios jerárquicos, en los que hay líneas muy claras de superioridad y subordinación. El puesto de arriba supervisa al de abajo, pero también hay una división de responsabilidades, de manera que la oficina superior no se hace cargo del trabajo de la inferior. En efecto, actualmente así se trabaja, con una clara división entre superiores y subordinados, lo cual es favorable para el cumplimiento de tareas específicas, pero como una organización pública está

conformada por seres humanos, se dificulta su labor, ya que se tienen otras necesidades, como la de una mejor comunicación que comúnmente fluye de arriba hacia abajo, las personas necesitan sentir que su trabajo es valorado, les gusta sentirse reconocidos y valorados como personas.

La Teoría de las relaciones humanas desarrollada por Mayo, Follet, Maslow, Herzberg y McGregor en un periodo desde 1920 hasta 1957, consistió en realizar experimentos, Elton Mayo experimentó en la empresa Western Electric, descubriendo inesperadamente la importancia de los grupos informales mientras intentaba aplicar los principios de Taylor. Mayo a diferencia de Taylor, le da más importancia a los aspectos emocionales que a los físicos, determinando que existen en las organizaciones grupos sociales que tienen cultura propia. Por otro lado, Mary Parket Follet, filósofa de la administración, destacó que, la tarea de un administrador, es descubrir motivaciones de los individuos y los grupos. De igual forma Lewin y Maslow aplicaron la psicología humanística a las organizaciones. En resumen, el postulado de la teoría de las relaciones humanas es: *la mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar*. El servidor público debe sentirse parte importante de la organización, la parte humana y motivacional con el tiempo se ha fomentado y fortalecido.

Del mismo modo, se cuenta con la Teoría de los sistemas cooperativos cuyo estudioso fue Chester Barnard, él aportó un distinto punto de vista a la teoría organizacional, concibiendo a las organizaciones como sistemas cooperativos, no como productos mecánicos de diseños de ingenieros de la eficiencia. El postulado de esta teoría es: *la mejor forma de organización es la que asegura la cooperación de los miembros que la conforman, mediante un trato justo y beneficios recíprocos*. Postulado no visto prácticamente en las organizaciones públicas actuales.

De igual manera se tiene la teoría de los sistemas cuyos estudiosos fueron Bertalanffy, Katz y Rosenzweig. Ellos aportan un nuevo enfoque, atacando la idea de que el todo no es más que la suma de sus partes. De estas ideas surgieron dos escuelas: teoría matemática o cuantitativa, que utiliza la teoría de la decisión y la investigación de operaciones; y la propia teoría de sistemas, aplicada a las organizaciones, cuya idea

es que las organizaciones son sistemas abiertos que están constituidos por subsistemas relacionados con el medio ambiente. El postulado de esta Teoría es: *la mejor forma de organización es la que coordina armónicamente los diferentes subsistemas que definen el sistema organizacional.*

De acuerdo a la experiencia profesional puede llegar a entenderse que la organización es como un sistema, en el que todos interactúan entre sí, pero no se concibe con una idea teórica como tal, por lo que este postulado no es aplicado.

Dentro de la evolución de la teoría de la organización, también se encuentra la Teoría del comportamiento, siendo el iniciador Herbert Simon, teniendo como propuesta que, la toma de las decisiones es el punto fundamental de la administración. El postulado de esta teoría es: *la mejor forma de organización es la que permite que los empleados de todos los niveles tomen decisiones y colaboren en el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo a su nivel de influencia y autoridad* (Rivas, 2009). Este postulado no es aplicado en las organizaciones públicas actuales, la toma de decisiones comúnmente se encuentra determinada por los altos niveles o puestos con gran jerarquía.

Por otra parte, la Ciencia Política a través de Philip Selznick da cuenta de la falta de “coherencia” de las escuelas clásicas, por lo que propone la Teoría política, afirmando que, las organizaciones son fuentes constantes de intereses de grupo, que se encuentran permanentemente en conflicto, pero si éste es bien administrado, puede resultar funcional y positivo. El postulado de esta teoría es: *la mejor forma de organización es la que crea colaciones entre los diferentes grupos de interés que existen en ella, y gestiona de manera positiva el conflicto* (Rivas, 2009). Los conflictos de interés, los conflictos de poder, los conflictos personales han hecho que las organizaciones públicas colapsen, la solución está aparentemente en hacer cambios de personal, que no es garantía de que funcione, los conflictos no terminan nunca, sin embargo echar un vistazo a esto, podría hacer que una organización funcione mejor.

Son los experimentos con grupos que hizo Kurt Lewin en 1946 los que dan origen a la teoría del desarrollo organizacional, los grupos “T”, compuestos por “extraños”, es decir, personas que nunca habían trabajado juntas, evidenciaron la dificultad de

trasladar sus habilidades adquiridas en la vida laboral. Esto generó que otro estudioso como Douglas McGregor intentara aplicar las ciencias del comportamiento al conocimiento gerencial. El postulado de esta teoría es: *la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible*. Esta conjetura no se comprueba porque, regularmente las personas se resisten a los cambios, aunque podría resultar favorable, dado que hay personas haciendo lo mismo durante años, que seguramente hacen el trabajo con apatía y no porque les guste, que no tienen interés en cambiar y que consideran que el trabajo puede hacerse igual que hace veinte años, lo cual haría una organización obsoleta.

Posteriormente surgió también la Teoría de la contingencia, siendo sus precursores Burns, Slater, Woodward, y Child, siendo el postulado de ésta teoría: *la mejor forma de organización depende de la tecnología, tamaño y medio ambiente*.

Más recientemente (1977-1984), para no decir teorías “modernas”, se consideran a la Teoría de la población ecológica que fue propuesta por Hannan y Freeman, en su primer estudio se enfocaron en la población y en el segundo en la empresa. El postulado de esta teoría es: *la mejor forma de organización es la que consigue adaptarse al entorno y seguir operando con eficiencia*. Aunque pareciera fácil este postulado, es muy difícil la adaptación, se ha podido constatar que a veces las transiciones de gobierno tambalean el entorno, se adapta la organización a una forma de trabajar, pero llega un cambio de gobierno y se opera con dificultad en lo que se vuelve a tomar un nuevo ritmo.

La teoría institucional tiene como principales exponentes a Di Maggio, Powell (1983), y Meyer y Rowan (1977). Aquí se postula que la organización debe estudiarse como un todo, se distingue entre institución pública y privada en razón a su complejidad y sus fines. Su razonamiento es: *la mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar*.

Una teoría más es la del costo de transacciones, cuyo exponente es Williamson, su proposición nos dice: *la mejor forma de organización es la que minimiza los costos de transacción.*

Premisa bastante compleja es el de la Teoría del caos determinista, su exponente Cambell afirmaba en 1993 que, *la mejor forma de organización es la que gestiona la variabilidad caótica de la organización a través de su complejidad.*

Como se puede percibir, el estudio de la teoría de la organización es muy extenso, y hay cierta dificultad para integrar los conceptos teóricos que son confusos o incomprensibles. Las percepciones del pensamiento organizacional son muy variadas pero ha evolucionado dados los contextos de los pensadores administrativos, sin dudarlo, la Teoría de la Organización es útil para comprender nuestras organizaciones actuales y sobre todo para mejorar la realidad, es interesante analizar los supuestos que fueron pensados hace tantos años pero que hoy son novedad, que son necesarios, adaptables y convenientes para la organización.

1.4 El proceso administrativo dentro la Administración Pública

En la Administración Pública el proceso administrativo es una herramienta importante para el buen funcionamiento de todas sus organizaciones. De su aplicación dependerá el éxito o fracaso de la organización, es un instrumento vital para el cumplimiento de objetivos, y por él se explica la estructura y funcionamiento de la misma.

El proceso administrativo pertenece a la escuela clásica de la Teoría de la administración, siendo su principal exponente Henry Fayol y surge pensado para la administración privada, puesto que los estudios realizados por sus principales exponentes se implementaron en empresas particulares (Chiavenato, 2012) sin embargo es también aplicado en la Administración Pública.

Cabe mencionar que, en la época de Fayol no había una enseñanza como tal de la administración, no existía una enseñanza escolar al respecto, por lo que Fayol destacaba el problema de la ausencia de la doctrina. Por lo que él consideraba que

era importante construir la disciplina para poder enseñarla, así fue que aportó los principios generales de la administración, que son:

- 1. División del trabajo.-** Es un acto de orden natural que tiene por objeto llegar a producir más con el mismo esfuerzo; asimismo, permite reducir el número de objetos sobre los cuales deben recaer la atención y el esfuerzo. Se aplica a todos los trabajos en los cuales se involucra un número equis de personas que requieren varias clases de capacidades. Trae como consecuencia la especialización de las funciones y la separación de los poderes.
- 2. Autoridad.-** Es el derecho a mandar y el poder de hacerse obedecer. No se concibe a la autoridad sin la responsabilidad. La autoridad es un corolario de la responsabilidad. Se distinguen, en un jefe, la autoridad estatutaria que depende de la función, y la autoridad personal, hecha de inteligencia, saber, experiencia, valor moral, dotes de mando, servicios prestados, etc. Para ser un buen jefe, la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad estatutaria.
- 3. Disciplina.-** Es esencialmente la obediencia, la perseverancia, la actividad, la conducta, los signos exteriores de respeto manifestado de acuerdo con las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes.
- 4. Unidad de mando.-** Un subordinado debe recibir órdenes sólo de un superior; este principio es de autoridad única.
- 5. Unidad de dirección.-** Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tiendan al mismo objeto. La unidad de mando no puede existir sin la unidad de dirección, pero no se deriva de ésta.
- 6. Subordinación de los intereses particulares al interés general.-** El interés de un subordinado o de un grupo de subordinados no debe prevalecer sobre el interés de la empresa; esto significa que el interés de la familia debe predominar sobre el interés de los miembros. Se deben hacer a un lado la ambición, el egoísmo, la pereza y todas las pasiones humanas que afectan el desarrollo de una organización. Sin duda, es una lucha continua que hay que sostener.

La organización, para que pueda lograr esta situación, solicita firmeza y buen ejemplo de sus jefes. Las reuniones de trabajo deben ser lo más equitativas que

sea posible y debe existir una vigilancia estrecha para solucionar conflictos y prevenir situaciones adversas.

- 7. Remuneración.-** Debe haber una justa y garantizada satisfacción para los empleados y para la organización en términos de retribución. La remuneración del personal es el precio del servicio prestado.

Los diversos modos de retribución en uso para los obreros son:

- a) Pago por jornada.
- b) Por tareas.
- c) Por destajo.

Todo ello con el beneficio de subsidios, primas y recompensas extras para motivar al personal.

- 8. Centralización.-** Se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización. En los pequeños negocios, la centralización es absoluta e indiscutible; en los grandes negocios, las órdenes pasan por diferentes canales y esto no permite centralizar la toma de decisiones.

- 9. Jerarquía.-** Es la línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Este camino está impuesto a la vez por la necesidad de una transmisión asegurada y por la unidad de mando. Es un error prescindir de la vía jerárquica sin necesidad; pero lo es mucho mayor seguirla cuando debe resultar de ello un perjuicio para la empresa.

- 10. Orden.-** Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar; lo mismo se utiliza para la fórmula de orden social: un lugar para cada persona y cada persona en su lugar. Es importante este principio, ya que evitará pérdidas de tiempo y materiales siempre y cuando se haya planeado y asegurado su lugar predeterminado; si éste no se cumple, entonces el orden es aparente. El orden aparente crea malos hábitos y ciega al gerente. Por el contrario, en algunas situaciones existe un desorden aparente, pero en realidad es un orden, de acuerdo con la necesidad del usuario. Por ejemplo, en el escritorio de un gerente puede haber muchos papeles

diseminados y esto nos daría una apariencia de desorden; pero si nos propusiéramos “ayudarlo” y “ordenamos” su escritorio, entonces veríamos que cuando él buscara algo, seguro no encontraría nada en “su lugar”. El orden perfecto supone un lugar juiciosamente elegido; el orden aparente no es más que una imagen falsa o imperfecta del orden real.

- 11. Equidad.-** La equidad no exige ni la energía ni el rigor. Exige en la aplicación mucha sensatez, mucha experiencia y mucha bondad. El deseo de equidad y el deseo de igualdad son aspiraciones que hay que tener en cuenta en el trato con el personal. La equidad resulta de la combinación de la benevolencia con la justicia.
- 12. Estabilidad de personal.-** La rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo una persona permanezca en un cargo, más tendrá la posibilidad de manifestar interés, acción e iniciativa y podrá explotar sus habilidades dentro de la organización. La excesiva rotación de personal es una inversión cara que nunca se recobra.
- 13. Iniciativa.-** Es la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito, la libertad de proponer y la de ejecutar. La organización debe ser lo más flexible y permeable posible, así sus elementos podrán tener la convicción de manifestarse.
- 14. Unidad de personal.-** “La unión hace la fuerza” es un dicho muy antiguo, pero en realidad es la única fórmula para que un equipo de trabajo logre sus objetivos. La empresa debe trabajar al unísono, como una sola alma y por un mismo objetivo. Cuando exista esa coordinación, seguramente estaremos hablando de una organización en especial. La armonía y la unión entre personas constituyen grandes fuerzas para la organización. Es necesario hacer uso de los controles para asegurar un orden, pero no abusemos de ellos porque entonces lo único que lograremos será una división de opiniones y, por ende, fomentaremos la división del personal. (Chiavenato, 2012)

Todos estos principios son empleados en la Administración Pública vigente, son útiles y su razón de ser da sentido al funcionamiento de las organizaciones públicas. La división del trabajo está establecida, haciendo que cada persona sepa a qué organización pertenece y qué es lo que le corresponde hacer.

La autoridad está bien definida siendo la base del ordenamiento. La disciplina, que aunque debe tener mecanismos de control da signos de existencia. La unidad de mando prevalece cuando las órdenes son dadas por la autoridad, asimismo la unidad de dirección que se deriva de la unidad de mando, y es dada de arriba hacia abajo.

La subordinación de los intereses particulares al interés general, puede decirse es uno de los principios que deberían abanderar el objetivo de las organizaciones públicas, este precepto se ha visto afectado por los intereses personales y por ello la ciudadanía ha perdido credibilidad en las instituciones, es una lucha continua entre el discurso y la realidad, la organización para sobrevivir a esta condición de individualismo por parte de las personas que la integran deben tener estrategias y firmeza para solucionar este tipo de situaciones. La remuneración como principio es también aplicada, en la actualidad se trabaja con tabuladores de puestos y salarios, vigilando que corresponda la remuneración a la responsabilidad que se tiene.

La centralización sigue vigente puesto que está concentrada en la máxima autoridad de la organización. La jerarquía también está visualizada a través de organigramas. El orden, que ahora es más fácil mantener con el uso de la tecnología. La equidad, que sigue siendo una labor de lucha constante porque no se puede decir que se ha logrado su aplicación en un cien por ciento.

La estabilidad de personal está dada en dos sentidos, los que estarán por un periodo de tiempo conocido como “sexenio” o los que están establecidos por tiempo indefinido llamados “sindicalizados” o los que estarán por periodos más cortos “de contrato”. Fayol afirmaba que la rotación tiene un impacto negativo, aunque también puede decirse que puede ser positivo, a veces las personas se acostumbran a la monotonía, dejan de interesarse en mejorar o proponer iniciativas para su organización, esto definitivamente es más subjetivo y depende del contexto de cada persona.

La iniciativa, que probablemente no puede darse a gran escala, dada la unidad de mando y jerarquía, es difícil que un “operativo” elabore un plan o proyecto que pueda ser analizado por sus superiores. Finalmente, la unidad de personal, considerada por Fayol como “la unión hace la fuerza” y que si se diera como tal, la organización sería

una estructura fuerte, armónica, y exitosa. Los catorce principios de Fayol evidentemente son de gran utilidad para el estudio del comportamiento actual de las organizaciones.

1.4.1 Etapas del proceso administrativo en la Administración Pública

El proceso administrativo es una gran herramienta para el administrador público, está inmerso en las organizaciones públicas, no obstante, se ejecuta pero sin distinguir o especificar sus fases o etapas, y esto sucede porque a veces ni siquiera se tiene conocimiento de ellas, razón por la cual se revisará a continuación, las etapas del proceso administrativo.

Dentro de la doctrina propuesta por Fayol, se encuentran también los elementos de la administración, los cuales se les conoce ahora como el Proceso Administrativo (Torres, 2014) y son: Previsión, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

La previsión, se trata de prever o ver antes lo que sucederá en el futuro, es hacer que en el futuro sucedan cosas. Su principal manifestación es el programa en acción.

La organización, incluye todas las tareas específicas o especialización del trabajo.

A la dirección, Fayol le llamaba *arte de dirigir* y tenía como preceptos más importantes: tener conocimiento a fondo del personal, eliminar a los incapaces, dar buen ejemplo, realizar inspecciones periódicas, no dejarse absorber por los detalles, delegar autoridad y compartir responsabilidades.

La coordinación, consiste en buena comunicación para que los resultados concuerden con las reglas, normas, estándares y objetivos.

Finalmente, el control, cuyo objetivo es comprobar que todo ocurre conforme a lo planeado, detectar fallas o errores para que sean reparadas y evitar su repetición.

En el presente, las organizaciones pueden tener uno o más procesos según el programa, plan o proyecto que se desea ejecutar, la previsión está dada cuando se

planea lo que se va a hacer, la organización se establece cuando se divide el trabajo, que en organizaciones públicas se da comúnmente por departamentos, direcciones, subdirecciones, etc. La coordinación, surge mediante reglas y normas. Finalmente el control, se lleva a cabo a través de supervisiones, pero este control es hacia el interior, no hay una evaluación de la ciudadanía, quienes son los que finalmente realizan los trámites.

Al igual que la teoría de la organización ha tenido su desarrollo, también el proceso administrativo ha tenido su evolución, como ejemplo tenemos las aportaciones de Rebeca Córdova (2012) quien nos lo muestra a través del siguiente cuadro:

Tabla 1. Evolución del proceso administrativo

AUTOR	AÑO	FACTORES				
Henri Fayol	1886	Previsión	Organización		Comando Coordinación	Control
Lindall Urwik	1943	Previsión Planeación	Organización		Comando Coordinación	Control
William Newman	1951	Planeación	Organización	Obtención recursos	Dirección	Control
R.C Davis	1951	Planeación	Organización			Control
Koontz Y O'Donnell	1955	Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
John F. Mel	1956	Planeación	Organización		Motivación	Control
George R. Terry	1856	Planeación	Organización		Ejecución	Control
Lous A. Allen	1958	Planeación	Organización		Motivación Coordinación	Control
Dalton Mc. Farland	1958	Planeación	Organización			Control
Agustín Reyes P.	1960	Previsión Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
Isaac Guzmán V.	1961	Planeación	Organización	Integración	Dirección y ejecución	Control
J. Antonio Fernández A.	1967	Planeación	Implementación			Control

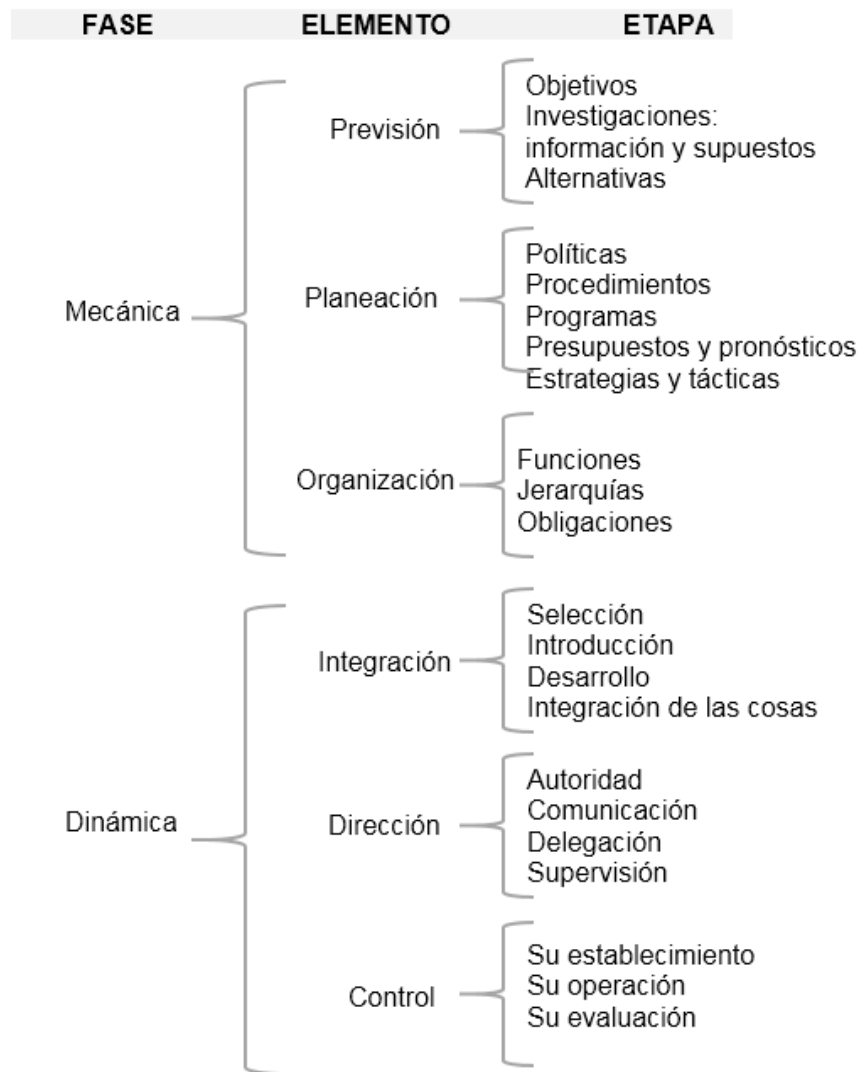
Fuente: Córdova, Rebeca. (2012). Proceso Administrativo. México: Red Tercer Milenio.

Observamos que el proceso administrativo es una secuencia de etapas, algunos autores dividen las etapas en tres, cuatro o hasta seis fases, aunque el contenido es casi el mismo. Las fases conocidas con mayor aceptación universal son: planeación, organización, dirección y control.

De acuerdo con Lyndall F. Urwick el proceso administrativo está dividido en dos fases: mecánica y dinámica. Afirma que, la mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse. Ya en la parte dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica, es decir a la forma de operar.

