



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y SOCIALES

**“Plan de comunicación externa para
la Oficina Central del Registro Civil
del Distrito Federal”**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN (ESPECIALIDAD
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL)

P R E S E N T A :

GENARO AHUMADA GARCÍA

ASESOR
Mtro. SERGIO MONTERO OLIVARES



CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, D.F.

2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatorias

A mis padres:

Irma Lucía García Jiménez y Genaro Ahumada Reyes

No me va a alcanzar la vida para agradecerles su enorme esfuerzo por darme lo mejor, sus ejemplos de vida que fueron mi motivante, sus sacrificios, los desvelos compartidos, su incomparable cariño y su valioso apoyo en momentos difíciles. Gracias por darme la vida y luchar para traerme hasta aquí. Con todo mi amor y gratitud, esto es para ustedes.

A mis hermanas

Sacnité Vanessa y Erika Mariel

Por su amor, apoyo y compañía. Por los años de infancia juntos y tantos momentos divertidos. Con admiración por su entereza femenina y la luz que me inyectaron. Las adoro.

A mis casi hermanos

Andrés Rodríguez y Roberto Galván

Por tantos años de amistad sincera y compañeros inseparables. Con admiración por crecer juntos como brillantes profesionistas.

A Camila, Sebastián y Luna

Que sin decirme una sola palabra me han dado muchas lecciones. Las más importantes, el respeto a la vida y que aún existe el amor incondicional y sincero.

A la mejor Universidad de Iberoamérica

Universidad Nacional Autónoma de México

Por brindarme los elementos para ser una persona más humana y consciente.

A la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 3 “Justo Sierra”

Amor, Orden y Progreso...

Agradecimientos

A mi director de tesis

Sergio Montero Olivares

Por la motivación constante para la culminación de este proyecto. Con respeto y admiración por su trayectoria y por dedicarme parte de su tiempo.

A mis sinodales

Esperanza Alejandra Cabrera Martínez

Fernando Munguía Rodríguez

Jorge Lumbreras Castro

Juan Andrés Oliva Salinas

Por su amistad y sus importantes puntos de vista para enriquecer este proyecto.

A los profesores en las aulas y en la vida

Alma Rosa Jiménez Zárate

Eduardo Vázquez Paredes

Virginia Estela Reyes Castro

Quienes en momentos distintos de mi vida me encaminaron a los lugares donde debía estar. Con gran admiración.

A mis amigos de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Ana Luisa González, Griselda Trujillo, Karla López,

Montserrat Gaytán, Saúl Trujano, Tania Brito

Con ustedes empecé y terminé este ciclo. Gracias por su valiosa amistad, por hacer un grupo de divertidos y emprendedores comunicólogos y por estar al tanto de mi vida.

A la *Dirección General del Registro Civil*

Por abrirme sus puertas para realizar este proyecto.

A lo hermoso que es vivir...

Índice

Introducción

1. Comunicación y Organización

1.1. La comunicación	
1.1.1. La determinación científica de la comunicación.....	1
1.1.2. Concepto	4
1.1.3. La información	6
1.1.4. Diferencias entre comunicación e información	7
1.2. La organización	
1.2.1. Visión sociológica de la organización	8
1.2.2. El concepto	10
1.2.3. La organización como sistema	11
1.2.4. Clasificación de las organizaciones	14
1.2.5. Cambio del paradigma en las organizaciones: de la burocracia a la posburocracia	19
1.3. La comunicación en las organizaciones	
1.3.1. El concepto	22
1.3.2. Los públicos de la organización	26
1.3.3. El nuevo <i>ciudadano-cliente</i>	28
1.3.4. Comunicación interna y externa: dos vertientes, un mismo objetivo	29
1.3.5. La comunicación en las instituciones	36
1.3.6. El entorno organizacional	38
1.3.6.1. El entorno tecnológico para las organizaciones	41
1.3.6.2. El valor estético de la tecnología	44
1.3.7. La comunicación organizacional en el caso mexicano	45

2. El Registro Civil del Distrito Federal

2.1. El Registro Civil	
2.1.1. Contexto internacional	49
2.1.2. Contexto nacional	52
2.1.3. Leyes de Reforma	55
2.2. Antecedentes históricos del Registro Civil en México	56
2.3. Definiciones	58
2.4. Marco jurídico del Registro Civil	59
2.5. Importancia social del Registro Civil	61
2.6. Diagnóstico organizacional	63
2.6.1. Nombre	63
2.6.2. Análisis estructural	63
2.6.2.1. Historia	63
2.6.2.2. Organigrama	65
2.6.2.3. Domicilio	66
2.6.2.4. Ubicación geográfica	67
2.6.3. Identidad conceptual y visual	67

2.6.3.1. Identidad conceptual	67
2.6.3.2. Identidad visual	68
2.6.4. Identificación del modelo de comunicación externo actual con base en la metodología de Gerald Goldhaber	69
2.6.4.1. Niveles de comunicación	70
2.6.4.2. Comunicación seriada y propósito de flujo	71
2.6.5. Canales de comunicación: medios organizacionales externos	72
2.6.6. Las redes de comunicación externa del Registro Civil del Distrito Federal	74
2.6.7. Ambiente organizacional	77
2.6.8. Análisis del entorno	78
2.6.8.1. Entorno primario	78
2.6.8.2. Entorno secundario	82
2.6.9. Auditoría y Evaluación de la comunicación externa	83
2.6.9.1. Perfil del ciudadano	85
2.6.9.2. Imagen y nivel de conocimiento del ciudadano respecto al Registro Civil	86
2.6.10. Sintomatología	90
2.6.11. Análisis FODA	94
2.6.12. Necesidades de comunicación	95

3. Plan estratégico de comunicación para el Registro Civil del Distrito Federal

Estrategia 1. Creación del Manual de Identidad Visual	96
Estrategia 2: Formalización del uso de la firma a utilizar por el Registro Civil del Distrito Federal en papelería oficial para la comunicación externa	121
Estrategia 3: Creación del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil para el control interno	123
Estrategia 4: Diseño del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil para los ciudadanos	191
Estrategia 5: Creación de un sistema de volanteo dentro del Registro Civil	197
Estrategia 6: Nueva arquitectura del sitio web del Registro Civil	201
Estrategia 7: Sistema de difusión vía carteles	208
Estrategia 8: Sistema de información vía mensajes de celular	215
Estrategia 9: Utilización de diversos elementos para generar un ambiente óptimo dentro del Registro Civil	218
3.1. Cronograma general de actividades	220
3.2. Resumen Ejecutivo	221
3.3. Presupuesto general y específico por estrategias	222
Conclusiones	226
Fuentes de consulta	233
Anexos	237

Introducción

México se encuentra en una etapa de definición importante, donde la toma de decisiones que se realice producirá en el corto, mediano y largo plazo nuestra realidad política, económica, cultural y social.

La era de la información donde nos encontramos le brinda a la sociedad la capacidad de analizar y tomar decisiones personales en pro de la exigencia de instituciones con una visión moderna y un espíritu autocrítico y humano, para insertar a México en el escenario globalizado internacional, y generar a la par condiciones de vida mejores.

La renovación en el sector público es un tema imprescindible e impostergable para la consolidación de los esfuerzos que se han desarrollado, y el mundo de acciones que aún quedan por desempeñar para tener organizaciones públicas funcionales y modernas.

En este contexto, la comunicación se posiciona como uno de los factores de cambio de las organizaciones modernas, al dotarlas de herramientas necesarias para lograr, en primera instancia, una identidad propia, lo que generará el cumplimiento de logros y objetivos que la sociedad le ha conferido y por los cuales las ha creado.

El tema prioritario de este texto es demostrar la importancia que tiene la comunicación en las organizaciones públicas, para la creación de su propia identidad, la mejora de sus procesos, métodos a través de los cuales tienen puentes de entendimiento con la sociedad, la creación de una imagen y opinión pública favorables y la observación de hacer un uso responsable de las finanzas públicas, en beneficio de la organización misma y las personas a las que se debe.

Para este propósito, se ha tomado como estudio de caso al Registro Civil del Distrito Federal, organización que en la actualidad ejerce una comunicación informal y no planificada con la cual el ciudadano tenga la facilidad de hacer uso de los trámites y servicios que ésta proporciona.

Se pretende demostrar que a través de un plan estratégico de comunicación, basado en el diseño de acciones como la formalización de la identidad visual, la identificación por parte de la organización de aquella información que debe emitir y la forma de hacerlo, la creación de un Manual de Trámites y Servicios, la formalización de contenidos escritos ágiles, oportunos y funcionales, y la utilización de las nuevas tecnologías a través del rediseño de la página web y un sistema de información vía celular, el Registro

Civil logrará educar al ciudadano, demostrado en un uso consciente y expedito, informado y responsable, que las y los capitalinos harán de las instalaciones, trámites y servicios que esta organización proporciona.

Para la obtención de tal propósito, se presenta este proyecto titulado “Plan de comunicación externa para la Oficina Central del Registro Civil del Distrito Federal”, con la intención de obtener el grado de nivel licenciatura en Comunicación, en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El texto se divide en tres capítulos: un primer capítulo, donde se desarrolla el marco teórico y metodológico del proyecto; un segundo, a través del cual se logra conocer a la organización con base en el análisis histórico nacional e internacional y su situación actual; y un tercero, en el cual se vacían todas las herramientas de comunicación funcionales para el Registro Civil, sistematizadas en un plan de comunicación.

El capítulo 1, titulado “Comunicación y Organización”, aborda una discusión acerca de la conceptualización de la determinación científica de la comunicación, indaga los conceptos de comunicación e información y de ahí parte a un estudio sociológico y sistémico de las organizaciones, cómo se definen y clasifican los tipos de organizaciones y el cambio organizacional. Asimismo, se complementa con el análisis del fenómeno de la comunicación en las organizaciones, las teorías pasadas y actuales que definen la disciplina de la comunicación organizacional, como son los públicos, las vertientes interna y externa, el caso concreto del fenómeno de la comunicación institucional, el entorno, y por último el papel de esta disciplina en el caso mexicano.

En el apartado 2, nombrado “El Registro Civil del Distrito Federal”, se bosqueja el contexto internacional y nacional que definieron la presencia de esta organización en México, los antecedentes históricos de la organización y sus diversas etapas por la historia nacional, así como su definición y marco jurídico que la han conformado hasta nuestros días. Por otro lado, se presenta un diagnóstico organizacional que refleja la situación actual del Registro Civil, tanto en su funcionamiento técnico administrativo, como de forma muy particular, en sus procesos de comunicación usados actualmente.

Finalmente, en el capítulo 3 titulado “Plan estratégico de comunicación para el Registro Civil del Distrito Federal”, se desglosan las acciones y procedimientos

comunicacionales sugeridos para optimizar el funcionamiento de esta institución, al detallar cada una de las estrategias con su aplicación práctica, y brindando herramientas complementarias pero igualmente necesarias como son el presupuesto general y la calendarización de las actividades por semana y por mes.

El presente trabajo es un esfuerzo para dignificar el papel de la comunicación en las organizaciones, para hacer notar la importancia de la labor del comunicólogo organizacional en la sociedad y la vida profesional y para cerrar filas en torno a la consolidación de una disciplina poco valorada en el contexto nacional. Del mismo modo, es un esfuerzo personal para compartir con colegas y amigos, familiares y profesores, que han estado al tanto del desarrollo y culminación de este proyecto.

CAPÍTULO 1

Comunicación y Organización

1.1. La Comunicación

1.1.1. La determinación científica de la comunicación

La comunicación es un acto subjetivo. La subjetividad es lo directamente hecho por el hombre, por los *sujetos*. Todo acto, hecho, creación e idea generada por el hombre es susceptible de denominarse subjetivo, que al unirse en relación directa con otros sujetos se convierte en un conjunto de intersubjetividades.

Federico Engels plasmó en su ensayo “la transformación del mono en hombre”¹, el principio fundamental a través del cual el hombre adquirió la capacidad de simbolizar con base en su práctica en el trabajo.

Engels aseguraba que la búsqueda de la supervivencia originó que las relaciones humanas se convirtieran cada vez más complejas, orillando a la necesidad de comunicar con el objetivo de organizar las tareas concretas denominadas desde entonces *trabajo*.

El trabajo se convirtió así en un proceso de vida, desbordado en la evolución de los grupos humano. Fue el trabajo quien propició el establecimiento de las sociedades, cuando procesos iniciales aislados de caza, recolección y creación de armas se sistematizaron.

Este ejemplo es sólo una muestra de la importancia que tiene el proceso de comunicación en la vida de los individuos, porque define las interrelaciones, los procesos y las formas de vida de las sociedades.

El siglo XX se caracterizó por marcar la pauta en el desarrollo de los estudios especializados sobre la comunicación. La sociedad logró un grado de complejidad muy elevado, ocasionado por la divergencia generada en la forma de ver el modo de desarrollo ideal para los individuos.

¹ Federico Engels, *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*, Moscú, Editorial Progreso, en: Obras escogidas de Carlos Marx y Federico Engels, 1876, pp. 66-79.

Los estudios de la comunicación tomaron vital importancia debido a fenómenos de escala mundial como las guerras mundiales, donde se buscaba el control y el dominio territorial. El desarrollo de nuevos métodos para transmitir mensajes limitó el inicio del enfoque científico de la comunicación al uso de los medios. Durante muchos años, esta postura quedó marcada en todos aquéllos que intentaron analizar a la comunicación desde una visión profesional.

Después de las dos grandes guerras, así como conflictos bélicos e ideológicos a nivel local, hubo personajes interesados en darle un nuevo rumbo al estudio de la comunicación, al alejarla de los tradicionales enfoques de medios masivos, persuasión, propaganda y demás sinónimos adjudicados.

Durante los primeros años del siglo XX se consideró a la comunicación como la entidad epistemológica de la Sociología, es decir, el elemento con el cual se le daba carácter científico. En una segunda etapa, en Estados Unidos se presta un interés por el contenido de los medios y sus efectos en la sociedad. Por su parte, Europa genera cátedras académicas referentes al tema. Luego se genera la Teoría matemática de la comunicación, cuyo método resultante (emisor mensaje, receptor) sigue siendo la base del estudio de la comunicación.

Manuel Martín Algarra² menciona que una labor importante de los futuros comunicólogos será la de reconceptualizar la comunicación, es decir, salir primeramente del paradigma emisor-mensaje-receptor, y posteriormente crear un campo conceptual propio, alejado e independiente de la visión de las demás disciplinas para forjar la propia.

La postura de rescatar conceptos de diversas disciplinas (Psicología y Sociología principalmente), es el punto de partida para la discusión sobre el por qué del uso del término “ciencias” de la comunicación, y no “ciencia”. El nombre de “ciencias de la comunicación” es dado por el carácter multidisciplinario antes mencionado. Esta tendencia de utilizar o aplicar conceptos de otras disciplinas a la comunicación no es algo que haya sido seleccionado por alguien. Como la comunicación es en sí un proceso

² Manuel Martín Algarra, *Teoría de la comunicación: una propuesta* España, Tecnos, 2003.

biológico y social a la vez, es susceptible de abordarse de muchas formas. La idea de contar con una “ciencia” de la comunicación requiere que ésta no dependa del método y objeto de estudio de las demás ciencias.

En autocrítica, Felipe López Veneroni menciona: “producir un programa de televisión, una película, emitir boletines de prensa, escribir un reportaje, llevar a cabo o planear una campaña, etc., no son actividades que requieran de este tipo de conceptualización (científica)... Con esto no queremos decir que estas actividades no tengan validez, sino que su validez no radica en el criterio de cientificidad, justo porque no lo requieren, de la misma manera que para pilotear un avión no se necesita ser físico-matemático especializado en aerodinámica, o para escribir literatura o periodismo se deba ser un lingüista o filólogo consumado”³.

La comunicación ha sido objeto de estudio en diversos periodos marcados por los acontecimientos sociales del siglo XX. Se han generado teorías y posturas de conocimiento con diversos enfoques (desde la Psicología hasta la Ingeniería, la Sociología y las ciencias naturales). Dichas teorías surgidas por un acto multidisciplinario han ayudado a comprender el fenómeno de la comunicación y darle sistematización a los conocimientos generados.

Los estudios realizados por Shannon y Weaver sobre la transmisión de datos son tan importantes como los realizados por Lasswell, Lazarsfeld, Hovland, entre otros, por lo que es complejo entender a la comunicación con un objeto de estudio único y bajo una sola perspectiva.

El perfil social de la comunicación ha forjado un estudio más humano sobre el fenómeno y menos mecanizado como en un principio. La nueva dinámica social y su entorno cada vez más tecnológico plantean nuevos y grandes retos para el futuro en el estudio de esta disciplina.

³ Felipe López Veneroni, *La ciencia de la comunicación método y objeto de estudio*, México, Trillas, 1997. pág. 42.

1.1.2. El concepto

Comunicar es un acto cotidiano. Desde la persona menos preparada hasta el científico más reconocido se comunican, ya sea oralmente o por escrito, o ya sea por señas, gestos, actitudes y todo lo que pertenece a la comunicación no verbal.

Las sociedades y los sujetos que las integran viven en un contexto donde la inmediatez es primordial, por tanto, detenerse en la discusión sobre una ciencia de la comunicación y sus múltiples rasgos que desprenda, parece innecesario y quedaría lejos de llegar a una conclusión definitiva. Por tal motivo, interesa en este espacio conceptualizar a la comunicación en su acepción más básica: como un fenómeno meramente social.

“Entiendo la comunicación como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un *significado*”⁴, menciona Paoli. Asimismo, agrega que “para comunicarnos, necesitamos haber tenido experiencias similares evocables en común, y para poderlas evocar en común necesitamos *significantes* comunes”⁵.

La utilización de los tradicionales vocablos de Ferdinand de Saussure sobre *significado* y *significante*, suelen causar confusión. El significante surge a raíz de la experiencia de vivir. Esto es, durante nuestra existencia olemos, palpamos, oímos, vemos y saboreamos un sinnúmero de elementos que el ambiente nos brinda. El significante es, por tanto, el cúmulo de percepciones captadas del ambiente

El significado es una convención (un acuerdo social) que permite identificar o distinguir uno de otro, cada uno de los elementos percibidos. El significado es, por tanto, el “nombre propio” de cada uno de los elementos del entorno.

Ambos conceptos son indispensables para comprender a la comunicación como un acto social, pues tanto significado (convención) como significante (experiencia), surgen por esa relación entre dos o más personas que menciona Paoli.

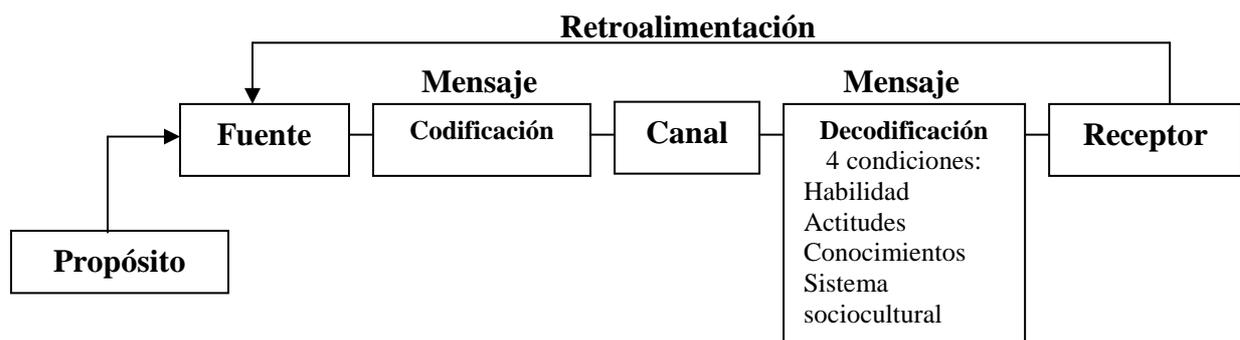
⁴ Antonio J Paoli, *Comunicación e Información*, México, Trillas, 1990, 2da. Edición, p. 11.

⁵ *Ibidem*

La comunicación requiere que esas dos o más personas hayan vivido experiencias similares y manejen un código en común con el cual nombren las cosas. Los códigos más conocidos son las lenguas, y éstas son convenciones que le brindan significado a cada uno de los elementos del medio.

El estudio sobre la comunicación ha arrojado planteamientos relativos al proceso para llegar a la auténtica comunicación. Lo más importante de todo este proceso es el motivo que lleva al inicio. Por tanto, las relaciones sociales y humanas sean las que marcan la pauta.

El proceso de la comunicación mayormente aceptado en el estudio de esta disciplina, es esquematizado según los puntos clave propuestos por Stephen Robbins⁶ de la siguiente manera:



Durante el siglo XX los elementos imprescindibles dentro de este modelo eran la fuente o *emisor*, lo que se quiere decir o *mensaje*, y el *receptor*. Conforme el tiempo evolucionaba, otros elementos importantes eran el propósito que llevaba a dos sujetos a interactuar entre sí, y también el canal o vía a través del cual se emitía el mensaje. Al tomar en cuenta al canal de transmisión, posteriormente se tomó importancia a las formas de generar el mensaje (codificar) y de ser entendido (decodificar), por parte de los interactuantes. Por último, el elemento más importante para que se hable de un proceso de comunicación es la retroalimentación, es decir, la respuesta dada por el receptor al mensaje recibido.

⁶ Stephen Robbins, *Comportamiento Organizacional*, México, Prentice-Hall, pp. 375-409.

El proceso de la comunicación y su carácter social es resumido por Antonio Pasquali de la siguiente manera: “La comunicación se sitúa en el pleno de la interacción, y la posibilidad de asumir alternada o simultáneamente el papel de emisores... sólo es auténtica comunicación la que se asienta en un esquema de relaciones simétricas, en una paridad de condiciones entre transmisor y receptor, y en la posibilidad de oír uno a otro o prestarse oídos, como mutua voluntad de entenderse”⁷.

Las características enlistadas en la parte de la decodificación, como condicionantes para la asimilación correcta de un mensaje, sitúan a la comunicación como un acto cambiante, generadora de conocimientos listos para transmitirse a nuevas generaciones y a partir de los cuales se crean culturas. La comunicación no se ve sólo como un acto lineal, rebasa los modelos realizados durante años, ya que éstos han sido creados únicamente con fines de análisis y estudio de este fenómeno social.

Laura Aguilar Fisch resume: “por ‘comunicación’ o ‘relación comunicacional’ entendemos aquella que produce (y a la vez supone) una interacción múltiple que da lugar al con-saber, lo cual sólo es posible cuando los... ‘papeles sociales’ son intercambiables, y todo intercambio en este nivel se muestra como ‘diálogo’... Así la comunicación es múltiple, circular, abierta, presupone y da lugar a relaciones sociales de caracteres participativos”⁸.

En síntesis, la comunicación contiene implícito el término de *relación*. A su vez, dicha relación da lugar al con-saber, entendido como *conocimiento*, el cual deberá ser transmitido por el intercambio de ideas entre los interactuantes, y esto supone que el emisor a la vez es receptor y viceversa.

1.1.3. La información

La información es un proceso inherente a la comunicación. A cada momento se escucha hablar de información y en pocas ocasiones se reflexiona sobre su importancia en la

⁷ Antonio Pasquali, *Comunicación y cultura de masas* Venezuela, Monte Ávila Editores, 1980. P. 45.

⁸ Laura Aguilar Fisch, *La epistemología y su función social en ciencia de la comunicación*, México, UNAM- FCPyS, 1984, p. 177.

vida cotidiana. En un mundo globalizado y altamente tecnificado, la información toma un papel trascendental para el desarrollo personal y social de los hombres.

La información tomó gran relevancia a mediados del siglo XX. Inspirados por el contexto global donde el periodo denominado “entre guerras” hacía inminente la llegada de la Segunda Guerra Mundial, hubo un grupo de estudiosos encargados de crear mecanismos a través de los cuales dos personas pudieran estar en contacto, aunque la distancia entre ellos fuera grande.

La teoría matemática de la información, creada por Shannon y Weaver, representó el estudio más significativo porque, atendiendo al contexto de la época, lograron crear un modelo basado en la “transmisión-recepción”, y cuyo factor primordial de éxito era la superación del “ruido”, es decir, los elementos que interfirieran en el flujo de la información.

La información es, en primera instancia, un conjunto de datos. Los datos son el elemento más básico del proceso del conocimiento, y un dato es entendido como cualquier situación, objeto o indicador existente en la vida social.

El dato no tiene en sí mismo ningún valor semántico (sentido o significado), pero convenientemente tratado (procesado o sistematizado) se convierte en información, la cual, en un contexto organizacional, podrá ser utilizada en la toma de decisiones.

Genéricamente, Paoli menciona que la información es “un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos, de manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción”⁹.

1.1.4. Diferencias entre comunicación e información

El proceso de la comunicación no existiría sin información para ser transmitida. La comunicación y la información son procesos ligados pero con diferencias sustanciales que permiten diferenciar una de la otra.

⁹ Antonio J. Paoli, *Op. Cit.*, pág. 15.