Para Agustín Reyes Ponce (2007) el proceso administrativo consta de seis fases, siendo los elementos de la mecánica y la dinámica administrativa los siguientes:

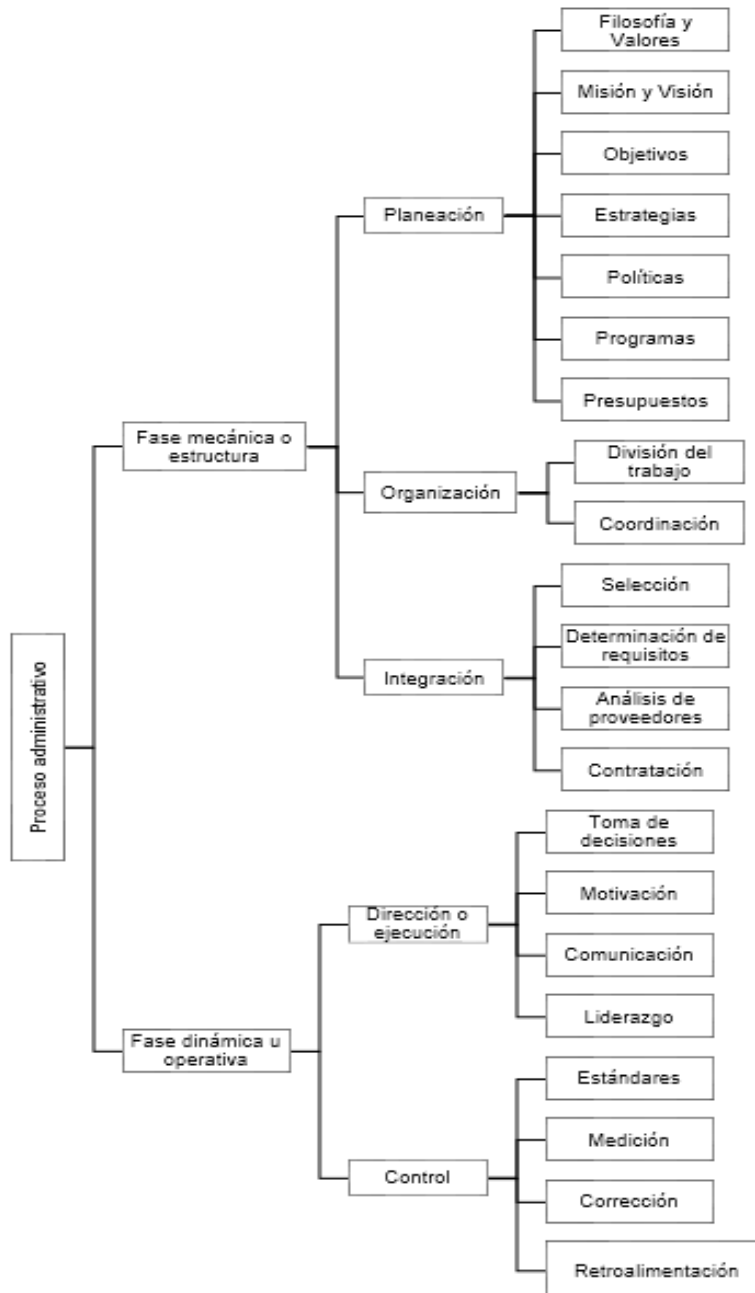
Ilustración 1. El proceso administrativo



Fuente: Reyes, Agustín. (2007). Administración Moderna. México: Limusa.

Lourdes Münch (2007) estudia el proceso administrativo en cinco etapas, las cuales se describen gráficamente a continuación:

Ilustración 2. El proceso administrativo



Fuente: Münch, Lourdes. (2007). Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Pearson Educación.

Y como se mencionó anteriormente, hay autores que consideran cuatro fases del proceso administrativo, entre los cuales se encuentran Jones Gareth R y George Jennifer (2014), quienes lo exponen así:

Ilustración 3. Fases del proceso administrativo



Fuente: Jones, Gareth & George, Jennifer (2017). Administración contemporánea. México: McGraw Hill.

El proceso administrativo, como herramienta o como metodología nos permite explicar ¿Qué queremos hacer? ¿Para qué lo haremos? ¿Cómo lo vamos a hacer? ¿Con qué contamos para hacerlo? nos ayuda a simplificar la labor de la organización y a lograr sus objetivos. Para la organización pública que se estudiará en este trabajo, se

considera que son cuatro los elementos básicos del proceso que permiten visualizar lo que si funciona o no funciona para la organización, estos elementos a considerar son: planeación, organización, dirección y control.

1.5 Manuales de procedimientos

Las organizaciones, al implementar un proceso administrativo deberán plasmarlo por escrito, de una forma resumida y entendible, que incluya todas las actividades detalladamente, además de especificar quiénes serán los responsables de ejecutarlas, por esta razón procederemos a conocer los manuales de procedimientos.

Claude y Álvarez (2005) consideran que el proceso administrativo es una escuela, le dan un sentido teórico que analiza su estructura conceptual y los principios sobre los que se fundamenta. También consideran a Henri Fayol, como el padre de esta corriente, estableciendo las funciones como: predicción y planificación, organización, dirección, control y coordinación. Fayol le dio más importancia a la planeación y la consideraba la parte más difícil, una mala planificación llevaría a la organización a su fin.

Joaquín Rodríguez (2012) revela que los antecedentes históricos de los manuales se remontan a la Segunda Guerra Mundial, surgen por la necesidad de personal capacitado con tareas muy específicas, por lo que el manual resultaría una herramienta para resolver problemas. Los manuales administrativos comenzaron a utilizarse en las empresas en la década de los cincuenta, aunque con errores que se fueron perfeccionando hasta los setentas, con contenido más claro, conciso y práctico, aplicando metodología. Para los ochenta el desarrollo de los manuales fue mayor adaptándose para ser más técnicos y prácticos. Para los noventas se incrementa la cantidad de manuales por la búsqueda de la calidad en las organizaciones, luego entonces se puede deducir que es en esta época donde toman fuerza en las organizaciones públicas. Para Rodríguez (2012) el manual es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad. El mismo autor, nos aporta una clasificación: por su contenido como los manuales de procedimientos, políticas, historia de la organización, etc., por

su función específica que son los de ventas, producción, finanzas, personal, etc., y por su área de aplicación que son los macro administrativos para el sector público en su conjunto y micro administrativos si contienen información de una sola entidad. Para la investigación que nos ocupa, revisaremos lo referente a los manuales de procedimientos en la clasificación por su contenido, sin perder de vista que la aplicación es en organizaciones públicas.

Para Susan Z. Diamond (1983) el manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño.

Por su parte, Oscar Ruseñas (1999) afirma que, el manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere. Estas etapas son las del proceso administrativo, que deberán describirse paso a paso.

El Gobierno del Estado de México, cuenta con una Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos (2014) en la que se define al proceso administrativo como “plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto”.

Como podemos ver, es muy importante contar con un manual, porque éste es una herramienta que determina cómo se van a realizar las tareas.

La Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos (2014) del Gobierno del Estado de México, hace énfasis en diferenciar el reglamento interior, el manual de organización y el manual de procedimientos. Se afirma que tienen

diferencias en cuanto a su naturaleza y propósitos, pero los tres tienen una relación estrecha, ya que del reglamento interior se deriva el manual de organización y de estos resultará el manual de procedimientos.

Para una mejor comprensión de esta distinción, se tiene la siguiente tabla:

Tabla 2. Diferencias entre el reglamento interior, manual de organización y manual de procedimientos de una organización.

Criterios	Reglamento Interior	Manual de Organización	Manual de Procedimientos
Por su naturaleza	Es un ordenamiento jurídico que se deriva de una ley o de cualquier acto jurídico.	Es un documento administrativo que contiene información sobre la organización y funcionamiento de las dependencias y organismos auxiliares.	Es un documento administrativo que contiene información relacionada con el conjunto de operaciones o actividades que deben realizarse para la generación de bienes y servicios.
Por su propósito	Determina las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de primer, segundo y, en su caso, tercer nivel de las dependencias y organismos auxiliares.	Describe los objetivos y las funciones que deben realizar cada una de las unidades administrativas que integran la estructura de organización de las dependencias y organismos auxiliares.	Detalla las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencias y cronológica para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.

Fuente: Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos:
<http://www.edomexico.gob.mx/sa/ingreso/logon.htm> [consultado el 07 de septiembre de 2017]


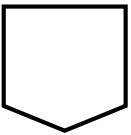
Los manuales de procedimientos varían en su contenido, depende de su organización. Miguel Duhalt Graus (1977) en su obra *“Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas”* expone que, en general deben contener tres secciones:


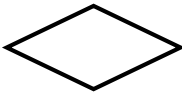




- 1) Texto: En el que se expresen por escrito las instrucciones, descripción del procedimiento, numeración de las operaciones en orden cronológico, precisar cada operación, quien la ejecuta, cómo debe ejecutarla, cuándo, dónde y para qué debe ejecutarse.
- 2) Diagramas: Es decir, un modelo gráfico que represente esquemáticamente el procedimiento y,
- 3) Formas: Se refiere a formas empleadas en las operaciones secuenciales del procedimiento que se describe.


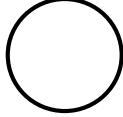
Para el Gobierno del Estado de México, son nueve los elementos o apartados que deben integrar el manual de procedimientos, y son: presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, relación de procesos y procedimientos, descripción de los procedimientos, simbología, registro de ediciones, distribución y validación.

Hay una característica importante en los manuales de procedimientos, y son los diagramas y su simbología. El manual hace uso de los diagramas de flujo, que representa en forma gráfica la secuencia de las operaciones de un procedimiento, por lo que se utilizan símbolos como los que se describen a continuación:

Tabla 3. Simbología para la elaboración de diagramas de flujo

SIMBOLO	REPRESENTA
	<p><u>Inicio o final del procedimiento.</u> Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.</p>
	<p><u>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</u> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se</p>

	continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.
	<u>Conector de procedimientos.</u> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	<u>Decisión.</u> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<u>Fuera de flujo.</u> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	<u>Interrupción del procedimiento.</u> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.
	<u>Línea continua:</u> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	<u>Línea de guiones.</u> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; deberá dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una flecha.

	<p><u>Línea de comunicación.</u> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través del teléfono, fax, módem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
	<p><u>Operación.</u> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>

Fuente: Obtenido de Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos tomado <http://www.edomexico.gob.mx/sa/ingreso/logon.htm> [consultado el 7 de septiembre de 2017]

Algunos de los principales problemas de estos manuales de procedimientos es que no se actualizan, se formulan y se emplean los mismos manuales desde mucho tiempo atrás, otro problema que puede ser el más grave, es la falta de conocimiento sobre él, se ejecuta el proceso administrativo pero se desconoce el manual, y esto hace que se lleguen a cometer equivocaciones, que afectan no sólo a la organización, sino a los ciudadanos que realizan los trámites. Se debe estar al tanto de que los manuales de procedimientos nos ofrecen muchas ventajas, siendo un instrumento valioso para la mejora continua dentro de la organización. Son fuente de información beneficiosa, facilita el establecimiento de actividades específicas, se evitan errores, conflictos, es una guía de trabajo, y facilita que el personal cumpla con sus funciones establecidas.

CAPÍTULO 2.

MARCO JURÍDICO



CAPÍTULO 2. MARCO JURÍDICO

Toda acción que se realiza en cualquier organización pública debe estar sustentado en alguna ley, código o reglamento. El Derecho Administrativo es el que permite a los servidores públicos actuar conforme a derecho y en beneficio de la ciudadanía; para el caso que nos ocupa, revisaremos brevemente la normatividad que rige la actuación del Registro Civil sin perder de vista que en México, en la esfera de gobierno federal, es la Secretaría de Gobernación (SEGOB) la responsable de realizar la actividad de registro civil, entendida como la institución que tiene por objeto hacer constar los hechos y actos del estado civil de las personas, tanto en el territorio mexicano como para aquellos mexicanos nacidos en el extranjero.

2.1 Normatividad aplicable en el Estado de México

2.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Nuestra Carta Magna contiene los derechos fundamentales conocidos como: “Garantías Individuales”, en su artículo 4° párrafo octavo se establece que: “Toda persona tiene derecho a la identidad y a ser registrado de manera inmediata a su nacimiento. El Estado garantizará el cumplimiento de estos derechos. La autoridad competente expedirá gratuitamente la primera copia certificada del acta de registro de nacimiento”. (Adicionado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2014).

Nótese que nuestra existencia jurídica surge con el registro de nacimiento, luego entonces, el Acta de Nacimiento es un documento imprescindible para las personas, la cual nos aporta como elementos mínimos, un nombre, apellidos, nacionalidad, fecha de nacimiento, sexo y origen. Desafortunadamente muchas personas carecen de registro, esto trae consigo problemas jurídicos y sociales y dificulta el cumplimiento de todos sus derechos.

2.1.2 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

Esta Ley mexicana, expone en su Capítulo Tercero el Derecho a la Identidad. En su artículo 19, señala los elementos, a la letra dice: Niñas, niños y adolescentes, en términos de la legislación civil aplicable, desde su nacimiento, tienen derecho a:

I. Contar con nombre y los apellidos que les correspondan, así como a ser inscritos en el Registro Civil respectivo de forma inmediata y gratuita, y a que se les expida en forma ágil y sin costo la primera copia certificada del acta correspondiente, en los términos de las disposiciones aplicables;

II. Contar con nacionalidad, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales;

III. Conocer su filiación y su origen, en la medida de lo posible y siempre que ello sea acorde con el interés superior de la niñez, y

IV. Preservar su identidad, incluidos el nombre, la nacionalidad y su pertenencia cultural, así como sus relaciones familiares.

Es decir que desde la infancia, debemos contar con un documento probatorio que indique nuestros vínculos familiares, dando certeza de nuestro origen, y por lo tanto, generando, derechos y obligaciones. El acta de nacimiento es el pase de acceso a otros derechos fundamentales, como educación, salud, alimentación, entre otros, sin identidad jurídica se expone al niño o adulto a la exclusión social.

2.1.3 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

En la Constitución local estatal encontramos en el Título Segundo, los Principios Constitucionales, los Derechos Humanos y sus garantías, específicamente artículo 5°, fracción IX, párrafo sexto en el que se establece: “Toda persona tiene derecho a la identidad y a ser registrado de manera inmediata a su nacimiento. El Estado garantizará el cumplimiento de este derecho. La autoridad competente expedirá gratuitamente la primera copia certificada del acta de registro de nacimiento”.

2.1.4 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México

Esta Ley establece en su artículo 38 Ter (sic) que, las funciones del Registro Civil estarán bajo el cargo de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno del Estado de México, y que tiene como función: diseñar y coordinar la política jurídica y de acceso a la justicia del Poder Ejecutivo, de planear, programar, dirigir, resolver, controlar y evaluar las funciones del registro civil, mejora regulatoria, del notariado, las relativas a la demarcación y conservación de los límites del Estado y sus municipios, en coordinación con las autoridades competentes, de la función registral, legalizaciones y apostillamiento, de la defensoría pública, administración de la publicación del periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, las relativas al reconocimiento, promoción, atención y defensa de los derechos humanos desde el Poder Ejecutivo, de proporcionar información de los ordenamientos legales, coordinarse con los responsables de las unidades de asuntos jurídico de cada Dependencia de la Administración Pública Estatal, en materia jurídica de las dependencias y demás disposiciones de observancia general en el Estado.

2.1.5 Código Civil del Estado de México

En este código ubicamos la conceptualización del registro civil, en el Libro Tercero, Título Primero, Artículo 3.1 se especifica que: “El Registro Civil es la institución de carácter público y de interés social, mediante la cual el Estado, a través del titular y sus oficiales investidos de fe pública, inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas y expide las actas relativas al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio y defunción, asimismo, inscribe las resoluciones que la Ley autoriza, en la forma y términos que establezca su Reglamento”...

“Las oficialías del Registro Civil dependen administrativamente del Ayuntamiento, y por cuanto a sus funciones, atribuciones y obligaciones están adscritas a la Dirección General...”

“El Gobierno del Estado emitirá los lineamientos Administrativos relativos a los recursos humanos, materiales y financieros, suficientes y oportunos para el buen funcionamiento de las Oficialías...”

“Cuando algún Ayuntamiento incumpla con lo ordenado en los lineamientos, el Gobierno del Estado emitirá Decreto para que la o las Oficialías queden bajo su control...”

Para el tema que nos ocupa, también destacaremos dentro del Código Civil el Capítulo VII que aborda el tema de la Rectificación de las Actas del Estado Civil.

En el artículo 3.41 se establece que: La aclaración o complementación de las actas o de los hechos o actos del estado civil procede administrativamente ante el Registro Civil, en donde fue realizado el acto, cuando al asentar aquéllas se hubieran cometido errores mecanográficos, ortográficos o de otra índole y que exista documento público probatorio. El procedimiento se hará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la materia”.

2.2 Normatividad aplicada en la Oficina Regional VII del Registro Civil del Estado de México

2.2.1 Reglamento Interior del Registro Civil

Este Reglamento es el fundamento de todas y cada una de las actividades que se realiza en el Registro Civil, básicamente destacaremos el Capítulo Segundo, referente a la organización, el artículo 4 decreta que: El Registro Civil está integrado por los/las siguientes servidores/as públicos/as:

- I. El/la Director/a General;
- II. Secretario/a Particular
- III. Subdirector/a;
- IV. Jefe/a de la Unidad de Informática;

V. Jefes/as del Departamento: Jurídico/a; de Supervisión de Oficialías; de Estadística; de Programas Especiales, y de Archivo;

VI. Jefes/as de Oficina Regional;

VII. Oficiales;

VIII. Abogados/as Dictaminadores/as;

IX. Supervisores/as; y

X. Personal administrativo auxiliar estatal o municipal.

En lo que a nuestro tema de estudio compete, nos enfocaremos a las atribuciones del Jefe de Oficina Regional, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 14, sin embargo más adelante se analizarán dichas atribuciones.

A pesar de que la materia que nos compete no es la abogacía, es importante reconocer que la ciencia del Derecho está estrechamente vinculada con la Administración Pública, puesto que siempre será necesario tener el sustento legal para fundamentar sus actividades públicas, recordando que la administración es una ciencia multidisciplinaria.

El Reglamento Interior es de suma importancia, ya que en él se establece la organización administrativa, las funciones y atribuciones tanto de la Dirección General como de las Oficialías, los requisitos necesarios para llevar a cabo los actos civiles, en sí, el Reglamento ha permitido regular la organización y funcionamiento del Registro Civil en el Estado de México.

2.2.2 Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil del Estado de México

El Manual de Procedimientos en mención, fue publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 18 de noviembre de 2008, documenta la organización, funciones, y procesos clave de los trámites y servicios que en materia de inscripción de los actos y

hechos del estado civil se realizan en el Registro Civil. Dicho manual contempla el procedimiento de aclaración de vicios o defectos contenidos en las actas del registro civil, que es nuestro tema de estudio, aunque sólo contempla a la Dirección General del Registro Civil como organización que ejecuta el proceso, el manual no considera al proceso administrativo que se realiza en Oficinas Regionales.

También es preciso comentar que a nivel municipal no se cuenta con alguna normatividad local, las oficialías municipales, fundamentan su labor solamente en el Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México y en el Código Civil del Estado de México.

CAPÍTULO 3.

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL



CAPÍTULO 3. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

3.1 ¿Qué es el Registro Civil?

El Código Civil del Estado de México en su Libro Tercero, artículo 3.1, lo define como “la institución de carácter público y de interés social, mediante la cual el Estado, a través del titular y sus oficiales investidos de fe pública, inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas y expide las actas relativas al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio y defunción, asimismo, inscribe las resoluciones que la Ley autoriza, en la forma y términos que establezca su Reglamento.”

En otras palabras, podría decirse que es la institución más importante en la vida de las personas, desde el nacimiento hasta la muerte se transita por el Registro Civil, además de otros actos importantes en la vida personal como el matrimonio, el registro de los hijos, reconocimiento de los mismos y en algunos casos el divorcio, todos estos son actos civiles que marcan para siempre la vida de una persona, por lo que es importante que se cuente con una buena organización que brinde la mejor atención a la ciudadanía.

3.2 Antecedentes del Registro Civil

De acuerdo con información proporcionada en la página web del Registro Civil del Estado de México, tenemos que en México desde la época prehispánica hace más de 500 años, se llevaban a cabo registros de índole familiar, lo que permitía construir el árbol genealógico del individuo. Con la conquista, los españoles imponen sus costumbres; el antecedente directo del Registro Civil es la Iglesia Católica con el registro del sacramento bautismal, ya que esto generó libros parroquiales con los nombres de quienes se convertían al cristianismo.

Hegel Cortés Miranda en su ensayo “El Registro Civil a 150 años” nos dice que, los antecedentes de las instituciones registrales en México datan desde la llegada de los españoles, es sabido que la Iglesia Católica era la institución con el más alto poder,

por lo que asumió el registro de la población. Fue hasta mediados del Siglo XIX con las Leyes de Reforma, y en específico con la Ley del Estado Civil de las Personas, cuando surgió la separación entre la Iglesia y el Estado, siendo éste último quien tendría el control de otorgar a los individuos un estado civil, contar con un nombre, apellido, nacionalidad, historia familiar, etc.

Cuando Benito Juárez fue presidente interino de la república mexicana por ministerio de Ley, en el estado de Veracruz donde estaba la sede alterna de su gobierno, expidió la Ley sobre el Estado Civil de las Personas, en la que señalaba que: “para perfeccionar la independencia en la que deben permanecer recíprocamente el Estado y la Iglesia, no puede encomendarse a la Iglesia por el Estado, el registro que había tenido del nacimiento, matrimonio y fallecimiento de las personas, registros cuyos datos eran los únicos que servían para establecer en todas las aplicaciones prácticas de la vida en el estado civil de las personas” (Cortés, 2017)

Otro antecedente del Registro Civil es la Ley de 1859, aquí no se privaba a la Iglesia de continuar con sus registros de bautismos, matrimonios y defunciones, pero siempre y cuando también se hiciera en el Registro Civil de manera inmediata. Cabe mencionar que en el Registro Civil también se anotaban los votos religiosos.

En aquel entonces, se estableció que el registro no tendría costo para la población, sólo si la autoridad iba al domicilio de los interesados se cobraría el precio del papel.

Los actos del estado civil debían contener: año, día y hora del registro; nombres, apellidos, origen, vecindad, habitación, edad, estado y profesión de los interesados, y también de los testigos, quienes podían ser los parientes a falta de otros, y las mujeres “en casos de absoluta necesidad”.

Todos estaban obligados a inscribirse en el registro, y el que no lo hiciera podía recibir una multa de “uno hasta 15 pesos”.

La ley establecía también que: “para los nacimientos, se obligaba a los padres a inscribir a sus hijos recién nacidos en un lapso no mayor de 72 horas, después del alumbramiento. Respecto a los hijos naturales, el padre natural no estaba obligado a

hacer la declaración. Cuando se registraba el nacimiento de un hijo nacido fuera del matrimonio, sólo se asentaría del nombre del padre si éste lo consentía, pero si era casado, aunque el padre lo pidiera, la autoridad no podía incluirlo, por lo que se asentaba sólo el nombre de la madre y los padrinos. La Ley de 1859 también estableció que se llevaría un libro “reservado” para la anotación del reconocimiento de hijos ilegítimos. Los niños nacidos en estas circunstancias quedaban fuera del cobijo del Estado y por lo tanto de las propias leyes.

Por otro lado, respecto al matrimonio, primero debía llevarse a cabo el sacramento ante la Iglesia, y posteriormente el matrimonio civil debía efectuarse 48 horas después de realizado el eclesiástico, en caso contrario se imponía una multa de diez a cincuenta pesos o de uno a seis meses de prisión.

En cuanto al divorcio y nulidades de matrimonio, se disponía que el registro estuviera comprendido dentro del mismo libro de matrimonios.

En lo que respecta a los fallecimientos, se estableció que ninguna inhumación se podía hacer sin la autorización del oficial del estado civil, y para otorgarla, tenía que cerciorarse por sí mismo de la muerte y de la identidad de la persona.

Para extender el acta de defunción tenía que acudir a la oficina del registro el pariente más próximo, el jefe de familia o el dueño de la casa, con el certificado del médico que asistió al difunto, el cual debía contener la fe de muerte, la noticia de la enfermedad y explicar si quedaba una viuda e hijos, si se otorgó testamento y la hora del fallecimiento.

El presidente Benito Juárez fue pionero en este tema, consideró necesario crear una figura pública que se encargara exclusivamente del otorgamiento del estado civil de los individuos, por lo que creó la figura de Juez del Estado Civil, ésta fue la principal aportación de la Ley Orgánica del Registro Civil o la Ley Sobre el Estado Civil de las Personas en julio de 1859, que fue producto del denominado paquete de las Leyes de Reforma.

En la siguiente Ilustración, se resumen los hechos históricos más importantes del Registro Civil en México:

Ilustración 4. Hechos históricos más importantes del Registro Civil en México

1827	<ul style="list-style-type: none"> • Se publica el primer Código Civil en el Estado de Oaxaca • Se concede al Clero lo relativo a nacimientos, matrimonios y muertes (se le da facultades para hacerlo) • Se concede a los tribunales la injerencia para divorcios y matrimonios.
1857	<ul style="list-style-type: none"> • La Constitución de 1857 garantizó libertades básicas civiles a los mexicanos, disminuyendo el poder de la Iglesia. • Se expide la Ley Orgánica del Registro del Estado Civil "Ley de Comonfort" que comprendía a los nacimientos, las adopciones, los matrimonios, los votos religiosos y fallecimientos. • Se establecieron las bases para la expedición de las actas. • Se instaura la figura de Oficial del Registro Civil.
1859	<ul style="list-style-type: none"> • El Presidente Lic. Benito Juárez García, promulga la Ley del Matrimonio Civil (incluye la epístola de Melchor Ocampo). • Se promulga la Ley Orgánica del Registro Civil, con la que se generó la independencia del Estado y la Iglesia, estableciendo a nivel nacional Jueces del Estado Civil.
1861	<ul style="list-style-type: none"> • En el Estado de México, se expide el Reglamento para los Juzgados del Estado Civil, asentándose la primera acta de nacimiento en la ciudad de Toluca.
1956	<ul style="list-style-type: none"> • Se consolidó el Registro Civil (con la aprobación del Código Civil) con lo cual se instaura como la institución de carácter público que brinda certeza jurídica e identidad a las personas, a través de la inscripción de los actos y hechos (desde el nacimiento, hasta la defunción).

Fuente: Antecedentes del Registro Civil. Obtenido de:
http://dgregistro_civil.edomex.gob.mx/antecedentes [consultado el 30 de septiembre de 2017]

El Registro Civil es una institución muy importante para toda la sociedad mexicana y mexiquense, gracias a él se puede saber la existencia y situación jurídica de una persona, como organización se ha convertido en un medio de prueba para saber los hechos civiles que suceden en la vida de las personas.

Para el caso en particular que nos ocupa, es menester comentar que en la Oficina Regional VII, de la región sur del Estado de México, se tienen libros desde 1930 hasta

2017. De las décadas 30's hasta aproximadamente 60's se han encontrado errores muy marcados en los registros, también datos incompletos, o registros que actualmente podrían considerarse ofensivos para la época actual que vivimos en la que se busca la equidad de género. Por ejemplo: en el caso de un registro de nacimiento, era el padre quien regularmente realizaba el registro, se asentaba solo nombre y primer apellido, omitiendo el segundo apellido o antes conocido como apellido materno, en lugar de nacimiento se asentaba: "en esta localidad, en segundo lugar, en esta cabecera, en este domicilio, etc.", otro aspecto que se puede destacar, es el registro de la ocupación de la madre, en la que regularmente se colocaba "el hogar", pero también se llegaba a colocar "dedicada a quehaceres propios de su sexo", actualmente esto es ofensivo para la mujer, dados los avances que se han tenido en el tema de equidad de género.

Como antecedentes, es interesante observar cómo eran las actas de años atrás, pero también podemos ver, cuánto es el trabajo que se tiene pendiente para corregir o complementar las actas de todas estas personas que requieren de una identidad y certeza jurídica. En la actualidad, el acta de nacimiento es documento importante y probatorio para realizar otros trámites, como pensionarse, obtener un empleo, obtener identificación oficial, recibir una herencia, obtener un pasaporte, inscribirse en la escuela, registrar a los hijos, afiliarse a alguna institución de salud, por eso es tan importante tener nuestros datos correctos y completos.

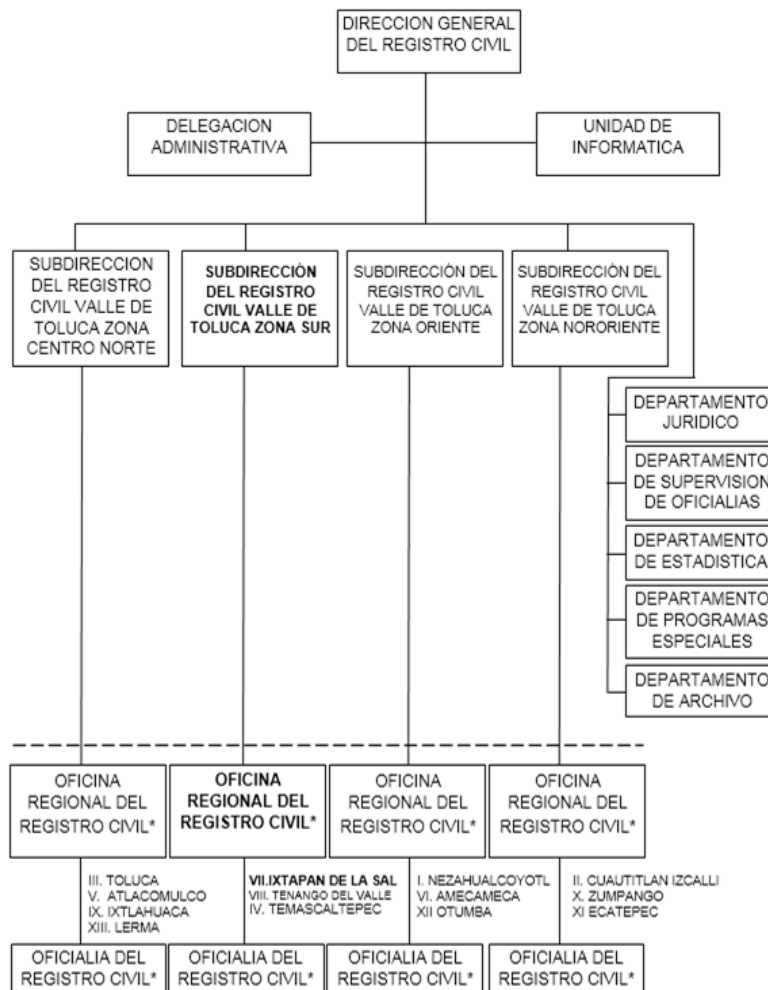
3.3 Estructura Orgánica del Registro Civil

El Registro Civil del Estado de México depende administrativamente de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, y para su organización en todo el Estado de México, está encabezado por una Dirección General, apoyado por una Delegación Administrativa y una Unidad de Informática. De la Dirección General dependen directamente cinco departamentos que son: departamento jurídico, departamento de supervisión de oficialías, departamento de estadística, departamento de programas especiales, y departamento de archivo. Para una mejor atención a todo el Estado de México, se tienen cuatro subdirecciones que dependen directamente también de la Dirección General, que son: Subdirección del Registro Civil Valle de Toluca zona

centro norte, Subdirección del Registro Civil Valle de Toluca zona sur, Subdirección del Registro Civil Valle de Toluca zona oriente y Subdirección del Registro Civil Valle de Toluca zona nororiente, la finalidad es abarcar territorialmente todo el Estado de México. De estas subdirecciones dependerán 13 oficinas regionales, las cuales tendrán a su vez, la responsabilidad de cierto número de municipios y sus oficialías.

Es importante mencionar que los titulares de las oficinas regionales tienen un nivel inferior a Jefe de Departamento. La organización administrativa antes descrita puede verse gráficamente en el siguiente organigrama.

Ilustración 5. Organigrama de la Dirección General del Registro Civil del Estado de México



Fuente: Organigrama de la Dirección General del Registro Civil:
http://dgregistro_civil.edomex.gob.mx/sites/dgregistro_civil.edomex.gob.mx/files/files/Organigrama/Registrocivil_completo.pdf [consultado en enero de 2018]

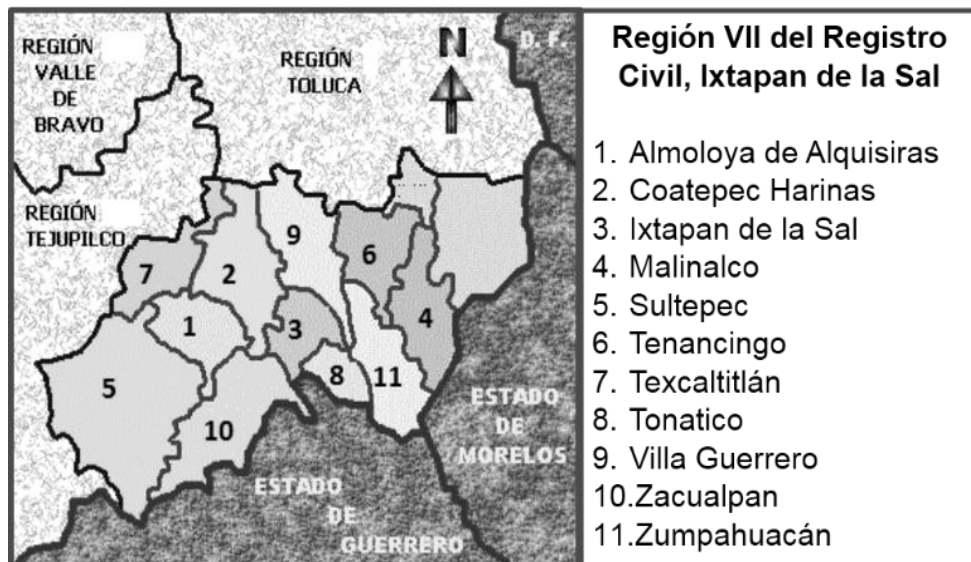
La Oficina Regional No. VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal es la que se estudiará en este trabajo, se encuentra al sur del Estado y depende administrativamente de la Subdirección Zona Sur.

Se ubica en el Centro de Servicios Administrativos Boulevard Turístico Ixtapan – Tonatico Km. 4.5 El Salitre Ixtapan de La Sal, México, C.P. 51900.

3.3.1 Organización de la Oficina Regional VII del Registro Civil, Zona Sur del Estado de México

La Oficina Regional se organiza interna y administrativamente de la siguiente manera; está encabezada por un jefe regional, auxiliado por dos promotores de registro civil y un operador de computador. Del jefe regional también dependen 11 municipios con 19 oficialías municipales que son: Almoloya de Alquisiras (1 oficialía), Coatepec Harinas (3 oficialías), Ixtapan de la Sal (2 oficialías), Malinalco (2 oficialías), Sultepec (4 oficialías), Tenancingo (2 oficialías), Texcaltitlán (1 oficialía), Tonatico (1 oficialía), Villa Guerrero (2 oficialías), Zacualpan (1 oficialía) y Zumpahuacán (01 Oficialía).

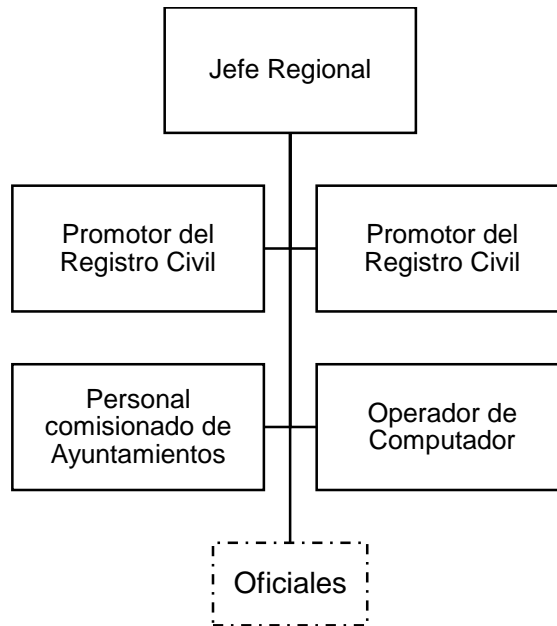
Ilustración 6. Ubicación geográfica de los municipios que comprenden la región VII del Registro Civil en el Estado de México



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual de Organización de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos (2018)

La organización administrativa actual de la Oficina Regional VII puede verse gráficamente en el siguiente organigrama:

Ilustración 7. Organigrama de la Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual de Organización de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos (2018)

Los Oficiales de los registros civiles municipales atienden todas las indicaciones del Jefe Regional y en general de la Dirección General, algunas de sus obligaciones conforme al Reglamento Interior del Registro Civil son:

- Obtener oportunamente de la Oficina Regional, los formatos para el asentamiento de actas del Registro Civil, hojas de papel seguridad para certificaciones y órdenes de inhumación y/o cremación.
- Recibir, integrar y turnar a la Subdirección, los expedientes relativos a la rehabilitación y reposición de libros y/o de actas.
- Emitir el acuerdo de regularización correspondiente para aclarar irregularidades u omisiones detectadas en las actas, de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento.

- Informar oportunamente a la Subdirección y Oficina Regional correspondiente, cuando tenga que ausentarse de sus funciones por causa justificada.
- Integrar, radicar y remitir el expediente a la Dirección General, derivado de una solicitud de modificación o cambio de sustantivo propio que lesione la dignidad humana, con circunstancia peyorativa o exponga al ridículo.
- En caso de sospechar de la autenticidad de los documentos presentados, deberá notificar de inmediato a la Dirección General y formular la denuncia respectiva ante la autoridad competente.
- Informar mensualmente o cuando lo solicite la Dirección General sobre las labores desarrolladas.
- Acudir a los cursos de capacitación, seminarios o eventos convocados por la Dirección General o cualquiera de sus unidades administrativas.
- Cumplir y hacer cumplir lo ordenado en el Programa de Agenda de matrimonios vía Web implementado por el Gobierno del Estado, de conformidad con el procedimiento que para el efecto determine la Dirección General.

Los oficiales están *impedidos* entre otras cosas para:

- Asentar las actas del Registro Civil en formatos distintos de los autorizados por la Dirección General.
- Celebrar hechos y actos del estado civil fuera de su jurisdicción, sin previa autorización por escrito de la Dirección General.

Estas son algunas funciones que se relacionan con la Subdirección Zona Sur o la Dirección General.

3.4 Atribuciones de la Oficina Regional VII

Las atribuciones están establecidas en el Reglamento Interior del Registro Civil vigente y son:

- I. Dirigir y verificar las actividades de los/las oficiales adscritos/as a su Oficina Regional, a efecto de que se realicen conforme a la normatividad aplicable.

II. Realizar los acuerdos de aclaración y/o complementación de las actas del estado civil, que sean de su competencia de conformidad con el presente Reglamento.

III. Solicitar a la Dirección General y tener bajo su custodia, los formatos para el asentamiento de hechos y actos del estado civil y hojas de papel seguridad para certificaciones, así como material autorizado necesario para el funcionamiento de las oficialías adscritas a la Oficina Regional.

IV. Vigilar que las oficialías cuenten con los materiales necesarios para el asentamiento de los hechos y actos del estado civil.

V. Solicitar a la Dirección General hojas de papel seguridad para la certificación de actas y elementos materiales necesarios, para el buen desempeño de la Oficina Regional a su cargo.

VI. Integrar y turnar a la Subdirección correspondiente, las solicitudes de reposición de actas o libros de la Oficina Regional.

VII. Resguardar y conservar los libros del ejemplar de archivo de las oficialías adscritas. Cuando las necesidades del servicio lo requieran, la Subdirección correspondiente podrá mantener en resguardo libros de las jefaturas regionales de su adscripción.

VIII. Elaborar, resguardar y actualizar índices para la búsqueda de datos registrales.

IX. Supervisar que el importe de los derechos y honorarios por los servicios que presta el Registro Civil, establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, esté visible al público y vigilar su cumplimiento.

X. Brindar asesoría jurídica a los/las oficiales, así como a los/las usuarios/as.

XI. Expedir las certificaciones de actas, búsquedas y constancias de inexistencia y de extemporaneidad de registro del archivo a su cargo, físico o digital.

XII. Elaborar y mantener actualizado el inventario de los libros de la Oficina Regional en medio electrónico, así como el del mobiliario que se encuentre bajo su resguardo.

XIII. Proponer alternativas que permitan otorgar un mejor servicio e informar a la Subdirección correspondiente.

XIV. Presenciar, preferentemente, y proporcionar la información en las supervisiones que se practiquen en la Oficina Regional por parte de la Subdirección correspondiente.

XV. Recibir mensualmente de los/las oficiales adscritos/as a la Oficina Regional la información para la Dirección General y Subdirección.

XVI. Verificar, mediante visto bueno en el acta de supervisión, que han sido solventadas las observaciones resultantes.

XVII. Efectuar las anotaciones que procedan, en las actas de los libros a su cargo, en un término no mayor a diez días hábiles a partir de la recepción del documento;

XVIII. Gestionar ante los ayuntamientos, los recursos necesarios para la prestación óptima del servicio en la Oficina Regional y las oficialías.

XIX. Las demás que se señalen en el presente Reglamento, otros ordenamientos legales y aquellas que le instruyan el/la Director/a General.

El/la Jefe/a de Oficina Regional para el desempeño de sus funciones se auxiliará de abogados/as dictaminadores/as, responsables de las áreas de archivo y cómputo, así como del personal administrativo necesario para el buen funcionamiento de la Oficina.

De todas estas atribuciones nos enfocaremos a las que respectan al proceso administrativo de realizar los acuerdos de aclaración y/o complementación de las actas del estado civil, que sean de su competencia.

3.5 El proceso administrativo de aclaración y complementación de actas en la Oficina Regional VII.

La aclaración y complementación de actas es un trámite que deberá realizarse cuando en las actas del Registro Civil del Estado de México, existan errores mecanográficos, ortográficos o de otra índole que afecten los datos de las mismas.

El reglamento interior del registro civil en su sección quinta, establece que:

Artículo 44. La aclaración o complementación de las actas del estado civil que proceda resolverse por vía administrativa, será mediante la anotación del resolutivo relativo del acuerdo emitido por el/la Director/a General, Subdirector/a correspondiente, Jefe/a del Departamento Jurídico o Jefe/a de la Oficina Regional.

Artículo 45. Podrán promover la aclaración o complementación de un acta, las personas a quienes se refiere o afecte el acto que se trate y quien esté legitimado conforme al Código Civil.

El/la interesado/a presentará dos copias certificadas de no más de seis meses de antigüedad del acta que se pretenda aclarar o complementar, una expedida por la Oficialía y otra por el archivo de la Dirección General. Ambos documentos deberán ser copia fiel del libro respectivo.

En caso de no contar con alguno de los ejemplares, se anexará acta circunstanciada que mencione la inexistencia del ejemplar. El/la Jefe/a Regional o el/la Oficial del Registro Civil, procederá de forma inmediata a la conclusión del trámite a la reposición correspondiente.

Asimismo, deberá presentar cuando proceda, copias expedidas con una certificación de no más de un año de antigüedad de las actas de nacimiento, matrimonio de los padres, del propio interesado o de hermano, en caso de que estas tengan relación con el acta a aclarar o complementar y solicitud por escrito que deberá contener lo siguiente:

I. Nombre, domicilio, datos generales del/la interesado/a o de la persona que solicite la aclaración o complementación, firma y huella.

II. Los datos del acta cuya aclaración o complementación se solicita.

III. El señalamiento preciso de los errores u omisiones que contenga el acta.

IV. En caso de tratarse de acta de matrimonio deberán solicitarlo personalmente ambos cónyuges. Si hubiese fallecido uno de ellos, y se tratase de error mecanográfico o caligráfico en el asentamiento del sustantivo propio y/o apellidos, o de la omisión de los datos registrales del acta, o de la omisión de datos que se desprendan de la misma acta, bastará la solicitud del cónyuge supérstite.

Reunidos los requisitos señalados, en el supuesto que la Oficina Regional cuente con abogado/a dictaminador/a adscrito/a, este/a podrá valorar los documentos exhibidos, dictaminando la procedencia de la aclaración o de la complementación, en coordinación con su superior/a jerárquico/a y elaborará el acuerdo respectivo.

Artículo 46. Los errores contenidos en un acta que son susceptibles de aclaración o complementación procederán de la siguiente forma:

I. Errores ortográficos, mecanográficos y caligráficos se anotará en el acta el dato que se trate, de forma correcta.

II. La omisión de algún dato relativo al acto o hecho de que se trate o de la anotación que deba contener se hará complementando el acta con el dato omitido.

III. Abreviatura o desabreviatura se hará adecuando con el soporte estricto de documentos públicos y privados probatorios que lo acrediten.

IV. La coincidencia y/o complementación de apellidos de ascendientes y descendientes, cuyos datos aparezcan consignados en la misma acta, se hará estableciendo la misma coincidencia o complementación de apellidos, con base en los que correspondan a los ascendientes que se indican en el acta.

V. La no coincidencia de los datos que contenga un acta, con los que contenga el documento anterior relacionado o del cual procedan, se hará estableciendo la coincidencia de datos, con base en el contenido del documento anterior relacionado y del cual procede.

VI. La existencia de la leyenda “no pasó” o “cancelada” sin haberse efectuado en la forma prevista, ni la anotación de las causas que la motivaron, se hará habilitando el acta, dejando sin efecto la anotación de la leyenda. En lo que se refiere a esta fracción solo podrá resolver el/la Director/a General.

VII. La indicación relativa al sexo de el/la registrado/a, cuando no coincida con la identidad de la persona y con su nombre, se hará indicando en el acta el sexo que corresponda, así como su nombre, previa identificación de la persona y exhibición de certificado médico vigente, cuidando su veracidad de manera estricta.

VIII. Cuando la aclaración tenga sustento en el apéndice que originó al registro que se pretende aclarar, se adjuntará la certificación del mismo como documento probatorio del error.

IX. La ilegibilidad de los datos asentados se hará mediante la aclaración de lo legible, tomando en consideración el contenido del acta del otro ejemplar del libro o documentos relacionados.

X. La falta de correlación de los datos del acta de los dos ejemplares del libro, estableciendo la correlación de las actas, se hará complementado los datos faltantes de la que procede, con base en el acta mejor integrada.

XI. La existencia de datos de registros relativos a dos o más personas en una sola acta de nacimiento, se hará separando y especificando el número de acta derivado de la original, que corresponderá al/ a la registrado/a y sus particularidades.

XII. La existencia de actas de nacimiento que no contengan el primer apellido, segundo apellido o ambos del/de la registrado/a, ni de sus padres, se hará complementando los

apellidos únicamente del/de la registrado/a, acreditándolo con documentos probatorios suficientes.

Los errores susceptibles de aclaración y/o complementación que no estén contemplados en las fracciones anteriores, se harán siempre y cuando no modifiquen la identidad de la persona y con el visto bueno de la Dirección General, previo soporte documental.