Homs Quiroga menciona: “la mayor diferencia entre comunicación e información es la necesaria existencia del *feed back* o retroalimentación, como parte del proceso de comunicación. El *feed back* transforma un proceso informativo en uno comunicativo... Un mensaje que no espera respuesta se convierte en información, pero cuando busca estimular al receptor para que emita una respuesta o modifique su actitud ante el tema en cuestión, nos hallamos ante un proceso de comunicación”¹⁰.

La información es un proceso lineal cuyo objetivo es la creación de conocimiento. No obstante, la creación del conocimiento, por importante o trascendente que sea, no implica necesariamente el cambio de conducta de las personas, o un comportamiento distinto en su vida diaria. A diferencia de esto, la comunicación es un proceso social cuyo objetivo es recibir una respuesta de los estímulos emitidos.

Dicho en otras palabras, “información sería el nombre que, dentro de una sociología del saber, asumiría la categoría de relación por causalidad (dependencia de causa-efecto), así como comunicación correspondería a la categoría de relación de comunidad (acción recíproca)”¹¹.

Por tanto, la diferencia principal es que la información es un proceso unilateral, donde el emisor tiene la función principal, pues éste se encargará de seleccionar lo que se quiere informar y a través de que canal lo hará. En la comunicación tienen el mismo peso tanto emisor como receptor, ya que se intercambian los roles.

1.2. La organización

1.2.1. Visión sociológica de la organización

Las organizaciones forman parte de la vida cotidiana de las sociedades. En la actualidad, es impensable un mundo sin organizaciones porque la estructura y el raciocinio brindados a los sujetos se han adoptado como *la* forma de cohesionar, y al mismo tiempo sirven para controlar.

¹⁰ Ricardo Homs Quiroga, *La comunicación en las empresas*, México, Editorial Iberoamericana, 1998. p. 15.

¹¹ Antonio Pasquali, *ibidem*.

Las organizaciones han nacido con base en el sistema político existente en las determinadas etapas históricas de la vida. Asimismo, dichas organizaciones han servido para el logro de los intereses buscados por las clases dominantes. Durante la Edad Media, por ejemplo, el Feudalismo hacía de la organización un hecho personal y autoritario. Después de la Revolución Industrial, surgen las empresas cuyos objetivos y fines primarios son económicos. El nacimiento de las organizaciones obedece al suprasistema político y económico del momento histórico que se vive.

El paso por las determinadas etapas históricas de la sociedad han fomentado también la evolución de las organizaciones. La administración pasó de ser una administración *patrimonial* feudal, a una administración burocrática moderna después de Weber. Hoy en día, incluso la administración burocrática de Weber queda rebasada, aunque los fundamentos que estableció para el ordenamiento y la estructura funcional sigan vigentes.

Un inherente cambio histórico, y por ende el cambio de ideología social, ha modificado las funciones de las organizaciones. A lo largo de los siglos éstas han logrado su diferenciación de las demás que coexisten con ella debido a dos elementos fundamentales: sus intereses y sus aptitudes.

Durante años las organizaciones no sólo han logrado los objetivos particulares que cada una persigue, sino que estos objetivos se consigan con base en la o las capacidades que la organización tenga para satisfacerlos.

Por este hecho, la visión sociológica de las organizaciones generada por Mayntz¹² plantea la disyuntiva de si la organización es el *único* medio para satisfacer las nuevas necesidades existentes, o si la *técnica* de organizar está tan avanzada que en la actualidad las sociedades ya no piensan en otra forma para llegar a un fin específico.

Desde luego, las sociedades modernas han adoptado parte de ambas visiones. Por una parte cada actividad o invento del hombre necesitó un proceso de organización, a nivel humano y a nivel de ideas. El descubrimiento del fuego, de la rueda, el trabajo, la

¹² Renate Mayntz, *Sociología de la organización*, España, Alianza, 1996, texto completo.

agricultura y los sistemas computacionales son sólo unos ejemplos de ello. Por otro lado, la reiteración de estas actividades de generación a generación, propiciaron que la técnica fuera cada vez más perfeccionada.

Esto lleva a un último planteamiento. El surgimiento de organizaciones es una actividad reactiva del ser humano. Cuando surge una organización, alrededor de ella surgirán otras organizaciones afines u opuestas a la primera. Surgen organizaciones “competencia”, otras organizaciones agremian a las personas que en ella se desempeñan, y surgen organismos encargados de regular sus actividades.

Si el hombre se ha especializado en la técnica de organizar y la formación de organizaciones se debe a una capacidad reactiva del hombre, entonces el futuro de la sociedad y su desarrollo será producido por la capacidad de los sujetos para crear organizaciones funcionales, así como por su capacidad de adaptarse a los límites o retribuciones que les provean.

1.2.2. El concepto

La organización es, al igual que la comunicación, un acto de interacción social. Las organizaciones son creaciones humanas que permiten llevar una vida armónica en sociedad. Por tanto, las organizaciones responden a necesidades muy concretas del grupo de personas que las crean, en momentos determinados para el desarrollo y la evolución personales de cada individuo de la comunidad.

Sin la creación de organizaciones difícilmente el hombre hubiera podido ponerse de acuerdo para realizar actividades útiles para sobrevivir y perpetuar la especie. Desde entonces las organizaciones han servido para que las sociedades, cada vez más complejas en su estructura, dimensiones y necesidades, redujeran dicha complejidad al diseñar entes que tuvieran responsabilidades muy particulares, cada una de las cuales resolviera las problemáticas sociales.

La necesidad de organizaciones fue en los humanos, en un primer momento, una actividad empírica. Sin embargo, ha acompañado desde siempre a estas formas de organización la visión sistémica de la estructura, los elementos que la conforman, las

actividades a desempeñar de cada uno de esos elementos para lograr los puntos concretos donde la sociedad ha pedido resolución.

El trabajo, tanto en la organización como en la comunicación, también jugó un papel fundamental para su desarrollo. La necesidad de los hombres de comunicarse fue para delimitar las funciones en el trabajo, es decir, para *organizar* el trabajo.

Por tanto, fue el trabajo y la división de éste el que originó la necesidad de entablar relaciones interpersonales para “poner en común” a los individuos. Así, la comunicación toma un papel protagónico en el desarrollo humano y su futuro rol como sujeto en diversos sistemas (organizaciones).

Con base en lo anterior, “el término organización proviene del griego *organon*, que significa instrumento. Por tanto, desde el punto de vista etimológico podemos considerar a la organización como un medio para hacer algo. Si tenemos en cuenta su relación con el término organismo se identificará en él la existencia de partes y funciones diversas que se coordinan para desarrollar una tarea o fin común. La teoría de sistemas define a la organización como un conjunto de roles interrelacionados, en los cuales incide un mecanismo de control”¹³.

1.2.3. La organización como sistema

La organización es un sistema. La importancia del concepto de sistema recae en la oportunidad brindada para abordar, desde un punto de vista teórico, la estructura y las problemáticas presentes en las organizaciones.

El sistema es un conjunto de elementos que se interrelacionan, se diferencian y son diferenciados entre sí, y comparten un objetivo u objetivos comunes. Dentro de los propios sistemas existen estructuras que lo conforman, y a la vez poseen sus propias características y rasgos distintivos. A estas estructuras se les conoce como subsistemas. Por otro lado, el sistema principal es a su vez parte de un suprasistema, es decir, de un sistema más amplio del cual es parte integradora.

¹³ Carlos Bonilla Gutiérrez, *La Comunicación: Función básica de las Relaciones Públicas*, México, Trillas, 2001. p. 15.

El sistema es entendido entonces como una asociación combinatoria de elementos diferentes, es decir, encuentran un punto en común a pesar de poseer características propias. Sin embargo, es indudable, “el todo (un sistema) no es sólo la suma de sus partes”¹⁴, como lo dijera Edgar Morín. No sólo es necesario encontrar puntos en común de los elementos para formar un sistema, además se necesita interacción (comunicación / información) para lograr sus objetivos.

La idea del hombre en libertad se reduce al observar que, desde pequeños, los seres humanos somos *sujetos* de reglas y normas que rigen nuestras conductas. La vida en sociedad ha hecho de los sujetos seres complejos coexistentes en diversos sistemas a la vez.

El hombre es hijo y padre a la vez, es estudiante en alguna institución educativa y a la vez practica algún culto religioso. El *sujeto* vive rodeado de sistemas, donde la libertad de decidir está siempre dentro de un marco de referencia, un límite.

El asunto de la complejidad representa un verdadero análisis metafórico. Por una parte, la complejidad se da cuando se forma un sistema, es decir, el hombre deja de ser simple (individual) para convertirse en complejo (grupalo).

Por otro lado, la “complejidad” de una organización tiene la función de hacer más fácil la vida de los hombres, es decir, se crean para reducir la complejidad de la vida. Como decía Niklas Luhmann, “la complejidad ayudará a eliminar la complejidad”¹⁵.

En un sentido más general, no puede entenderse la existencia de un sistema sin límites o fronteras que lo diferencien de otros y de su propio entorno. Por tanto, el límite es un contraste entre el *afuera* y el *adentro* de un sistema, es decir, la diferenciación entre los elementos funcionales a un sistema y los que no lo son.

Sin embargo, la distinción entre el dentro y el fuera no supone la imposibilidad del sistema a observar su entorno para acoplar las cosas que ahí suceden a su desempeño.

¹⁴ Edgar Morín, *Introducción al pensamiento complejo* España, Gedisa, 2004.

¹⁵ Niklas Luhmann, *Sociedad y Sistema: La ambición de la teoría*, Barcelona, Paidós, 1990. Texto introductorio.

De hecho, no existiría un sistema sin la observación de su entorno, pues a través de éste existe y para él trabaja en la búsqueda de sus objetivos.

Esto supone la diferenciación entre sistemas abiertos (quienes integran o importan cosas del medio a su funcionamiento), y sistemas cerrados (cuya existencia en lo social no es clara, pues pensar en un sistema que funcione con procedimientos propios, diferentes y diferenciados a los del suprasistema al que pertenece, parece arriesgado).

La idea de distinguir entre sistemas abiertos y cerrados lleva a que la evolución de las organizaciones ha pasado por tres fases principales, distinguidas por Russell Ackoff¹⁶ en el estudio de las empresas. Basado en las categorías que este autor maneja, las organizaciones han pasado por una fase de *máquina*, una fase de *organismo* y una fase de *sistema adaptativo complejo*, las cuales servirán para la creación de un estudio organizacional más profundo.

La organización vista como una máquina es un sistema cerrado, incapaz de asimilar los cambios que se presentan en su entorno y temeroso por la incertidumbre producida por dichos cambios. La rigidez genera la comparación de una organización con una máquina, es decir, son diseñadas para cubrir ciertas funciones y cualquier cambio o alteración da como resultado el mal funcionamiento del sistema.

La organización como organismo equivale a comparar una organización con un cuerpo humano. Esta visión sitúa al sistema en el límite entre abierto y cerrado. Una organización *organismo* puede ser un sistema abierto porque “se nutre” de los elementos del entorno para sobrevivir. No obstante, al mismo tiempo puede ser un sistema cerrado porque su vida, similar al cuerpo humano, estaría limitada a nacer, sobrevivir, crecer y morir. Además, el organismo tiene como eje rector al cerebro y los órganos son una especie de obreros, por lo que se evocaría a la rigidez.

La organización como sistema adaptativo complejo es la vista de un sistema abierto, capaz de asimilar los cambios de entorno y de admitir cosas nuevas dentro de su consistencia.

¹⁶ Russell L. Ackoff, *Planeación de la empresa del futuro* México, Limusa, 2003. pp. 41-70.

La observación del estudio de los sistemas abiertos y cerrados merece particular atención. Un sistema cerrado es difícil de concebir en nuestros días porque el elemento fundamental para la comprensión de cualquier sistema moderno complejo es la información.

Mientras un sistema no genere, transmita y reciba información útil para su desempeño, no puede ser considerado como un sistema funcional, ocasionado por la falta de actualización que el entorno le proporciona lo convertiría en antiguo y disfuncional cada día más.

La información toma vital importancia para entender el funcionamiento de los sistemas modernos actuales. Esta información genera un ciclo dentro del sistema. Primeramente se habla de *corrientes de entrada*, entendidas como los elementos del entorno de los cuales puede obtener información trascendente el sistema.

Posteriormente sigue un *proceso de conversión*, el cual se entiende como la asimilación hecha por el sistema de la información que seleccionó del entorno. Esto es la transformación del contenido del entorno en energía para funcionar.

Por último, se habla de una *corriente de retroalimentación*, en donde el sistema devuelve al entorno la energía transformada. Dicha transformación la genera con base en los objetivos por los cuales fue creado por la sociedad.

1.2.4. Clasificación de las organizaciones

Las organizaciones han sido clasificadas con fines de estudio. No obstante, la mayoría de las clasificaciones aceptadas corresponden a la diferenciación en cuanto a su estructura o respecto a las funciones que desempeñan.

Carlos Bonilla¹⁷ menciona que, como punto de partida, existen dos grandes grupos en los que se puede clasificar a las organizaciones: formales e informales.

¹⁷ Carlos Bonilla, *Op. Cit.*, pp. 16-17.

Las organizaciones formales se denominan así debido a su acción *legalizada*, es decir, cuentan con reglamentos y normas que delimitan funciones, establecen jerarquías, además de mecanismos internos de control.

Por otro lado, las organizaciones informales son denominadas así porque surgen espontáneamente y carecen de reglamentos o normas formalizadas. Por tanto, organizaciones informales son *legitimadas*. Este tipo de organizaciones establece con más fuerza la participación voluntaria de sus elementos.

En ambos casos, los procesos de comunicación están presentes con la misma intensidad, pero con *intencionalidad* diferente. Mientras las organizaciones formales o legalizadas ponen mayor atención a los mensajes de control para sus públicos, las organizaciones informales o legitimadas prestan atención en mensajes persuasivos.

Las organizaciones formales serán el objeto de estudio. Así, se pueden clasificar con base en los objetivos que buscan. Por tanto, a partir de sus objetivos, las organizaciones pueden ser de tres tipos: empresa, institución y organizaciones civiles.

Como se ha estudiado, la empresa moderna surge a partir de la Revolución Industrial. “Fernando Rodarte define a la empresa como una comunidad de trabajo orientada hacia una producción socialmente útil, constituida por elementos humanos y materiales, cuya creación responde a la necesidad natural de la sociedad de que alguien se responsabilice de producir y suministrarle en forma adecuada, los satisfactores que le son indispensables para su subsistencia y progreso”¹⁸.

La visión de la empresa en el sistema capitalista se ha desvirtuado. Desde el poder hegemónico del Capitalismo, la empresa es vista como un ente cuyo fin supremo es la acumulación de capital para el o los dueños de los medios de producción. No obstante, la empresa es generadora de empleos, además produce bienes y servicios que en la mayoría de los casos son indispensables para la vida cotidiana de la sociedad. Sin la existencia de organizaciones dedicadas a la transformación de las materias primas en bienes y servicios, la sociedad moderna no podría entenderse de la misma manera.

¹⁸ Carlos Bonilla, *Op. Cit.*, p. 18.

Por tal motivo, la idea del objetivo económico para las empresas es válida. No obstante, la empresa persigue, o debería perseguir, un objetivo social encaminado a la satisfacción de necesidades materiales siempre inherentes en la vida cotidiana de los pueblos.

El segundo tipo de organización son las instituciones. El hombre ha necesitado a las instituciones desde el momento de vivir en sociedad, pues facilitan la convivencia y la subsistencia.

El objetivo supremo de una institución es meramente social, y se conceptualiza como “un sistema social que mediante la utilización de recursos actúa coordinadamente para la consecución de los objetivos para los que fue creada”¹⁹.

Para Douglass North²⁰, uno de los autores dedicados a estudiar a las instituciones, se definen, desde un enfoque funcional, como “las reglas del juego en una sociedad o, más formalmente, son las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana”.

Las instituciones son organizaciones creadas por el Estado cuyo interés de existencia es ayudarlo a mantener el control a través del poder conferido por la sociedad, al cumplir tareas específicas y especializándose en ellas.

El estatus de pertenecer o depender directamente del Estado le da el sobre nombre de organizaciones públicas, con el objeto de distinguirlas entre aquellas cuyos medios de producción pertenecen a un particular. No obstante, Barry Bozeman²¹ evita continuar con el uso indiscriminado y poco analizado del binomio público = gubernamental. Bozeman refiere: “todas las organizaciones son de alguna forma públicas”, porque todo tipo de organización –ya sea empresa, institución u organización civil- depende directamente de la sociedad donde se desenvuelve para alcanzar sus objetivos, ya sean éstos económicos, sociales o de cambio social, por lo tanto dicho vocablo no debe

¹⁹ Carlos Bonilla, *Op. Cit.* pág. 17.

²⁰ Douglass C. North, *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, México, Fondo de Cultura Económica, 2006. Pág. 13.

²¹ Barry Bozeman, *Todas las organizaciones son públicas*, México, Fondo de Cultura Económica, 1998. [Estudio introductorio].

describir sólo a las instituciones o las organizaciones del Estado, sino a las organizaciones en general.

No obstante a este detalle terminológico, existe una marcada tendencia a la creación y desarrollo de una “gerencia pública”²² tendiente a la observancia y búsqueda del cambio de gestión dentro de las organizaciones del Estado, caracterizadas en lo general como sistemas poco confiables y en mayor medida disfuncionales para solucionar las necesidades sociales.

Desde un enfoque sistémico, las instituciones generan las condiciones para suprimir la incertidumbre generada en el accionar diario del sujeto en sociedad. Desde la misma idea de la vida en grupo se ha tratado de crear las condiciones mínimas para llegar al “común acuerdo”. Un sistema aislado y cerrado no hubiera logrado satisfacer las necesidades surgidas de vivir en grupo organizado y civilizado. Así, las instituciones son subsistemas del suprasistema Estado, con reglas y acciones específicas e independientes, pero interrelacionadas con los demás subsistemas para sumar a la causa del Estado.

Los recursos de los cuales dispone la institución no los utiliza con fines de lucro, sino para satisfacer las demandas sociales tales como salud, educación, alimentación, desarrollo humano, justicia y seguridad, y control u ordenamiento social. Por esto, la institución trabajará siempre de manera coordinada con otras instituciones, porque una sola institución sería incapaz de proveer a la sociedad de todos estos beneficios. La institución, entonces, dependerá del Estado, quien es el que coordina las tareas desempeñadas por cada una.

El tercer tipo son las organizaciones civiles. El término de “organización civil” es producto de un análisis diferenciado entre éste y el comúnmente conocido como organizaciones no gubernamentales (ONG’s). El fenómeno de las ONG’s se da cuando se pretende clasificar a las organizaciones que no son empresas ni tampoco instituciones.

²² Douglass C. North, *Íbidem*.

Sin embargo, la corrección terminológica se da porque ONG sólo indicaba lo que *no eran*, es decir, organizaciones no dependientes del gobierno. Así, se necesitaba formular un concepto indicativo lo que sí son. Es así como un estudio realizado por la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, a través de su Centro de Documentación e Información de Organizaciones Civiles (Cedioc), ayuda a eliminar las complicaciones terminológicas.

En la definición resultante se entiende a una organización civil como “aquéllas legalmente constituidas cuyas actividades son el bienestar y desarrollo social inspiradas en los principios y metas de la responsabilidad social, solidaridad, filantropía, bienestar y asistencia”²³.

Inicialmente se les atribuía a las ONG una clara oposición a los asuntos del Estado, es decir, estaban en contra de las acciones del Gobierno. Posteriormente, con la precisión terminológica, las organizaciones civiles son entidades actuantes a la par de los gobiernos, en situaciones donde, ciertamente, el Estado no tiene la capacidad, los recursos o el interés para atender determinadas demandas sociales.

Las organizaciones civiles son un claro ejemplo del paso que tiene una organización informal a una formal. Éstas pasan por varias etapas donde el elemento previo (movimiento social) es una etapa de *levantamiento*, entendida como un proceso en el cual un grupo social observa que las condiciones políticas, económicas o sociales no le están favoreciendo.

Existe un “elemento necesario” denominado *agravio*, el cual fomenta dicho levantamiento y por consiguiente las personas deciden reunirse de manera informal para un fin común. No obstante, esa desorganización inicial se transforma en una evolución evidente cuando logra trascender al movimiento social, y se convierte así en una organización con opinión y voz propia dentro de la sociedad.

²³ Gabriela Pérez-Yarahuán; David García-Junco *¿Una ley para organizaciones no gubernamentales en México?*, en: *Organizaciones civiles y políticas públicas en México y Centroamérica*, México, Academia Mexicana de Investigaciones en Políticas Públicas-Porrúa, 1998, p. 463.

Los tres tipos de organización antes mencionados son necesarios para los sujetos. Cada una busca objetivos distintos aunque su finalidad sea similar: crear las condiciones con las cuales los hombres en sociedad vivan en armonía, respetando las diferencias y proveyendo de los elementos indispensables para la existencia y el cuidado de la vida.

Aunado a esto, María Antonieta Rebeil Corella²⁴ desmitifica el uso del término “productividad” al uso exclusivo en las empresas. En el mundo globalizado en el cual nuestro país se encuentra inmerso, las organizaciones de todos tipos deben buscar su propia *productividad*, es decir, los resultados que piensan obtener con base en las acciones ideadas y posteriormente operadas en su desempeño cotidiano. Ser funcional debe ser una característica a buscar por cada organización, ya sea la satisfacción de una necesidad de tipo consumista en la compra de un bien o servicio; ya sea en la satisfacción de necesidades para postergar la vida en sociedad; o ya sea para perseguir una idea en busca de la satisfacción de intereses comunes. En todo este terreno, la comunicación juega un papel vital que mantiene las redes de entendimiento entre las partes y la organización misma.

1.2.5. Cambio del paradigma en las organizaciones: De la burocracia a la Posburocracia.

Como se ha estudiado, las organizaciones han pasado por un sinnúmero de cambios dependiendo del contexto político y social de las diversas etapas históricas. Además, la ya mencionada tendencia a una “gerencia pública” ha dado como resultado que grupos políticos generen las ideas sobre cómo deben ser las organizaciones del Estado en una actualidad cambiante y contradictoria.

La Edad Media marcó una época donde las organizaciones dependían casi en su totalidad del señor feudal, y su accionar quedaba limitado a las consideraciones personales y morales de éste. No obstante, la burocracia de Weber sentó las bases para comprender a las organizaciones modernas.

²⁴ María Antonieta Rebeil Corella, *Comunicación estratégica en las organizaciones*, México, Trillas, 2006, [prólogo].

La forma de ordenamiento organizacional propuesto por Weber con la burocracia continúa marcando las actuales estructuras, siendo más evidente su presencia en las instituciones. Esto a pesar de las diversas modificaciones sufridas a lo largo de los años, al eliminar el sentido rígido que la caracterizaba, dándole una visión humanística y posteriormente sistémica.

A la organización burocrática de Weber se le atribuyen las siguientes características:

- Racionalización de objetivos y de la toma de decisiones
- La especialización en el área de trabajo
- La formalización de normas y reglamentos
- La centralización de la autoridad
- Escasas relaciones personales

Estas cualidades reflejan, en cierta medida, la influencia del ordenamiento organizacional previo a la burocracia. Sin embargo, merece particular atención notar que a pesar de la inclusión del sentido humano y de los flujos de comunicación en redes, las organizaciones modernas mantienen como base la estructura burocrática.

La burocracia, en el caso concreto del sector público mexicano, es vista como sinónimo de déficit en la calidad de los servicios a la ciudadanía, tales como lentitud para la realización de trámites. Por tal razón, en las instituciones se ha propuesto un cambio de la estructura burocrática tradicional de Weber, a una estructura *posburocrática*.

El modelo de estructura *posburocrática* es propuesta por Michel Barzelay²⁵ y se basa en la inclusión al sector gubernamental de las técnicas y estrategias utilizadas en las empresas para lograr la satisfacción de las necesidades del usuario. Barzelay parte de la premisa básica donde los servicios que ofrece el gobierno, sobre todo en la región de América Latina, no son de calidad, lo cual provoca en los ciudadanos insatisfacción y una imagen negativa hacia todo lo gubernamental.

²⁵ Michel Barzelay, *Atravesando la burocracia: una nueva perspectiva de la administración pública* México, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública – FCE, 1998, p. 177.

Barzelay compara a la burocracia de Weber con la posburocracia que él propone, en el siguiente cuadro:

Paradigma burocrático	Paradigma posburocrático
Interés público	Resultados que valoran los ciudadanos
Eficiencia	Calidad y valor
Administración	Producción
Control	Lograr apego a las normas
Especificar funciones, autoridad y estructura	Identificar misión, servicios, clientes y resultados
Justificar costos	Entregar valor
Implantar responsabilidad	Construir la rendición de cuentas
Seguir reglas y procedimientos	Fortalecer las relaciones de trabajo
Operar sistemas administrativo	Entender y aplicar normas
	Identificar y resolver problemas
	Mejorar continuamente los procesos
	Separar el servicio del control
	Lograr apoyo para las normas
	Ampliar las opciones del cliente
	Ofrecer incentivos
	Evaluar y analizar resultados
	Enriquecer la retroalimentación

Las diferencias expuestas por Barzelay merecen ciertas precisiones. El paradigma posburocrático entró a México a partir del sexenio de Vicente Fox Quesada, proveniente del Partido Acción Nacional cuya clase política ha sido identificada, desde su nacimiento, con el sector empresarial. Es así como desde el año 2000, las instituciones mexicanas han creado una estructura tendiente al modelo posburocrático de Barzelay.