En la Dependencia se cuenta con un Manual de Procedimientos publicado en noviembre de 2008, el cual no ha tenido actualizaciones hasta la fecha, este manual contempla el proceso de corrección de actas, pero enfatizando en aquellos trámites que se solicitan solamente en la Dirección General del Registro Civil ubicado en el centro de la Ciudad de Toluca, no considerando las dificultades que surgen cuando el trámite tiene que realizarse entre la oficialía y su respectiva Oficina Regional, esto nos lleva a pensar que dicho manual debe ser analizado para detectar oportunidades de mejora.

3.5.1 El proceso como lo marca el Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil

El Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil contempla un apartado para establecer el proceso de “aclaración de vicios o defectos contenidos en las actas del registro civil” y manifiesta lo siguiente:

Objetivo: Realizar las aclaraciones de los datos contenidos en las actas del estado civil que presentan errores, mediante el acuerdo correspondiente.

Alcance: Aplica a toda persona que lo solicite y que esté debidamente legitimada para ello. “Aplica” a las Subdirecciones regionales, departamento jurídico, oficinas regionales y oficialías del registro civil. Aplica a la expedición de copias certificadas de los actos del registro civil. Excluye a todas aquellas personas que no sean nombradas por la dirección del registro civil y todos aquellos oficiales del registro civil que se encuentren fuera de su jurisdicción.

Las responsabilidades en cuanto a la Oficina Regional se refiere son:

- Expedir los acuerdos para la aclaración de las actas, de conformidad con las normas aplicables.
- Revisar que las solicitudes para la aclaración del estado civil contengan: nombre completo del interesado, domicilio, firma, señalamiento preciso de los errores u omisiones que contenga el acta, y en caso de tratarse de acta de matrimonio, que sea solicitado personalmente por ambos cónyuges.
- Integrar el recibo de pago al expediente formado con motivo del acuerdo de aclaración.
- Integrar los apéndices de los acuerdos de aclaración emitidos mensualmente para su remisión a la Subdirección del Registro Civil
- Remitir a la Subdirección del Registro Civil dentro de los primeros cinco días del mes, los apéndices de acuerdos de aclaración integrados en el mes inmediato anterior.
- Efectuar las anotaciones en las actas de los libros a su cargo.

El abogado dictaminador deberá:

- Atender directamente al usuario que solicite autorización de aclaración de acta.
- Cotejar los requisitos legales en original y copia que le sean entregados a fin de integrar los expedientes correspondientes para dar continuidad al trámite de aclaración de actas del estado civil.
- Dictaminar la procedencia o no procedencia del trámite solicitado, conforme a lo establecido en el Código Civil y en el Reglamento del Registro Civil vigentes.
- Aprobar los acuerdos de aclaración y turnarlos al Subdirector, Jefe del departamento jurídico o jefe de oficina regional para la autorización correspondiente.
- Turnar al área secretarial los expedientes con la documentación probatoria en original y copia y darle indicaciones para que mecanografié el acuerdo de aclaración respectivo.

La Oficialía del Registro Civil deberá:

- Autorizar dentro de la jurisdicción que le compete, el registro de actos relativo a la corrección de vicios o defectos contenidos en las actas.
- Cumplir y vigilar el cumplimiento de los requisitos que el Código Civil, el Reglamento y cualquier otro ordenamiento legal aplicable establecen para la celebración de los actos y hechos del estado civil.
- Corroborar que el acto de aclaración de vicios o defectos se asiente en los formatos que correspondan y que su contenido se ajuste a lo que establece el Código Civil y el Reglamento respectivo.
- Realizar las anotaciones que procedan a las actas en un término no mayor de tres días hábiles a partir de la recepción del documento.

Definiciones:

Acta: Instrumentos públicos, destinados a suministrar una prueba cierta del estado civil y estarán asentadas en los formatos autorizados por la Dirección General del Registro Civil.

Aclaración de actas: Procedimiento por medio del cual, se aclararán las actas del registro civil mediante la modificación de sus datos, la complementación de lo omiso o la eliminación de lo que sea contrario o ajeno, mediante anotación efectuada en la propia acta, previo acuerdo.

Anotación. Es un asiento breve que forma parte del acta, que tiene por objeto dejar constancia de la correlación entre dos o más actas, la modificación del estado civil, la rectificación de datos, la aclaración de algún vicio o defecto, o cualquier otra circunstancia especial relacionada con el acto o hecho de que se trate. Las anotaciones deberán ser firmadas y selladas por el servidor público autorizado.

Extranjero: Toda aquella persona que no tenga la nacionalidad mexicana.

Interesados: Son todas aquellas personas legitimadas para solicitar la aclaración de un acta del registro civil.

Oficial del Registro Civil: Persona investida de fe pública que en el ámbito de su jurisdicción y de las atribuciones que la ley le otorga, inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil.

Acuerdo de aclaración: Acto administrativo emitido por el Jefe de Oficina Regional que tiene por objeto subsanar los vicios, defectos o errores contenidos en un acta.

Apéndice: Instrumento que integre todos los expedientes relacionados con los acuerdos de aclaración.

Errores de forma: Son aquellas susceptibles de solventarse posteriormente de efectuados la supervisión y que las mismas no afecten intereses de terceros.

Errores de fondo: Se considera aquellos que contravienen las disposiciones legales aplicables y que además afecten intereses de terceros.

Insumos

Solicitud de aclaración de acta del registro civil

Resultados

Copia certificada donde se hace constar la aclaración.

Interacción con otros procedimientos

Expedición de copias certificadas de los actos del registro civil.

Supervisión técnica ordinaria de las oficinas regionales del registro civil.

Digitalización y encuadernación de libros de los actos registrales.

Desarrollo

El proceso se describe mediante una tabla que va marcando la actividad a realizar.

Tabla 4. Proceso administrativo de corrección y complementación de actas del registro civil (2008)

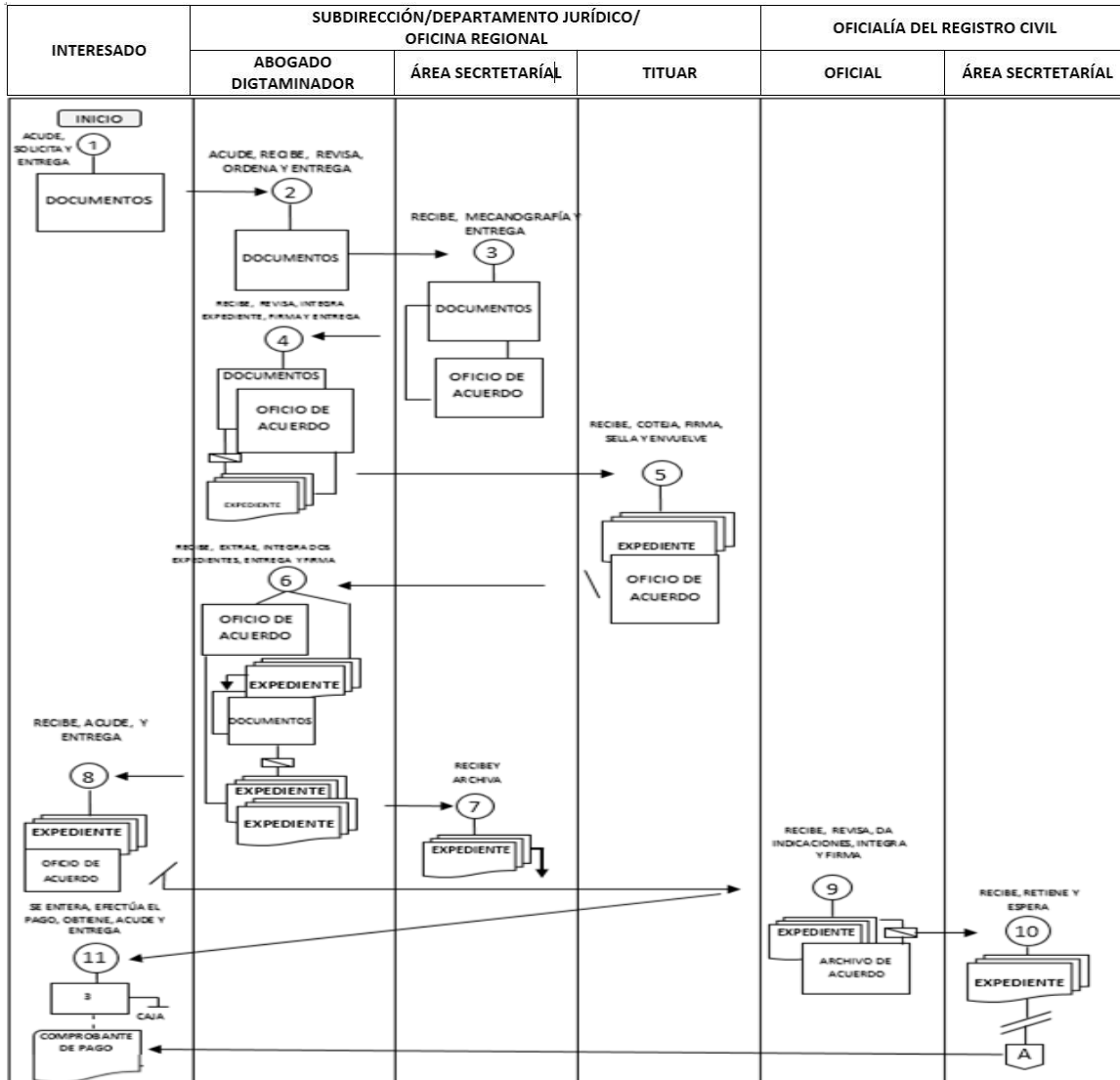
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Interesado	Previa consulta de los requisitos legales a presentar para la aclaración de datos en el acta, acude a la Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional con el abogado dictaminador y solicita la aclaración de datos contenidos en el acta y entrega los documentos requeridos.
2.	Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional/Abogado Dictaminador	Atiende al interesado, recibe documentos los revisa, conforme a lo dispuesto por los artículos 56 y 57 del Reglamento del Registro Civil, ordena al área secretarial elabore el Acuerdo de Aclaración y le entrega los documentos.
3.	Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional/Área secretarial	Recibe instrucciones y documentos, mecanografía el oficio de acuerdo de aclaración y junto con la documentación la entrega al abogado dictaminador.
4.	Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional/Abogado Dictaminador	Recibe, revisa los documentos, una vez que se acreditaron los requisitos legales, integra expediente, firma el oficio de acuerdo de aclaración original y junto con el expediente los entrega al titular de la Subdirección, departamento jurídico u Oficina Regional respectiva.
5.	Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional/Titular	Recibe el oficio de acuerdo de aclaración original y el expediente, coteja datos, firma, sella y devuelve al abogado dictaminador.
6.	Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional/Abogado Dictaminador	Recibe oficio de acuerdo de aclaración original y expediente, extrae documentos de este último, procede a integrar dos expedientes, uno con los originales y otro con las copias. Entrega al interesado, previa firma de recibido en copia, el oficio de acuerdo de aclaración original y el expediente que contiene copia simple de los documentos y turna al área secretarial el expediente que contiene las actas originales que se aclararon para archivarlo.
7.	Subdirección, Departamento Jurídico u Oficina Regional/Área secretarial	Recibe el expediente y lo archiva

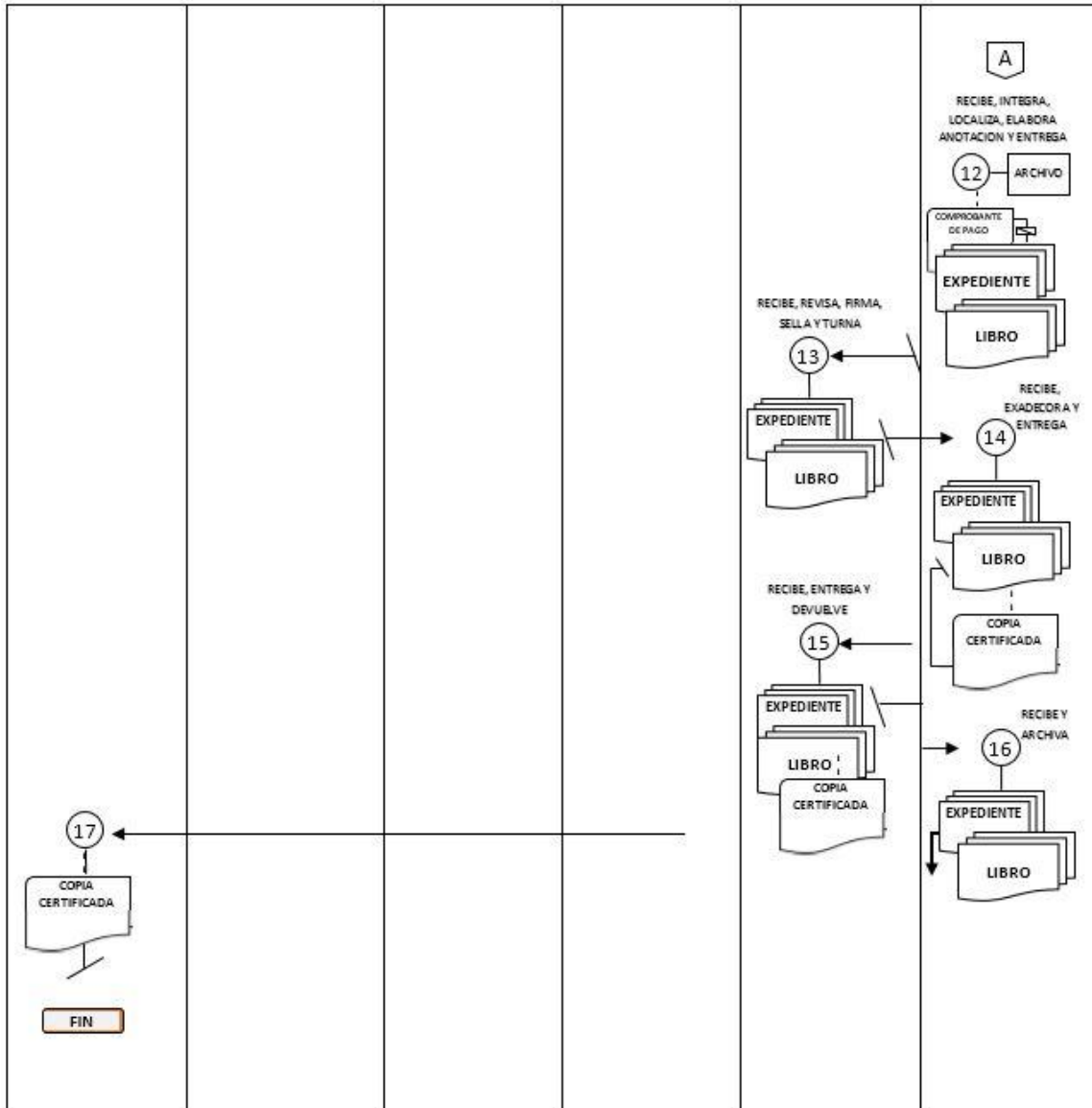
8.	Interesado	Recibe el oficio de acuerdo de aclaración en original y el expediente que contiene copia simple de los documentos que fueron presentados para el trámite, acude a la oficialía del registro civil donde se encuentra asentada el acta y entrega.
9.	Oficial del Registro Civil	Recibe oficio de acuerdo de aclaración en original y expediente, revisa la documentación, le indica al interesado realizar el pago de derechos correspondiente por expedición de copias certificadas en la caja recaudadora, integra oficio de aclaración al expediente y lo turna al área secretarial.
10.	Oficialía del Registro Civil/ Área secretarial	Recibe expediente, lo retiene y espera que el interesado realice el pago respectivo.
11.	Interesado	Se entera, realiza el pago en la caja recaudadora, obtiene el comprobante correspondiente, acude nuevamente al área secretarial y entrega.
12.	Oficialía del Registro Civil/ Área secretarial	Recibe comprobante de pago de derechos, lo integra al expediente, procede a la localización del acta en el libro, elabora la anotación transcribiendo los puntos resolutive del acuerdo, entrega el libro y ex expediente al Oficial del Registro Civil.
13.	Oficial del Registro Civil	Recibe libro y expediente; revisa, firma y sella la anotación realizada, turna al área secretarial para la expedición de la copia certificada.
14.	Oficialía del registro civil/ Área secretarial	Recibe libro y expediente, procede a realizar la expedición de la copia certificada y la entrega junto con el libro y el expediente al oficial del registro civil para la certificación correspondiente.
15.	Oficial del Registro Civil	Recibe copia, libro y expediente, certifica, entrega al interesado de copia certificada del acta aclarada y devuelve el libro y el expediente al área secretarial
16.	Oficialía del registro civil/ Área secretarial	Recibe libro y expediente y los archiva.
17.	Interesado	Recibe copia certificada donde se hace constar la aclaración y se retira.

Fuente: Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil (2008)

El Manual de Procedimientos también contempla la explicación del proceso administrativo de corrección y complementación de actas mediante un diagrama, el cual se describe de la siguiente manera:

Diagrama 1. Proceso Administrativo de Corrección de Actas (2008)





Fuente: Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil (2008)

Medición:

Número de solicitudes de aclaración atendidas

$$\frac{\text{No. De oficios de acuerdos de aclaración de actas, recibidas}}{\text{No. De oficios de acuerdos de aclaración de actas, recibidas}} \times 100 = \% \text{ de actas aclaradas.}$$

Registro de evidencias:

Se realiza en los libros del registro civil.

Formatos: No existen formatos específicos para este procedimiento ya que las anotaciones se realizan sobre las actas que están contenidas en los Libros del Registro Civil.

3.5.2 El proceso conforme a la experiencia profesional

Como se revisó anteriormente, existe un proceso administrativo definido en el manual de procedimientos de la dependencia que nos ocupa, sin embargo, de acuerdo a la experiencia profesional, puede describirse el proceso administrativo tal como se lleva a cabo en la Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal, México. Para una mejor comprensión del proceso, se tomará un ejemplo que permita detallar claramente el trámite.

Tenemos el supuesto del Sr. Gonzalo Juan, quien acude a la Oficina Regional a solicitar su Acta de Nacimiento certificada, la cual, al ser buscada en sistema (SUCI) se encuentra sin validez, ya que no cuenta con el código QR, éste no aparece porque el Acta no tiene todos los datos completos necesarios para que el sistema arroje la certificación mediante el QR. En la siguiente Ilustración, vemos como la persona carece de su primer y segundo apellido, también del lugar de nacimiento y tampoco se tienen los segundos apellidos de los padres del registrado. Estos datos son básicos para que el Acta esté completa y con certificación digital. Seguramente al usuario le surgen dudas, y muchas veces pregunta por qué razón está su acta incompleta, entonces se procede a realizar la búsqueda en el libro correspondiente, para ver su registro y explicarle al usuario que las actas de sistema están tal cual se encuentran en el libro. Para que el Acta en sistema pueda ser modificada primero, tiene que realizarse el proceso administrativo de corrección y /o complementación de su acta, este proceso ayuda al usuario en el sentido de desjudicializar estos trámites y sea más rápido y benéfico para el usuario. Cabe aclarar que cada registro de nacimiento se encuentra asentado en dos libros, uno que se ubica en la oficialía municipal donde fue registrada la persona, y otro en la Oficina Regional a la que pertenezca el municipio, así que la aclaración y/o complementación deberá realizarse en ambas Actas.


Ilustración 8. Ejemplo de acta de nacimiento sin validez oficial

Estados Unidos Mexicanos

Acta de Nacimiento

Identificador Electrónico
01511257769789375918

Clave Única de Registro de Población



Número de Certificado de Nacimiento

Entidad de Registro
MÉXICO

Municipio de Registro
IXTAPAN DE LA SAL

Oficialía	Fecha de Registro	Libro	Número de Acta
0001	31/01/1950	0001	00039

Datos del Registrado

GONZALO JUAN		
Nombre(s):	Primer Apellido:	Segundo Apellido:
HOMBRE	10/01/1950	
Sexo:	Fecha de Nacimiento:	Lugar de Nacimiento:

Datos de Filiación del Registrado

FELIPE	ARIZMENDI	MEXICANA	
Nombre(s):	Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nacionalidad:
MARIA	FLORES	MEXICANA	
Nombre(s):	Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nacionalidad:

Anotaciones Marginales:

Sin anotaciones marginales

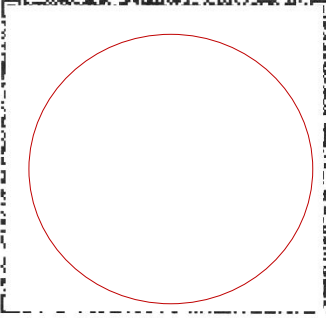
Certificación:

La presente certificación es un extracto del acta cuyos datos arriba se mencionan en cumplimiento de los artículos 3.1 y 3.7 del Código Civil vigente en el Estado de México.

A LOS 26 DIAS DEL MES DE MARZO DEL 2018 DOY FE.

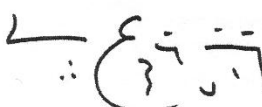
Sello:

[1]1[39]SAN MIGUEL LADERAS[40]15[1950-01-31 00:00:00.0]GONZALO JUAN|ARIZMENDI|FLORES|1950-01-10 00:00:00.0[M]40[15]FELIPE|ARIZMENDI|TRUJILLO[30]223[MARIA|FLORES|ESTRADA]25[223]1150400 0011950000390




Firma Electrónica:

AKPhJ1V1woFGsShkDQkV3IBB25oxPkeETYlh8wXm+RzAFN8vi2VL09fpZL56FpmT6fRRzJQY1HZ8DGYksaxnTKBjIngsPIZ95/M1gbHJ1E17CXobD5INmpzOw29kw5X9FdWIPzpu6Z1/+0ubqoijci04GTLcOeWHLSgeAE1XU3GwPr9cXBwGjnsMNPBwaqsc5qC3UgGiw/VK/9+meC74z5KVycrogd4jnZWVPDjncf+evauG5sMZCPm1CrSECCmgkGLI0mnaXea/YHMQPdRy ekmVG0SGDam/WS797I/aUmPan6ID6knrKQDNqVHMAP7vZY0YTKiINzQ==



MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAURICIO NOGUEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO CIVIL

Código QR



Código de Verificación

11504000011950000390



El contenido del acta puede ser verificado en: <http://validatuacta.edomex.gob.mx> capturando el identificador electrónico que se encuentra en la parte superior derecha.

Fuente: Sistema SUCI de la Dirección General del Registro Civil del Estado de México (2018)

Se brinda asesoría al usuario, explicándole los pasos a seguir:

1. El usuario deberá acudir a la Oficialía Municipal donde fue registrado a solicitar su acta de nacimiento certificada reciente que sea copia fiel del libro. El trámite es personal, sin embargo, en caso de que la persona no pueda asistir por alguna circunstancia de salud, física, mental, de distancia territorial, etc., puede otorgar carta poder a otra persona para que en su nombre y representación realice el trámite de aclaración y/o complementación de su acta, en dicha carta poder, deberán incluirse firmas autógrafas del que otorga el poder, del que recibe y dos testigos, además de copia simple de la identificación oficial de cada uno de ellos. En el ejemplo que se está considerando, la Oficialía Municipal es en Ixtapan de la Sal, por lo que hay una cercanía territorial favorable para el usuario, el trámite puede realizarse en un solo día. Pero recordemos que esta oficina regional atiende once municipios del Sur del Estado de México, así que los usuarios tienen que ir hasta sus oficialías municipales aunque la distancia sea mayor, esto implica que el trámite sea un poco más tardado y hasta más costoso por los gastos de transporte.