No obstante, a pesar de que en la actualidad las oficinas gubernamentales poseen una estructura basada en la posburocracia, eso no ha significado, en ningún momento y de manera automática, un cambio tangible en su forma de trabajo.

Asimismo, no se pretende ver al Gobierno o la Administración Pública como una gran empresa. El paradigma posburocrático ofrece la posibilidad de utilizar técnicas y estrategias cuyo éxito ha sido comprobado por las empresas, referentes a la calidad en el servicio y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, aunque tanto empresas como instituciones se desempeñen en ámbitos y objetivos distintos.

Por otro lado, el paradigma posburocrático trae consigo el concepto de modernidad. La modernidad no sólo representa el uso de sofisticados sistemas computacionales cuyas funciones puedan sustituir con facilidad a un grupo de personas. La modernidad debe ser más bien un cambio de actitud, un cambio de comportamiento en donde la organización genere o mejore todos los mecanismos necesarios para satisfacer las necesidades demandadas.

Finalmente, bajo todo este contexto del cambio organizacional basado en la posburocracia, la comunicación organizacional se inserta como una herramienta indispensable en las organizaciones para adaptarse al entorno, donde el paradigma posburocrático replantea la tradicional forma de ordenamiento organizacional. La comunicación organizacional, aunada a la buena administración de los recursos disponibles, serán los elementos necesarios en una organización para garantizar su subsistencia.

1.3. La comunicación en las organizaciones

1.3.1. El concepto

Si la comunicación es, en su nivel más básico, un proceso social, y la organización es, también en su nivel más básico, la interacción entre personas, entonces la comunicación se coloca como el elemento más importante de toda organización.

La comunicación ha sido el elemento utilizado por el hombre para desarrollar las organizaciones a través de las cuales ha evolucionado. En dicha lógica, es imperante resaltar el valor del elemento comunicativo para que las organizaciones actuales satisfagan los objetivos y expectativas que la sociedad pone en éstas.

En el transcurso del tiempo, el concepto de la comunicación en las organizaciones ha evolucionado. Las ideas de Taylor (la administración científica), Weber (la burocracia); y Fayol (administración general), es decir, de la Teoría Clásica de las Organizaciones, representan las bases para todos los estudios realizados con respecto a esta forma de comunicación.

Estos autores hicieron sus análisis con base en las necesidades de las organizaciones en su época, cuando su estructura no estaba bien definida, donde la comunicación jugó el papel de coordinadora y gestora de tareas. Por esta razón sus ideas principales estaban con la jerarquización, la implementación de reglas y la rendición de cuentas, todo en comunicación vertical de arriba hacia abajo.

No obstante, al ser un nivel básico de comunicación en las organizaciones, la escuela descuidó elementos muy importantes que influyen de manera decidida para el funcionamiento de las organizaciones, por ejemplo, el bienestar y las condiciones óptimas de los trabajadores en el área de trabajo.

Después existió la denominada Teoría Humanista, con autores como Lewin, Mayo y McGregor. Esta escuela se forjó como una tendencia que incluía estos factores dentro de su campo de análisis, por lo que sus enfoques iban hacia un estudio más psicológico. Por tal motivo, la organización se enfocó a darle mayor voz a la clase trabajadora, donde la participación fuera mutua, aunque la solución de los problemas o inconformidades siguió dependiendo de las decisiones tomadas por los responsables de la organización.

Por otra parte, la teoría de sistemas incluye todo lo aportado por las primeras dos, y además se empieza a tomar en cuenta un factor trascendente para los nuevos estudios de la comunicación en las organizaciones: el entorno. Al tomar en cuenta al entorno, las organizaciones se autodefinen como entes vivientes y con una influencia del exterior sobre el accionar propio.

La teoría de los sistemas es el modelo óptimo para analizar el fenómeno de la comunicación en las organizaciones. No sólo porque incluye el estudio del entorno, lo cual hace de las organizaciones un sistema abierto y adaptable, sino también porque incluye a la comunicación en redes (y no lineal), lo que permite mantener al sujeto como el elemento más importante para el cambio organizacional.

Para Héctor Maldonado²⁶, la comunicación organizacional se inserta como uno de los seis niveles que conforman a la comunicación en general. El primer nivel es la denominada comunicación *intrapersonal*. Es cuestionable pensar que una persona puede hablar consigo misma. No obstante este nivel de comunicación es reconocido como el nivel más básico. Continúa la comunicación *interpersonal*, donde se involucran dos personas o más. A partir de dicho nivel y en adelante, los demás niveles pueden considerarse como “interpersonales”. La comunicación *grupala* ocurre entre un conjunto de personas que se juntan por interacción o convivencia. La comunicación *organizacional*, objeto de estudio, es uno de los niveles de la comunicación y se caracteriza por el flujo en red de mensajes entre un grupo numeroso de personas asociadas debido a fines o metas en común. La comunicación *masiva* es el quinto nivel y lo caracteriza la enorme cantidad de personas a los que llegan sus mensajes. Aquí el receptor es un auditorio numeroso, sin capacidad de retroalimentación, heterogéneo y anónimo.

El sexto nivel que se identifica es la comunicación intermedia (yo diría mediada). Éste puede no verse como un nivel independiente, sino más bien como una forma como se da la comunicación a través del uso de medios, es decir la comunicación no presencial, realizada a través del teléfono, la radiofonía, la televisión y/o las nuevas tecnologías.

Carlos Fernández Collado, uno de los investigadores más reconocidos de la comunicación organizacional en México, plantea que ésta puede tener tres connotaciones: como fenómeno, como disciplina y como una técnica.

Es un fenómeno porque, como se ha mencionado, la comunicación es innata a los seres humanos, por lo tanto, en cada acción emprendida por el hombre habrá comunicación. Es una disciplina cuando existen investigadores dedicados a estudiar el *fenómeno* de la comunicación. Asimismo, puede ser una técnica cuando se aplican los mecanismos necesarios para hacer eficiente y funcional al *fenómeno*.

Estas tres acepciones no son alternativas, es decir, que se de uno u otro, más bien coexisten porque se dan en momentos distintos. Por tanto, la comunicación

²⁶ Héctor Maldonado Willman, *Manual de comunicación oral*, México, Alambra, 1996. pp. 45-49.

organizacional se define como “un conjunto de programas tendientes a mejorar la comunicación de las organizaciones con sus públicos externos e internos”²⁷. De esta forma, resulta conveniente ver a este campo de acción como “el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”²⁸.

El objeto de estudio de un comunicador organizacional es la organización. Sin la existencia de estos sistemas, en los cuales convergen grupos de sujetos interactuantes, no habría la necesidad de contar con personas dedicadas a esta profesión. Prescindir de la comunicación organizacional representa, en la actualidad, perder la oportunidad de utilizar una serie de herramientas que mejoren la convivencia social.

Bien lo dice Russell Ackoff cuando menciona: “mientras (la organización) no tenga la capacidad suficiente para poner su información, conocimiento y comprensión a disposición de los demás, estará retrasando el desarrollo social”²⁹.

Cada autor y cada publicación abocados a estudiar el fenómeno de la comunicación organizacional, han intentado delimitar o enlistar las funciones de un comunicador organizacional. Dichas clasificaciones son un ejercicio metodológico y didáctico, pero poco dicen sobre el verdadero valor de este campo de acción.

La comunicación organizacional y el profesionista que la ejerce le proveen *identidad* a las organizaciones.

Identidad es una palabra generadora de un sinnúmero de posturas y argumentos. El simple hecho de divagar acerca de su definición, desviaría el rumbo que se ha trazado para esta investigación y no se lograría un resultado claro. Por tal motivo, la identidad es y será, con base en la comunicación organizacional, la respuesta a la pregunta del ¿quién soy?

Todos los elementos que permitan llegar su respuesta serán válidos. Por tanto, la identidad no se limita a las características físicas de algo o alguien. Tampoco se limita a

²⁷ Ricardo Homs Quiroga, *Op. Cit.*, p. 61.

²⁸ Gerald Goldhaber, *Comunicación Organizacional México*, Diana, 1999. p. 23.

²⁹ Russell Ackoff, *Op. Cit.*, p. 56.

un nombre, un símbolo o una imagen, menos se puede hablar de identidad con base en supuestas cualidades psicológicas o de comportamiento.

La identidad, entonces, puede entenderse como la unión o conjunción de estos elementos. Esa conjunción es conocida como el *mix* de la identidad, el cual se compone de tres elementos básicos: comunicación, comportamiento y simbolismo.

El manejo adecuado de estos tres elementos en una organización le dará una identidad la cual es inalterable. Una organización, además de dar a conocer quién es, qué signos o símbolos la identifican, deberá ser congruente en su comportamiento, es decir, en su actividad cotidiana.

1.3.2. Los públicos de la organización

Lo sistemas adaptativos complejos u organizaciones modernas necesitan de la comunicación, y por ende de la información, para generar los mecanismos que permitan su supervivencia, y también su funcionalidad para la sociedad que los ha creado.

Por esta razón, las organizaciones son fuente inagotable de creación de mensajes, cuyos receptores se encuentran tanto dentro como fuera de la propia organización. Los receptores son reconocidos por la organización como *públicos*, y se distinguen tres grandes grupos de públicos.

Carlos Bonilla ofrece la siguiente clasificación de los públicos para una organización:

Clasificación de los públicos de una organización	
Público interno	Obreros Empleados Mandos intermedios Directivos Accionistas
Público mixto	Distribuidores Concesionarios Proveedores
Público externo	Clientes o usuarios (actuales y potenciales) Vecinos de la zona de ubicación de la organización Competidores

	Organizaciones similares Organismos financieros Organismos representativos Organismos gubernamentales Medios de comunicación Instituciones científicas y de enseñanza La comunidad en general
--	---

Fuente: Bonilla, Carlos, *La comunicación función básica de las Relaciones Públicas*
México, Trillas, 1994. pág. 73.

La anterior clasificación resulta la más conveniente porque distingue puntualmente a cada uno de los receptores reales o potenciales de los mensajes emitidos por una organización.

Asimismo, esta clasificación genera la idea conveniente sobre la asertividad. La asertividad es un estado a través del cual se pueden expresar sentimientos, ideas y opiniones libremente, con claridad y sencillez, comunicándolo siempre en el momento justo a la persona indicada. Se trata de ser honesto y congruente consigo mismo a la hora de pensar y actuar, expresando las ideas propias pero respetando las ideas opuestas.

Con esto, la idea de la asertividad indica que una organización puede interactuar con un sinnúmero de personas o grupo de personas, pero ello no significa que todas éstas recibirán la misma información. Por ejemplo, un trabajador puede no requerir de la información necesaria para un accionista, y viceversa.

La clasificación de los diversos públicos que conforman a una organización genera conflictos, porque el público mixto no ha sido reconocido aún como un tipo de público por separado. La definición clásica de público interno reza que éste se conforma de toda persona perteneciente al organigrama de la organización. En contraposición, el público externo es entendido como aquellas personas o grupos de personas no integrantes del organigrama y por ende, se circunscriben en el entorno de la organización.

El público mixto, entonces, formaría parte de los públicos externos de la organización. Sin embargo, la distinción de un público mixto es porque depende directamente de la supervivencia de la organización, pues si ésta dejara de existir, el público mixto sufriría directamente las consecuencias, tanto como si fueran parte de la organización misma.

Sin más polémica por los límites o alcances de los públicos en las organizaciones se reconocerá la existencia de un público mixto, observando en todo momento la forma en la que una organización se comunica con ellos. Esta forma tiende a seguir los mensajes y medios empleados para públicos externos y para públicos internos.

1.3.3. El nuevo *ciudadano-cliente*.

El cambio de paradigma de la burocracia a la *posburocracia* generó que diversos autores especializados en la nueva Administración Pública, mejor conocido como el *paradigma neopúblico*, fusionaran los conceptos de *ciudadano* y de *cliente*, para denominar a una tentativa nueva forma de denominar a los sujetos cuya vida en sociedad los obliga a hacer uso de los servicios ofrecidos por las organizaciones gubernamentales.

El *ciudadano-cliente* es todo aquel sujeto que solicita o recibe servicios del gobierno. En esta definición genérica el ciudadano nunca dejará de ser ciudadano, con los derechos políticos y sociales existentes en el contrato social al cual se adhiere. No obstante, el ciudadano puede incluir las ventajas concernientes a ser un cliente, pues las empresas crean las condiciones posibles para mantener satisfechos a sus consumidores.

Para una empresa, el cliente es la razón de su supervivencia. Sin la generación de condiciones físicas y psicológicas de satisfacción, calidad e innovación para su cliente, la empresa estaría en la antesala de su extinción.

La visión del *ciudadano-cliente* tiene detractores cuyas posturas deben ser tomadas en cuenta. El propio Barzelay³⁰ menciona lo ilógico de homologar los conceptos de ciudadano y de cliente, debido a sus cualidades distintas. Menciona que, en el sector público, tanto organizaciones como ciudadanos son sujetos de *cumplimiento*, es decir, ambos están obligados a cumplir con leyes y normas adscritas en el contrato social en el cual se desempeñan.

³⁰ Michel Barzelay, *Ibidem*.

A diferencia de esto, el cliente no poseerá nunca tantas obligaciones, y en consecuencia, puede rescindir el “contrato comercial” cuando lo desee. En otras palabras, cuando a un cliente no le satisfacen los bienes o servicios ofrecidos por una empresa, puede muy bien optar por dejar de consumirlos y buscar alguna otra empresa que satisfaga sus necesidades.

Desde esta lógica, una organización pública como el Registro Civil nunca podrá ser sustituida por otra coexistente a la par, es decir, no habrá en el entorno otra organización que desempeñe las mismas funciones. Asimismo, el ciudadano no tendrá el sinfín de alternativas porque ésta es *la* organización reconocida para satisfacer ciertas necesidades sociales.

Con base en esta diferencia, Barzelay considera inoperante la asimilación de términos. Sin embargo, la nueva visión de *ciudadano-cliente* es importante, no por la homologación de los conceptos, sino por las características existentes en un cliente y que pueden ser adaptadas a la condición de ciudadanos.

Si una institución observa al ciudadano como un cliente, entonces tendrá la obligación de generar las condiciones de calidad necesarias para mantenerlo satisfecho. Es decir, el paradigma del *ciudadano-cliente* brinda la posibilidad de que las instituciones brinden servicios de calidad, como agilizar trámites. Esto se logra al observar al *ciudadano-cliente* como uno de los públicos externos de la organización, al cual se le debe brindar la información necesaria para fomentar la retroalimentación buscada, por ejemplo, la satisfacción oportuna de sus necesidades urgentes, así como una buena imagen organizacional cuyos beneficios residirán en la supervivencia de la institución.

1.3.4. Comunicación interna y externa: dos vertientes, un mismo objetivo.

La distinción de los diversos públicos a los cuales atiende una organización, genera la utilización de elementos diversos del proceso de comunicación para cada uno de ellos.

Con esto, la comunicación interna es definida por Collado como “el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de

comunicación que los mantengan informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”³¹.

La comunicación interna posee una serie de factores a tomar en cuenta cuando se realiza una auditoría para conocer y evaluar su estado y funcionalidad para el sistema. Dentro de los elementos más trascendentes se pueden enlistar los siguientes:

La identidad de una organización hace que sea única y le otorga las respuestas a la pregunta ¿quién soy? La define como organismo existente y requerido en una sociedad y a su vez, representa un campo de acción primordial para el comunicador organizacional. Asimismo, desde un enfoque sistémico, la identidad es el límite que no sólo le dice a la organización lo que es, sino también le brinda la respuesta de lo que no es, es decir, provee la información necesaria para discernir a una organización de otra.

Son varios los elementos a tomar en cuenta para la formalización de la identidad organizacional, entre los que se puede mencionar la historia de la organización, la identidad conceptual y la identidad visual.

La historia de la organización es la primera a tomar en cuenta, ya que de ella se desprende cada una de las características que delimitaron y forjaron el esfuerzo de concepción de una empresa, institución u organización civil. El largo y en ocasiones sinuoso y accidentado proceso vivido por los fundadores de una organización, son elementos básicos para crear un sentido de pertenencia a los que hacen al sistema en el día a día.

El segundo nivel es **la identidad conceptual** y se desprende de la observancia de la historia, pues brinda la información suficiente para dotar a una organización de misión (a qué se dedica), visión (a dónde quiere llegar), valores (bajo qué criterios se va a desempeñar) y objetivos (metas planteadas para cumplir). Todos estos factores se hacen llamar la filosofía de la organización.

³¹ Carlos Fernández Collado, *La comunicación en las organizaciones* México, Trillas, 1997, p. 32.

Por otro lado, **la identidad visual** complementa la estructura de la identidad de una organización. Sus elementos componentes son los signos que le permiten a toda persona reconocer a la organización a través del sentido de la vista. Al respecto, la identidad visual se compone de la definición de un nombre, la formalización de un logotipo (representación sintetizada en una imagen y el nombre mismo) y la utilización de la gama cromática para definir los tonos y matices que mejor caractericen a la organización.

El conjunto de estos factores lleva a la generación de la forma de darse a conocer desde dentro, y por ende, ser percibida por cualquier sujeto, ya sea que ese sujeto pertenezca al sistema mismo, o sea beneficiario de las acciones emprendidas en la sociedad.

Por otro lado, la comunicación interna contempla la observación y escrutinio de la **cultura organizacional**. Este factor evalúa el comportamiento o desempeño de la organización en su accionar diario, por tal motivo, merece atención a sus diversos factores componentes.

La cultura organizacional es el resultado de la asimilación, por parte de los integrantes de una organización, de creencias y valores compartidos en común a través de los cuales se logra un estado lo más homogéneo posible de comportamientos y actitudes.

Si bien la cultura organizacional nace dentro de la organización, su óptima concepción se reflejará tanto en lo interno como en lo externo, pues es fundamental tanto para la eficiencia en el diseño y creación de planes y programas como en la eficacia de su aplicación para la creación de bienes o servicios, según los objetivos de cada organización.

La cultura organizacional es intangible, pues no se puede medir el grado o nivel de asimilación de valores y creencias, sin embargo, se posee la capacidad de hacer auditoría de la cultura basado en actitudes y comportamientos reflejados tanto interna como externamente.

La cultura evalúa primeramente el **estilo de liderazgo** ejercido por los elementos dirigentes del sistema, es decir, los directivos, gerentes, o cualesquiera que sean los

nombres adjudicados. Este elemento permite observar el tipo de líder que posee una organización, así como el tipo de liderazgo ejercido dentro del sistema, y representa un factor trascendente porque del accionar del líder dependerán las conductas, actitudes y resultados que se generen.

Además del liderazgo, la cultura organizacional observa las **redes de comunicación**. Las redes fomentan el entendimiento de los miembros de la organización en todos sus niveles para la consecución y logro de objetivos.

Las redes de comunicación actuales sugieren la apertura a un sistema abierto mas no rígido, es decir, donde la toma de decisiones no sea lineal y se engarcen cada una de las opiniones y puntos de vista generadas desde dentro, en favor de mejorar la organización. Esta cualidad contempla no sólo la elección de los **medios organizacionales de comunicación** más adecuados y funcionales (desde medios impresos, electrónicos como radio, televisión; y multimedia como internet), sino también las **dimensiones de contenido** de los mismos, es decir, cuál es el mensaje concreto y preciso que quiere difundirse.

Finalmente, la auditoría de la cultura organizacional deberá ser completada con el estudio del **clima y ambiente organizacional**. Ambos conceptos se manejan en el ámbito de las percepciones humanas y en consecuencia desembocan en actitudes o comportamientos; la diferencia entre estas dos es que el clima enfoca esas reacciones hacia elementos subjetivos, es decir, conductas, comportamientos o formas psicológicas de explicarse las actitudes de otras personas; en tanto el ambiente se va a cuestiones objetivas, por ejemplo, opiniones favorables o desfavorables sobre su lugar de trabajo, su hogar, entre otras, en cuestiones como el color, la iluminación, el decorado, la ventilación y la ubicación espacial de los objetos.

Existe otro factor brindado para una visión global de la organización, la comunicación externa. Collado define a la comunicación externa como “el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos,

encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”³².

Al igual que la comunicación interna, la externa posee características distintivas y fundamentales para el estudio de la comunicación en la organización. Dentro de los componentes de la comunicación externa encontramos la imagen organizacional, las relaciones públicas, el análisis del entorno y la publicidad.

Generalmente el análisis de los procesos aquí mencionados como comunicación externa merecen poco enfoque por parte de los autores que abordan el tema, no obstante, es del interés de este proyecto la existencia y especificación de los principales componentes de este tipo de comunicación en las organizaciones, en primer momento para estudiarla tomando en cuenta sus límites y alcances, y posteriormente (ya no objeto de este texto), llegar a concebir una metodología de estudio tal como ocurre en la comunicación interna.

La imagen organizacional es un factor del cual una organización posee poco poder de control debido a que se crea a través de las percepciones provocadas en sus públicos externos, sin embargo, no significa que la propia organización no sea capaz de generar las condiciones para obtener de dichos públicos una observación positiva a su desempeño. Por tanto, la imagen responde a la pregunta de ¿cómo me ven?, lo cual será resultado directo de las acciones desempeñadas como sistema así como de la atinada comunicación de su estructura interna.

Existe la idea de hablar de una imagen interna y otra externa, existente sobre una organización. No obstante, la imagen interna recae en la identidad porque al constar una real identificación del individuo con el sistema, no hay cabida a una imagen desfavorable, a diferencia de lo ocurrido con los elementos no pertenecientes al sistema, donde lo único evidente para describir a una organización son sus características externas, como sus elementos gráficos, mobiliario y comportamiento.

³² Carlos Fernández Collado, *Op. Cit.*, p. 32.

Al igual que la imagen, se habla de relaciones públicas internas y externas. Sin embargo, la capacidad de auditar la cultura e identidad organizacional lleva implícito el proceso de las relaciones interpersonales, es decir, las relaciones públicas son generalmente externas.

Se entiende por **relaciones públicas** toda aquella toma de decisiones encaminada a crear las redes de comunicación necesarias, para propiciar el encuentro y relación con aquellos individuos u organizaciones funcionales a los fines del sistema, y cuyo objetivo es generar siempre una opinión favorable sobre el desempeño de la organización.

Collado propone cuatro formas distintas a través de las cuales se ejercen las relaciones públicas con fines de comunicación: *publicity*, información pública, modelo asimétrico bidireccional y modelo simétrico bidireccional. De estas cuatro formas de entender las relaciones públicas, sólo interesa a este proyecto comprender las dos principales, es decir, *publicity* e información pública.

El *publicity* es una forma de relaciones públicas en donde el propósito es la difusión de una persona, una organización, un grupo, incluso, un producto o servicio. Esta difusión se logra a través de su impacto en los medios de comunicación masivos, tales como periódicos, radio, televisión e internet.

En resumen, la definición de ambas formas de comunicación (interna y externa) es muy similar. Los objetivos buscados por la organización hacia cada uno de ellos son lo que hace diferente a la comunicación interna y la externa.

Para los públicos internos la organización buscará objetivos tendientes a la identidad, con aspectos como el sentido de pertenencia a la organización, la motivación, la idea de grupo que permita la consecución de los objetivos organizacionales, un ambiente óptimo, entre otros; en otras palabras, el conjunto que forman la cultura organizacional.

Para los públicos externos, se buscarán objetivos tendientes a la imagen de la organización. *Proyectar* una imagen positiva en dichos públicos al experimentar una simpatía hacia la empresa o institución, así como *lograr*, por medio de un dialogo permanente, la concordancia de intereses entre la organización y sus diversos públicos

para beneficio de ambas partes, serán parte de los objetivos buscados por una organización para con sus públicos externos.

En estas aseveraciones hay varios elementos que aclarar. La imagen, a diferencia de la identidad, es un fenómeno incontrolable porque se basa en el sentido psicológico de la percepción. Además, no es exclusiva la idea en la cual los objetivos internos tiendan a la identidad y los externos a la imagen. Así como los públicos externos pueden sentirse identificados con la organización, los públicos internos pueden generar una imagen de la misma.

A pesar de la diferencia de objetivos, las organizaciones necesitan de igual manera y con la misma intensidad a ambas. Sin una eficiente comunicación interna no se lograrían los objetivos buscados por la organización. También, sin una adecuada comunicación externa, la organización no lograría su adaptación al entorno y por lo tanto tendería a desaparecer.

El entorno es quien pone los parámetros que una organización debe tomar en cuenta para crear su comunicación externa. Los cambios tecnológicos, sociales y culturales, económicos, demográficos y ambientales son limitantes y a la vez áreas de oportunidad en los cuales la organización deberá interactuar. No obstante, no basta con que el sistema conviva con cada uno de estos elementos, será indispensable que la información obtenida se mantenga siempre actualizada y de acuerdo al contexto donde se desempeña.

La presente investigación surge de la premisa de eliminar la idea sobre la supremacía de la comunicación interna sobre la externa. Está claro el hecho de que el ideal sería iniciar por hacer eficientes los procesos internos para después corregir los externos. No obstante, en el caso de México –analizado a continuación-, la tendencia será a la preponderancia de las acciones de comunicación que le brinden a la organización beneficios inmediatos y tangibles. Rebeil Corella, una de las estudiosas del fenómeno de la comunicación organizacional en nuestro país, afirma: “la única razón por la que la

comunicación organizacional existe es para lograr resultados medibles que contribuyan a que la organización cumpla su misión".³³

La información pública es un proceso de las relaciones públicas cuyo ejercicio deriva en una de las expresiones comunicativas imperantes en este proyecto, la comunicación institucional.

1.3.5. La comunicación en las instituciones

Al hablar de comunicación institucional se sigue hablando de comunicación organizacional. Sin duda, cada tipo de organización (empresa, institución o civil), requieren de formas específicas de la aplicación del modelo de comunicación, por el hecho de que cada una persigue objetivos distintos y diferenciados.

Así, la comunicación institucional es un sistema en sí misma, tiene su propio objetivo, una forma específica de crear mensajes y canales concretos de mediación ante el público receptor. Entra dentro del campo de acción de las relaciones públicas y es un elemento de acción comunicativa muy específico cuya función es hacer cumplir un objetivo doble: el de la organización al brindar un servicio público, y el del ciudadano de cumplir con los requerimientos de las reglas y normas impuestas por la sociedad en donde vive. La comunicación en las instituciones es, por tanto, un auxiliar par el mejor desempeño de ésta.

"La comunicación institucional es el sistema de intercambio de datos, información, ideas y conocimientos que se establece entre las instituciones públicas, nacionales e internacionales por un lado, y su público real y virtual, por el otro".³⁴

³³ Rebeil Corella, *Op. Cit.*, p. 18.

³⁴ Informe Provisional (informe Mc Bride) sobre los problemas de la comunicación en la sociedad moderna, elaborado por la Comisión Internacional para el estudio de los problemas de comunicación (UNESCO), en 1978 (París - Francia). En: Dionisio Egidis y Lilian Páez, "*Comunicación en instituciones y organizaciones: una aproximación teórico-analítica a su diversidad conceptual*", Revista Latina de Comunicación Social, Núm. 35, noviembre de 2000. [En línea], Dirección URL: www.ull.es/publicaciones/latina/argentina2000/INDICE35.HTM, fecha de consulta: [3 de noviembre de 2008].

La comunicación institucional puede entenderse como "el sistema coordinador entre la institución y sus públicos, que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional".³⁵

Una característica primordial para entender a la comunicación institucional es que elimina los fines persuasivos buscados por las empresas, o las propias instituciones al utilizar a la publicidad, cuyo fin es convencer para vender un producto, un servicio, o una idea en un nivel social. La comunicación institucional se olvida de la persuasión o el convencimiento para dar paso a la importante e imprescindible transmisión de datos convertidos en información.

A una institución no le interesa convencer a un ciudadano para hacer uso de las instituciones que el propio Estado ha creado para ello, pues se entiende de sobremano que las instituciones ponen las reglas de convivencia de la sociedad que las crea, y por ello el ciudadano se ve sujeto a acatar y realizar los lineamientos establecidos.

Por esa razón, los elementos normalmente utilizados para generar la comunicación externa de una organización para el caso específico de una institución (a recordar: publicidad, relaciones públicas, imagen corporativa, diseño y planeación del producto o servicio), quedan cortos o incompletos sin el uso de las herramientas ofrecidas la comunicación institucional.

Para Pedro Avejera, la comunicación institucional tiene objetivos diversos enmarcados clasificados en las siguientes actividades o grupos de acción:

³⁵Muriel María Luisa y Rotta, Gilda. 1980. "Comunicación Institucional: enfoque social de las relaciones públicas". Quito. Edit. Ciespal. En: Dionisio Egidos y Lilian Páez, "*Comunicación en instituciones y organizaciones: una aproximación teórico-analítica a su diversidad conceptual*", Revista Latina de Comunicación Social, Núm. 35, noviembre de 2000. [En línea], Dirección URL: www.ull.es/publicaciones/latina/argentina2000/INDICE35.HTM, fecha de consulta: [3 de noviembre de 2008].



36

Como es visible, todas las anteriores van encaminadas a lograr un flujo correcto y asertivo de la información, cuya captación social puede generar conocimiento, es decir, se puede educar a través de la información. El proceso de difundir información pertinente y valiosa lleva consigo la retroalimentación del ciudadano receptor, la cual es asimilar esos datos y ponerlos en práctica para su beneficio personal y colectivo.

1.3.6. El entorno organizacional

El entorno indica, desde su propia definición, a todos los factores no pertenecientes al sistema, pero que ejercen influencia sobre éste.

Analizar al entorno como factor indispensable para la organización y el logro de sus objetivos, conlleva rescatar el concepto darwinista de la selección natural. Con esto, aquella organización o sistema mejor adaptado a las condiciones favorables y desfavorables que se le presentan tanto al nacer como al ir evolucionando, tendrá más probabilidades de subsistir y ser funcionales para cumplir los fines encomendados por la sociedad que la genera.

Por tanto, la vida de una organización depende en gran medida de la observancia que haga de los factores externos de influencia sobre ella, y de su capacidad de asimilarlos

³⁶ Pedro Avejera, "Ideas sobre diagnóstico en comunicación educativa para el desarrollo", En: Dionisio Egidos y Lilian Páez, "Comunicación en instituciones y organizaciones: una aproximación teórico-analítica a su diversidad conceptual", Revista Latina de Comunicación Social, Núm. 35, noviembre de 2000. [En línea], Dirección URL: www.ull.es/publicaciones/latina/argentina2000/INDICE35.HTM, fecha de consulta: [3 de noviembre de 2008].

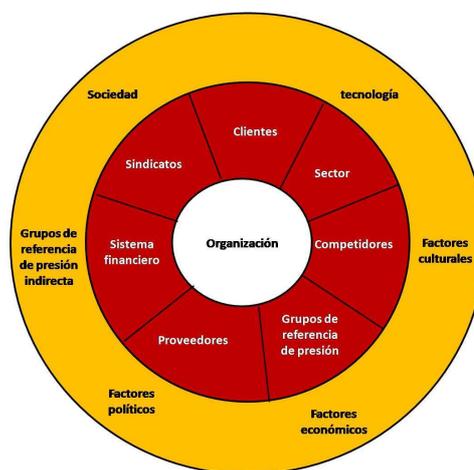
para subsistir. Una organización no adaptable es un sistema cerrado cuya tendencia es generalmente la extinción.

Para Ignacio Olabuenaga “el entorno está constituido por todos aquellos elementos (personas, grupos, organizaciones, condiciones sociales y técnicas) con las que intercambia sus materiales, su energía y su información y que, por tanto, ejercen influjo sobre ella, y ésta, a su vez, lo ejerce sobre ellos”.³⁷

Olabuenaga plantea la visión de un entorno macro (jurídico, económico, cultural, político, educativo) y un entorno micro (individuos grupos y organizaciones). Esta visión ha permitido generar los elementos que actualmente se diferencian como parte del entorno, pues brinda una idea básica de todos esos factores convertidos en agentes potenciales de cambio para la organización.

Por su parte, Héctor Felipe Álvarez³⁸ propone su propia forma de clasificar al entorno, al llamar la existencia de un entorno de acción directa y otro de acción indirecta. La diferencia respecto a Olabuenaga no es sustancial, pues ambas visiones se basan en la idea de la proximidad o cercanía de un entorno respecto a la organización.

Asimismo, brinda una clasificación a través del siguiente diagrama, donde especifica cuáles son los principales elementos del entorno y cuál es su nivel de impacto, según el análisis que él ha desarrollado. Desde un enfoque actual, su clasificación carece del elemento ambiental como parte constitutiva de su estudio. En nuestros días, es prácticamente imposible dejar de notar la relevancia que posee el



El entorno organizacional según Héctor Felipe Álvarez.

cuidado del medio ambiente y su repercusión en la creación y diseño de estrategias.

³⁷ José Ignacio Ruiz Olabuenaga, *Sociología de las organizaciones*, España, Universidad de Deusto, 1995, p. 305.

³⁸ Héctor Felipe Álvarez, *Principios de administración*, 2da. Edición, Argentina, Eudecor, 2000, p. 89.

Con base en la teoría de sistemas, el entorno es exclusivo de sistemas abiertos con apertura al cambio, además de ser el elemento diferenciador entre el dentro-fuera de la organización, es decir, provee un límite al propio sistema con el cual puede diferenciar los elementos sobre los cuales posee influencia en su totalidad (lo interno), de los elementos de los cuales posee influencia relativa o nula (lo externo).

Al hablar del entorno desde un enfoque sistémico, también debe atenderse la incertidumbre generada, pues inmersa en una organización desencadena factores tan volátiles como el miedo al cambio, factor paralizante a su evolución y adaptación.

Una institución mexicana, por ejemplo, no tendrá el mismo entorno que una organización gubernamental de otras naciones, por tanto es evidente la influencia del contexto donde nace una organización. Para un país puede ser más importante la atención a elementos específicos del entorno que para otra nación serían intrascendentes. Por ello, la visión orgánica de un entorno macro y micro, o un entorno de acción directa e indirecta, como lo plantean los autores aquí retomados, puede enfocarse desde una perspectiva de la existencia de un entorno *primario* y un entorno *secundario*.

El análisis de Olabuenaga es el punto de partida para comprender el impacto que tienen los factores circundantes a la organización. No obstante, al hablar de *macro* y *micro*, la discusión se reduce a la cuestión de globalidad y localidad del entorno de una organización, es decir, qué tan lejos o qué tan cerca está un entorno del sistema, y por ende, su nivel de dependencia. La globalización del mundo contemporáneo ya no permite discernir con claridad entre cuestiones macro y micro, entre lo global y lo local, sino más bien entre la importancia o relevancia que tenga un hecho para su actividad. Al hablar de un entorno *primario* y *secundario*, se propone que el análisis se vaya al nivel de importancia de un entorno determinado para el accionar del sistema. En este sentido, la importancia del entorno económico puede ser tan importante como el sector donde se desenvuelve, aunque cada uno juegue en niveles distintos, macro y micro respectivamente.

1.3.6.1. El entorno tecnológico para las organizaciones

En el mundo actual es importante poner especial atención en el entorno tecnológico, convertido en uno de los elementos fundamentales para el desarrollo organizacional en la vida contemporánea.

Las organizaciones como sistemas adaptativos viven rodeadas de elementos influyentes directamente en sus decisiones, así como la organización también influye en dichos elementos. A esta transacción o flujo de información se le conoce como entorno.

La modernidad brindada en el siglo XXI hace que las organizaciones reconozcan como imprescindible al entorno. El entorno de una organización se forma a partir de todos esos elementos con los cuales interactúa, ya sean personas, organizaciones, el contexto social, político, económico, ecológico y tecnológico.

Desde la perspectiva de Russell Ackoff³⁹, “el medio ambiente de una (organización) está constituido de 2 partes: La parte *transaccional*, que son las situaciones, individuos o entes con los cuales una organización interactúa directamente y puede ejercer cierta influencia o control relativos. Estos son individuos, proveedores, inversionistas, el gobierno, entre otros. Por otro lado, la parte *contextual* son los elementos sobre los que una organización no tiene control como las condiciones económicas, el clima, entre otras”.

En la realidad latinoamericana, particularmente en caso de México, las organizaciones realizan una lucha día con día contra los factores contextuales, debido a los graves problemas o rezagos mostrados por estas naciones en cuestiones como desarrollo humano, las crisis financieras, el debilitamiento del Estado frente a las fuerzas del mercado transnacionales y un notable atraso respecto a naciones desarrolladas en cuanto al uso de las tecnologías.

³⁹ Russell Ackoff, *Op. Cit.*, p. 115.

A pesar de dichas demoras en cuanto a la tecnología, el mundo globalizado les permite a países como México y el resto de Latinoamérica, gozar de las ventajas ofrecidas en la práctica organizacional.

La tecnología es, como lo indica su propia definición etimológica, la sistematización del conocimiento científico aplicado con un fin práctico, útil para la sociedad y el hombre. Puede satisfacer tanto necesidades apremiantes para la supervivencia de la humanidad, como simples deseos y placeres. Es decir, así como la tecnología ha servido para generar innumerables descubrimientos científicos en el ámbito de la medicina, también ha servido para poder portar miles de canciones a cualquier lugar en un solo aparato.

De este concepto se desprende otro conocido como Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Las TIC son un conjunto de avances tecnológicos empleados para el acceso a una inmensa cantidad de información. Del mismo modo, en la actualidad no puede entenderse el accionar de las organizaciones sin la utilización de las TIC.

La TIC más famosa por las dimensiones y alcances que ha logrado desde su nacimiento es internet. La denominada red de redes cambió la estructura mental de los sujetos, al formar una visión global de la realidad en vez de una perspectiva regional. Igualmente, internet creó un nuevo mundo, alterno al físico donde existen las personas, y en consecuencia se ha generado toda una civilización *on-line*.

Manuel Castells, uno de los principales investigadores del fenómeno de internet, escribió en su obra *La galaxia Internet*⁴⁰ las ventajas y desventajas inherentes al uso de internet a nivel mundial. La parte positiva es que genera democracia, es decir, cualquier grupo de personas que tengan algo que decir, tienen la oportunidad de hacerlo y hacer notar su voz en cualquier rincón del planeta. Asimismo, las comunidades virtuales han fundado una nueva manera de convivencia social

La parte negativa es que es un medio cuya naturaleza es vivir sin reglas. Esto se debe a la globalidad que lo caracteriza, al impedir que las naciones de todo el mundo se pongan de acuerdo para crear un marco regulatorio único y aplicable a pesar de la soberanía de

⁴⁰ Manuel Castells, *La galaxia Internet*, Barcelona, Editorial Areté, 2001. [texto introductorio].

cada nación. Otros problemas son: la utilización de internet tiende a formarse como un medio de entretenimiento y no un medio educativo, así como la ya mencionada brecha entre naciones ricas y pobres.

Las TIC son un elemento valioso para el desempeño de las organizaciones actuales. Sin embargo, se debe desmitificar la idea en la cual la tecnología resuelve por sí sola los problemas organizacionales, es decir, se caería en una doble confusión. En gran medida, el cambio organizacional radica en buenas políticas de cultura organizacional, dejando un resto mínimo al asunto de la tecnología.

Alvin Toffler, en su delimitación de las etapas de la historia humana por *olas*, hace una dura crítica al mal uso de las tecnologías, cuando plantea la *tercera ola* -entendida como nuestro momento actual- como una etapa a la cual puede llamarse también la “etapa de síntesis”, porque en ésta el hombre deberá ser capaz de desmembrar y desmenuzar todas las contradicciones generadas en la denominada “segunda ola”, o también conocida como la etapa industrial. Las bondades notadas en un principio por el hombre con la creación de máquinas se convierten para la segunda etapa del siglo XX, en fuertes contradicciones causantes de incertidumbre e insatisfacción.

Con esto, Toffler plantea que las máquinas fueron un desarrollo único para la sociedad, pero su uso indiscriminado y con el único fin de generar ganancias económicas, hizo olvidar principios básicos de humanidad y cuidado por lo verdaderamente importante, como lo es la salud, el clima y el medio ambiente.

Por ello, Toffler habla sobre la condición del *tecnorrebelde*. Los tecnorrebeldees son agentes surgidos en la tercera ola cuyo objetivo es “humanizar” a la tecnología. Es decir, el objetivo primordial de esta nueva clase de individuos es trasladar el uso de las tecnologías a favor del desarrollo humano y la sustentabilidad ecológica.

El nombre viene desde la etapa de la segunda ola y se le denominó así porque se les consideraba detractores del uso tecnológico con fines de producción masiva, es decir, de la “forma explotadora y deshumanizada” permeada en el uso de la máquina durante toda la etapa del industrialismo.

Los tecnorrebeldes, como agentes de la tercera ola, están ocupados en la utilización de la tecnología para reciclar basura, tratar agua contaminada, procesar alimentos, entre otras cosas. Este propósito lo consiguen a través de la creación de mecanismos menos masivos (más bien locales) con los cuales se atiendan dichas demandas.

El ámbito ciudadano en México debe preocuparse por crear una “conciencia tecnorrebelde”, a través de la cual se logren cambios sustanciales en cosas de la vida cotidiana. Esa misma conciencia servirá para que los ciudadanos sean capaces de exigir mejores y más eficientes servicios públicos y gubernamentales, aplicados con miras en la creación de una nueva gerencia pública.

1.3.6.2. El valor estético de la tecnología

El uso de las TIC en las organizaciones posee muchas funciones. Sintetizar el trabajo y la información requerida para utilizar un servicio o consumir un bien, son parte de las ventajas brindadas. No obstante, como se ha mencionado, las TIC no son en sí mismas la solución total de los problemas organizacionales.

Por esta razón, cabe preguntar entonces ¿por qué las organizaciones actuales se empeñan por buscar el uso de las TIC indiscriminadamente? La tecnología cumple una función estética. El elemento estético inicia cuando se es capaz de distinguir la fortaleza de este elemento de “inspirar”, es decir, conseguir una motivación (motivante), que nos lleve a hacer algo para obtener el resultado buscado.

Desde una perspectiva filosófica, lo estético está intrínsecamente relacionado con el deseo, y el deseo se crea cuando hay un estado donde no se posee todo, es decir, cuando aún quedan cosas por hacer. El deseo es el motivante para conocerlo y adquirirlo.

En determinadas situaciones se relaciona lo estético con el arte, y el arte tiene dos perspectivas diferentes: lo creativo y lo recreativo. Las nuevas tecnologías son ejemplo de la aplicación de lo artístico: son creativas y sus elementos gráficos recrean a las personas.

Los medios basados en las nuevas tecnologías tales como internet y otros, poseen dos valores fundamentales: “un valor instrumental o extrínseco, que yace en la posibilidad de producir el resultado deseado; y un valor intrínseco, relacionado con la satisfacción que produce, independientemente del resultado que genere”⁴¹.

Desde luego, la utilización de un medio contempla otros elementos estéticos como el gusto y el estilo. Usar un medio en lugar de otro habla de un estilo personal y organizacional de hacer las cosas.

1.3.7. La comunicación organizacional en el caso mexicano

La comunicación organizacional representa un área de oportunidad actual y en desarrollo para las actividades de profesionales preparados en la creación, gestión y evaluación de mensajes internos y externos de las organizaciones.

En la realidad de México, las organizaciones prefieren atender, en primera instancia, las situaciones de comunicación con los públicos externos, antes de atender las situaciones de comunicación con los públicos internos. Esto es porque en el terreno práctico, la comunicación externa ofrece lo tangible. Por otro lado, no se presta mayor interés a lo interno porque los resultados no son tan inmediatos.

Durante la década de los 90 el avance de la llamada "comunicación de empresas" -como se conoció en primera instancia a la comunicación organizacional- vio su expansión en regiones desarrolladas como Europa y Estados Unidos. La comunicación era vista desde entonces en aquellas regiones como la forma de alcanzar las metas y objetivos fijados por las empresas.

Tiempo después, se observó que dicha herramienta era útil no sólo para el logro de objetivos de mercado, sino también podía ayudar a alcanzar metas fijadas a otro tipo de organizaciones.

⁴¹ Russell Ackoff, *Ibidem*.

"La comunicación ha alcanzado un estatus de herramienta de gestión valiosa... ya no se trata de un mero conducto de información, sino que desempeñan el papel de asesores estratégicos de la gerencia"⁴².

Durante esa misma década, países en vías de desarrollo (como lo es México) no evolucionaron al paso de las potencias en cuestión de gestión administrativa, en donde el factor comunicación era visto ya como herramienta imprescindible para las organizaciones, en busca de la satisfacción de las tareas que le dieron vida.

En este mismo sentido, las instituciones educativas nacionales tardaron en incorporar a sus planes de estudio, disciplinas o licenciaturas enfocadas a difundir el conocimiento que sobre el tema se tenía.

Todo lo anterior llevó a las empresas e instituciones mexicanas a no brindar la importancia requerida para incluir en sus formas de organización, áreas específicas encargadas de ser la columna vertebral para su óptimo funcionamiento.

Las grandes empresas mexicanas han incorporado en sus estructuras, áreas de comunicación organizacional encargadas de la identidad, la imagen, relaciones públicas, entre otras. Sin embargo, este fenómeno se ha dado como reacción o imitación a los grandes corporativos trasnacionales.

Por otro lado, a partir de la transición partidista que vivió México en el año 2000, cuando el PRI fue derrotado por el PAN después de 70 años de gobierno, Vicente Fox, candidato ganador, impuso un enfoque empresarial a la Administración Pública Federal. De ahí que las instituciones federales incorporaran áreas encargadas de revisar constantemente la imagen, la calidad en los servicios y auditoría al desempeño interno.

Sin embargo, a la inclusión del estudio de la comunicación organizacional en los planes de estudio de las principales universidades, empresas medianas y pequeñas, así como instituciones y organizaciones civiles (es decir, un universo enorme) siguen sin notar el valor agregado brindado por la comunicación en sus funciones.

⁴² Cees Van Riel, *Comunicación Corporativa*, España, Prentice Hall, 1998, pág. 1.

"Según Abeg, la comunicación tiene cuatro funciones dentro de la organización: regular, persuadir, informar e integrar"⁴³. Por tanto, el uso de esta herramienta para las organizaciones conlleva la planeación de la estructura comunicativa interna, para dar paso a la creación y difusión de los flujos externos de comunicación.

Así, se torna imperante cubrir las necesidades de comunicación de una organización de adentro hacia afuera, pues la buena o mala percepción tenida de ésta afuera, dependerá de los buenos o malos flujos internos de comunicación. "...Las empresas se esfuerzan en reducir el output de comunicaciones fragmentadas, y en armonizar toda forma de comunicación interna y externa. Esto sólo puede lograrse si la empresa produce todas sus comunicaciones dentro de un marco común consistente"⁴⁴.

Lamentablemente muchas empresas medianas y pequeñas, organizaciones civiles e instituciones trabajan bajo la denominación del *miedo al riesgo*⁴⁵. Este factor consiste en que los esquemas actuales de demanda del mercado existente, ya sea para un bien o un servicio, o la atención de una demanda social, obligan a las organizaciones a ocuparse en la creación de los elementos tangibles. Lo "tangible" son los resultados inmediatos de la producción del bien o servicio que buscaba inicialmente la organización.

En el caso específico de las instituciones mexicanas, la comunicación organizacional ha tenido un desarrollo más lento. El enfoque empresarial adherido en la Administración Pública a partir del año 2000 no cambió radicalmente la forma de utilizar a la comunicación en las instituciones.

Como menciona Abraham Nosnik, "(en el) sector público... la comunicación en organizaciones suele ser sinónimo de 'comunicación social', preponderantemente aspectos relacionados al manejo de imagen de funcionarios y a las relaciones con la prensa"⁴⁶.

⁴³ Van Riel, *Op. Cit.*, pág. 19.

⁴⁴ Van Riel, *Op. Cit.*, pág. 8.

⁴⁵ Mark Rowden, *El Arte de la Identidad*, México, Mc Graw Hill, 2003. [capítulo 1].

⁴⁶ Abraham Nosnik, citado por María Antonieta Rebeil Corella, *El poder de la comunicación en las organizaciones*, México, Plaza y Valdés, 2000. pp. 38-39.

Hoy en día, las áreas de comunicación social siguen ejerciendo estas funciones, y en consecuencia los demás elementos de la comunicación organizacional quedan relegados, o a cargo de otras instancias como áreas de auditoría.

El reto ha sido y seguirá siendo que las organizaciones mexicanas vean a la comunicación organizacional no como un lujo prescindible sino como una necesidad imprescindible. En el caso particular del sector gobierno, resultará importante qué tanto están dispuestas las dependencias de invertir todo tipo de recursos para contar con los beneficios de la comunicación organizacional, y de la aplicación de las nuevas tecnologías que ello implica.

CAPÍTULO 2

El Registro Civil del Distrito Federal

En este capítulo, el objetivo es discernir las características de la Oficina Central del Registro Civil del Distrito Federal como organización, desde su concepción, nacimiento, desarrollo, así como su estado actual, con base en un diagnóstico organizacional con respuestas sobre un panorama situacional para los fines de este trabajo.

2.1. El Registro Civil

2.1.1. Contexto internacional

La creación y desarrollo del Registro Civil se remonta a los antecedentes del Derecho civil en la sociedad. No es interés ni objetivo de este trabajo hacer una genealogía del Derecho civil y su desarrollo, no obstante, es el punto de partida para comprender la existencia de una organización dedicada al registro de todos los actos del orden civil.