2. En la oficialía deberán realizarle un expediente que contenga además de la copia fiel del libro de su acta, la solicitud de corrección de acta dirigida al Jefe Regional, clave CURP, e identificación oficial, en caso de no contar con ella, deberá acudir con un Juez Conciliador municipal para que le expida una Acta Informativa.

3. Para poder complementar el lugar de nacimiento, el usuario deberá acudir a la Secretaría del Ayuntamiento del municipio donde nació, a solicitar una Constancia de Origen y/o Identidad, donde se haga constar el lugar de nacimiento, especificando localidad, municipio y entidad federativa.

Si fuera el caso de que el Acta tuviera algún error ortográfico o mecanográfico, deberá presentar diversos documentos donde se compruebe como utiliza su nombre completo en su vida diaria, por ejemplo; algún documento laboral, identificaciones de su trabajo, de su seguro social, actas de nacimiento de matrimonio si fuera casado, y también del registro de sus hijos, esto podría surgir si por ejemplo, en toda su vida ha utilizado el

apellido Sánchez, y en su acta estuviera Sanches. También puede darse el caso de la ilegibilidad, entonces también se debe aclarar, por lo que el usuario deberá presentar la mayor documentación posible que permita hacer la aclaración, por ejemplo en fechas de nacimiento, números, letras, etc. Otro caso es el error en el sexo, a veces se trata de un niño y lo registraron como niña, ahí debe presentar una constancia médica en la que se aclare el sexo del registrado (a).

4. Cuando el usuario cuenta con el expediente completo se dirige a la Oficina Regional con sus documentos, los cuales se muestran a continuación:

Ilustración 9. Identificación oficial del usuario

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

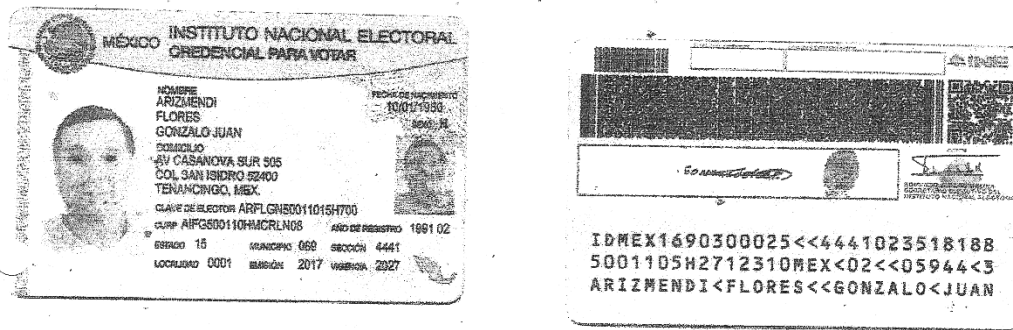


Ilustración 10. Clave CURP del usuario

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

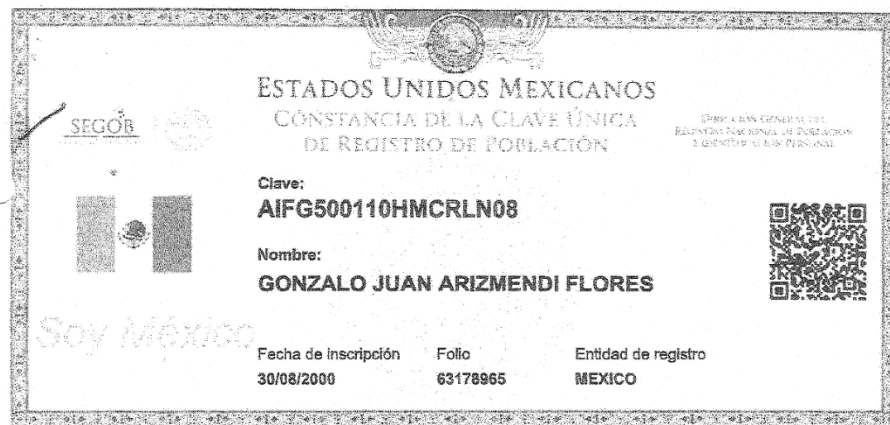


Ilustración 11. Solicitud de corrección y/o complementación de acta de nacimiento



SECRETARIA DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL



“2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, el Nigromante”

ASUNTO: SOLICITUD PARA CORREGIR ACTA DE

NACIMIENTO	MATRIMONIO	DEFUNCION	DIVORCIO	RECONOCIMIENTO
X				

IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO A 20 DE MARZO DE 2018.

**JEFE DE LA OFICINA REGIONAL NUMERO VII
DE LA DIRECCION GENERAL DEL REGISTRO CIVIL
EN EL ESTADO DE MEXICO
P R E S E N T E**

Quien (es) suscribe (mos) **GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES**

Con domicilio en: **AV. CASANOVA SUR 505, COL SAN ISIDRO, TENANCINGO, MEXICO**

Con número de teléfono: **7224972243**

Comparezco (comparecemos) ante usted, para solicitar la corrección del acta numero 39, A fojas 21 levantada por el Oficial del Registro Civil 01 IXTAPAN DE LA SAL la cual se encuentra asentada en el libro 01 con fecha de registro 31 DE ENERO DE 1950 a nombre (s) de: **GONZALO JUAN ARIZMENDI** en donde se aprecian los siguientes errores:

EN AMBOS EJEMPLARES: SE OMITIO ASENTAR EL SEGUNDO APELLIDO DEL REGISTRADO, SE OMITIO ASENTAR EL LUGAR DE NACIMIENTO DEL REGISTRADO, SE OMITIO ASENTAR LOS SEGUNDOS APELLIDOS DE LOS PADRES DEL REGISTRADO.

Debe decir:

EN AMBOS EJEMPLARES: Nombre completo del registrado: “GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES”, Lugar de nacimiento del registrado: “SAN MIGUEL LADERAS, IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO”, Nombre de los padres del registrado: “FELIPE ARIZMENDI TRUJILLO” Y “MARIA FLORES ESTRADA”.

Teniendo como único fin, la adecuación a la realidad jurídica.

Por lo anteriormente expuesto, agradezco (agradecemos) sus atenciones.

ATENTAMENTE

GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

Ilustración 12. Copia fiel del libro del acta de nacimiento certificada por el oficial del registro civil municipal

ACTA DE NACIMIENTO

En Ixtapan de la Sal, Estado de México, a las 12 horas 20 minutos del día 31 de enero de 1950, ante mí el Ciudadano Guillermo Medina Presidente Municipal y Juez del Registro Civil de este Municipio, comparece Felipe Arizmendi originario de San Miguel Méx. y vecino de el mismo lugar con domicilio en Conrado y presenta un niño que lleva por nombre Rogelio Juan Arizmendi nacido en San Miguel, Méx. a las 20 horas 10 minutos del día 10 de enero de mil novecientos cincuenta.

PADRES:

Nombres: Felipe Arizmendi y María Flores.
 Origen: San Miguel, Méx. San Miguel, Méx.
 Vecindad: el mismo lugar.
 Domicilio: Conrado.
 Estado Civil: casados.
 Ocupación: Jornaleros y Doméstica.
 Edades: 30 y 25 años.
 Nacionalidad: Mexicana.

ABUELOS PATERNOS: **ABUELOS MATERNOS:**

Nombres: Evaristo Arizmendi y Juana Flores.
Guadalupe Trujillo. María Estrella.
 Ocupación: Jornaleros y Doméstica.
 Edades: 60 y 50 años. 55 y 50 años.

Si el niño presentado fuere hijo natural y el padre, la madre o ambos lo reconocieren dentro del término de ley, se asentará el hecho en estas líneas.

TESTIGOS:

Nombres: Manoel y Concepción Gómez.
 Estado Civil: casados.
 Ocupación: Empleados.
 Edades: 34 y 30 años.
 Vecindad: Ixtapan de la Sal.
 Domicilios: Conrado.

Los testigos confirman lo declarado, por comparecencia y conformes con la presente que les fué leída firmaron los que supieron. Doy fé.


Felipe Arizmendi [Firma]

HUELLA DIGITAL 001878

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

Ilustración 13. Constancia de origen que permitirá complementar el lugar de nacimiento del usuario.

Gobierno Municipal 2016-2018
CONSTRUYAMOS NUESTRA FELICIDAD



“ 2018. AÑO DEL BICENTENARIO DEL NATALICIO DE IGNACIO RAMIREZ CALZADA, EL NIGROMANTE”

CONSTANCIA DE IDENTIDAD

EL LIC. JOSÉ MANUEL GÓMEZ GARCÍA SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DE LA SAL, ESTADO DE MÉXICO, QUIEN ACTÚA EN FORMA LEGAL DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN EL ARTÍCULO 91, FRACCIÓN X DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

HACE CONSTAR



QUE EL C. GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES, CUYA FOTOGRAFIA APARECE AL MARGEN, NACIO EL DIA 10 DE JUNIO DE 1950 EN SAN MIGUEL LADERAS IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO, SUS PADRES SR. FELIPE ARIZMENDI TRUJILLO Y SRA. MARIA FLORES ESTRADA, SEGÚN CONSTA EN LE ACTA No.39, CON FECHA DE REGISTRO 31 DE JUNIO DE 1950, EMITIDA POR EL C. OFICIAL DEL REGISTRO CIVIL LIC. OMAR ISAIAS NAJERA MIRANDA.



SE EXTIENDE LA PRESENTE, A PETICIÓN DEL INTERESADO EN IXTAPAN DE LA SAL, ESTADO DE MÉXICO A LOS VEINTE DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.

ATENTAMENTE

LIC. JOSE MANUEL GOMEZ GARCIA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
DE IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO

 **IXTAPAN DE LA SAL**
PUEBLO MÁGICO

Palacio Municipal • Plaza de los Mártires S/N Col. Centro Tel: 01 (721) 14 3 06 00. IXTAPAN DE LA SAL, ESTADO DE MÉXICO

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

5. Cuando el usuario llega a la Oficina Regional con su expediente completo se busca su acta de nacimiento en los libros del archivo de la Oficina Regional, esto es para cotejar ambas actas (la de oficialía, y la de archivo de la Regional), regularmente se encuentran igual, pero en algunas ocasiones hay disparidades, en este ejemplo, veremos que la Acta de la Oficialía aparece como nombre del registrado "Gonzalo Juan Arizmendi", en la siguiente Ilustración que corresponde a la Acta de la Oficina Regional, veremos que en el nombre del registrado dice: Gonzalo Juan" omitiendo ambos apellidos, así que deberá realizarse la corrección para que ambas actas queden iguales.

Ilustración 14. Copia fiel del libro del acta de nacimiento certificada por el Jefe Regional

No. 39

ACTA DE NACIMIENTO

En Ixtapan de la Sal Estado de México, a las 12 horas 20 minutos del día 31 de enero de 1950 ante mí el Ciudadano Guillermo Medina Presidente Municipal y Juez del Registro Civil de Municipio, comparece Felipe Arizmendi originario de San Miguel y vecino de los mismos lugar con domicilio en Coronados y presenta un niño que lleva por nombre Gonzalo Juan en San Miguel horas 10 minutos del día 10 de enero de mil novecientos cincuenta y cinco

PADRES:

Nombres: Felipe Arizmendi María Flores
 Origen: San Miguel
 Vecindad: San Miguel
 Domicilio: Coronados
 Estado Civil: casados
 Ocupación: Jornaleros y Doméstica
 Edades: 30 y 25 años
 Nacionalidad: Mexicana

ABUELOS PATERNOS: ABUELOS MATERNOS:

Nombres: Evaristo Arizmendi Luciano Flores
Guadalupe Arizmendi Aurora Estévez
 Ocupación: 60 y 50 años 55 y 50 años
 Edades: 60 y 50 años 55 y 50 años

Si el niño presentado fuere hijo natural y el padre, la madre o ambos lo reconocieren del término de ley, se asentará el hecho en estas líneas.

TESTIGOS:

Nombres: Mariano Díaz y Wenceslao
 Estado Civil: Casados
 Ocupación: Empleados
 Edades: 37 y 30 años
 Vecindad: Ixtapan de la Sal, Mich.
 Domicilios: Coronados

Los testigos confirman lo declarado por compareciente y conformes con presente que les fué leído firmaron los que supieron. Day fe. 01 115

HUELLA DIGITAL Felipe Arizmendi Guillermo Medina SUBVTS

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

6. El expediente, pasa a revisión del Jefe Regional para que él determine si esa documentación es suficiente para realizar el trámite. Como en este ejemplo ya se cuenta con el expediente completo, se procede a elaborar la orden de pago para el usuario.

7. El trámite o acuerdo de aclaración comienza a realizarse, esto es a través del Sistema de Control de Acuerdos Administrativos de la Dirección General. En este sistema uno de los Promotores de Registro Civil va capturando los datos más sobresalientes del acta que se va a corregir, los “errores” que contiene y que serán corregidos, la documentación necesaria que dará soporte al expediente del acuerdo de aclaración, y los artículos del Reglamento Interior del Registro Civil que darán sustento legal a las correcciones que se le harán a las Actas. En este ejemplo no se requiere más documentación soporte, ya que los datos requeridos se desprenden de la misma acta, específicamente los apellidos de los padres del registrado, y del mismo, ya que el acta cuenta con datos de los abuelos paternos y maternos.

8. Una vez capturado el Acuerdo de Aclaración, pasa a visto Bueno por el Jefe Regional, quien dictamina el trámite.

9. Se recibe la orden de pago

10. Una vez impreso el Acuerdo de Aclaración, se elaboran dos juegos del expediente. El acuerdo de aclaración va dirigido al Oficial Municipal donde el usuario fue registrado, además de los datos básicos de la Acta, contiene el dictamen para que el Oficial proceda a realizar la corrección de su acta. El acuerdo también debe contener firma del Jefe Regional y Sello de la Dependencia emisora. Además contiene una notificación, en la que el usuario deberá colocar su firma y huella y darse por enterado y satisfecho de las correcciones que se le harán a su Acta de Nacimiento. En el ejemplo que estamos revisando el acuerdo queda de la siguiente manera: *Nombre y apellidos del registrado “GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES”, Lugar de nacimiento del registrado “SAN MIGUEL LADERA, IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO”, Nombre y apellidos de los padres del registrado “FELIPE ARIZMENDI TRUJILLO” y “MARIA FLORES ESTRADA”.*

Veamos la siguiente Ilustración que nos muestra cómo es el Acuerdo de Aclaración:

Ilustración 15. Acuerdo de aclaración



Gobierno del Estado de México
Secretaría de Justicia y Derechos Humanos
Dirección General del Registro Civil



"2018. AÑO DEL BICENTENARIO DEL NATALICIO DE IGNACIO RAMIREZ CALZADA, EL NIGROMANTE"

Oficio No.: 233020410-0378/2018
ASUNTO: ACUERDO DE ACLARACION

Ixtapan de la Sal, México.
20 de Marzo de 2018

C. OFICIAL DEL REGISTRO CIVIL 01
DE IXTAPAN DE LA SAL MÉXICO
P R E S E N T E

Con base en la solicitud presentada a esta Oficina Regional por GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES respecto a la aclaración del acta de NACIMIENTO número 39, del libro 1, de fecha de registro 31 de Enero de 1950 a nombre de GONZALO JUAN ARIZMENDI, en la que EN AMBOS EJEMPLARES: SE OMITIÓ ASENTAR EL SEGUNDO APELLIDO DEL REGISTRADO, SE ASENTÓ INCOMPLETA LA LOCALIDAD, SE OMITIÓ ASENTAR EL MUNICIPIO Y ENTIDAD FEDERATIVA DEL LUGAR DE NACIMIENTO DEL REGISTRADO, SE OMITIÓ ASENTAR EL SEGUNDO APELLIDO DE LOS PADRES DEL REGISTRADO; EN EJEMPLAR DE ARCHIVO: SE OMITIÓ ASENTAR PRIMER APELLIDO.

Lo anterior se desprende y se demuestra con: Solicitud, ejemplar de oficialía, ejemplar de archivo, identificación oficial, constancia de origen, nomenclador de localidades del Estado de México., documentales que en términos de lo dispuesto por los artículos 95,100,102,104,105 y 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, son valorados en términos de ley y:

CONSIDERANDO

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos: 3.41 del Código Civil, artículos 14, Fracción II, 44, 45, 46, fracciones II, IV del Reglamento del Registro Civil, ambos vigentes en la Entidad, he tenido a bien dictar el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Procede corregir y/o complementar por vía de anotación marginal en el acta anteriormente descrita para que quede en definitiva como:

EN AMBOS EJEMPLARES:

Nombre y apellidos del registrado "GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES", lugar de nacimiento del registrado "SAN MIGUEL LADERAS, IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO", nombre y apellidos de los padres del registrado "FELIPE ARIZMENDI TRUJILLO" Y "MARIA FLORES ESTRADA".

SEGUNDO.- Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 20 fracción IX del Reglamento Interior del Registro Civil, transcribese el primer punto de este acuerdo dentro del término establecido en el citado ordenamiento.

TERCERO.- Comuníquese a la Oficina Regional correspondiente para los mismos fines.

CUARTO.- Expidase copia certificada al interesado previo al pago del derecho correspondiente.

ATENTAMENTE

ELABORO

LIC. DENISS FRANCISCO GÓMEZ LOPEZ
JEFE REGIONAL VII, IXTAPAN DE LA SAL

LÍNEA DE CAPTURA DEL COMPROBANTE DE PAGO: 205000 000011 895696 637198 208



RAZÓN NOTIFICACIÓN

Estando presente en las instalaciones que ocupa la Oficina Regional VII, Ixtapan de la Sal, México; con domicilio en Boulevard Turístico Ixtapan - Tonalico, Km. 4.5, El Salitre, Ixtapan de la Sal, México, siendo las 14:20 horas, del día 20 del mes de MARZO del año 2018, (la)(los)(las) mi el GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES en mi carácter de interesado(a)(s) en el apéndice formado con motivo de la solicitud de Aclaración presentada, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 25, fracción IV, del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; hago (hacemos) constar que en este acto me(nos) doy(damos) por notificado(a)(s) personalmente del presente proveído emitido por el Jefe de la Oficina Regional número VII, y/o, abogado dictaminador, lo anterior para los efectos a que haya lugar

CONSTE

GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES
(Nombre, firma y huella)

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

11. El Jefe Regional firma y sella el acuerdo de aclaración, el expediente original se queda en la Oficina Regional, el expediente en copias simples se entrega al usuario
12. El usuario deberá acudir nuevamente a la Oficialía Municipal donde fue registrado para entregar el Acuerdo de Aclaración y concluir el trámite.
13. El Jefe Regional tiene 10 días hábiles para realizar la anotación marginal correspondiente. La anotación quedaría ilustrada de la siguiente manera:

Ilustración 16. Acta de nacimiento de la oficina regional VII con su anotación marginal

No. 39

ACTA DE NACIMIENTO

En Ixtapan de la Sal Estado de México, a las 12 horas 20 minutos del día 31 de enero de 1950 ante mí el Ciudadano Sucillewond Medina Presidente Municipal y Juez del Registro Civil de este Municipio, comparece Felipe Arizmendi originario de San Miguel y vecino de misimo lugar con domicilio en conocido y presenta vivo a un niño que lleva por nombre Gonzalo Juan en San Miguel a las 10 horas 10 minutos del día 10 de enero de mil novecientos cincuenta.

PADRES:

Nombres: Felipe Arizmendi Maria Flores
 Origen: San Miguel
 Vecindad: San Miguel
 Domicilio: conocido
 Estado Civil: casados
 Ocupación: Jornalero y Domestica
 Edades: 30 y 25 años
 Nacionalidad: Mexicana

ABUELOS PATERNOS: Erasto Arizmendi Juciano Flores
Suadalupe Trujillo Aurora Estrada
 Ocupación: 60 y 60 años 55 y 50 años
 Edades: 60 y 60 años 55 y 50 años

Si el niño presentado fuere hijo natural y el padre, la madre o ambos lo reconocieren dentro del término de ley, se asentará el hecho en estas líneas.

Mediante oficio No. 233020410-0378/2018, emitido por el jefe de la Oficina Regional VII, de Ixtapan de la Sal, de fecha 16 de Marzo de 2018, y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 44, 45 y 46 del Reglamento Interior del Registro Civil del Estado de México, vigente se procede a aclarar, para complementar por vía de anotación marginal al acta: 39, del libro 1, de fecha de registro 31 de Enero de 1950 para quedar en definitiva: Nombre y apellidos del registrado "GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES", lugar de nacimiento del registrado "SAN MIGUEL LADERAS, IXTAPAN DE LA SAL, MEXICO", nombre y apellidos de los padres del registrado "FELIPE ARIZMENDI TRUJILLO" Y "MARIA FLORES ESTRADA".

16 de Marzo de 2018
 LIC. DENISS FRANCISCO GÓMEZ
 Jefe de la oficina regional VII, de Ixtapan de la Sal.

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

14. Una vez que el usuario acuda a la Oficialía Municipal a entregar el Acuerdo de Aclaración, el Oficial del Registro Municipal procederá a realizar la anotación correspondiente para que quede la aclaración en ambos ejemplares.

Ilustración 17. Acta de nacimiento del registro civil municipal con su anotación marginal

0378

21

No. 29

ACTA DE NACIMIENTO

En el Estado de la Sal, Estado de México, a las 12 horas 20 minutos del día 31 de enero de 1950 ante mí el Ciudadano Guillermo Medina Presidente Municipal y Jefe del Registro Civil de este Municipio, comparece José Arizumi originario de San Miguel Mex. y vecino de el mismo lugar con domicilio en Coronado y presenta un niño que lleva por nombre Rogelio Juan Arizumi nacido en San Miguel, Méx. a las 20 horas 10 minutos del día 10 de enero de mil novecientos cincuenta.

PADRES:

Nombres: José Arizumi y María Flores.
 Origen: San Miguel, Méx. San Miguel, Méx.
 Vecindad: el mismo lugar.
 Domicilio: Coronado.
 Estado Civil: casados.
 Ocupación: Jornaleros y Domésticos.
 Edades: 30 y 25 años.
 Nacionalidad: Mexicana.

ABUELOS PATERNOS: Nombres: Evaristo Arizumi y Juana Flores.
 Ocupación: Jornaleros y Domésticos.
 Edades: 60 y 50 años.

ABUELOS MATERNOS: Nombres: Guadalupe Trujillo y Aurora Estrada.
 Ocupación: Jornaleros y Domésticos.
 Edades: 55 y 50 años.

Si el niño presentado fuere hijo natural y el padre, la madre o ambos lo reconocieren dentro del término de ley, se asentará el hecho en estas líneas.

TESTIGOS:

Nombres: Mariano Flores y Concepción Gómez.
 Estado Civil: Casados.
 Ocupación: Empleados.
 Edades: 34 y 30 años.
 Vecindad: Ixtapan de la Sal.
 Domicilios: Coronado.