Al igual que la comunicación, el Derecho civil surge como reacción a la necesidad de las mujeres y hombres de vivir en sociedad, una necesidad solicitante de reglas de convivencia. El surgimiento de las ideas forjadoras de la creación de un Registro Civil en México se remontan a la Revolución francesa.

La Revolución francesa es el antecedente directo del surgimiento del Derecho civil internacional y el Derecho civil mexicano. Asimismo, es el parteaguas para la creación y desarrollo del sistema político que prevalece, al menos en el mundo occidental, con la creación de las corrientes ideológicas de izquierda, derecha y centro, la figura del Parlamento dividido en las anteriores ideologías y el surgimiento de los partidos políticos.

Durante un largo periodo de la historia Europa vivió dominada por el Absolutismo, tipo de gobierno caracterizado por el dominio central del poder en una sola persona, bajo el amparo del Derecho Divino, a saber, el poder otorgado por Dios a los monarcas para implementar en “su” pueblo las reglas y castigos que mejor creyera conveniente.

Además de estas características, el poder absolutista dictaba normas sociales como tradiciones, así como una educación basada en las costumbres religiosas.

El Parlamento francés, sin poder sobre las decisiones del Monarca, se dividía en “estamentos”. El primer Estado, representado por la nobleza; el segundo Estado, representado por el clero; y el tercer Estado, en donde se ubicaba la burguesía. Es esta última quien, en el año de 1789, decidió romper con los otros dos Estados y así nombrarse autónomo a las decisiones del Parlamento.

Los burgueses, así como también las denominadas “masas populares” y “comunes”¹, nutrieron sus descontentos debido a las atrocidades e inequidades desempeñadas por la nobleza y por el clero a las clases populares, representada mayoritariamente por comerciantes y artesanos.

Por lo tanto, más que un movimiento armado (también lo fue), la Revolución francesa vio su fundamento en el cambio de pensamiento de una sociedad ávida de respeto en su voz para la toma de decisiones. Las ideas de fraternidad, equidad y el rechazo del Derecho divino de personajes relevantes para la filosofía mundial como Voltaire, Montesquieu, Rousseau y René Descartes, sirvieron como el combustible principal de todos aquellos que se sumaron a la causa.

No es para menos, ellos y sus ideales fundaron la forma de sistema político utilizado hoy en día por naciones occidentales, basado en una división de poderes (ejecutivo, legislativo/parlamentario y judicial), la figura de un líder sin poder absoluto y regido por normas y leyes de interés general, la creación del parlamento con la característica de representación popular y toma de decisiones basado en las necesidades de los ahí representados, así como la independencia de un sistema judicial apegado a la equidad entre clases sociales.

Es por esto que René Descartes, con su manifiesto “pienso, luego existo”, es considerado el padre de la filosofía moderna.

¹ La connotación de esta palabra corrió hasta inicios del siglo XX, cuyo contexto fue retomado para nombrar a uno de los movimientos ideológicos más importantes del dicho siglo, el Comunismo.

El fin de todo el movimiento iba encaminado a la construcción social de una nueva constitución general del Estado francés, en donde se incluyeran las libertades fundamentales como seres humanos y como sujetos de sociedad. Apenas en 1790 se vieron los primeros resultados de la lucha, pues se logró abolir el dominio abrumador perteneciente a la Iglesia en el cobro de impuestos injustificados, se neutralizaron sus privilegios gozados y se le confiscaron bienes en su propiedad y que pertenecían a la nación.

Uno de los principales resultados fue la creación y nacimiento de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, base fundamental de las cartas magnas de las naciones occidentales.

Este documento, antes de reconocer los derechos de los sujetos en sociedad, se preocupó por reconocer al hombre mismo, sus necesidades fundamentales como la libertad de actuar y pensar, así como derechos innegables como los de estudiar, alimentarse, vestir, tener salud, entre otras.

Otro gran alcance que logró la Revolución francesa, con repercusiones al menos en nuestro país y en general en Latinoamérica, fue la separación Iglesia-Estado. Este tema es de gran importancia para comprender el movimiento el cual, en México, dio origen a la llamada Guerra de Reforma y sus resultados en las 7 leyes, antecedente directo del nacimiento del Registro Civil en nuestro país.

Durante el periodo donde el tercer Estado se erigió como la autoridad del Parlamento francés, se vieron los principales resultados en la materia de la separación de poderes. José de Jesús López Monroy² menciona que Francia dio dos pasos decisivos para la mencionada separación de los poderes representados por el Gobierno y por el Clero: el primero fue durante el poder ejercido por el tercer Estado, los miembros del clero se convirtieron en empleados del Estado, por tanto sus acciones estaban ya sujetas a las normas y reglas de convivencia social, y no a las autoimpuestas por la Iglesia; el segundo, en el año de 1805 se promulgó la separación definitiva del Estado con la

² José de Jesús López Monroy, *La Revolución francesa de 1789 y su influencia en el derecho civil mexicano* [En línea], Dirección URL: <http://www.bibliojuridica.org/libros/1/410/10.pdf> pág. 4, [Consulta: 10 de noviembre de 2008].

Iglesia, donde sus características distintivas son la eliminación de todos los privilegios eclesiásticos como fuero, propiedades de edificios y construcciones históricas, la impartición de la educación, entre otras.

Así, el Derecho civil mexicano se creó con base en los ideales de la Revolución francesa. López Monroy menciona que existe una gran aportación de este hecho histórico en el Derecho civil mexicano: el sistema de codificación (la forma de hacer el mensaje).

Una de las primordiales posturas arrojadas por la Revolución francesa fue el hecho de tener leyes claras, sencillas y fáciles de entender sin importar el nivel educativo de cada persona. “¿Qué significaba la codificación y cuáles eran sus sustratos filosóficos? En primer término, la codificación supone una exposición sencilla, clara, al alcance de todo mundo, para lograr precisamente la finalidad de la Revolución francesa: que teniendo los hombres un catálogo sencillo de las normas jurídicas puedan gozar de plenitud de libertad y tener unos con otros un principio de igualdad”.³

México, no ha quedado fuera de la influencia de los hechos históricos que han marcado a la humanidad, y como causa directa de éstos nuestro país ha visto los cambios más relevantes creados en esta nación. A continuación se detalla la forma en la cual nuestro país apropió las ideas de la Revolución francesa.

2.1.2. Contexto nacional

México nace como país en medio del caos. Las luchas cruentas previas a la Declaración de Independencia, firmada el 28 de septiembre de 1821 tras la entrada del Ejército Trigarante a la capital del país, dieron como resultado la fragmentación social y la lucha de intereses.

Con el objetivo de unir fuerzas en contra de la Corona española y evitar una derrota más, se firmó el Plan de Iguala el cual, entre otras cosas, consideraba los beneficios que cada grupo de interés tendría finalizada la lucha de independencia. Entre otras cosas, el

³ José de Jesús López Monroy, *Op. Cit.* p. 4.

Plan le brindaba a la Iglesia el gozo de todos y cada uno de sus privilegios obtenidos previo a firmar la libertad nacional; se reconocía igualdad entre los criollos y los españoles que decidieran unirse a la causa; y finalmente, se aseguraba un Sistema Político mexicano en forma de Imperio.

El México independiente se enfrentó, como desde muchos años previos a la libertad y muchos otros posteriores a la misma, a la lucha de intereses entre grupos considerados y bien identificados como liberales y conservadores. La Iglesia, los emperadores, los españoles, los criollos, jugaban dentro de estos dos roles, los cuales no eran definidos, pues al llegar al poder el grupo que inicialmente se consideraba liberal, pasaba a formar el grupo conservador, es decir, manteniendo el poder; y viceversa.

Aunado a las luchas internas por el poder, nuestro país lidió algunos años más con los intentos, todos fallidos, de los españoles por reconquistar la Nueva España.

La disputa por el poder llevó a nuestro país a una inestabilidad política y social, ya que cada grupo reclamaba los privilegios pactados en el Plan de Iguala. Dicha inestabilidad e inmadurez política repercute hasta nuestros días, con objetivos y fines distintos a los buscados hace casi 200 años, pero con similitudes en su praxis. México se ha caracterizado por la carencia de un verdadero proyecto de nación, y el poco o nulo nivel de crecimiento en nuestra estructura mental, se debe en gran medida a esfuerzos aislados de personajes relevantes.

Desde la Independencia y la instauración del Imperio de Iturbide, la República de Guadalupe Victoria, los gobiernos liberales de Benito Juárez, el ascenso al poder del militar Porfirio Díaz, y la constitución de la República moderna de Plutarco Elías Calles y la era del priato, existe un común denominador: el proceso de desarrollo y evolución histórica de México se ha dado a través de dictaduras.

No puede entenderse el mediano crecimiento social, político y económico de nuestro país sin los largos periodos de gobierno los cuales, lejos de ser negativos, en nuestro caso resultaron positivos. Como consecuencia, cada grupo político tenía una idea distinta de país, lo cual, de haber cambiado cada 6 años el poder, se hubiera notado un crecimiento nulo. Este efecto es notable en los últimos años del priismo,

particularmente desde el periodo de Miguel de la Madrid, donde el sistema económico de libre mercado ha fragmentado las ideas políticas de la época, y con ello los planes y programas de apoyo a la sociedad. Hoy en día este fenómeno es evidente. En cada sexenio, sean incluso de gobierno de un mismo partido político, se ven modificados los logros o cimientos dejados con anterioridad. Puede decirse que México sigue buscando, desde su independencia misma, la idea de país requerida para brindar identidad y cohesión a una idea general y perpetua, como lo logró Estados Unidos posterior a conseguir su libertad, o más recientemente, como bien lo han logrado Japón (después de ser devastados en la Segunda Guerra Mundial), y China (con una sobrepoblación que no es más un problema, sino han sabido capitalizarlo a una virtud).

Uno de los momentos históricos más importantes, el cual atañe directamente a la implementación de las ideas de la Revolución francesa en México, es la época de Benito Juárez García.

Benito Pablo Juárez García nació en 1806 en San Pablo Guelatao, Oaxaca. Fue un hombre de campo y aprendió a hablar el idioma español a sus 12 años. Durante sus años de escuela recibió la educación católica, pues era la única impartida. Dentro de esos estudios se especializó en la teología y se encaminaba al mundo del sacerdocio. No obstante, dejó el seminario para inscribirse en el Instituto de Ciencias y Artes de Oaxaca con enseñanza laica y literatura liberal, aunque lo amenazaron de excomuniación.

Fue la principal figura detrás de las Leyes de Reforma (se estudiarán más adelante), su ideario era la de un sistema jurídico justo y equitativo. Al igual que Juárez, los impulsores de las ideas liberales eran Manuel Ruiz, León Guzmán, Melchor Ocampo, Miguel Lerdo de Tejada y Santos Degollado.

La biografía no oficial de Benito Juárez describe a un hombre indeciso a la hora de tomar decisiones importantes. Durante uno de sus periodos como presidente de México, fue recriminado por sus compañeros liberales por no tener el valor de poner en la práctica las Leyes de Reforma que tanta sangre habían costado⁴.

⁴ Referencia tomada de un adelanto publicado en la Revista Día Siete del libro “Juárez: El rostro de piedra”. Eduardo Antonio Parra, *Juárez: El rostro de piedra*, México, Grijalbo Mondadori, 2008. En: Semanal Día Siete, Año 8, Número 431, 2da. semana de noviembre, 2008.

El grupo de liberales encabezado por Benito Juárez traían una educación distinta a la del resto de la sociedad mexicana, debido a su paso por instituciones de carácter liberal y no religioso, predominante en la época.

Esas ideas desencadenaron una reacción violenta contra lo establecido, es decir, contra los grupos conservadores que deseaban mantener sus privilegios. El movimiento llegó a las armas dando origen a la Guerra de los Tres Años o la Guerra de Reforma. Resulta ganadora la parte liberal y el enfrentamiento dio como resultado la puesta en marcha de la Constitución Política de 1857, también conocida como las Leyes de Reforma.

2.1.3. Leyes de Reforma

Durante el año de 1857 Comonfort y Juárez se encontraban en el poder y suscribieron la constitución de 1857 con todo un legado de ideas liberales tendientes a la separación entre la Iglesia y el Estado. Su contraparte, los conservadores, eran encabezados por Zuloaga y Payno, representantes del clero quienes fraguaron un golpe de Estado contra la parte liberal, sustentado en la promulgación del Plan de Tacubaya. Esta reacción conservadora provocó la denominada Guerra de los Tres Años.

Los conservadores estaban conformados por hacendados, el clero, ricos comerciantes y mineros.

Las Leyes de Reforma llevaban el propósito de hacer circular la riqueza del país entre los mexicanos y con esto no quedara estancada en pocas manos, las de la Iglesia, como hasta entonces. Además de lo económico, tenían el propósito de acercar a los mexicanos el conocimiento científico universal fruto de la Revolución francesa, alejado del tradicional dogma religioso. La separación de la Iglesia y el Estado para hacerlos entidades de poder y dominio independientes. Así, surgieron los tres poderes, Ejecutivo, legislativo y judicial.

“Las leyes de Reforma no estaban en contra de la Iglesia, incluso, rescataban sus premisas más básicas, como lo es ‘Dad a Dios lo que es de Dios y al César lo que es del César’”.⁵

Por Leyes de Reforma se entiende aquellas disposiciones legales en las cuales, desde el poder, los liberales propusieron y aprobaron para llevar a cabo a plenitud la separación entre la Iglesia y el Estado. Inicialmente, son reconocidas tres leyes fundamentales de las cuales se dio origen a la constitución del 57. Estas leyes son:

- **Ley Juárez:** Elaborada por Benito Juárez García en 1855, la Ley Juárez suprimía de manera irrefutable el fuero gozado por la Iglesia y el Ejército, así como todo tipo de beneficios existentes hasta esa fecha. Asimismo, trazó tajante el marco de competencia de ambas instituciones, desligándose de las correspondientes a los actos del orden civil. Por tanto, es antecedente directo de la Ley del Registro Civil y la Ley del Matrimonio.
- **Ley Lerdo:** Promulgada en 1856 por Miguel Lerdo de Tejada, esta ley obligaba a la Iglesia a ceder las instalaciones y edificios públicos bajo su propiedad, pues al no hacer uso de ellos, privaban a ciudadanos comunes de contar con una vivienda digna. Esta ley es el antecedente de la Ley de desamortización de los bienes eclesiásticos.
- **Ley Iglesias:** José María Iglesias promulgó en 1857 esta ley, cuyo objetivo fue regular el cobro de los derechos parroquiales y, por ende, los recursos manejados por la Iglesia.

2.2. Antecedentes históricos del Registro Civil en México

“Considerando que para perfeccionar la independencia en que deben permanecer recíprocamente el Estado y la Iglesia no puede ya encomendarse a ésta por aquél 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 el estado civil de las personas; Que la sociedad civil

⁵ Humberto Benito Benitez Treviño, *Juárez y la trascendencia de las Leyes de Reforma*, México, UAEM, 2006. p. 41.

*no podrán tener las constancias que más le importan sobre el estado de las personas si no hubiese autoridad ante la que aquéllas se hiciesen registrar y hacer valer.*⁶

Así iniciaba la Ley expedida por Benito Juárez García, presidente interino de México, y Melchor Ocampo, ministro de Gobernación, el 28 de julio de 1859 en el puerto de Veracruz, y con lo cual entraba formalmente en vigor la Ley sobre el Registro Civil perteneciente a las Leyes de Reforma.

Después de la Guerra de independencia, México era un país cuyas diferencias llevaron a enfrentamientos armados entre liberales y conservadores. Aunque siempre se trataba de negar, lo cierto es que las luchas libradas entre estos dos grupos fueron con el objetivo de liberar a la nación de la atadura representada en el Plan de Iguala, a recordarse, aquél firmado como pacto para llegar unidos al movimiento de independencia, pero con el cual cada grupo reclamaba el “trozo” de poder que hasta ese momento ejercía.

Desde la colonia misma la Iglesia católica tenía el control sobre el registro de los actos tales como el nacimiento, el matrimonio y la defunción. Sin embargo, el registro era incompleto y sesgado debido a que la Iglesia excluía, en primer momento, a todas aquellas personas que no fueran católicas, y posteriormente, hacía una distinción entre españoles y criollos.

En el Museo del Virreinato, en Tepozotlán Estado de México, existe un área donde queda de manifiesto el registro sesgado hecho por la Iglesia hacía de los nacimientos, casamientos y defunciones, al constatar en dicho museo la observancia de distintos tipos de libros registrales, así se tratara de españoles, criollos o indios, siempre y cuando fueran católicos.⁷

La Iglesia, por tanto, no podía tener aún el control de un acto importante para la vida en sociedad y en consecuencia el grupo de liberales construyó su movimiento reformista para dotar a la sociedad mexicana de una visión moderna emanada de las ideas de orden global arrojadas por la Revolución francesa.

⁶ Ley del Registro Civil de 1859 [en línea]

⁷ Referencia tomada de Juan Vargas Ibáñez, *Propuesta de modificación al concepto de juez del Registro Civil en atención y su función y atribución que le concede la ley* Tesis grado licenciatura en Derecho, México, ENEP Aragón, 1996.

“En 1833, en 1836, en 1842, en 1847, el Clero y siempre el Clero aparece insurreccionando al país, atentando de diversas maneras contra la autoridad, oprimiendo al pueblo y derramando su sangre en los combates fratricidas que arteramente preparaba”.⁸ En este contexto surge el Registro Civil.

2.3. Definiciones

Existen muy diversas definiciones del Registro Civil, ya que puede verse desde el punto de vista funcionalista y desde el punto de vista institucional. Se retomarán a continuación las más importantes para, posteriormente, hacer una síntesis de ellas.

Desde el punto de vista funcional, Ferrer dice que “(el Registro Civil es) la anotación, la consignación por escrito en el libro o libros destinados al efecto de todos los actos constitutivos o modificativos del estado civil de las personas”.⁹

Para la Secretaría de Gobernación, dependencia encargada de los asuntos internos de México, el Registro Civil es “la escrupulosa memoria de la administración pública que los particulares han confiado al Estado. Constituye el registro del estado civil un servicio público organizado por el Estado con el fin de hacer constar de una manera auténtica todas las circunstancias relacionadas con el estado civil de las personas físicas y que lo determinan inequívocamente”.¹⁰

Desde el enfoque institucional, para Sánchez Román el Registro Civil “es un centro u oficina que existe en cada territorio municipal, donde deben constar cuantos elementos se refieren al estado civil de las personas que en él residen”.¹¹

Planiol lo define como “la institución pública que ordena imperativamente las actas del estado civil de las personas a fin de ofrecer la prueba auténtica del mismo a quien la pidiere”.¹²

⁸ Humberto Benítez Treviño, *Benito Juárez y la trascendencia de las Leyes de Reforma*, México, UAEM, 2006, p. 42.

⁹ *Idem*, pág. 90.

¹⁰ *El Registro Civil en México*, México, Secretaría de Gobernación, Archivo General de la Nación.

¹¹ Humberto Benítez Treviño, *Op. Cit.*, pág. 91.

¹² Ricardo Treviño García, *Registro Civil*, 7ma Edición, México, Mc Graw Hill, 1999. p. 10.

Por otro lado, el Código Civil del estado de Nuevo León define, de manera general al Registro Civil, como “la institución de orden público por medio de la cual el Estado inscribe, autentifica y da publicidad a los actos y hechos del estado civil de las personas”.¹³

Todas las anteriores definiciones son validas y más aún, complementarias. Efectivamente el Registro Civil es un espacio físico, una oficina, nutrida del trabajo de personas dedicadas a dar fe de los actos del orden civil, entre los cuales se encuentran nacimientos, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio, defunción, tutelas, emancipación, entre otros.

Es también trabajo de esa oficina sistematizar y archivar cada una de las inscripciones de actas de forma tal que el trámite o solicitud de cada una de éstas se dé de forma expedita. Asimismo, el Registro Civil constituye un ordenamiento del Estado, cuya jerarquía le confirió a esta organización la realización de las labores del estado civil de las personas.

Como sistema, el Registro Civil posee reglas propias de comportamiento, logradas a través de la observación de las necesidades específicas de la sociedad a la que deben su existencia y a la cual atienden.

2.4. Marco Jurídico del Registro Civil

La evolución de las leyes mexicanas que formaron la estructura jurídica del Registro Civil se presenta a continuación en orden cronológico:

- **Código Civil del estado de Oaxaca de 1829:** Es el primer antecedente existente sobre la formulación de los actos civiles como matrimonio, nacimiento y defunción. Este código le otorgaba a la Iglesia el derecho de reconocer dichos actos.
- **Ley Orgánica del Registro Civil de 1857:** Expedida por el entonces presidente Ignacio Comonfort y un grupo de liberales, esta ley es el primer intento por

¹³ *Ibidem.*

realizar una base jurídica del Registro Civil tal y como se conoce en la actualidad. No obstante, debido a las luchas entre conservadores y liberales, esta ley nunca entró en vigor.

- **Leyes de Reforma de 1859:** Tras la victoria del grupo liberal y su ascenso al poder, las Leyes de Reforma incluyeron la Ley sobre el Registro Civil donde se le confería al Estado la responsabilidad del registro de los actos civiles, al eliminar el poder y control que la Iglesia tenía sobre estos.
- **Códigos civiles de 1870 y 1884:** El Registro Civil recibe el estatus de organización indispensable para el Estado mexicano, y se le adhieren cada vez más actos civiles a los tres iniciales y básicos. Se anexan, por ejemplo, actos como la emancipación, la tutela y el reconocimiento de hijos, entre otros.
- **Constitución General de la República de 1917:** Pasada la Revolución mexicana, se respetó la idea de la separación Iglesia-Estado con el nacimiento de la Constitución General de 1917. El artículo 130 dice a la letra: “Los actos del estado civil de las personas son de la exclusiva competencia de las autoridades administrativas en los términos que establezcan las leyes, y tendrán la fuerza y validez que las mismas les atribuyan”¹⁴. Asimismo, el artículo 121 habla sobre los actos civiles en cada entidad federativa.
- **Código Civil Federal de 1928:** Emitido por Plutarco Elías Calles, contiene capítulo sobre el Registro Civil, donde son reconocidos como actos civiles, según el artículo 35, “nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio administrativo y muerte de los mexicanos y extranjeros residentes en México, así como inscribir las ejecutorias que declaren la ausencia, la presunción de muerte, el divorcio judicial, la tutela o que se ha perdido o limitado la capacidad legal para administrar bienes”.¹⁵
- **Código Civil del Distrito Federal del año 2000:** Retoma básicamente los postulados del Código Civil Federal para aplicarse dentro del territorio de la ciudad.
- **Reglamento del Registro Civil del 2002:** Emitido por el entonces Jefe de Gobierno de la ciudad, Andrés Manuel López Obrador, este reglamento detalla

¹⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [En línea], Dirección URL: <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/> fecha de consulta: [3 de diciembre de 2008].

¹⁵ Código Civil Federal [En línea], Dirección URL: <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2.pdf>, fecha de consulta: [3 de diciembre de 2008].

cada una de las actividades de las que se encarga el Registro Civil del Distrito Federal.

2.5. Importancia social del Registro Civil

La necesidad de separar las cuestiones de la Iglesia de las competentes sólo al Estado era imperante. En materia específica del registro de nacimientos, matrimonios y defunciones se marcaba una segregación racial y discriminatoria de géneros y grupos humanos no creyentes en la religión católica.

Durante los primeros años de la independencia no sólo se dio una lucha ideológica por el proyecto de nación de cada grupo, sino que también se presentó una lucha étnica y racial importante. Mestizos y españoles (de religión católica) se adjudicaron la victoria de la independencia y por ende, la superioridad política sobre las castas.

Miguel Alberto Bartolomé¹⁶ describe en su texto sobre identidades étnicas la exclusión de tipo racial que sufrieron los grupos nativos de México frente al poder de los españoles. Los indígenas eran calificados bajo el término de *gente de costumbres*, con base en su comportamiento de rituales y estilos de vida propios de la época prehispánica. Por otro lado, los españoles eran reconocidos como *gente de razón*, en referencia a “niveles” distintos de pensamiento y comportamiento.

La lucha por la Reforma permitió que el Estado se hiciera responsable del registro de los actos civiles, tales como el nacimiento, matrimonio y defunción, quitando a la Iglesia la exclusividad de hacerlo y evitando prolongar el dominio eclesiástico de los asuntos meramente civiles.

Cuando el Estado logró el control del Registro Civil se inició una era de inclusión social, al desestimar cuestiones étnicas o religiosas como factor determinante para formar parte del sistema, lo que se convirtió en uno de los principales logros de la Reforma.

¹⁶ Miguel Alberto Bartolomé, *Gente de costumbre y gente de razón: las identidades étnicas en México*, México, Siglo XXI, 1997, prefacio y p. 86.

Desde entonces, el Registro Civil posee una importancia y trascendencia social insuperable, debido a que sus funciones son inherentes a la vida de los sujetos en sociedad. La función del Registro Civil es generar una identidad a cada individuo, a través de la cual los sujetos obtienen una certeza jurídica para ejercer derechos civiles básicos que proporciona el Estado, tales como la educación, salud, empleo, entre otros.

Con el registro de los actos civiles de mujeres y hombres por igual, el Estado posee herramientas indispensables para el diseño o reingeniería de políticas públicas encaminadas a mejorar las condiciones de vida, al mismo tiempo que le adjudica al sujeto elementos para ejercer derechos y obligaciones dentro de las normas en sociedad. A continuación, se enlistan los principales beneficios que obtiene el sujeto al poseer un registro de sus estados civiles por parte del Estado:

Acto civil	Algunos beneficios
Nacimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción al sistema educativo básico y superior (uso del sistema educativo público y privado, capacidad del sistema educativo básico, prospectiva de aumento de demanda del nivel superior) • Atención en el sector salud para menores de edad (servicio de salud y medicinas posnatal, censos y registros de explotación poblacional) • Obtención de documentos oficiales (credencial de elector, cartilla militar, pasaporte, licencia de conducir)
Matrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de préstamos para la vivienda • Planificación gubernamental respecto al crecimiento del sector vivienda y las zonas más factibles de expansión • Estudios de mercado para la expansión de industrias como el vestido, muebles
Divorcio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de pensión alimenticia (en caso de contar con hijos) • Reclamo de la patria potestad de los hijos • Acceso a protección física y psicológica en caso de maltrato intrafamiliar
Defunción	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamo de seguros públicos y privados contraídos en vida

	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamo y posesión de herencias y bienes materiales diversos • Uso censal para el control de diversas enfermedades infecciosas • Programas de prevención de muertes más comunes • Depuración de la lista nominal del sistema electoral
--	---

La importancia de las responsabilidades que recaen en el Registro Civil, y en ninguna otra organización, con la sociedad mexicana, deben forjar esfuerzos administrativos, financieros y comunicacionales enfocados a la mejora continua de sus procesos, a través de los cuales satisfaga las demandas de una sociedad en constante expansión.

2.6. Diagnóstico Organizacional

Con base en la comunicación organizacional y el modelo de estudio propuesto por Gerald Golhaber, se realiza el siguiente diagnóstico organizacional:

2.6.1. La organización

Nombre legal:

Dirección General del Registro Civil

Nombre genérico de la organización:

Registro Civil del Distrito Federal

2.6.2. Análisis estructural

2.6.2.1. Historia

La Oficina Central del Registro Civil del Distrito Federal es una institución dependiente de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno de la ciudad, y pertenece a una red de organizaciones que realizan las mismas funciones en cada una de las entidades federativas.

Según su reglamento del 2002, se concibe: “el Registro Civil es la institución que tiene como finalidad conocer, autorizar, inscribir, resguardar y dar constancia de los hechos y actos del estado civil de las personas, que dispone el Código Civil para el Distrito

Federal, con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, por conducto de los Jueces del Registro Civil, debidamente autorizados para dichos fines”.¹⁷

Con fecha oficial de inicio de servicios en el año de 1859, el Registro Civil del Distrito Federal cumplió este 2008, 149 años de existencia.

La existencia de un Registro Civil se debe a la necesidad de separar las cuestiones de la Iglesia con las competentes al Estado, legado recuperado de la Revolución francesa por un grupo de liberales mexicanos encabezados por Benito Juárez García. Tras la victoria y ascenso al poder de los liberales, nacen las Leyes de Reforma, una de las cuales fue dedicada a la creación de una instancia gubernamental para llevar el registro de los actos civiles (nacimiento, matrimonio y defunción). A lo largo de las décadas, el marco jurídico del Registro Civil ha crecido, al adherir nuevos actos civiles y una estructura orgánica definida.

El Registro Civil se convirtió entonces en un referente social cuyas tareas se expandieron debido a la explotación demográfica. Durante los principios del siglo XX la estructura organizativa del Registro Civil no cambió sustancialmente. No obstante, posterior a la década de los 60, la población aumentó considerablemente, y por consiguiente, convirtió al Registro Civil en un gran sistema digno de dividirse en subsistemas regionales responsables de la información poblacional por estados.

Es así como cada una de las entidades federativas se hacen cargo de su propio Registro Civil. La Oficina Central del Registro Civil del Distrito Federal se convirtió en el órgano encargado de atender a la población capitalina. Por tal razón, el Registro Civil a través de sus oficinas regionales quedaban a cargo de los gobiernos estatales.

Hoy en día, el Registro Civil del Distrito Federal cuenta con una Oficina Central (objeto de estudio de esta investigación), que a su vez contiene el juzgado central y 52 juzgados desconcentrados y distribuidos en cada una de las 16 delegaciones políticas.

¹⁷ Dirección General del Registro Civil [En línea], dirección URL: <http://www.rcivil.df.gob.mx/reglamento.html>, fecha de consulta: [3 de diciembre de 2008].

2.6.2.2. Organigrama

Según la información oficial brindada por el sitio web de la Consejería Jurídica y Servicios Legales del Distrito Federal¹⁸, dentro de la cual existe un apartado correspondiente al Registro Civil, la institución se conforma de 511 trabajadores de base sindicalizados y 8 personas de mando medio contratados bajo el régimen de confianza.

El organigrama oficial del Registro Civil es el siguiente:

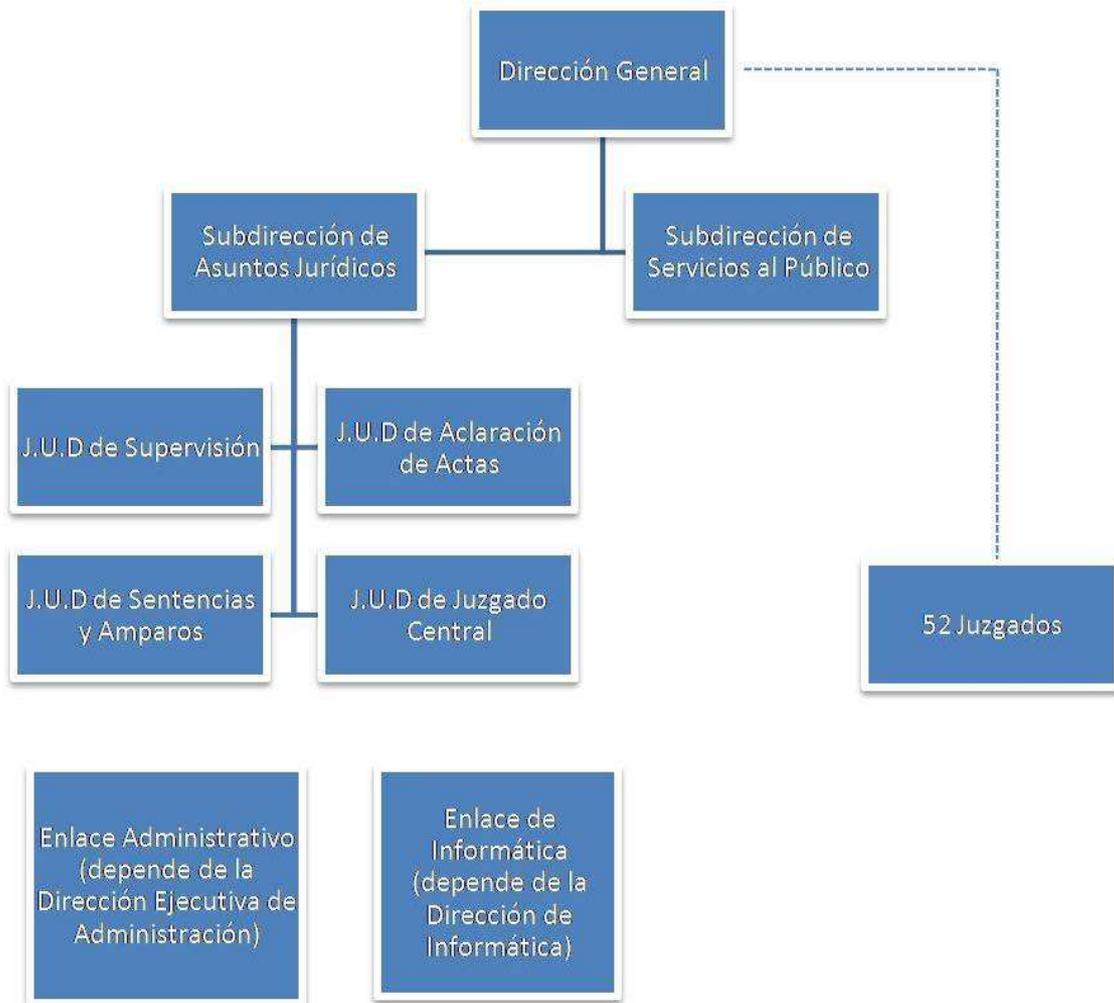


Figura 2. Organigrama formal del Registro Civil del Distrito Federal.

- **Director General:** Lic. Hegel Cortés Miranda, es el encargado de tomar las decisiones dentro del Registro Civil, administra todos los recursos de la institución.

¹⁸ Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal [En línea], Dirección URL: <http://www.consejeria.df.gob.mx/>, fecha de consulta: [6 de diciembre de 2008].

- **Subdirectora de Asuntos Jurídicos:** Lic. Imelda Guevara Olvera, se encarga de delimitar las competencias legales de la Oficina Central, además de coordinar informes sobre las leyes y reglamentos aplicables a la función de la institución.
- **Subdirector de Servicios al Público:** Lic. Jorge Manuel Flores Bravo, es el encargado de supervisar los trámites de copias certificadas de las actas de los estados civiles.
- **Jefa de Unidad Departamental de Supervisión:** Lic. Eva Nájera Moreno, realiza labores de enlace y supervisión de las actividades realizadas en los 51 juzgados a lo largo de las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal.
- **Jefe de Unidad Departamental de Aclaración de Actas:** Lic. Marco Antonio Albarrán Hernández, se encarga de supervisar y dar salida a las dudas surgidas por la expedición de actas con errores y su subsecuente corrección.
- **Jefe de Unidad Departamental de Sentencias y Amparos:** Lic. Pedro Carlos Ilizarritu Brock, encargado de remitir las sentencias jurisdiccionales al juzgado pertinente y supervisar la anotación de los cambios y correcciones resultantes en los libros correspondientes.
- **Jefe de Unidad Departamental de Juzgado Central:** Lic. Gustavo Robledo Aguayo, su labor es mantener actualizados los datos sobre todos los registros del orden civil en el juzgado central.

2.6.2.3. Domicilio:

Arcos de Belén S/N Esquina Dr. Andrade Col. Doctores

Del. Cuauhtémoc, C.P.06720, México, D.F.

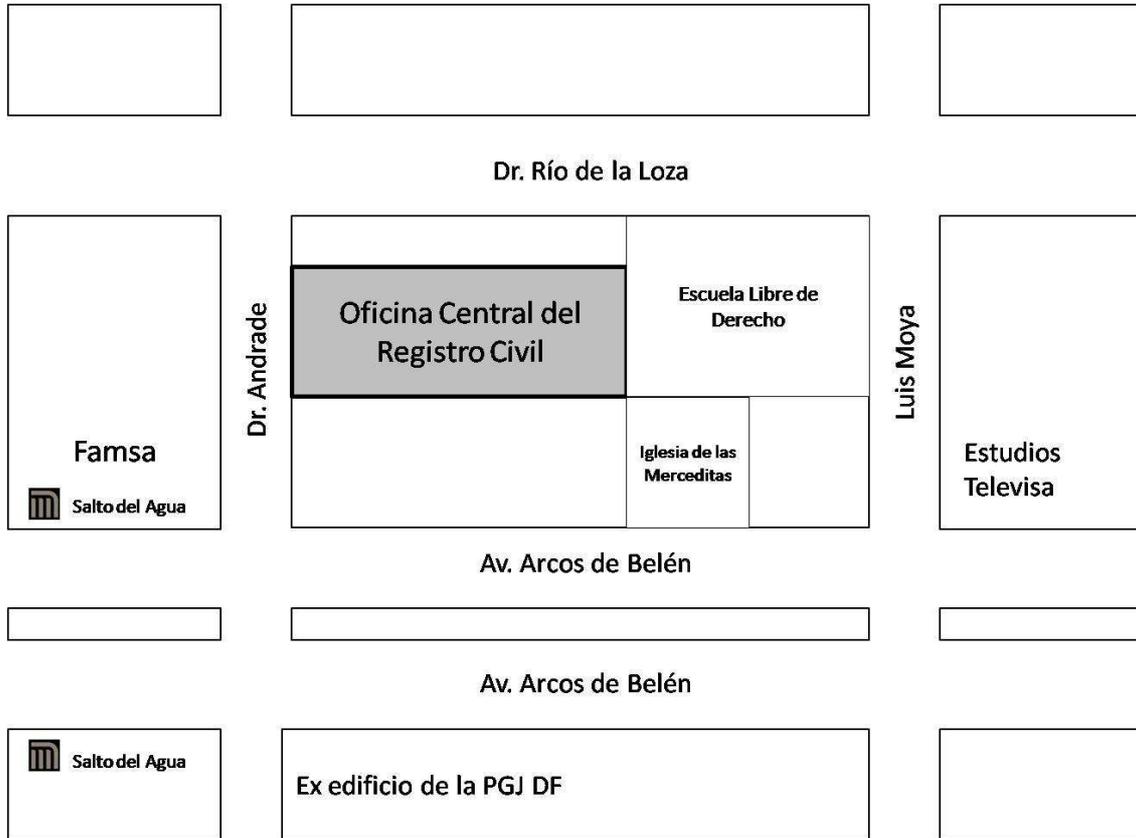
Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:00 a 13:30 hrs.

Teléfono: 5578 7140

2.6.2.4. Ubicación geográfica:

Esta es la ubicación geográfica de la Oficina Central del Registro Civil:



2.6.3. Identidad conceptual y visual:

A continuación se presentan los elementos de la identidad del Registro Civil:

2.6.3.1. Identidad conceptual:

La parte oficial del Registro Civil, emitido por su sitio web www.rcivil.df.gob.mx, dice que la identidad conceptual de la institución es la siguiente:

Misión:

- Establecer un proyecto claro y eficiente para la expansión, modernización, digitalización y dignificación de los servicios prestados por el Registro Civil del Distrito Federal.

- Garantizar a todos los habitantes del Distrito Federal, su derecho a la identidad personal.
- Dar certeza jurídica sobre el estado civil de las personas a través del registro, las inscripciones y la emisión de certificaciones.
- Simplificar los trámites administrativos, apoyados en el compromiso de servicio con tecnología de punta, con servidores públicos constantemente capacitados, con oficinas cercanas a la ciudadanía y con un alto sentido humano y de servicio.
- Establecer alianzas estratégicas con instancias gubernamentales de los tres niveles de gobierno que posibiliten servicios integrales.

Visión:

Modernizar la institución y producir un impacto positivo para la población usuaria, traducido en beneficios palpables e inmediatos en los trámites que se realizan en nuestra dependencia. Lograr un Registro Civil a la vanguardia de los servicios electrónicos con juzgados interconectados, aumentando y simplificando los vínculos con la ciudadanía.

Objetivo:

Colocar al Registro Civil del Distrito Federal, como la mejor institución de servicio al público a nivel nacional, concretando cada uno de los objetivos de su proyecto de Modernización y Desarrollo.

2.6.3.2. Identidad visual:

El Registro Civil no maneja de manera formal un imagotipo propio, lo hace a través de la utilización del perteneciente a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, presentado a continuación:



Por su parte, dentro de la misma página web se utiliza un logotipo de la siguiente manera:



Gama cromática:

El Registro Civil, así como la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal, utiliza la siguiente gama cromática como colores de identificación en oficinas, documentación y papelería oficial:

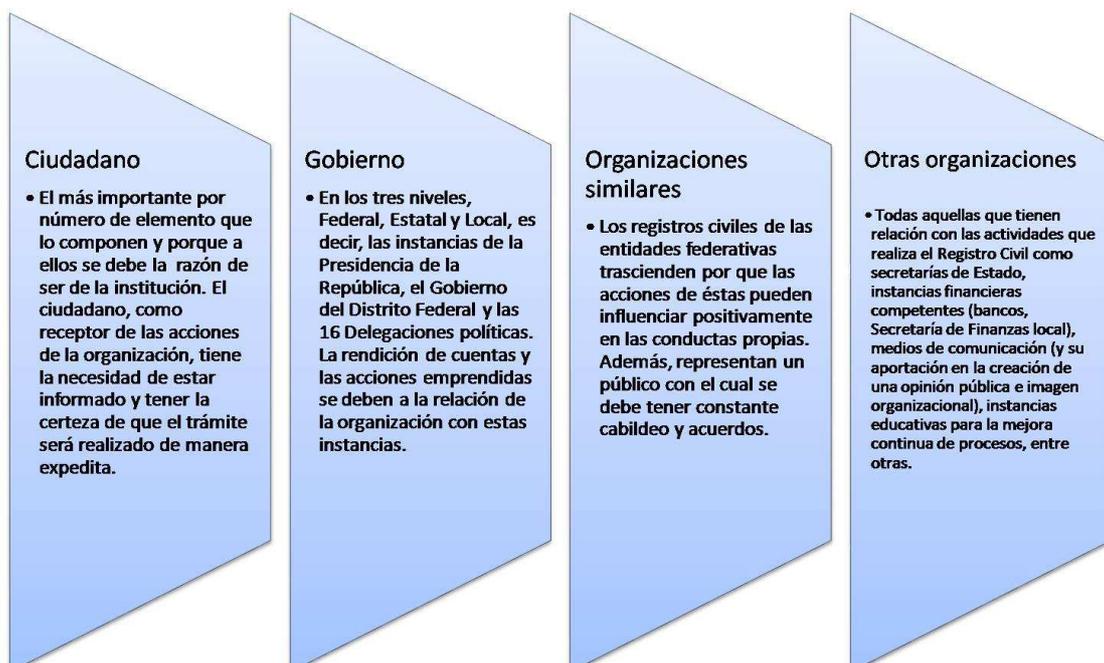
Marrón		Vino	
Rojo:	180	Rojo:	144
Verde:	106	Verde:	56
Azul:	31	Azul:	6

Blanco	
Rojo:	251
Verde:	255
Azul:	241

Crema		Verde	
Rojo:	221	Rojo:	94
Verde:	208	Verde:	92
Azul:	176	Azul:	54

2.6.4. Identificación del modelo de comunicación externo actual con base en la metodología de Gerald Goldhaber:

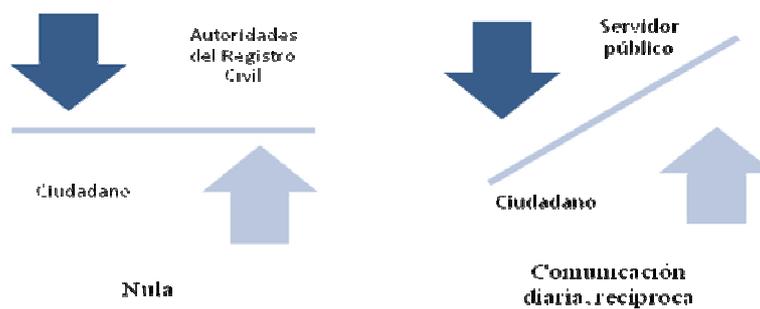
Identificación de los públicos externos del Registro Civil:



2.6.4.1. Niveles de comunicación:

El proceso de comunicación de las organizaciones distingue tres niveles de comunicación, presentes en el Registro Civil del Distrito Federal:

- **Nivel Individual:** Se presenta en 2 modalidades distintas: la relación autoridad/ciudadano, que en la actualidad es casi nula, y por otro lado la relación servidor público/ciudadano, la cual fundamenta parte del trabajo del Registro Civil, ya que se da diario en la atención al usuario, dudas, aclaraciones, entre otras cosas.



- **Nivel organizacional:** Como parte de un sistema y de relaciones intergrupales, el Registro Civil mantiene comunicación con las organizaciones que a continuación se presentan en el diagrama:

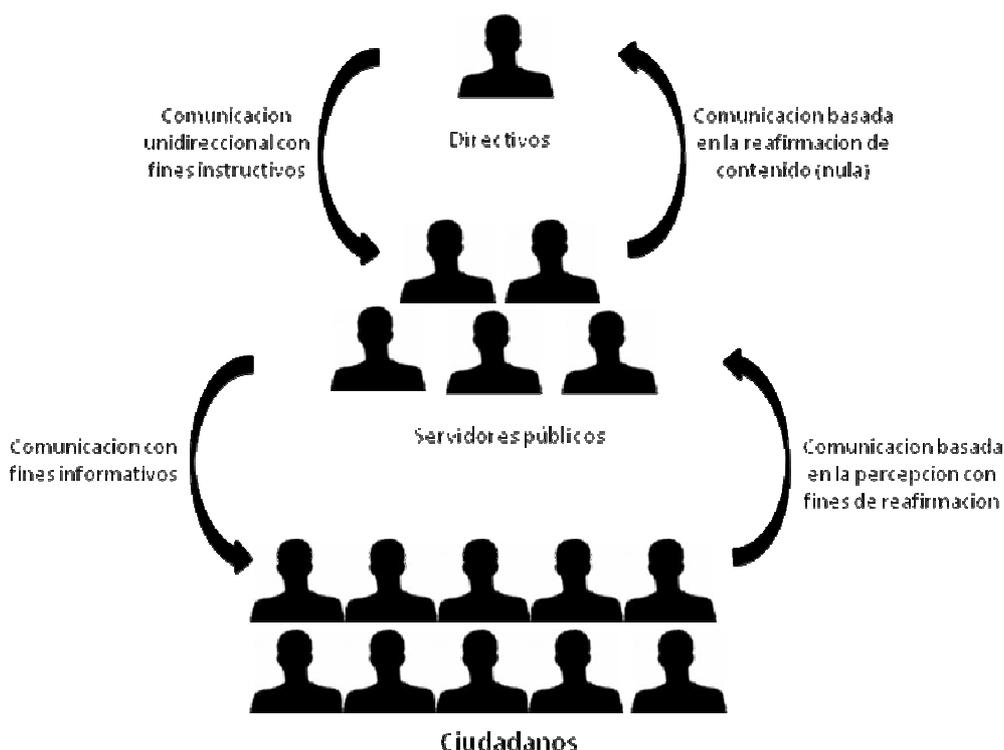


Cada una de estas organizaciones representa un campo de acción en materia de comunicación. El cabildeo significa el elemento más utilizado para la relación existente

entre éstas y el Registro Civil, para lograr acuerdos en materia de infraestructura, desarrollo jurídico, sistematización de datos, estudios sobre el crecimiento demográfico y su inminente impacto en el accionar de la institución, entre otras.

2.6.4.2. Comunicación seriada y propósito de flujo:

El Registro Civil, como todas las organizaciones, mantiene flujos de comunicación definidos con sus públicos para determinar la forma de transmisión de mensajes y su propósito de emisión, es decir, la intención del emisor (Registro Civil) al emitir mensaje. Con cada público el Registro Civil genera un propósito específico de flujo y espera una retroalimentación acorde a las necesidades iniciales de la organización. En el caso de los ciudadanos, la institución buscará la educación y capacidad de respuesta al realizar los trámites. Con respecto a otras organizaciones y el sector Gobierno, el propósito será persuasivo para convencer al receptor y se logre una actitud positiva de éste. El siguiente diagrama representa el proceso de seriación y propósito comunicacional del Registro Civil para con el ciudadano, su público más trascendente:



El modelo anterior es resultado de la inducción de un proceso no contemplado como aquí se presenta. Es el proceso real de cómo se generan los flujos comunicativos y los diversos propósitos que conlleva. No obstante, el hecho de que sea el flujo real de

comunicación entre la institución y el ciudadano, no significa que éste se lleve a cabo de manera adecuada. Dicho flujo causa en la actualidad que la Oficina Central del Registro Civil sea considerada en la opinión popular como una de las oficinas de gobierno cuyos procesos generan malestar, inconformidad, una opinión pública desfavorable y una imagen negativa.

El proceso de seriación y propósito de flujo de comunicación con los demás públicos es prácticamente inexistente, al menos, no se hacen de forma estructurada y planificada como sería lo ideal.

La seriación de los flujos de comunicación y sus propósitos no se tiene contemplada como parte del funcionamiento de la institución en la vida cotidiana. Dichos flujos son vistos como un elemento más, componentes en el proceso generado por el Registro Civil, mas no como parte trascendente para la toma de decisiones referentes al cambio organizacional y la planeación estratégica de la misma.

2.6.5. Canales de Comunicación: medios organizacionales externos.

Medios de comunicación masiva:

La utilización de los medios masivos de comunicación (a saber, televisión, radio, y prensa escrita) son escasamente utilizados por el Registro Civil del Distrito Federal. En entrevista con el director del Registro Civil, el licenciado Hegel Cortés Miranda, comentó que los impactos del Registro Civil en medios masivos son a través de radio, televisión, en el Metro, con *spots*.