Los testigos confirman lo declarado por compareciente y conformes con la presente que les fué leída firmaron los que supieron. Doyle

HUELLA DIGITAL

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

15. Cuando se han realizado las anotaciones marginales en ambas actas, se puede proceder a realizar la corrección y/o complementación de los datos en el sistema SUCI

Ilustración 18. Acta de Nacimiento certificada digitalmente con validez oficial

Estados Unidos Mexicanos

Acta de Nacimiento

Identificador Electrónico
01511257769789375918

Clave Única de Registro de Población
AIFG500110HMCRLN08

Numero de Certificado de Nacimiento

Entidad de Registro
MÉXICO

Municipio de Registro
IXTAPAN DE LA SAL

Oficialía	Fecha de Registro	Libro	Numero de Acta
0001	31/01/1950	0001	00039

Datos del Registrado

GONZALO JUAN Nombre(s):	ARIZMENDI Primer Apellido:	FLORES Segundo Apellido:
HOMBRE Sexo:	10/01/1950 Fecha de Nacimiento:	IXTAPAN DE LA SAL MEXICO Lugar de Nacimiento:

Datos de Filiación del Registrado

FELIPE Nombre(s):	ARIZMENDI Primer Apellido:	TRUJILLO Segundo Apellido:	MEXICANA Nacionalidad:
MARIA Nombre(s):	FLORES Primer Apellido:	ESTRADA Segundo Apellido:	MEXICANA Nacionalidad:

Anotaciones Marginales:

Sin anotaciones marginales

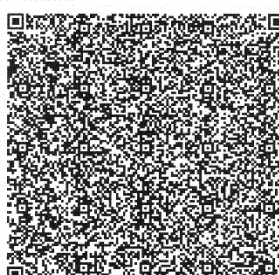
Certificación:

La presente certificación es un extracto del acta cuyos datos arriba se mencionan en cumplimiento de los artículos 3.1 y 3.7 del Código Civil vigente en el Estado de México.

A LOS 26 DIAS DEL MES DE MARZO DEL 2018 DOY FE.

Sello:

1111139|SAN MIGUEL LADERAS|40|15|1950-01-31 00:00:00.0|GONZALO JUAN|ARIZMENDI|FLORES|1950-01-10 00:00:00.0|M|40|15|FELIPE|ARIZMENDI|TRUJILLO|30|223|MARIA|FLORES|ESTRADA|25|223|1150400 0011950000390




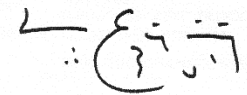
Firma Electrónica:

AKPHJ1V1twoFGgShkDQKvVE3IBB25oxPkaETyh8wXm+RzAFN8wZVLc09fpZL58FpmT8f RRzJQY1H23D0yKsanTKBJnqgPZ95/M1gblJ1EITC0x05DlNmpzOw2kxw5X9fWIPpu6 Z1j+Dubq0j0dGTLCoEWHLlSgaE1XU3GwP9eXbwGqjjsMnpBWagsc50C3UGGwV/K9+ mec74zSKVyerogd4jnZWPDjnlfrvauG5mZCPm1CrSECCmgkGLIomnaXea/YHMqPdrY ekmV/GOSGDam/WS797UaUmpPan6ID6knrKQDNqVHMAP7vZYOTKIINzQ==


Código de Verificación

11504000011950000390





Código QR



MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAURICIO NOGUEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL DEL REGISTRO CIVIL

El contenido del acta puede ser verificado en: <http://validatuacta.edomex.gob.mx> capturando el identificador electrónico que se encuentra en la parte superior derecha.

Fuente: Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal (2018)

16. Se entrega el Acta de Nacimiento al usuario, finalizando con ello el proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas del estado civil de las personas.

17. El Oficial del Registro Civil hará llegar mensualmente a la Oficina Regional, copia simple de todas las anotaciones marginales que realiza sobre las actas de su oficialía, esto para comprobar que ha llevado a cabo el trámite de corrección.

18. Para el caso de la Oficina Regional, ésta archiva todos los expedientes de acuerdos de aclaración elaborados durante el mes, para hacerlos llegar a la Subdirección Zona Sur del Estado de México, quien realizará la labor de supervisar cómo se realizó cada uno de los trámites, y si es necesario realizar observaciones a los acuerdos, si fuera el caso habrá que solventar la o las observaciones en el tiempo que la Subdirección indique.

Este proceso administrativo es fundamental para esta Oficina Regional, diariamente se atienden hasta 15 trámites de acuerdos de aclaración, todos se elaboran el mismo día por lo que la carga de trabajo frecuentemente es muy intensa. Anualmente, la Oficina Regional realiza aproximadamente entre 1200 y 1400 acuerdos de aclaración, sin duda es el trámite más demandado por los ciudadanos de la zona sur del Estado de México, y esto probablemente se debe a que hay municipios que presentan un índice importante de migración, los familiares buscan conseguir visa y pasaporte, por lo que el Acta de Nacimiento es fundamental para poder obtener estos documentos. En Tonicato, municipio cercano se encuentra una oficina de Relaciones Exteriores que tramita los pasaportes, y uno de los aspectos que consideran para otorgarlo, es que el Acta de Nacimiento del solicitante esté completa y correcta.

Por eso, muy importante que se conozca todo el proceso que se lleva en la corrección de actas; a fin de que, podamos generar una simplificación de trámites administrativos, así como plantear algunas mejoras administrativas que nos llevarán a dar un mejor servicio en esta Dependencia.

3.6 Análisis de los logros alcanzados en materia de Registro Civil

Durante los últimos seis años, el Registro Civil en el Estado de México ha sabido aprovechar los avances tecnológicos, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información, para poder mejorar sus trámites y ofrecer mejores servicios.

Recientemente, en octubre de 2017, el Registro Civil del Estado de México obtuvo el premio “Innovation Week al sector público 2017” por innovación y avances en materia de interoperabilidad tecnológica, otorgado por la organización empresarial NetMedia, experta en tecnología de negocios, a través de la revista Innovation Week.

El premio fue otorgado considerando al Sistema Único de Certificación e Inscripción (SUCI) que hace que el Registro Civil pueda certificar actas con firma electrónica y sello digital de los actos y hechos del estado civil de las personas, además está conectado con el Registro Nacional de Población (RENAPO), lo que permite obtener información de otros Estados de la República.

El sistema SUCI alimenta la Base Nacional del Registro Civil, permite la obtención del código Quick Response (QR³) único a nivel nacional y la interacción con la Base Nacional de la Clave Única de Registro de Población (CURP) para asignar de manera automática la clave en los nuevos registros de nacimiento y la baja de la misma cuando ocurre una defunción.

El sistema SUCI comparte información en tiempo real con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México (C5), Servicio de Administración Tributaria (SAT) e Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM); también es utilizado para consulta y verificación por la Delegación de Relaciones

³ Un código QR según sus siglas en inglés Quick Response (Respuesta Rápida) es un código de barras utilizado para contener información en una matriz de puntos bidimensional tanto horizontal como vertical que contiene información codificada en ella, a diferencia de los tradicionales códigos de barras, los cuales solo pueden almacenar información en una sola dimensión horizontal.

Exteriores, la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Desarrollo Social, el Instituto Nacional Electoral (INE) y las Casas Estado de México de Atención a Migrantes.

El sistema SUCI es utilizado permanentemente en la Oficina Regional VII, Zona Sur del Estado de México, cuando una persona realiza algún trámite de aclaración de su acta, el proceso concluye precisamente realizando la corrección en sistema SUCI, para que finalmente, el usuario pueda obtener su acta en cualquier estado de la República con las modificaciones que haya realizado en su momento.

Otro ejemplo de avance tecnológico son los cajeros automáticos que permiten que las personas obtengan sus actas en forma rápida y con certificación electrónica, actualmente son 250 cajeros que se ubican en todo el Estado de México, en centros comerciales, presidencias municipales o lugares donde la gente pueda tener acceso a ellos a cualquier hora y cualquier día de la semana.

Para el caso de los matrimonios también ya se cuenta con una agenda web lo que permite a la Dirección General del Registro Civil tener el control evitando que los oficiales realicen matrimonios con cobros excesivos, en internet se ha hecho del conocimiento de los ciudadanos los costos por matrimonio y las fechas y horarios disponibles para realizar el enlace matrimonial.

Otro avance del Registro Civil se ha dado en la equidad de género, actualmente se puede decidir qué apellido llevará primero el niño o niña, si el del padre o de la madre, antes se decía “apellido paterno” y “apellido materno”, actualmente se dice “primer apellido” y “segundo apellido”, puesto que no necesariamente es el paterno el que va en primer orden como se hacía anteriormente.

El hecho de que ahora toda la información se esté sistematizando y enlazando con otras instancias o instituciones, está permitiendo realizar una depuración de información, antes era muy común que las personas hicieran dobles registros, actualmente ya no es posible porque la base de datos nacional y estatal están enlazados, por lo que se evitarán situaciones como estas.

Anteriormente las personas tenían a lo largo de su vida, diferentes versiones de actas, cuando pedían una copia certificada, se la mecanografiaban según los datos que manifestaran, actualmente ya no es así, sólo hay dos actas con validez, la copia fiel del libro, o la que se encuentra en el sistema SUCI, que a su vez está tal cual se encuentra la del libro, se transcriben los datos tal y como está el acta del libro, por eso es que ahora las personas se dan cuenta de que tienen algún error o datos incompletos, y para eso está el trámite de corrección de actas, una vez corregida en el libro, se corrige en sistema, el acta de sistema a su vez genera automáticamente la clave CURP que también debe ser única y contiene los datos básicos del registro de nacimiento de la persona.

Como sólo hay dos formas de presentar una acta, como ya se dijo, sea de libro o de sistema, se evita la falsificación de documentos o dobles identidades, ya que en todo el país se ha unificado el formato de las actas, siendo de tamaño carta y con el papel seguridad adecuado, además de que cada acta también ya cuenta con identificador electrónico, que una vez ingresado al sistema de validación de actas del Registro Civil del Estado de México se brinda seguridad de que los datos son fidedignos. Como se mencionó inicialmente, hay una interconexión de registro civil con otras instituciones, por ejemplo, si una persona acude a afiliarse al ISSEMYM, uno de los requisitos será presentar su acta, la cual al ser validada en sistema, permitirá demostrar que se trata de la misma persona, y que los datos que presenta son verdaderos o en algunos casos falsos.

En cuanto al procedimiento de aclaración y complementación de actas en la Oficina Regional también se tienen avances en cuanto al uso del Sistema de Control de Acuerdos Administrativos, éste sistema permite mayor rapidez para elaborar el acuerdo, y hace que se tenga un control de cuántas y cuáles son las correcciones que se realizan, lo que se registre en sistema debe coincidir con las anotaciones en los libros, el sistema permite menos margen de error, esto a su vez evita posibles casos de malos manejos, aun se dan casos en los que las personas quieren correcciones a cambio de alguna dádiva, pero al estar la información sistematizada, se impide que se hagan modificaciones a las actas sin llevar el debido proceso, ya que además, el

sistema tiene como finalidad mantener un control de las correcciones que se han realizado, existe un mayor control interno permitiendo la retroalimentación con los órganos superiores.

Otro logro importante en tema de corrección de actas, son las modificaciones que se han podido realizar al Reglamento Interior del Registro Civil, las cuales tienen como finalidad, que el Registro Civil tenga facultades para realizar cambios en las actas de forma administrativa.

Anteriormente, para realizar alguna modificación en el acta, el ciudadano tenía que iniciar un juicio ante los juzgados en materia civil, lo cual implicaba contratar un abogado, pagar el juicio que podría ser costoso, y además también era tardado. Actualmente aún hay casos que no se puede resolver administrativamente, y acuden a lo judicial, pero cada vez son menos, y se dan por ejemplo para la nulidad de una acta, o para un cambio de nombre o aclaración de los apellidos. Para los usuarios significa una gran ventaja poder realizar su trámite administrativamente, a un menor costo, y en menor tiempo.

Precisamente en el tema de evitar trámites por la vía judicial, el Gobierno del Estado de México en abril de 2014 integra el procedimiento para la “modificación o cambio de sustantivo propio con circunstancia peyorativa”, también conocido como “cambio de nombre” que lesione la dignidad humana o exponga al ridículo, siendo un procedimiento gratuito que se realiza ante el (la) oficial de Registro Civil del Estado de México. Este programa ha tenido muchos y muy importantes casos de éxito, se evitan el juicio, y definitivamente les cambia la vida.

Como se puede apreciar, el Registro Civil ha tenido muchos y muy favorables avances como institución, sin embargo siempre habrá algo que mejorar administrativamente.

3.7 Análisis de las principales problemáticas de la Oficina Regional VII

Las problemáticas que se presentan en la Oficina Regional son de diversa índole, en primer lugar, en cuestión de organización administrativa y de acuerdo a lo establecido por la Dirección General del Registro Civil, el Jefe Regional tiene un nivel inferior al de

Jefe de Departamento, sin embargo las atribuciones y responsabilidades son de igual importancia.

Otro problema que puede considerarse de fondo, es que el Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil en sus políticas establece que la Oficina Regional debe contar con un abogado dictaminador, el cual debe tener la Licenciatura en Derecho y además se indica que no podrá ser sustituido por otras personas. El acuerdo de aclaración, debe contener sin excepción alguna, la rúbrica del abogado dictaminador, la firma del titular del área que en este caso es el Jefe Regional y el sello correspondiente, en caso contrario no será válido luego entonces, el problema es, que la Oficina Regional VII, no cuenta con un abogado dictaminador, ésta labor es apoyada por los promotores de registro civil y por el mismo Jefe Regional.

Es importante mencionar que es poco el personal con que se cuenta para atender los 11 municipios de la región sur, una de las tareas que tiene el Jefe Regional de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior, es gestionar personal ante los ayuntamientos que estén comisionados para laborar en la Oficina Regional, el problema es que, no todos los ayuntamientos apoyan y cuando lo hacen, comisionan al personal que ellos no quieren por las circunstancias que sean, este personal a veces dura poco tiempo, regularmente se compromete muy poco, frecuentemente no está capacitada para tareas administrativas, etc., en algunas ocasiones son de gran ayuda, pero no se les puede encomendar alguna responsabilidad importante dada su condición de comisionados.

Otro problema es no contar con los insumos necesarios, no se cuenta con un vehículo oficial, lo que hace difícil realizar visitas a las oficialías, o entrega de documentos a la subdirección o a la dirección general. También hace falta equipo de cómputo, papelería, y hasta incentivos económicos que permitan al personal cubrir los viáticos cuando es necesario desplazarse a otros municipios.

Un problema importante es que, los Oficiales tienen el deber de cumplir con los ordenamientos por parte del Gobierno del Estado sin embargo, los oficiales son personal dependiente de los H. Ayuntamientos, son pagados por los Ayuntamientos,

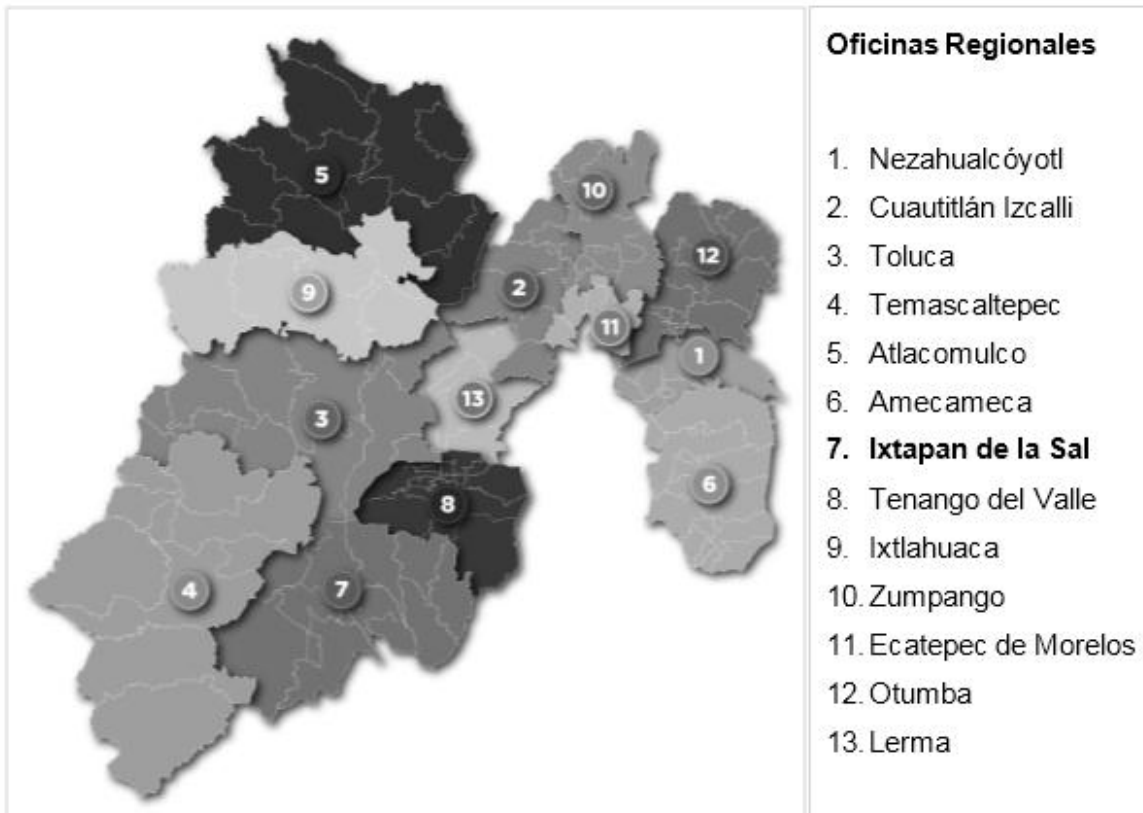
son propuestos (a veces casi “designados” políticamente hablando) por los presidentes municipales, y entonces surge el conflicto, porque algunos oficiales expresan que, se les exige trabajo y no hay una equidad en los salarios, puesto que eso depende de los Ayuntamientos, esto ocasiona que los oficiales se sientan desmotivados y que tengan una sensación de que solo son presionados y supervisados por el Gobierno del Estado sin que los Ayuntamientos valoren la importancia de las oficialías y mucho menos se ve reflejado en sus ingresos, algunos acceden a realizar las tareas que designa el Gobierno del Estado de México, otros opinan que “el que paga manda”, es decir el Gobierno Municipal.

El Reglamento Interior del Registro Civil establece en su artículo 16 que: Las oficialías del Registro Civil dependen administrativamente del Ayuntamiento, y por cuanto a sus funciones, atribuciones y obligaciones están adscritas al Gobierno del Estado de México, a través de la Dirección General.

He aquí, que puede haber discrepancias e inconformidades. Un ejemplo claro, es cuando por parte de la Dirección General se les solicita subir actas a través de internet al Sistema Único de Certificación e Inscripción (SUCI) esto con la finalidad de que el usuario pueda obtener su acta en cualquier registro civil de la república mexicana, y de pronto nos encontramos con que la oficialía no cuenta siquiera con servicio de internet, los ayuntamientos no invierten en sus oficialías, algunas no cuentan con personal suficiente, con insumos suficientes para poder laborar, ejemplos como este hacen que el oficial se encuentre en problemas para dar cumplimiento a su labor. Casos como estos aún se dan en la zona sur del Estado de México, municipios como Zumpahuacán, Zacualpan o Sultepec, aún no cuentan con el desarrollo tecnológico o de comunicaciones que tienen otros municipios que se ubican al centro y norte del Estado.

A continuación, se muestra la representación gráfica del Estado de México, en el que se ubican las 13 Oficinas Regionales del Registro Civil, sin olvidar que es el número 7 la que se está considerando para nuestra investigación.

Ilustración 19. Ubicación geográfica de las Oficinas Regionales del Registro Civil en el Estado de México



Fuente: Dirección General del Registro Civil del Estado de México en:
http://dgregistro_civil.edomex.gob.mx/personal_auxiliar

Actualmente la mayoría de oficiales cuentan con la Licenciatura en Derecho, pero aún hay oficiales que no tienen una profesión, algunos tienen poco interés en capacitarse, en utilizar la tecnología, el personal con que cuentan en sus oficialías también requieren capacitación, tanto en la atención al público y para dar un trato digno, con amabilidad, con calidad humana, y también capacitarse en el uso de los equipos de cómputo, y las tecnologías de la información, para poder brindar mejor sus servicios. La mayoría de las quejas de la ciudadanía que asiste a las oficialías es que el personal no da un trato amable, que no se les asesora para resolver sus problemas, o que tardan mucho tiempo en brindar el servicio.

El Gobierno del Estado de México, ha logrado avances tecnológicos muy importantes, es impulsor del uso de las nuevas tecnologías, casi todos sus programas están sistematizados, sin embargo, no todos los ayuntamientos y sus oficialías están en el mismo sentido, lo que genera problemas de comunicación y cumplimiento del deber.

Finalmente, otro problema detectado es en el proceso administrativo de aclaración y complementación de actas, el problema es para el usuario, porque primero debe acudir a la oficialía donde está registrado, la cual puede ser muy alejada, ahí debe pagar por una copia fiel de su acta, si se requieren otros documentos, por ejemplo para aclarar lugar de nacimiento de un ciudadano éste deberá acudir a la secretaría del ayuntamiento del lugar donde nació para solicitar una constancia de origen, la cual también tiene costo, si no cuenta con identificación oficial, deberá presentar una acta informativa firmada por el juez conciliador, la cual también tiene un costo, si fuera el caso de que se asentó incorrecto el sexo del (a) registrado (a) deberá presentar constancia médica que también tiene un costo, es decir, si fuera necesario también deberá comprar otras actas (nacimiento de hermanos, matrimonio, o nacimiento de hijos) de las cuales se compruebe o se desprendan sus generales. Hay usuarios que no radican en su lugar de nacimiento, personas que viajan desde lejos para poder arreglar su acta, y para algunos el traslado y el trámite sí es costoso.

Una vez que reúnen los requisitos que permitirán dar sustento a la corrección de su acta, deberán trasladarse a la oficina regional, ahí también deberán pagar por la asentación de la anotación marginal y la copia fiel del libro de archivo, desafortunadamente no se cuenta con banco o cajero pagomático cercano a la Oficina Regional, lo cual genera otro problema, ya que para realizar el pago deben trasladarse al centro de Ixtapan de la Sal, lo cual significa un gasto más.

En la Oficina Regional se realiza el acuerdo de aclaración conforme a lo establecido en el Reglamento Interior y al Manual de Procedimientos, una vez que termina el trámite, el usuario deberá regresar nuevamente a la Oficialía a entregar copia simple del acuerdo de aclaración, para que el oficial realice la anotación marginal correspondiente y se le vende el acta o actas que solicite ya con las correcciones

hechas, lo cual le genera otro gasto en el traslado y otro gasto para obtener su acta ya corregida.

Regularmente en un día completo puede quedar el trámite concluido, hay usuarios que califican como muy bueno el servicio en cuanto a que sería más caro pagar un juicio y sería más tardado, pero también hay usuarios que califican como caro y engorroso este trámite.

Es por ello que, con base en el conocimiento adquirido en dicha dependencia, se presentan las siguientes propuestas para mejorar el servicio que se presta.

CAPÍTULO 4.

PROPUESTAS DE MEJORA



CAPÍTULO 4. PROPUESTAS DE MEJORA

4.1 Matriz FODA de la Oficina Regional VII

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta que permite realizar un análisis interno y externo de una organización.