No obstante, en un monitoreo a estos medios, sólo se encontraron 2 impactos: una entrevista en el programa “A quien corresponda”¹⁹ de televisión Azteca y una nota de prensa publicada el 26 de noviembre de 2008 en el periódico Excélsior²⁰.

Este uso de medios masivos no es suficiente con base en la necesidad de comunicación del Registro Civil. El uso de dichos medios masivos, sin embargo, no es sencillo debido

¹⁹Hegel Cortés Miranda, entrevistado por Jorge Garralda, programa de televisión “A quien corresponda”, México, Canal 7 Televisión Azteca, 13:30 a 14:00 hrs., 10 de agosto de 2007.

²⁰ Ernesto Méndez, *Con la historia entre sus dedos*, periódico Excélsior [en línea], Dirección URL: www.excelsiononline.com.mx México D.F., 26 de noviembre de 2008.

a los altos costos por *spot*. Su presencia haría que los procesos de información y comunicación del Registro Civil tuvieran mayor alcance, no obstante, su ausencia tampoco es un impedimento para generar un proceso basado en otro tipo de mensajes y medios para ejecutarlos.

Medios de comunicación pública:

	<p>Hojas informativas</p> <p>Se reparten hojas tamaño carta u oficio, con información sobre los requisitos para realizar los trámites del juzgado central. El formato es estándar, en hoja blanca, letra de máquina color negra.</p>
	<p>Mamparas informativas</p> <p>La mampara tiene un formato de 2 metros de alto por un metro de ancho, y en dicho espacio se transcribe la información sobre los requisitos para realizar el trámite de matrimonio, nacimiento y defunción. Esta mampara se ubica al lado del juzgado central, en la parte alta del edificio.</p>
	<p>Sitio web</p> <p>Dentro de la página de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, se encuentra un espacio del Registro Civil con información básica sobre la organización y trámites.</p>
	<p>Directorio de juzgados del Distrito Federal</p> <p>En los alrededores de la entrada principal se encuentran carteles con la información básica (responsable, teléfono y domicilio) sobre la localización de los juzgados dentro de la ciudad de México.</p>

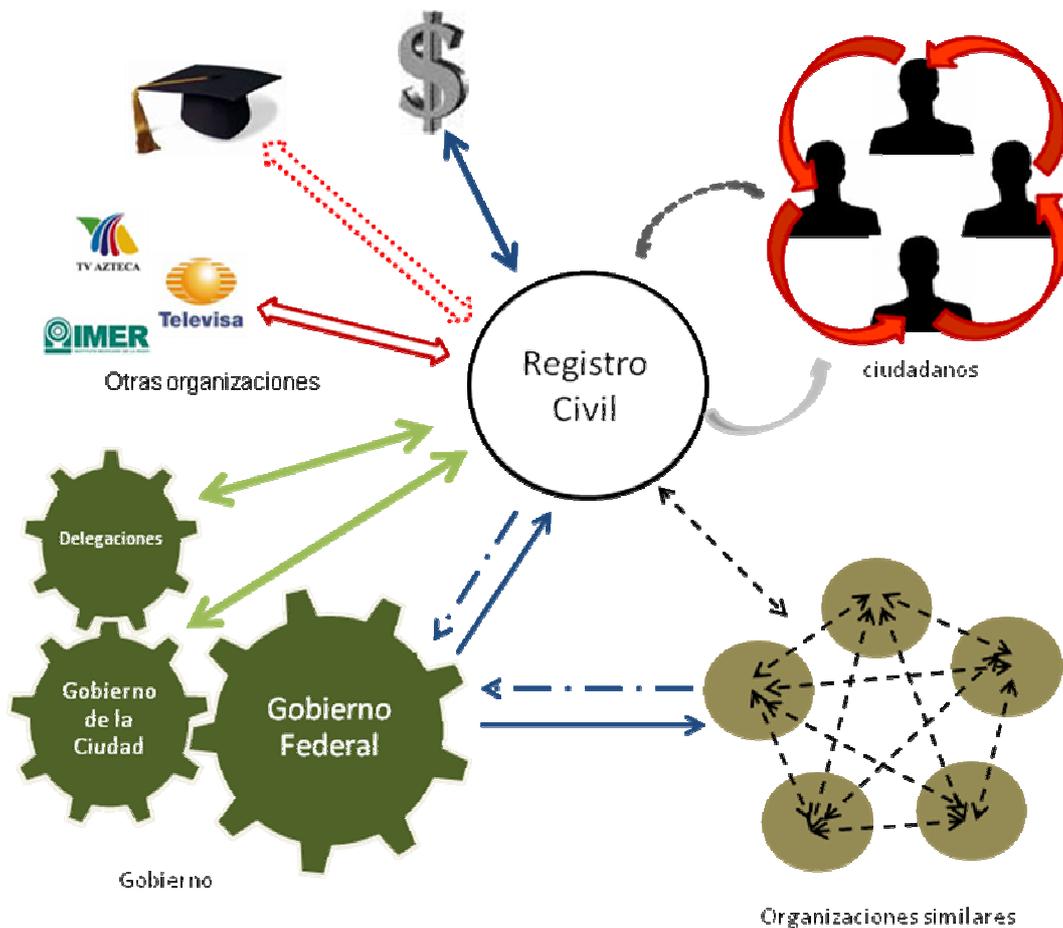
Medios de comunicación interpersonal:

Área de informes	Relación servidor público/ciudadano	Relación ciudadano/ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> Conformada por un grupo de personas, el área de informes pone en contacto cara a cara al servidor público con el ciudadano. Se informa acerca de cada uno de los trámites que se pueden realizar dentro de la Oficina Central. 	<ul style="list-style-type: none"> Se da con fines de orientación, es decir, el ciudadano pregunta al personal de ventanillas sobre cuál es trámite a proseguir, o cuál es el siguiente paso del procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> La relación ciudadano/ciudadano dentro de la Oficina Central del Registro Civil se da con fines informativos, es decir, un ciudadano le pregunta a otro sobre requisitos, trámites, costos, entre otras dudas generadas.

2.6.6. Las redes de comunicación externa del Registro Civil del Distrito Federal:

Toda organización es comunicativa y por lo tanto debe tener bajo control los flujos e intercambios de comunicación existentes con sus públicos. Para tal efecto, la comunicación organizacional aporta la visión de redes formales de comunicación, basadas en relaciones de intercambio controladas por el sistema tanto en su creación, envío y recepción. Por otro lado, existe la parte no deseable denominada redes informales, las cuales son un proceso natural dado cuando las organizaciones no controlan el flujo de sus mensajes y su correcta recepción. Este fenómeno es común en todos los sistemas y es imperante detectarlos para atenderlos con base en estrategias para fomentar su mínima presencia y participación en el proceso de comunicación.

A continuación se muestra un esquema donde se resumen las vertientes comunicativas presentes del Registro Civil con sus distintos públicos externos, tanto las redes formales (deseables) como las redes informales (no deseables):



a) Red de comunicación Organización/ciudadano:

Es la corriente de salida del Registro Civil. Sus características principales son la utilización de contenidos poco claros y poco contundentes, es decir, la organización conoce lo que debe transmitir a la ciudadanía pero no lo hace a través del contenido preciso ni la utilización de los medios idóneos y más funcionales. Por lo tanto, su mensaje es percibido de forma incorrecta o incompleta.

Es la red informal de comunicación generada por los ciudadanos. El hecho de no recibir de forma completa y sintética la información por parte de la organización, provoca un proceso donde la información es transmitida de boca en boca, lo cual crea una falta de control de la comunicación del Registro Civil, además de causar incertidumbre y un clima desfavorable.

Es la corriente de entrada de la organización. Se manifiesta a través del desconocimiento del ciudadano sobre los pasos y trámites a seguir según la necesidad que tenga, traducido en ineficiencia, poca claridad, lentitud y malestar.

b) Red de comunicación organización/organizaciones similares:

Es una corriente recíproca de entrada y salida. El Registro Civil mantiene flujos de ida y vuelta con las oficinas del Registro Civil en el resto de las entidades del país. No obstante, dicha relación carece de profundidad y estrechez, se da para lo estrictamente necesario, lo cual no podrá generar un sentido de pertenencia e identidad entre todas las oficinas hasta lograr trascender de esa idea.

La importancia de una relación estrecha se basa en la observancia de los continuos y crecientes flujos migratorios que se desarrollan dentro de nuestro país, cuya movilidad territorial y habitacional hace imperante la conjunción de las oficinas de gobierno, como lo es el Registro Civil, con el fin de facilitar y dar solución a las necesidades de la ciudadanía.

c) Red de comunicación organización/Gobierno:

-  Es la corriente de entrada de información del Gobierno Federal al Registro Civil capitalino. A través de instituciones como la Secretaría de Gobernación, El Registro Nacional de Población, el Consejo Nacional de Población y el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el Gobierno Federal genera flujos informativos definidos y estadísticas al alcance de la población en general. No obstante, carece de un acercamiento contundente y preciso con los Registros Civiles a nivel nacional, pues en su papel de sistema mayor, su labor debe ser la de coordinación con todas las unidades estatales de Registro Civil.

-  Corriente de Salida del Registro Civil hacia el Gobierno Federal. Pone a disposición de las entidades federales las estadísticas anuales sobre los actos del Registro Civil para la sistematización y contabilidad que las organizaciones federales deben realizar. La relación es lineal e intermitente, según sea la necesidad a solucionar.

-  Corriente recíproca de entrada y salida del Registro Civil con el Gobierno de la ciudad de México y las 16 delegaciones políticas. Es un flujo directo y positivo, cargado de afinidades y estructurales debido a que los objetivos del Gobierno central son compartidos por el Registro Civil y 13 de las 16 delegaciones políticas. Se comparte información, presupuesto, objetivos y formas de atender las necesidades sociales. Su nivel de entendimiento y coordinación se encuentra en un punto estable y merece sólo prestar atención a su continuación.

d) Red de comunicación organización/otras organizaciones:

-  Corriente de entrada y salida con el sector financiero. El Registro Civil, con base en el sistema de modernización donde está inmerso, mantiene coordinación y relaciones estrechas con bancos que operan en México, con el objetivo de facilitar la forma de pago de los trámites y servicios. Por ende, es una relación fuerte, donde ambos se benefician.

 Corriente ideal de entrada y salida del Registro Civil con organizaciones educativas. En la actualidad, esta corriente es inexistente. La necesidad del Registro Civil para generar flujos de comunicación con las organizaciones educativas, radica en el imprescindible apoyo brindado por éstas a la institución respecto a la mejora continua de los procesos de sistematización, modernización y coordinación del Registro Civil con la ciudadanía. Es necesario el entendimiento de estas organizaciones pues su puesta en marcha representaría modernismo, actualización y ahorro en la implementación de procesos cada vez más complejos en beneficio de la población.

 Corriente recíproca de entrada y salida del Registro Civil con los medios masivos de comunicación. A través del área de Comunicación Social del Gobierno capitalino, el Registro Civil debe fortalecer sus relaciones e impacto en medios con el fin de llegar a mayor número de receptores. En la actualidad, esta relación es escueta, es decir, existe, pero representa un foco rojo por el potencial escenario de ruptura entre ambos sistemas, pues la adecuada utilización de los medios masivos conduce a la creación y sostenimiento de una opinión pública e imagen organizacional favorables.

2.6.7. Ambiente organizacional

Las instalaciones del Registro Civil del Distrito Federal se pueden analizar en dos vertientes: aspecto externo y aspecto interno. En su aspecto externo, contiene los colores institucionales en la fachada principal y letras grandes plateadas que indican “Oficina Central del Registro Civil”.

En los alrededores inmediatos las instalaciones se encuentran vendedores ambulantes y comercios de comida rápida, así como una carpa permanente donde se autoriza que artesanos de otras entidades comercialicen sus productos, además de estar rodeados de personas dedicadas al “coyotaje”.²¹

²¹ Un “coyote” es la persona dedicada a la usurpación de documentos del Registro Civil en las afueras de la Oficina Central. Ofrecen presuntas copias certificadas en un tiempo relativamente corto, pero a través del uso de papel falso similar al oficial utilizado.

En su aspecto interno, el Registro Civil es un edificio rectangular de paredes blancas. En la planta baja se ubican las ventanillas de información, solicitud y aclaración de actas, pagos y el área encargada de atender las solicitudes de actas de otros estados. Las ventanillas son de aluminio con vidrio y el área, en general, está libre de asientos y áreas de descanso, por lo tanto, el espacio completo es para fila. En la parte alta se ubica la Dirección General, y a un costado, las oficinas del Juzgado central donde se llevan a cabo los actos del estado civil tales como nacimiento, matrimonio, divorcio, emancipación y reconocimiento.

2.6.8. Análisis del entorno

2.6.8.1. Entorno primario:



a) **Factor económico:** La economía global se encuentra quebrada. La recesión económica generada en Estados Unidos por la ruptura del sistema hipotecario y su posterior repercusión en el sistema bancario de aquel país, llevó al colapso bursátil y de flujo de capital en los tres bloques económicos más importantes: Estados Unidos, la Unión Europea y Japón.

A finales del este año 2008, las economías más importantes del mundo se han declarado en recesión, impactando directamente a las economías familiares en factores como el poder adquisitivo, empleo, salarios, entre otros factores. Latinoamérica, región donde se ubica México, es una zona vulnerable a los cambios económicos debido a la debilidad

de los sistemas financieros y bancarios de las naciones de esta región, y para el año 2009 se estima una fuerte pérdida de crecimiento, empleos y fuentes de trabajo.

La situación mundial a nivel económico traerá en México desaceleración, desempleo, aumento de precios e inestabilidad del Peso frente al Dólar estadounidense, y en consecuencia impactará directamente en el gasto corriente tanto de instituciones, empresas y la sociedad en general.

La inestabilidad antes comentada fomentará incertidumbre y se detendrá la inversión en proyectos que empresas e instituciones no consideren trascendentes o que puedan esperar.

b) Tecnología

México, como la generalidad de naciones subdesarrolladas, es dependiente de la tecnología generada en las potencias económicas tanto en Norteamérica (Canadá y EEUU), como en Europa y Asia. Los cambios y avances son cada vez más vertiginosos debido a la creciente competencia entre marcas por satisfacer las demandas de un mercado numeroso de consumidores.

La realidad tecnológica que circunda a México es la de consumir mas no producir tecnología propia. Asimismo, persiste una desigualdad respecto a la asimilación y uso de los avances tecnológicos ocasionado por las enormes diferencias y niveles de poder adquisitivo de las familias mexicanas. Es así como las zonas urbanas dominan por amplio margen el uso de las tecnologías, dejando muy por debajo a zonas rurales donde la prioridad es subsistir.

Respecto al uso y asimilación de las tecnologías de comunicación e información (TIC), es un fenómeno cada vez más recurrente que empresas e instituciones las utilicen con los fines que les convengan. En el caso de las instituciones mexicanas, el uso de internet, servicios y pagos de impuestos en línea e información general son los usos más comunes.

c) Sociedad

Para el caso de estudio presentado, la concepción de las circunstancias sociales es imprescindible. Como se mencionaba, México es un país de grandes y graves desigualdades sociales.

La sociedad mexicana en general se encuentra dividida en 2 grandes grupos, los multimillonarios dueños de los medios de producción y de los medios de comunicación, logrando relevancia a nivel mundial por sus fortunas; por otro lado, los pobres, personas dependientes de un salario para subsistir y satisfacer al menos sus necesidades básicas de alimentación, vestido y vivienda. Las contradicciones son de tal gravedad que es casi nula la presencia de una clase media.

A nivel rural existen personas que aglutinan copos de poder (caciques) y observan por los intereses propios y no los comunes. A nivel urbano no es mucha la diferencia, sin embargo, en ciudades de mediana o alta urbanización existe un nivel de educación más elevado que en zonas rurales, por tanto, es más complicado hacer valer a plenitud poderes cacicales personales. Aún así el nivel educativo es mínimo y deficiente.

En la ciudad de México la sociedad está expuesta a un sinnúmero de estímulos tendientes al aumento del nivel interpretativo reflejado en la toma de decisiones cotidiana. El Gobierno capitalino, con tendencia de izquierda, ha propiciado cambios sociales y de mentalidad importantes tales como la legalización del aborto y el reconocimiento legal de la relación entre personas del mismo sexo, entre otros, y cuyos cambios obligan a las instancias correspondientes estar actualizadas y listas para actuar en los temas referidos.

A su vez, el sujeto capitalino está expuesto a la recepción de un sinnúmero de mensajes tanto políticos, de mercado, sociales, ambientalistas, entre otros, los cuales son emitidos por muy diversos medios seleccionados con base en la diversidad y heterogeneidad representada por la habitación de millones de personas en un reducido territorio. En este sentido, el Distrito Federal está a la vanguardia de los cambios sociales trascendentes a nivel mundial, lo cual no garantiza su éxito ni mucho menos su ampliación al resto del territorio nacional.

d) Factores culturales

El mexicano se ha educado a la tradición de comprender que es más fácil realizar un trámite o hacer uso de un servicio utilizando el soborno y cayendo en actos de corrupción. Esta herencia se ha transmitido a generaciones enteras y cuyo trasfondo es la ineficiencia e ineficacia de las organizaciones para satisfacer las demandas reclamadas por la sociedad. Esta dicotomía se resuelve con el progresivo nivel de confianza generada por los servidores públicos a la sociedad, lo cual no está ocurriendo.

Por otra parte, el uso de la corrupción o el “trámite fácil” no garantiza al ciudadano que su necesidad sea resuelta, y por consiguiente puede generar una pérdida de tiempo aún mayor del que pretendía evitar. No obstante, sigue siendo una práctica recurrente y arraigada.

El Registro Civil sostiene a un grupo llamado “coyotes”. Los coyotes se dedican a solicitar actas supuestamente más rápido que si el ciudadano acudiera a las ventanillas de la institución a hacerlo. La red de contactos de los coyotes llega a los interiores de la institución, es decir, a algunos trabajadores, los cuales aprovechan su facilidad de movilidad para revisar si el trámite es viable de manera inmediata o no. La red de coyotaje genera mala imagen a la institución además del movimiento de dinero en manos de la informalidad y cuyo destino debiera ser el erario público.

Asimismo, la población no posee una cultura de la planeación, es decir, anticiparse a eventos inevitables. Por tal razón, los trámites o uso de servicios proveídos por el Gobierno son realizados cuando se aproxima la fecha límite de emisión o realización.

e) Sindicato

El sindicato se convierte en una causa importante de interés y atención por parte de la institución. El sector gremial en México se ha convertido en una práctica mal entendida donde la defensa de los derechos laborales pasa a segundo término. En ocasiones, son los vicios arraigados en los sindicatos los que obstaculizan el crecimiento y cambio organizacional. La relación organización/sindicato influye directamente en el servicio brindado y la imagen que se crea entre los ciudadanos.

2.6.8.2. Entorno secundario:



a) Factores políticos

El Registro Civil del Distrito Federal depende económica y políticamente del Gobierno central encabezado por el licenciado Marcelo Ebrard Casaubón. La relación y su posterior impacto en la institución entre el Registro Civil y el Gobierno central de la ciudad no generan riesgo alguno para las actividades de la primera.

No obstante, se deberá procurar por afianzar la relación entre ambas dependencias y mantener observancia en temas como presupuesto, reingeniería de procesos, tecnología, entre otros.

b) Sector

La relación y coordinación con los registros civiles del resto de la república debe ser una prioridad, sin embargo, no pone en riesgo la existencia o subsistencia de la institución.

En la actualidad el sector mantiene lazos intermitentes entre organizaciones, por consiguiente, existe la necesidad de estrechar los puentes de comunicación y colaboración para satisfacer las demandas de una sociedad en constantes flujos migratorios internos.

c) Proveedores

El Registro Civil no realiza contratos directamente con las empresas que le proveen de materiales necesarios para su desempeño. De ello se encarga la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del DF, por tanto, la observación de este público y su influencia es secundaria.

d) Sistema bancario

De igual forma, los contratos realizados para el pago de trámites se hacen a través de la Secretaría de Finanzas del DF, aunque cualquier falla en el sistema repercute en el accionar de los servicios de la institución.

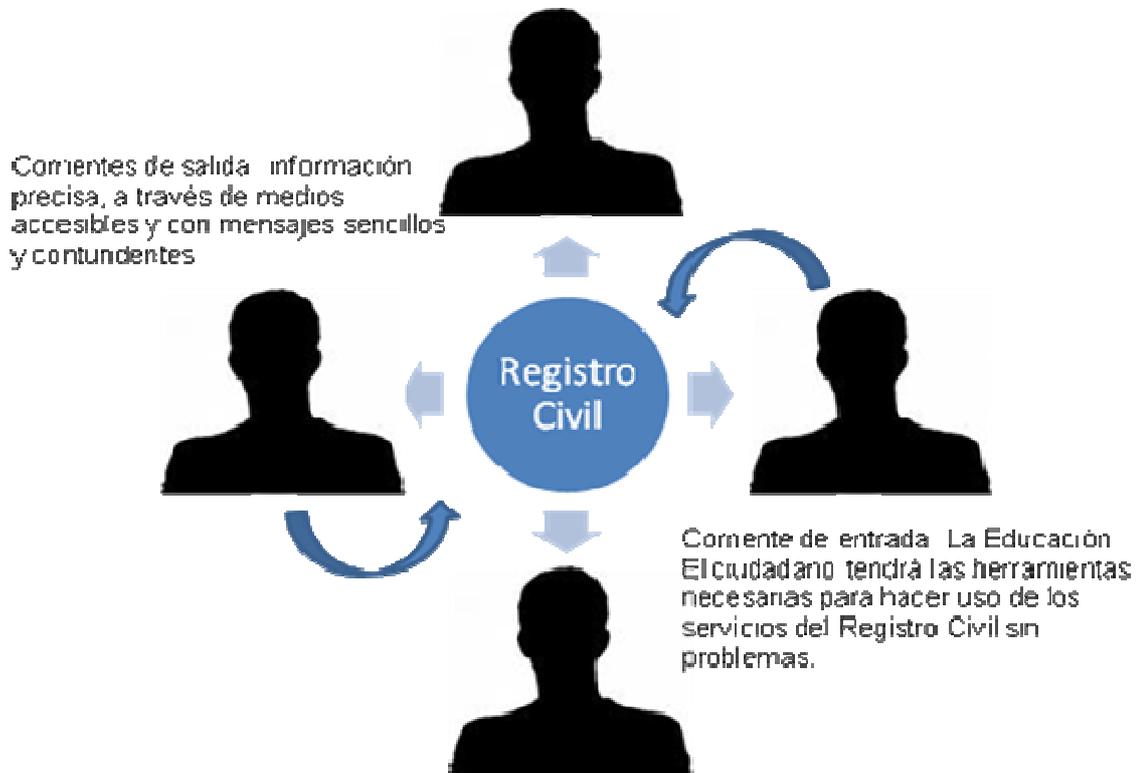
2.6.9. Auditoría y Evaluación de la comunicación externa:

El Registro Civil del Distrito Federal carece de planificación de sus actividades de comunicación para todos sus públicos. Este proyecto se basará en la atención y solución de necesidades de un solo público organizacional, el ciudadano. La sociedad representa no sólo el público más numeroso del Registro Civil (toda la población nacida en el Distrito Federal, radique o no en la entidad), sino que además es el más importante porque la existencia de esta institución se debe a la atención oportuna y expedita de estos.

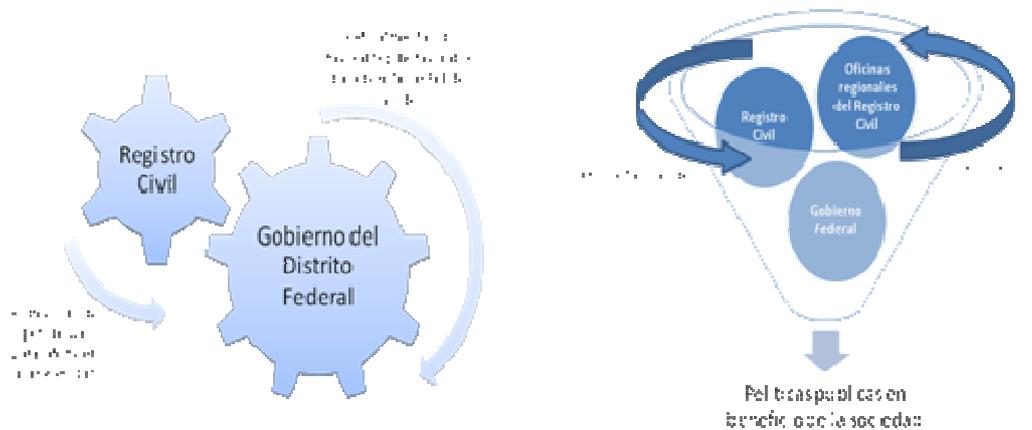
La comunicación organizacional, y el uso de todas las herramientas que esta disciplina brinda, son una alternativa a través de la cual el Registro Civil logre acercamiento con los ciudadanos a través de la sistematización de la información que este importante público demanda de la organización.