El objetivo es diseñar una matriz que considere el análisis interno y externo de la Oficina Regional VII identificando las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas de la organización para que una vez expuestas se crucen las variables y así determinar estrategias que permitan contrarrestar las debilidades y amenazas del organismo.

Tabla 5. Matriz FODA de la Oficina Regional VII

		ANÁLISIS INTERNO	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA		<ul style="list-style-type: none"> • Modernización tecnológica • Sistematización de la información • Base de datos confiable • Buen ambiente laboral • Personal capacitado • Buena atención al público • Constante capacitación • Campañas permanentes • Diversificación de programas de Registro Civil • Buena ubicación territorial • Trámite de corrección de acta económico, rápido y eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de registro civil pertenece a los gobiernos municipales. • Poca valoración del puesto de Jefe Regional establecido en el organigrama • Poco personal • No hay suficientes insumos • Pocos incentivos • Lentos avances en las modificaciones al Reglamento • No actualización del Manual de Procedimientos. • Trámite de corrección engorroso.
		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA(FO)
ANÁLISIS DEL ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras al reglamento • Adecuación del cargo de Oficial del Registro Civil • Capacitación • Certificación de los procesos • Buen uso de las tecnologías • Buena aceptación del servicio por parte de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconsiderar legalmente el cargo de Oficial del Registro Civil, dependiendo en sus funciones, atribuciones y además administrativamente, de la Dirección General del Registro Civil, capacitándolo y certificándolo para brindar los programas sistematizados con los que ya cuenta el Gobierno del Estado de México. • Hacer que el trámite de corrección sea rápido mejorando los sistemas y utilizando a tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el cargo de Jefe Regional, brindándole personal suficiente, capacitado, y con las facultades necesarias para coordinar las tareas de los Oficiales. • Simplificar administrativamente el proceso administrativo de corrección de actas.

<ul style="list-style-type: none"> • Innovación en los programas y en los sistemas 		
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Difícil comunicación con los Oficiales • Desigualdad en los salarios de los Oficiales • Intervención de Ayuntamientos o Presidentes Municipales • Poca valoración de la importancia de la Oficialía del Registro Civil • Factores políticos • Corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir e impulsar el cargo de Oficial del Registro Civil, haciendo de su designación un proceso transparente y lejano a factores políticos. • Establecer un tabulador de sueldos que genere en el Oficial una valoración de su trabajo, además de evitar actos de corrupción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la estructura organizacional de la Oficina Regional, definiendo funciones que permitan establecer buena comunicación con los Oficiales del Registro Civil. • Profesionalizar al personal en el tema de atención al público, para brindar un servicio con calidad y calidez humana, asesorando adecuadamente al usuario y brindándole el mayor apoyo posible.

Fuente: Elaboración propia con base datos de la Oficina Regional VII

Una vez realizada la matriz, se formularán algunas estrategias, resultado de analizar en conjunto las fortalezas con las oportunidades, las debilidades con las oportunidades, las fortalezas con las amenazas y éstas con las debilidades, obteniendo las siguientes propuestas de mejora.

4.2 Propuesta de mejora en la organización interna de la Oficina Regional VII

Con la finalidad de mejorar los procesos administrativos que se llevan a cabo en la Oficina Regional VII de la Zona Sur del Registro Civil del Estado de México, se propone lo siguiente:

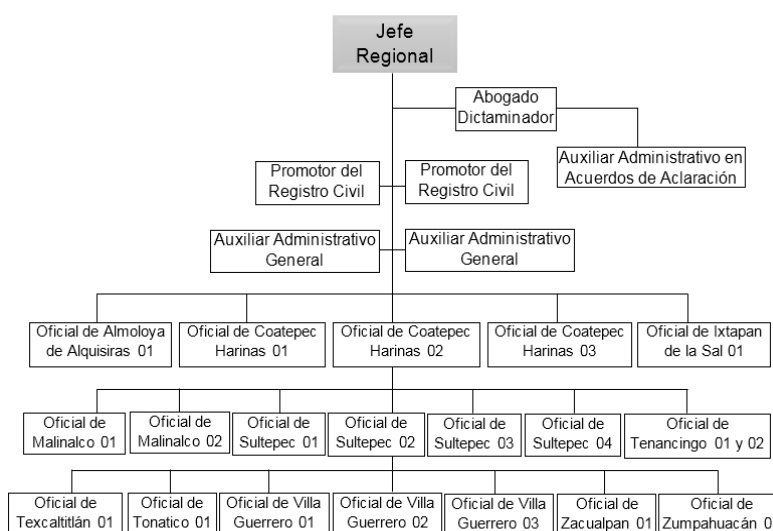
1.- Considerando lo explicado en el primer capítulo, en el que se expone que la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades... (Münch, 2007), se propone reorganizar el diseño de nuestra organización, básicamente se plantea que el cargo de Jefe Regional adquiera la misma importancia y jerarquía administrativa que un Jefe de Departamento y así se establezca en el Reglamento Interior del Registro Civil que el Jefe Regional cuente con un (a) abogado (a) dictaminador (a) que realice las funciones establecidas en el

Manual de Procedimientos. Que del Jefe Regional dependan directamente los promotores de registro civil y los auxiliares administrativos, los primeros, se sugiere que estén en ventanilla de atención al público para que brinden una atención amable y asesoría de los trámites que se realizan, los auxiliares administrativos deberán apoyar en todas las tareas administrativas de la oficina, se sugiere que sean suficientes, y que uno de ellos sea el responsable del trabajo del control de los acuerdos de aclaración que se generen diariamente en la oficina regional VII, se aconseja que dependan únicamente de la Dirección General del Registro Civil, prescindiendo totalmente de personal comisionada por ayuntamientos, para evitar ambientes laborales complicados.

Para establecer el diseño organizacional, se consideraron algunos de los principios generales de la administración aportados por Henry Fayol, tomando en cuenta, la división del trabajo, la autoridad, la unidad de mando, la jerarquía, estabilidad de personal e unidad de personal.

La estructura organizacional ayuda a establecer las actividades que deben desempeñarse en un puesto determinado niveles jerárquicos de autoridad y comunicación así que se propone un organigrama vertical como se muestra a continuación:

Ilustración 20. Organigrama de la Oficina Regional VII del Registro Civil



Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Oficina Regional VII

(2018)

2. Como puede verse en el organigrama, una propuesta un tanto controversial es que los Oficiales de los Registros Civiles municipales dependan en todo sentido, tanto administrativamente como en sus funciones y atribuciones, de la Dirección General del Registro Civil, siendo su jefe inmediato el jefe regional. Por lo que también se generaría un tabulador de sueldos, considerando la zonificación que se tiene en el Estado de México, que para este caso aplicaría la zona sur.

Esta propuesta sin duda generaría discrepancias, porque el municipio muy probablemente no aceptaría que se le suprima este servicio, primero porque para el municipio el registro civil es fuente de ingresos, segundo porque implicarían varias modificaciones legales y administrativas en las que el municipio perdería toda facultad respecto a la prestación del servicio. En caso de que sea una imposibilidad esta propuesta, se propone que existan sanciones para los ayuntamientos que no den cumplimiento en su deber, que los oficiales se actualicen y demuestren capacidad para el cargo, que se les supervise y se les evalúe continuamente para verificar que realizan un trabajo con empeño y calidad.

Si se lograra que toda la prestación del servicio que otorga el Registro Civil dependa absolutamente del Gobierno del Estado de México, también podría implementarse una organización administrativa distinta, en el que el trámite de corrección de actas sea llevado a cabo directamente en las oficialías, esto evitaría que el usuario realice hasta dos o más traslados, la Oficina Regional podría realizar las funciones que actualmente realiza la Subdirección, es decir, también elaborar acuerdos de aclaración, pero sobre todo supervisar que sean realizados correctamente, y también podría llevar un control del personal y gestionar la capacitación permanente para todos los servidores públicos. Esto implica “adelgazar” la administración estatal, desapareciendo las subdirecciones, pero sin olvidar que se fortalecerían las oficialías.

3.- Se propone que, se profesionalicen y se fortalezca la capacitación para que cada servidor público cuente con el perfil adecuado para el puesto, para el caso de oficiales del registro civil, requieren capacitación y actualización en temas del Derecho civil y administrativo, para el caso de personal administrativo también requieren capacitación técnica que les permita el dominio de los sistemas que manejan y el uso de las

tecnologías para mejorar sus procesos. La capacitación permitirá tener personal especializado y profesionalizado. Se propone considerar a la profesionalización como herramienta medular de la organización, esto no significa estrictamente contar con un título universitario, sino en el sentido de preparar al servidor público para dominar lo que hace. Dentro de esta capacitación debe considerarse el que conlleva al desarrollo humano, que tiene como origen la Teoría de las Relaciones Humanas desarrollada por Elton Mayo y que fue descrita en el primer capítulo de este trabajo.

Algunas de las instituciones que pueden proveer de capacitación están: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), siendo la máxima casa de estudios en el Estado de México y que contribuye a la mejora del sector público. También se encuentra el Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI) quien a través de sus Escuelas de Artes y Oficios (EDAYO) provee capacitación técnica en temas como computación, asistencia ejecutiva, inglés, y otros con validez oficial. También el Gobierno del Estado de México, cuenta con su propio Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo, el cual proporciona cursos en línea sobre diferentes temáticas del sector público.

Todos estos cursos deberán ser de carácter obligatorio y lograr una certificación en sus tareas, para que los trámites sean atendidos con rapidez y amabilidad.

4.3 Propuesta de manual de procedimientos del proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas.

Como se estudió en el primer capítulo, diversos autores han estudiado al proceso administrativo, para este trabajo, se considerarán las cuatro fases que son: planeación, organización, dirección y control, el proceso administrativo ha sido favorable en muchos sentidos para los usuarios, sin embargo este proceso requiere de una simplificación administrativa, entendida como el proceso que consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y trámites a fin de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos. (Enciclopedia Jurídica: 2018).

A nuestro parecer, las fases de nuestro proceso administrativo de aclaración de actas deberán quedar de la siguiente manera:

Dentro de la fase mecánica ya contamos con la *planeación*, en el sentido de que tenemos claro qué vamos a hacer, específicamente, se va a realizar una corrección o complementación de una acta de forma administrativa. En cuanto a la *organización*, hemos planteado cómo lo vamos a hacer, es decir, describiremos paso a paso, cómo se llevará a cabo el proceso y quiénes se involucrarán en él, teniendo como objetivo, simplificar el proceso, modernizarlo, actualizarlo en beneficio de los usuarios, generando con ello, una mejora administrativa, contrarrestando a la imagen de un trámite burocrático tedioso, tardado, engorroso y hasta caro. De alguna manera, el trámite sin las propuestas de mejora, podría caer en lo que se conoce según “Robert Merton como disfunciones de la burocracia, por ejemplo, papeleo excesivo, resistencia al cambio, dificultad en la atención y conflictos con el público” (Sánchez, 2007) entre otros, por ello la necesidad de proponer mejoras a este proceso administrativo.

Dentro de la fase dinámica, tenemos a la *dirección*, es decir, cómo se está haciendo, es así que, previamente se revisó la manera como se está llevando a cabo el proceso, y a través de la matriz FODA se detectaron las principales problemáticas, para que en consecuencia, se realicen las propuestas que permitan mejorar el proceso.

Finalmente en lo que respecta al *control* actualmente se encuentra establecido mediante supervisiones, estas se sugieren que continúen, pero se propone que la Oficina Regional tenga precisamente más control sobre el trabajo administrativo que realizan las oficialías.

También se propone que el sistema de control de acuerdos de aclaración que se trabaja en la oficina regional VII, contemple la posibilidad de que los oficiales realicen consultas, para que se les permita realizar las correcciones que les competen diariamente, también el sistema deberá incluir un apartado de verificación en la que las oficialías subirán el acta escaneada con la anotación marginal ya elaborada, firmada y sellada, con la que comprobarían que realizaron su labor, en tanto, en la regional, realizarían la corrección del acta en sistema o en su caso subirían el acta

completa a sistema SUCI para que sea vendida de forma casi inmediata al usuario. Por ello surge la idea de que exista personal específico en la corrección de actas en sistema SUCI que hayan sido modificadas por acuerdo de aclaración durante el día en la Oficina Regional.

El proceso administrativo propuesto quedaría de la siguiente manera:

Tabla 6. Propuesta de proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas

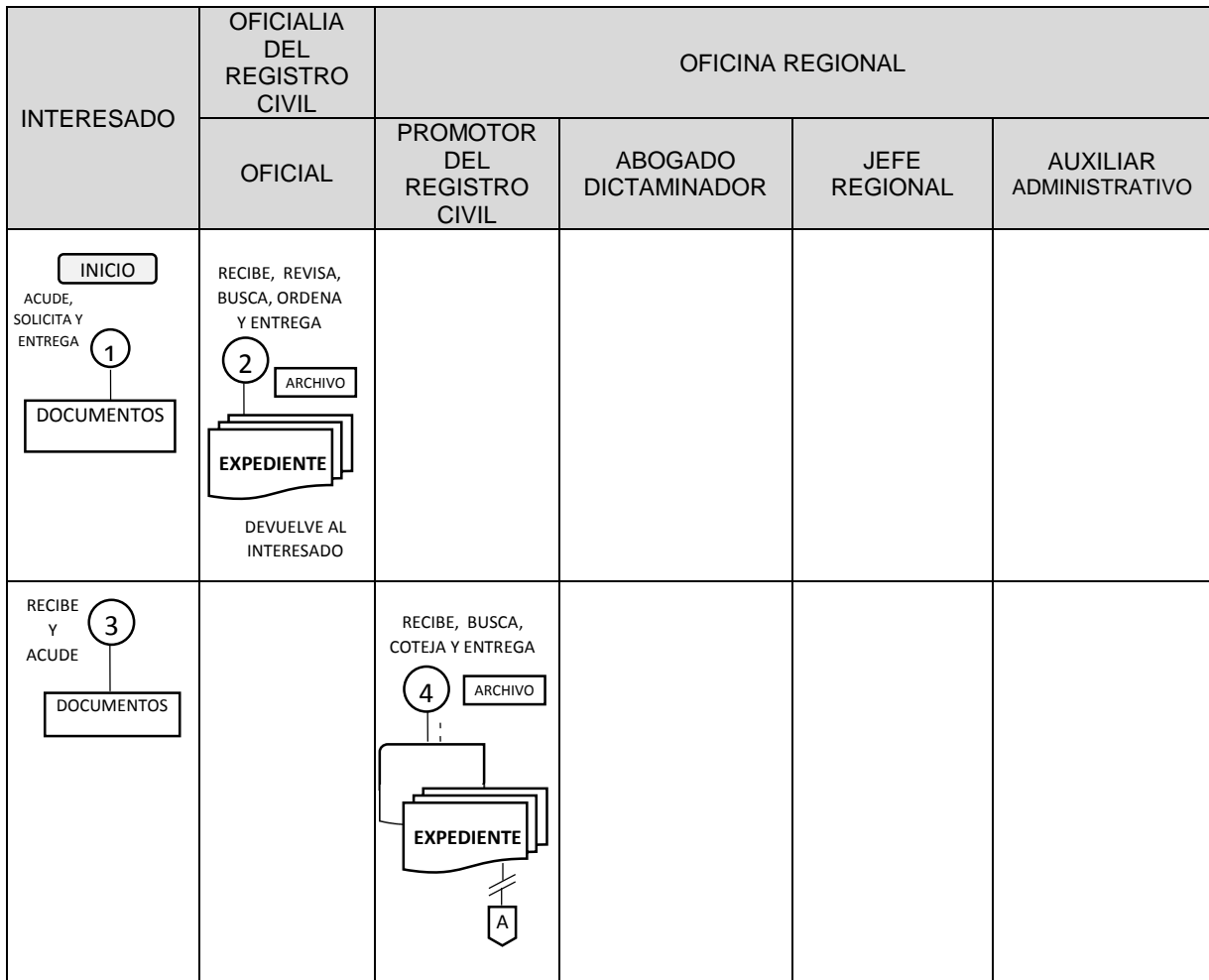
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O PUESTO	ACTIVIDAD
1	Interesado	Acude a la Oficialía donde fue registrado para solicitar copia fiel del libro.
2	Oficialía	Apoya al interesado, busca copia fiel del libro del acta que se va a corregir, e integra el expediente de los requisitos legales necesarios que deberá presentar en la Oficina Regional.
		Una vez integrado el expediente con copia certificada del acta a corregir, se devuelve la documentación al interesado para que acuda a la Oficina Regional.
3	Interesado	Acude a la Oficina Regional y solicita la aclaración de datos contenidos en el acta y entrega los documentos requeridos.
4	Promotor del Registro Civil	Recibe y atiende al interesado, revisando la documentación y haciendo la búsqueda del acta que se tiene en el archivo de la Oficina Regional para ser cotejada con el acta de la oficialía, se realiza formato de pago para que el interesado realice el pago correspondiente. Una vez integrada la documentación la turna al Abogado Dictaminador.
5	Interesado	Realiza pago correspondiente.
6	Abogado Dictaminador	Recibe documentos los revisa, conforme a lo dispuesto por los artículos 56 y 57 del Reglamento del Registro Civil, agrega orden de pago, elabora el Acuerdo de Aclaración, integra el expediente y una copia simple y los pasa a firma del Jefe Regional.
7	Jefe Regional	Recibe, revisa los documentos, una vez que se acreditaron los requisitos legales, integra expediente, firma el oficio de acuerdo de

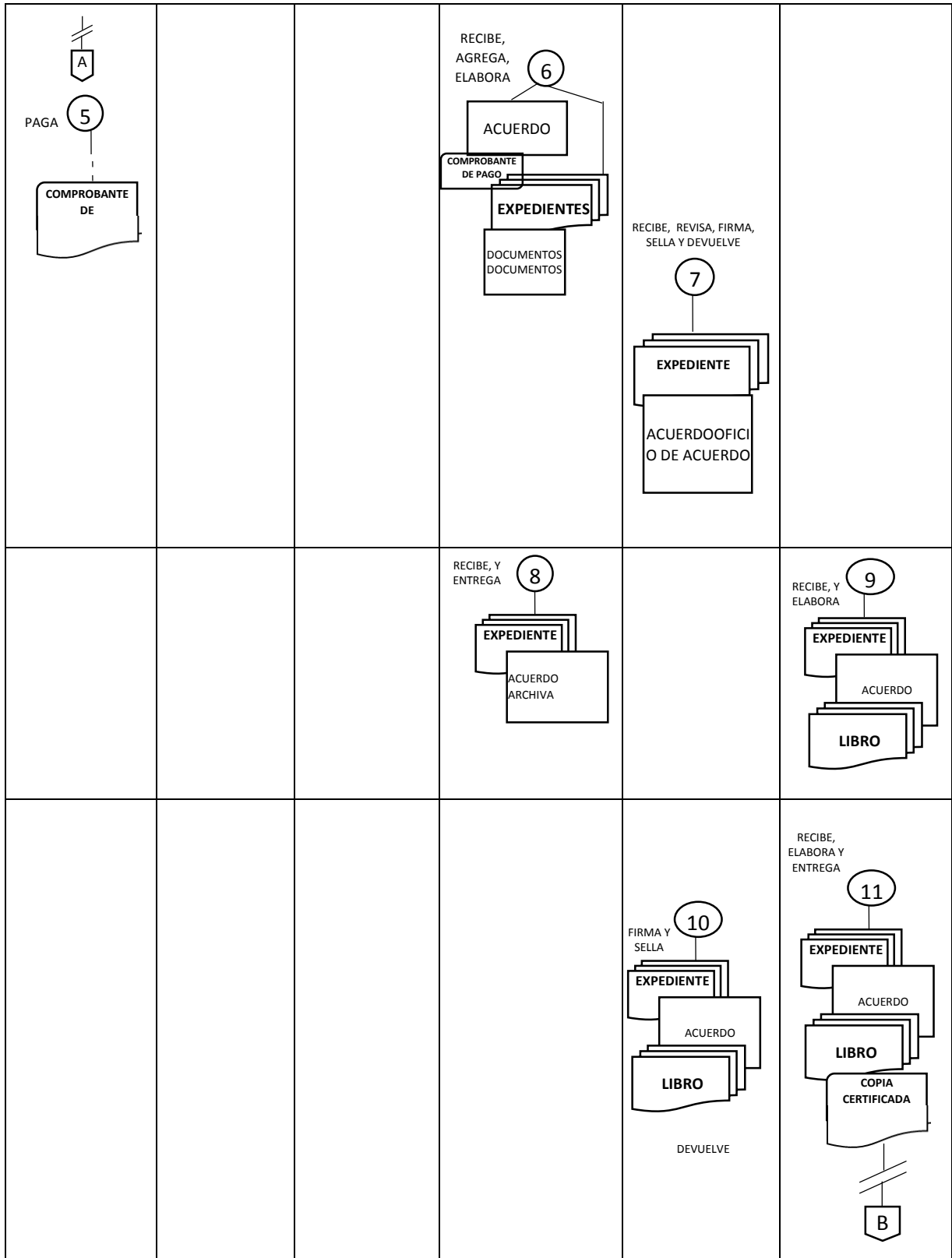
		aclaración original y devuelve al abogado dictaminador.
8	Abogado Dictaminador	Entrega acuerdo de aclaración a auxiliar administrativo
9	Auxiliar administrativo	Recibe acuerdo de aclaración, realiza la anotación marginal y la pasa a firma y sello del jefe regional.
10	Jefe Regional	Realiza anotación marginal en el libro, firma y sella.
11	Auxiliar administrativo	Realiza la adecuación de las correcciones del acta en sistema SUCI para que esté el acta ya corregida. Le entrega al promotor del registro civil el expediente del acuerdo de aclaración.
12	Promotor del Registro Civil	Entrega al interesado copia del expediente del acuerdo de aclaración y le entrega su acta ya con las correcciones aprobadas.
13	Interesado	Recibe copia certificada donde se hace constar la aclaración y se retira.
14	Oficina Regional	Archiva acuerdo de aclaración para su posterior supervisión por parte de la Subdirección de la Zona Sur
15	Oficial Municipal	Accede al sistema para revisar las correcciones que le corresponden, realiza la anotación marginal en el acta, la escanea y la sube a sistema para verificación en la Oficina Regional
16	Jefe Regional	Comprueba en sistema que el acta también ya fue corregida por parte de la Oficialía Municipal

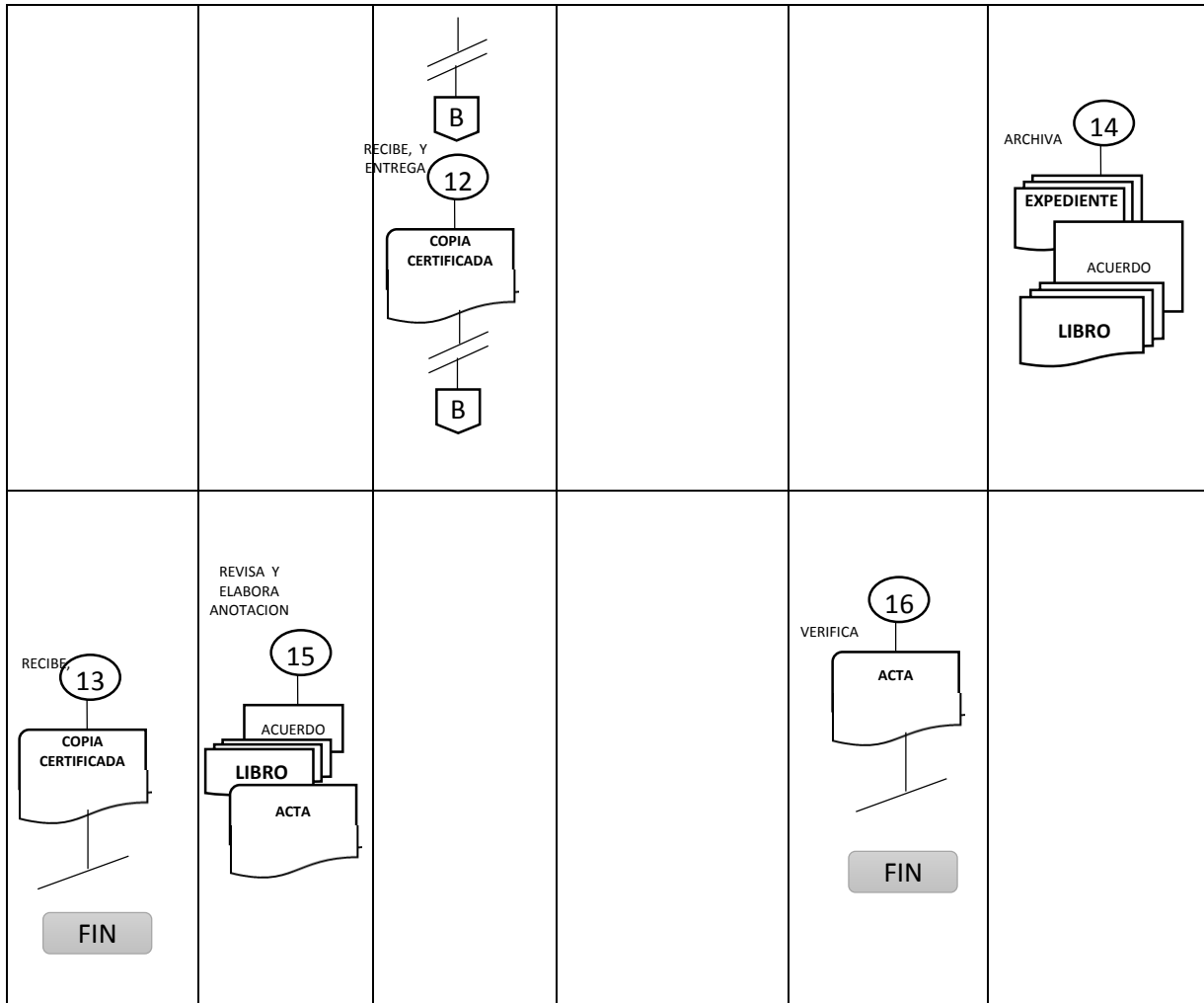
Fuente: Elaboración propia con base en el Manual de Procedimientos del Registro Civil (2008)

Esta tabla tendrá que registrarse en el Manual de Procedimientos del Registro Civil del Estado de México, haciéndose de conocimiento obligatorio a todo el personal administrativo y para su mejor aplicación, se propone el siguiente flujograma que permitirá visualizar gráficamente las tareas específicas que se habrán de llevar a cabo, además de que también este proceso tendrá que actualizarse constantemente de forma que permita simplificar el proceso conforme también se cuente con avances tecnológicos.

Diagrama 2. Propuesta de flujograma del proceso administrativo de corrección y/o complementación de actas







Fuente: Elaboración propia con base en el Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil del Estado de México (2918)

Este esquema o diagrama de flujo del procedimiento, nos permite visualizar las tareas específicas que habrán de desarrollarse, las adecuaciones al proceso administrativo permitirán brindar un servicio con mayor rapidez, con mejor atención, con menor costo, y con ello podemos afirmar que, la correcta aplicación del proceso administrativo en las organizaciones gubernamentales fortalece la capacidad administrativa y genera la satisfacción de necesidades públicas, generando una simplificación administrativa y una constante profesionalización de los distintos servidores públicos que desempeñan su trabajo en el área de Registro Civil.

CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

Al cierre del análisis de este caso de estudio, enfocado en detectar posibles oportunidades de mejora en los procesos administrativos en las organizaciones públicas logramos llegar a las siguientes conclusiones:

En el aspecto teórico vinculado con la praxis se considera a la administración pública en pocas palabras como el brazo ejecutor del gobierno, constituida por los servicios públicos, los cuales permiten el cumplimiento de sus objetivos.

Los antecedentes de la Administración Pública permiten diferenciarla de la Administración Privada, sus fines son distintos y aunque tienen en común al proceso administrativo, es importante distinguirlo cuando éste se ejecuta en organizaciones públicas. Las obras de diversos estudiosos en sus diferentes épocas y contextos permiten confirmar que la disciplina que estamos estudiando ha evolucionado, siendo una ciencia flexible que no pierde de vista que sus procesos deben ser actualizados y que a pesar del tiempo, muchos de sus preceptos siguen vigentes dado el éxito de sus resultados.

Sin duda, la Administración Pública está conformada por muchas y muy diversas organizaciones, las cuales cobran sentido una vez que todos sus integrantes coordinan sus actividades para el logro de uno o varios objetivos en común. Su funcionalidad es fundamental para el éxito o fracaso de la misma, las organizaciones pueden renovarse o pueden expirar.

La teoría de la organización nos permite distinguir las etapas en las que se fue desarrollando el pensamiento administrativo, generando premisas que permiten comprender a las organizaciones pasadas y modernas para mejorar la realidad.

Ciertamente, se considera al proceso administrativo como una herramienta fundamental para las organizaciones, nació pensado para la administración privada porque ahí surgieron los primeros estudios y experimentos, sin embargo dada su funcionalidad, es aplicado en la Administración Pública, considerando básicamente cuatro fases: planeación, organización, dirección y control. Para su comprensión y

aplicación se establece normativamente en un Manual de Procedimientos, esto con la finalidad de especificar tareas y responsabilidades, el problema surge cuando estos manuales no son actualizados de manera constante.

Una de las organizaciones más importantes donde podemos ver reflejado todo lo expuesto con anterioridad es el Registro Civil, cuyo marco jurídico es muy claro al establecer que toda persona tiene derecho a la identidad y a ser registrado de manera inmediata a su nacimiento para que el Estado le garantice el cumplimiento de sus derechos. En este aspecto normativo, el Gobierno del Estado de México determina que la prestación del servicio de Registro Civil estará bajo la responsabilidad de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos, regida por la Dirección General del Registro Civil del Estado de México.

Derivado de la experiencia profesional adquirida específicamente en la Oficina Regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal, se logró conocer la organización interna, reconociendo la importancia que tienen los trámites y servicios que en ésta se realizan, también se fueron descubriendo los logros alcanzados por la organización pero sobre todo los aspectos aptos de ser mejorados.

La primera contrariedad se centró en el hecho de que las oficialías municipales dependen administrativamente de los ayuntamientos municipales, pero en cuanto a sus funciones, atribuciones y obligaciones acatan las indicaciones de la Dirección General, generando conflicto de intereses. Por lo que se propone que sea el Estado quien tome control absoluto de la prestación de tan importante servicio, esto permitirá que la organización administrativa se fortalezca, se mejore la estructura organizacional generando equidad de oportunidades, capacitación, salarios, alejándola de factores políticos y centrándose en el cumplimiento de la satisfacción de sus tareas administrativas en beneficio de la sociedad civil.

Un segundo aspecto está dirigido a proponer una reorganización administrativa del Registro Civil, en el que se pretende fortalecer las oficialías, que al dejar de ser dependientes del gobierno municipal, deberán estar arropadas con suficientes insumos para el cumplimiento de sus funciones.

Para mejorar los servicios del Registro Civil, se recomienda profesionalizar a los servidores públicos de manera que estén capacitados para las tareas que realizan, tanto en aspectos técnicos como en desarrollo humano y con ello mejorar la calidad en el servicio.

De forma más precisa se analizó el proceso administrativo de aclaración y/o complementación de actas del estado civil de las personas, al ser el trámite más demandado, surgió la duda de saber no sólo cuantos trámites se realizan, sino cómo se hacen y si se puede mejorar, esto nos llevó a exponer el siguiente planteamiento *“La simplificación de la aplicación del proceso administrativo en las organizaciones públicas fortalece la capacidad administrativa y genera la satisfacción de necesidades públicas”*, que al final de este trabajo podemos decir que sí se cumple, dadas las condiciones que se tienen en la organización en el sentido de que este proceso administrativo es aún considerado “engorroso”, si se aplica la simplificación administrativa en este proceso se reduce tiempo, dinero, recursos materiales, no solo para la organización sino principalmente el beneficio sería para la ciudadanía.

El registro civil como organización cumple una noble labor, es importante para todas las personas desde que nacemos hasta que fallecemos, podemos asegurar que, la simplificación de sus procesos nos arrojarían buenos resultados los cuales serían reflejados en la opinión de la sociedad civil, puesto que el desafío de la entidad es transformarse apostando a la modernización e innovación haciendo uso también de las tecnologías de la información.

BIBLIOGRAFIA



BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, Idalberto. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración Pública*. México: McGraw Hill.
- Córdova, López Rebeca. (2012). *Proceso Administrativo*. México: Red Tercer Milenio.
- Diamond, Suzan Z. (1983). *Cómo preparar manuales administrativos*. México: Interamericana
- Duhalt, Krauss Miguel. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM
- Galindo, Camacho Miguel. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Porrúa
- Guerrero, Orozco Omar. (1976). *Teoría Administrativa de la Ciencia Política*. México: UNAM
- Guerrero, Orozco Omar. (2000). *Teoría Administrativa del Estado*. México: Oxford.
- Guerrero, Orozco Omar. (1985). *Introducción a la Administración Pública, Colección de textos universitarios de Ciencias Sociales*. México: Harla.
- Harmon Michael M. y Mayer, Richard.T. (1999). *Teoría de la Organización para la Administración Pública*. España: FCE.
- Jones, Gareth R., y George, Jennifer M. (2017). *Administración Contemporánea*. México: McGraw Hill
- March, James G., y Simon, Herbert A. (1977). *Teoría de la Administración Pública*. España: Ariel.
- Münch, Galindo Lourdes. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación.

Münch, Galindo Lourdes. (2014). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.

Reyes, Ponce Agustín. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa.

Rivas, Tovar Luis Arturo. (2009). *Evolución de la teoría de la organización*. México: Universidad & Empresa.

Rodríguez, Valencia Joaquín (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning.

Rusenias, Rubén Oscar. (1999). *Manual de Control Interno*. Argentina: Machi.

Sánchez, González José Juan. (2007). *Estudio de la Ciencia de la administración*. México: Porrúa.

Sánchez, González José Juan. (2001). *La Administración Pública como ciencia: su objeto y su estudio*. México: Plaza y Valdés.

Torres, Hernández Zacarías. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Patria.

HEMEROGRAFÍA

Código Civil del Estado de México (2018)

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2018)

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (2018)

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2018)

MESOGRAFÍA

Antecedentes del Registro Civil. Dirección General del Registro Civil del Estado de México. Obtenido de http://dgregistro_civil.edomex.gob.mx/antecedentes

Cortés, Miranda Hegel. (2017). *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3067/4.pdf>

Enciclopedia Jurídica Mexicana. (2017). *Administración Pública*. Obtenido de <http://leyderecho.org/administracion-publica/>

Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Obtenido de <http://www.edomexico.gob.mx/sa/ingreso/logon.htm>

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Legistel. Obtenido de <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig017.pdf>

Manual de Procedimientos de la Dirección General del Registro Civil. Obtenido de <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2008/nov183.pdf>

Reglamento Interior del Registro Civil. Legistel. Obtenido de <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2015/ago053.PDF>

ANEXOS



Ixtapan de la Sal, México, a 20 de marzo de 2018

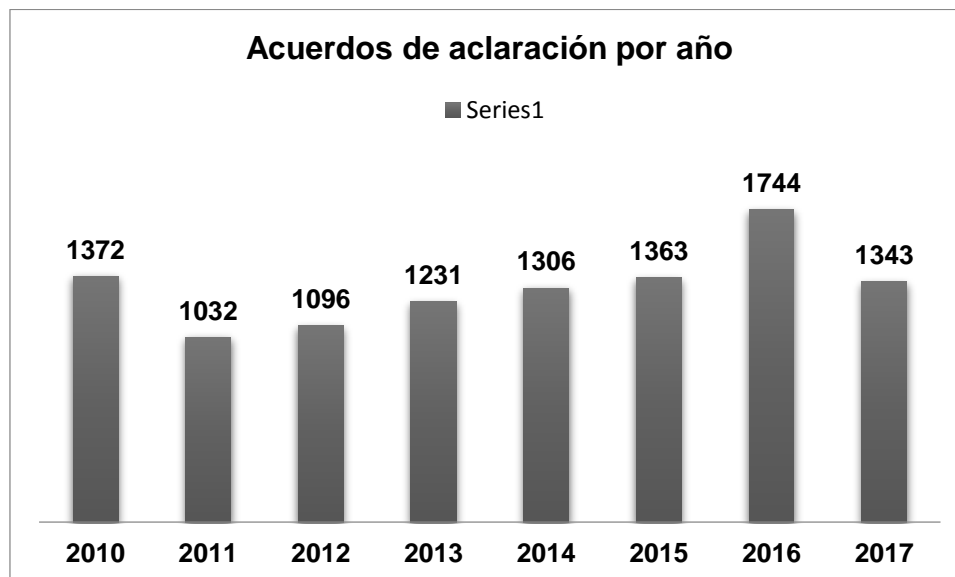
A QUIEN CORRESPONDA:

A través de la presente, manifiesto que autorizo a la C. Ivette Melgar Quintana para que haga uso estrictamente **ACADEMICO** de mis datos personales que se utilizaron en el trámite de corrección y complementación de mi acta de nacimiento, en la oficina regional VII del Registro Civil de Ixtapan de la Sal.

ATENTAMENTE


GONZALO JUAN ARIZMENDI FLORES

Número de acuerdos de aclaración que se han realizado en la Oficina Regional VII del Registro Civil, Zona Sur del Estado de México, desde 2010 hasta 2017



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Oficina Regional VII del Registro Civil, Zona Sur (2018)

Ilustración de cómo se lleva a cabo el proceso administrativo de corrección de actas

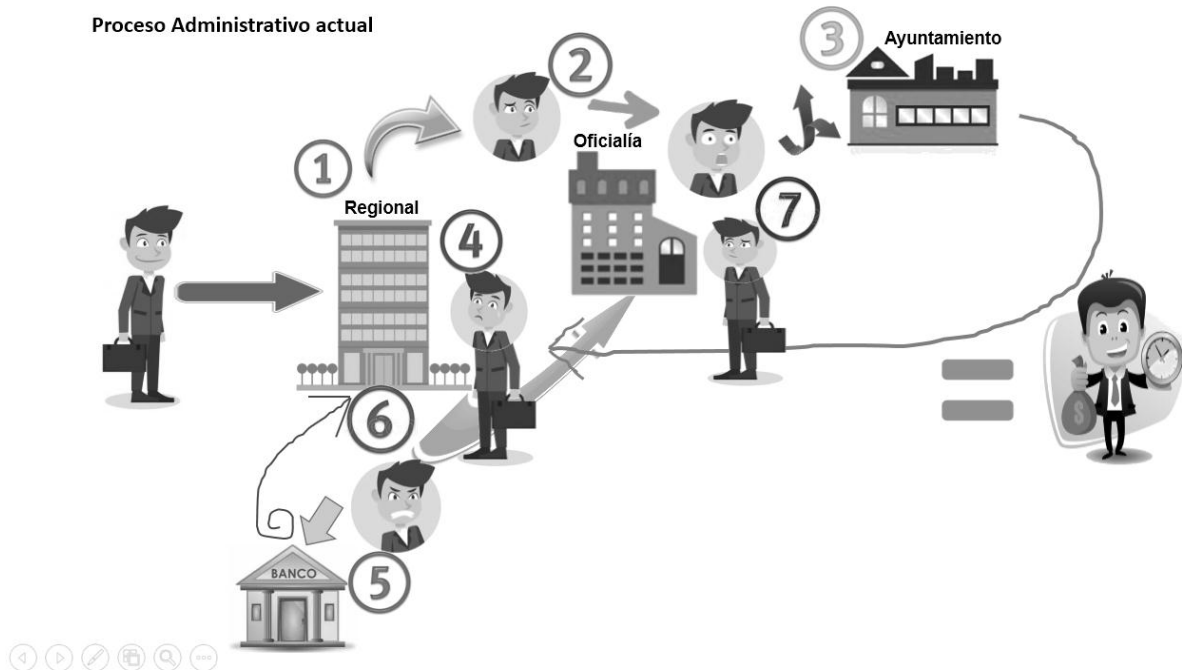


Ilustración del proceso administrativo propuesto

Simplificación del proceso



Recursos Financieros recibidos en el marco del Programa Integral de Modernización del Registro Civil. (Registro Nacional de Población e identificación Personal RENAPO) 2013-2018

MONTOS ASIGNADOS POR AÑO	RECURSOS FEDERALES 70%	RECURSOS ESTATALES 30%	TOTALES
2013	7,500,000.00	3,214,285.71	10,714,285.71
2014	2,078,356.00	890,724.00	2,969,080.00
2014 AMPLIACIÓN	3,500,000.00		3,500,000.00
2015	3,000,000.00	1,285,714.29	4,285,714.29
2016	1,322,966.00	566,985.43	1,889,951.43
2017	2,334,000.00	1,000,285.71	3,334,285.71
2018	1,350,000.00	578,571.43	1,928,571.43

TOTAL	28,621,888.57
--------------	----------------------

Del total de los recursos otorgados al Registro Civil a lo largo de 5 años, se han ejercido principalmente en tres rubros que son de trascendencia: *Bienes informáticos para Oficinas y Oficinas Centrales, Digitalización y Captura de Base de Datos y en la adquisición de Unidades Móviles totalmente equipadas.*

Recursos aportados por el Gobierno del Estado, para la integración de la base de datos

En el año 2015, se otorgó un apoyo de \$76, 000,000.00 (Setenta y Seis Millones de pesos 00/100 M.N.), por parte del Gobierno del Estado, para digitalizar y capturar registros de actos y hechos del estado civil.

Base de Datos de los actos y hechos del estado civil

AVANCE DE CAPTURA Y DIGITALIZACIÓN

La Base de Datos del Estado es la más grande a nivel nacional, toda vez que se cuenta con un acervo de **24,555,417** registros, de los cuales se tiene un avance considerable, tal y como se muestra en el cuadro siguiente:

ACTO/HECHO	ACERVO	*DIGITALIZADO	*CAPTURADO
NACIMIENTO	16,709,587	15,647,792	15,340,484
DEFUNCIONES	3,872,159	3,220,483	3,716,159
MATRIMONIOS	3,517,164	3,009,594	3,032,184
DIVORCIOS	240,669	149,780	133,896
RECONOCIMIENTOS	212,899	182,703	173,322
ADOPCIONES	2,502	2,180	438
SENTENCIAS	437	210	72
TOTAL	24,555,417	22,212,742	22,396,555

***Disponibles a nivel nacional e internacional.**

Cabe hacer mención que la diferencia de aproximadamente 1, 600,000 registros que nos faltan, corresponden a libros únicos con los que cuentan las Oficialías del registro

civil; de los cuales 1,3000,000 se encuentran siendo digitalizados y capturados con el Recurso asignado mediante el Anexo de Transferencia 2017.

A partir del 28 de febrero de 2017; en el sistema SUCI se pueden certificar actas de cualquier acto o hecho de otra entidad federativa además de nacimientos (Matrimonios, Defunciones, Divorcios, Adopciones); está disponible en Dirección General, Subdirecciones, Regionales y Oficialías.

Cajeros Inteligentes de Servicios (CIS)

En el año 2015 se instalaron a lo largo de todo el territorio Estatal 250 CIS, en los que se pueden certificar: actas de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio estatales, y obtener el acta de nacimiento de otras entidades. Impresión Gratuita de la Clave CURP, pago de Tenencia, predial y referencias electrónicas del Gobierno Estatal.

A través de estos se ha logrado recaudar a la fecha \$195, 470,997.00 (*Corte al 16/03/2018*)

DESCRIPCION	TOTAL DE SERVICIO	MONTO TOTAL
ACTAS DE NACIMIENTO	2,704,913	\$184,574,440.00
TENENCIA	8,204	\$4,245,498.00
PREDIAL	621	\$291,989.00
ACTAS DE MATRIMONIO	60,819	\$4,177,359.00
ACTAS DE DEFUNCIÓN	30,366	\$2,095,254.00
ACTAS DE DIVORCIO	1,253	\$86,457.00
IMPRESIÓN DE CURP	25,792	\$0
TOTALES:	2,831,968	\$195,470,997.00

Inscripción de actos y hechos 2013-2017

AÑO	NACIMIENTOS	RECONOCIMIENTOS	ADOPCIONES	MATRIMONIOS	DIVORCIOS	DEFUNCIONES	SENTENCIAS	TOTAL
2013	316,038	8,473	1	70,155	16,650	64,661	14	475,992
2014	313,806	8,419	5	68,163	16,707	66,841	14	473,955
2015	300,479	8,405	4	68,880	17,087	68,117	15	462,987
2016	290,736	8,402	4	68,831	17,303	72,273	20	457,569
2017	283,017	7,907	3	66,708	18,435	74,657	39	450,766
2018 (Feb)	51,507	1,455	0	11,177	2,812	14,414	4	81,369
TOTAL	1,555,583	43,061	17	353,914	88,994	360,963	106	2,402,638

Registro de Nacimiento en Oficialía Central

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
ACTAS EN CAMA	3,529	1,819	1,710
DIRECCIÓN GENERAL	1,514	665	849
TOTAL GENERAL	5,043	2,484	2,559

(Fecha Corte Al 16 de marzo de 2018)

Programa de Adecuación de Sustantivo Propio y con Circunstancia Peyorativa

Desde su creación en el año 2015 se han captado 2622 solicitudes, de las cuales se han dictaminado a la fecha procedentes 2564.

AÑO	SOLICITUDES	ADECUACIONES	PEYORATIVOS	DICTÁMENES PROCEDENTES	HOMBRES	MUJERES	OBSERVACIONES
2014	145	0	145	138	90	48	7 Improcedentes
2015	496	0	496	474	189	285	22 Improcedentes
2016	947	831	87	918	367	551	29 Improcedentes
2017	839	740	99	839	332	507	
2018	195	179	16	195	71	124	

PROGRAMAS ESPECIALES

AÑO 2013 A FEBRERO 2018

PROGRAMAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Campañas en Unidades Móviles Itinerantes.	627	608	404	360	408	77	2,4844	257,88	278,80
	115,974	100,713	95,935	71,106	108,320	44,638	536,686	1	5
Campañas Extraordinarias de Regularización del Estado Civil.	8	7	2	12	29	1	59		
	5,369	12,393	327	36,175	19,237	218	73,719	34,960	38,759
Campañas Cásate en Grande	28	14	10	16	23	6	97	25,819	25,819
	12,884	8,582	7,648	11,818	9,270	1,436	51,638		
Campaña Permanente para el Registro de Nacimiento de Adultos Mayores.	1,923	5,221	4,963	4,039	2,890	454	19,490	8,387	11,103