Las características técnico/investigativas de la comunicación organizacional evitan que un proceso tan importante para el desempeño organizacional, o su reingeniería de procesos a nivel comunicativo se den de forma empírica. Por tal motivo, es una necesidad generar modelos ideales de comunicación del Registro Civil con sus diversos públicos externos, cuya observación brindará las herramientas interpretativas para generar los mecanismos de comunicación necesarios en cada caso.

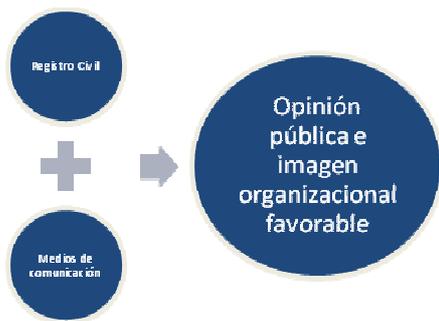
A continuación, se presentan los prototipos de modelos de comunicación, el flujo o seriación, el propósito de flujo comunicacional y la respuesta esperada por el Registro Civil de las acciones emprendidas como organización:



Modelo de comunicación organización/ciudadano



Modelo de comunicación Organización/Gobierno



Modelo de comunicación Organización/
medios masivos de comunicación



Modelo de comunicación organización/
organizaciones educativas

El comportamiento de la comunicación en las organizaciones es cíclico, por lo que las acciones emprendidas por el sistema generarán una respuesta en automático. Con la necesidad imperante de crear la estructura de comunicación con los ciudadanos, se realizó una encuesta a 350 usuarios del Registro Civil en las instalaciones de esta dependencia, cuyos objetivos fueron 2: discernir el perfil del usuario del Registro Civil y obtener la imagen y el nivel de conocimiento que posee la gente sobre la organización.

2.6.9.1. Perfil del ciudadano

El usuario del Registro Civil del Distrito Federal son todas aquellas personas nacidas dentro de esta entidad, así vivan dentro del territorio, las zonas conurbadas, otras entidades federativas y el extranjero. Según cifras del INEGI²² del 2005, el Distrito Federal tiene 8 millones 720 mil 916 habitantes. De esos capitalinos, en ese año salieron 491 mil 199 habitantes a radicar en otra entidad y llegaron a radicar a la capital 187 mil 363 mexicanos.

Los anteriores datos son un parámetro de referencia indicativos del flujo migratorio interno y llevan a organizaciones como el Registro Civil a asumir nuevas políticas encaminadas a su satisfacción. Según la encuesta aplicada (Anexo 3, gráfica 2), el 79% de los usuarios del Registro Civil son personas nacidas en esta ciudad, mientras que un 21% son personas nacidas en otra entidad, predominando el Estado de México, entidad vecina al Distrito Federal con un 9%.

²² Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), Dirección URL: www.inegi.gob.mx, Fecha de consulta: [15 de diciembre de 2008].

El Registro Civil, asimismo, atiende a un promedio de 3 mil 500 capitalinos al día, de los cuales un 25% son personas con rango de edad de 20 a 29 años; 23% de 30 a 39; 22% de 50 a 59; y un 21% de 40 a 49, (Anexo 3, gráfica 1). Esto indica que el usuario del Registro Civil son ciudadanos jóvenes económicamente activos.

De acuerdo a sus preferencias y gustos personales, el usuario se caracteriza por disfrutar en un nivel medio sus pasatiempos, es decir, no existe un gusto personal el cual, a decir de él mismo, disfrute en gran medida. Ocasionalmente, el usuario disfruta ver televisión, leer, escuchar radio y usar internet, en orden de preferencias, (Anexo 3, gráfica 8).

Asimismo, el medio preferido para estar informado es la televisión con un 39% de preferencia, escuchar radio un 27%; leer 18%; y usar internet 9%, (Anexo 3, gráfica 9). Esto indica que en la actualidad las personas son cada vez más visuales debido a la constante exposición a datos gráficos.

En este caso, la lectura adecuada de los resultados indica que el usuario no desea ver un programa de televisión ni escuchar información auditiva, sino más bien tiende a poner mayor atención a una imagen o a una plática de persona a persona en lugar de la lectura de un texto. No obstante, es elevado también el porcentaje de personas cuya preferencia es leer.

México se encuentra considerado dentro de los países no lectores, no obstante, la lectura con información sencilla de comprender y preponderantemente ilustrada es de lo más consumido, a saber, revistas, catálogos, cómics y carteles. Por tal motivo, toda estrategia aplicable dentro el Registro Civil deberá dirigirse a la creación de mensajes ágiles emitidos por canales de comunicación atractivos visual y sintácticamente.

2.6.9.2. Imagen y nivel de conocimiento del ciudadano respecto al Registro Civil

El modelo de comunicación real del Registro Civil para los ciudadanos, descrito en páginas anteriores, genera un campo de percepción negativa en contra de los procesos comunicativos pretendidos por la institución para aplicar de forma descoordinada y aislada.

A pregunta expresa sobre si el usuario conoce cuáles son los servicios ofrecidos por la Oficina Central del Registro Civil, el 63% considera conocer sólo algunos de los trámites; 16% casi no conoce ninguno; y 14% los desconoce por completo, (Anexo 3, gráfica 10). Es decir, el 93% de los usuarios tuvieron una respuesta tendiente a la duda o al verdadero desconocimiento de los trámites brindados, lo cual representa un porcentaje muy elevado.

Esto es indicativo de la escueta estructura comunicativa manejada por el Registro Civil, al ser insuficiente y poseer características en el enfoque de aplicación que no permiten la transmisión correcta y directa de los mensajes y su posterior recepción.

En el nivel masivo y el nivel público, como se analizaba con anterioridad, los medios de comunicación que utiliza el Registro Civil generan confusión, incertidumbre y son poco claros, al mismo tiempo que no se ha logrado que verdaderamente sean difundidos a todos los usuarios.

En la entrevista realizada al licenciado Hegel Cortés Miranda (Anexo 1) se menciona la disponibilidad presupuestal como punto prioritario para aplicar un proyecto cuya pretensión sea la sistematización de la comunicación en esta institución. No obstante, el medio más sencillo puede contener el mensaje más claro y satisfactorio para las necesidades del público específico al que se dirija.

Por otro lado, el usuario no conoce los requisitos básicos solicitados por la institución para la realización de los trámites, y no cree necesario el conocer todos los trámites que se pueden realizar en el Registro Civil, a pesar de su inminente utilización en cualquier momento de la vida. Así lo refleja un 32% de los usuarios, quienes indicaron desconocer los requisitos, y a su vez, otro 32% sólo conocen los requisitos del trámite que están a punto de realizar, (Anexo 3, gráfica 11).

Cabe destacar un 28% de los usuarios que dicen conocer sólo algunos aunque no todos los requisitos para los trámites, lo cual es un indicador formas existentes a través de las cuales el usuario ha tenido éxito en la solicitud de información. En la pregunta ¿a través de quién se entera sobre los requisitos para realizar su trámite?, el usuario respondió en

un 43% que lo hace a través de ventanillas, es decir, la utilización de una comunicación cara a cara, (Anexo 3, gráfica 12).

La pregunta 10 del cuestionario aplicado reveló que el usuario tiene rechazo a la comunicación verbal cara a cara con el servidor público, porque considera a éste como una persona prepotente, sin educación, sin capacitación para resolverle sus dudas, burócrata, poco atento, y demás calificativos cuya tendencia es a una percepción negativa. Por tal motivo, la comunicación verbal cara a cara deberá ser un punto a evitar en la planeación de las soluciones para el Registro Civil, pues a pesar contar con un gran porcentaje de intercambio informativo a través de este medio, se generan daños colaterales como malestar, imagen organizacional desfavorable y, en general, una opinión pública negativa.

Es inevitable la comunicación verbal cara a cara, eso es evidente. Sin embargo, las necesidades primordiales de comunicación del Registro Civil deberán favorecer a otros medios de comunicación los cuales, por el momento, amortigüen la relación coyuntural ciudadano/servidor público.

Del mismo modo, un 24% de los usuarios encuestados afirma obtener información a través de otros usuarios donde, si se observa con detenimiento, están igualmente desinformados que los primeros. Esto genera un círculo vicioso en el cual la información no sólo no se transmite verazmente, sino además se va degradando hasta llegar a un punto de entendimiento nulo y distorsión total. Este es otro acto a evitar por el Registro Civil, al mantener en control las redes informales de comunicación trazando las rutas y vías de acceso a la información.

No obstante, un 22% asegura haberse enterado a través de información emitida por la organización. Este porcentaje es significativo, pero insuficiente con base en una mayoría la cual demuestra resistencia al modelo de comunicación actual. Todos los datos anteriores son reafirmados cuando un 58% de los encuestados indica que la información recibida por parte de la organización es insuficiente (Anexo 3, gráfica 14), y se contrasta con el resultado de conocer que el 59% afirma haber realizado su trámite con éxito (Anexo 3, gráfica 15), por tanto, a pesar de la larga espera y demoras en la recopilación de requisitos, el usuario obtuvo lo deseado.

A pesar de no ser considerado un medio de recurrente consulta para los usuarios del Registro Civil, internet se ha convertido en una de las fuentes más importantes de consulta de información. Según el estudio de la Asociación Mexicana de Internet²³ del año 2007, en México existen 23.5 millones de internautas, concentrados en su gran mayoría en manchas urbanas desarrolladas o semidesarrolladas. De esta cantidad de internautas, el 27.9% se ubican en el Distrito Federal y 12.4% en el Estado de México, lo cual indica que la posibilidad de informar los servicios del Registro Civil a través de este medio debe ser un imperativo. El mismo estudio revela, a su vez, que el internauta mexicano utiliza internet como medio para leer noticias, además de las actividades de esparcimiento como el correo electrónico y los juegos *Online*.

El Registro Civil del Distrito Federal cuenta con un sitio web cuyo URL es www.rcivil.df.gob.mx, el cual 84% de los usuarios encuestados dice desconocer de su existencia, (Anexo 3, gráfica 13).

El actual formato del URL del Registro Civil capitalino no cumple con exigencias de diseño atractivo, arquitectura ágil y distribución de información clara y sintetizada. Esta institución debe poner atención en un diseño moderno y atractivo a nivel visual y a nivel de navegación para su página de internet, con el fin de convertirla en una alternativa accesible para generar el conocimiento requerido.

Cuando el espacio físico es insuficiente, es decir, el espacio dentro de las instalaciones del Registro Civil siempre existirá la alternativa de un espacio virtual con la presencia en red de la realización de trámites gubernamentales y con la presencia en diversos sitios alternos basados en las nuevas tecnologías.

Finalmente, en respuesta libre del ciudadano, se mencionaron los siguientes factores como sugerencias para mejorar el servicio del Registro Civil:

- Módulo funcional de información
- Amabilidad/paciencia
- Comunicación/información/difusión

²³ Asociación Mexicana de Internet, Dirección URL: www.amipci.org.mx, Fecha de consulta: [16 de diciembre de 2008].

- Personal capacitado
- Simplificar los trámites
- Servicios en línea
- Atender el área de actas de otros estados
- Congruencia en los requisitos
- Proporcionar servicios como bancas, baños, café, entre otros.
- Agilización del servicio de pago de derechos
- Eliminar filas a través de un sistema de turnos
- Mejorar el ambiente organizacional
- Proporcionar un mapa de ubicación de las instalaciones
- Privatizar la organización
- Expandir los horarios de atención
- Formación de un Registro Nacional Civil

2.6.10. Sintomatología

A continuación se enlistan la serie de características que engloban la situación de comunicación actual del Registro Civil, con el propósito de identificarlos y, con base en ellas, tomar las decisiones pertinentes para la formulación del plan estratégico de comunicación:

Sintomatología basada en la auditoría de la comunicación externa

Imagen organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de una identidad visual propia. • Carencia de la formalización de la gama cromática organizacional. • Desconocimiento en la importancia del manejo de la opinión pública y la imagen organizacional. • Percepción mayoritariamente negativa del desempeño organizacional.
Públicos organizacionales externos	<ul style="list-style-type: none"> • Desatención del público organizacional más importante: los ciudadanos. • Escaso cabildeo entre el Registro Civil y las demás oficinas regionales que brindan este servicio. • Poca participación con el Gobierno Federal. • Desatención de la importancia de

<p>Niveles de comunicación</p>	<p>organizaciones educativas y los medios de comunicación para los fines organizacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de un enfoque sistémico de la comunicación. • Nula planeación de los procesos de comunicación del Registro Civil. • Nula creación de modelos óptimos de comunicación entre el Registro Civil y sus diversos públicos externos. • Presencia de una capacidad de respuesta baja de los ciudadanos respecto a los trámites que brinda el Registro Civil. • Ausencia de una comunicación a nivel individual entre el ciudadano y las autoridades. • Existencia de una relación tensa, coyuntural y disfuncional en la comunicación individual cara a cara entre el servidor público y el ciudadano. • Presencia de una débil relación y contacto con las organizaciones que circundan el accionar del Registro Civil.
<p>Canales de comunicación (Medios organizacionales externos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de papelería informativa basada en una planeación satisfactoria, es decir, la resolución de problemas conforme se van presentando. • Utilización de mamparas informativas en zonas poco visibles y con información incompleta. • Nula difusión del sitio web oficial del Registro Civil. • Existencia de un formato poco atractivo, mal organizado y con información incompleta dentro del sitio web oficial del Registro Civil. • Carencia de un directorio de localización de todas las oficinas del Registro Civil de México, así como de las oficinas consulares y embajadas donde mayoritariamente emigran ciudadanos capitalinos. • Escasa utilización de los medios masivos de comunicación para acercarse a la ciudadanía.

Redes de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de una red informal de comunicación entre ciudadano/ciudadano con presuntos fines informativos. • Presencia de una red de comunicación débil, poco clara y nulamente planificada entre la organización y el ciudadano. • Presencia de una retroalimentación con actitudes de malestar y enojo, lo que origina una imagen organizacional negativa. • Presencia de una red de comunicación escasa entre el Registro Civil y las organizaciones similares. • Presencia de una red de comunicación débil entre el Registro Civil y el Gobierno Federal. • Existencia de una red de comunicación constante y clara entre el Registro Civil y el Gobierno de la ciudad de México y las delegaciones políticas de la entidad. • Existencia de una red de comunicación fuerte y sólida entre el Registro Civil y organizaciones financieras. • Inexistencia de una red de comunicación entre el Registro Civil y organizaciones del sector educativo.
Ambiente organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de un ambiente externo organizacional sombrío, rodeado de puestos ambulantes y la presencia de “coyotes”. • Presencia de un ambiente interno organizacional sin orientación, sin áreas de descanso ni servicios básicos. • Carencia de elementos que generen una estadía cómoda y placentera al ciudadano.
Entorno organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de una crisis económica generalizada a nivel mundial. • Crecientes niveles de desempleo. • Creciente nivel de incertidumbre. • Decreciente nivel de inversión. • Existencia de una tendencia de crecimiento negativo de la economía latinoamericana. • Existencia de una dependencia de la

tecnología creada en naciones desarrolladas.

- Aumento indiscriminado de tecnologías y productos con fines mercantilistas.
- Creciente desigualdad entre la asimilación tecnológica dentro de la sociedad mexicana.
- Creciente y constante avance de desigualdades en el desarrollo de la sociedad mexicana.
- Presencia de dos grandes bloques sociales: los millonarios, dueños de los medios de producción; y los pobres, dependientes de los dueños de los medios de producción.
- Inexistencia de una clase media definida.
- Creciente poder cacical en zonas rurales.
- Inexistencia de niveles óptimos en la calidad de la educación en zonas rurales y urbanas.
- Creciente nivel de compromiso de las instituciones capitalinas para tender dichas demandas.
- Necesidad de identificar los niveles de asimilación de mensajes por parte de la sociedad capitalina para evitar que éstos se pierdan en la inmensidad de contenidos a los que se está expuesto.
- Presencia de una cultura del soborno.
- Creciente cultura de la corrupción emanada de generación en generación.
- Escaso interés de las instituciones por detener el problema.
- Crecientes niveles de inconformidad de los ciudadanos.
- Inexistente cultura de planeación de la sociedad.

2.6.11. Análisis FODA

A continuación se presenta el cruce de factores y variables ordenados a través del método FODA:

Contexto Interno	Contexto Externo
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del problema por parte de las autoridades del Registro Civil • Confianza de lograr hacer mejor su desempeño dentro de la sociedad • Presencia de una dirección establecida, constituida y en funciones • Numerosa planta laboral • Instalaciones propias y de gran extensión • Infraestructura y mobiliario basado en las necesidades • Ingeniería de procesos existente y en funcionamiento • Ventaja de poseer funciones específicas e irrepetibles en alguna otra organización del Distrito Federal 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordancia ideológica entre autoridades del Gobierno central de la ciudad de México y las autoridades del Registro Civil • Posibilidad de una mejora en la reingeniería de procesos del Gobierno central emanado a todas sus dependencias • Creciente y constante uso de las tecnologías de la información y comunicación en zonas urbanas de México • Posibilidad de incorporar tecnologías funcionales y accesibles • Creciente apertura del Gobierno capitalino por tocar temas de controversia social • Expectativa de crecimiento en los canales de comunicación y difusión
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de planes, políticas y métodos que generen entendimiento entre los miembros de la organización • Carencia de compromiso para satisfacer las demandas de la ciudadanía tanto de las autoridades como de los servidores públicos • Vulnerabilidad por los crecientes índices de corrupción por parte de los servidores públicos • Visión generalizada y sesgada de los beneficios de la comunicación en las organizaciones • Poca y desproporcionada información de los servicios que ofrece • Vulnerabilidad respecto a los requerimientos técnico operativos y de gestión del sindicato • Altos niveles de insatisfacción laboral • Insuficiencia de material y recursos tecnológicos • Carencia de servicios varios dentro de las instalaciones 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peligro de una crisis económica mundial generalizada • Dependencia política y económica del Gobierno central de la ciudad de México • Ejercicio presupuestal basado en el ofrecimiento del Gobierno central a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y su posterior reordenamiento • Riesgo por la dependencia tecnológica de México • Riesgo por el creciente nivel de desigualdad social • Urgencia de erradicar una persistente cultura de la corrupción y el soborno • Riesgo de una inconformidad generalizada de la ciudadanía que ponga en crisis a la organización • Aumento indiscriminado de la cultura del mínimo esfuerzo, presente en la sociedad mexicana

2.6.12. Necesidades de comunicación

Con base en el diagnóstico organizacional, se detectan las siguientes necesidades para su atención inmediata:

- Necesidad de generar un proceso educativo en la relación entre el Registro Civil y los ciudadanos, donde la información de entrada y salida, contenidos y medios, estén basados en el análisis minucioso de las necesidades del ciudadano y los límites de la organización, generados por el escrutinio de su entorno primario y secundario.
- Necesidad de orientar al Registro Civil del Distrito Federal sobre lo que debe informar a la ciudadanía respecto de los servicios que ofrece y la forma de hacerlo.
- Necesidad de formalizar un logotipo propio del Registro Civil, que lo distinga al resto de las organizaciones de la Consejería Jurídica y de servicios Legales.
- Necesidad de informar a cerca del 93 por ciento de los ciudadanos quienes dicen tener dudas respecto a los requisitos para diversos trámites (utilización de contenidos sintácticamente ágiles y visualmente atractivos, tratando de neutralizar el contacto cara a cara mientras no se tomen las medidas necesarias al respecto).
- Necesidad de crear estrategias basadas en los gustos y necesidades de los ciudadanos, oscilantes entre los 20 y los 50 años de edad, en un rango de nivel socioeconómico medio-bajo.
- Necesidad de neutralizar la red informal de comunicación ciudadano/ciudadano, la cual genera más desinformación de la ya existente.
- Necesidad de crear un espacio virtual de comunicación e información alternativo al espacio físico de las oficinas del Registro Civil, donde el ciudadano se informe y pueda realizar sus trámites.
- Necesidad de generar un ambiente óptimo dentro de la organización, al hacer la estancia del ciudadano más cómoda y orientada a la constante satisfacción de sus necesidades.
- Necesidad de acercar a la organización con la ciudadanía a través de métodos que incentiven la convivencia y la imagen organizacional positiva.

CAPÍTULO 3.

Plan estratégico de comunicación para el Registro Civil del Distrito Federal

Se plantea el siguiente plan táctico estratégico con aplicación total en 3 meses, por la urgente necesidad de generar un proceso educativo en la relación entre el Registro Civil y los ciudadanos, donde la información de entrada y salida, contenidos y medios, estén basados en el análisis minucioso de las necesidades del ciudadano y los límites y oportunidades de la organización, generados por el escrutinio de su entorno primario y secundario.

Estrategia 1. Creación del Manual de Identidad Visual

Área de oportunidad: Identidad visual con repercusión directa en la imagen organizacional.

Necesidad de comunicación: Necesidad de formalizar la comunicación visual del Registro Civil, que lo distinga al resto de las organizaciones y de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.

Objetivo de comunicación: Diseñar una imagen organizacional propia, basada en la creación de la identidad visual organizacional.

Subestrategia 1: Formalización del formato del manual

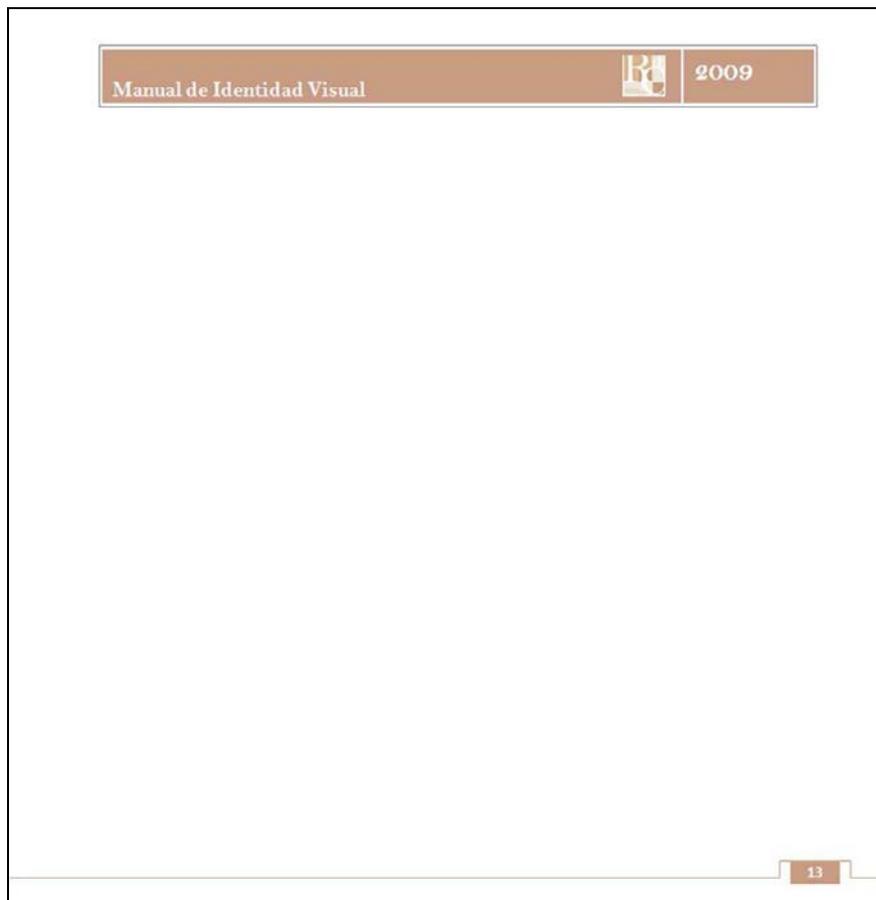
Tácticas:

- Diseño de un texto en sistema operativo Windows XP, programa MS Office Vista (Word 2007)
- Para portada y contraportada, uso de papel couché mate de 200 grs., tamaño carta (215 mm X 279 mm), impreso a 4 x 4 tintas
- Para interiores, utilización de papel tipo Opalina de 125 grs, tamaño carta (215 mm X 279 mm), color blanco, impreso a 4 x 4 tintas
- Utilización de márgenes predeterminados en el programa computacional para la creación de archivos (3 cm izquierda y derecha; 2 cm arriba y abajo)
- Las hojas interiores llevarán el siguiente formato:
 - Encabezado con los siguientes elementos:

- Franja color vino como soporte de texto y decoración
 - Texto color blanco en el margen superior izquierdo con la leyenda:
“Manual de Identidad Visual”
 - Uso del logoimagotipo del Registro Civil en la parte superior derecha
 - Utilización del año de producción (2009), en la parte superior derecha
- Pie de página con la numeración arábica en la parte inferior derecha

FORMATO DE HOJA PARA INTERIORES:

Se propone el uso de una hoja con el siguiente formato para los interiores del Manual:



Subestrategia 2: Contenido del Manual de Identidad Visual

Tácticas:

- Desarrollo de una propuesta de identificación y conceptualización de elementos visuales pertinentes para el uso en la identidad visual del Registro Civil
- Escrutinio de la identidad visual que constituye a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, órgano que coordina las actividades del Registro Civil
- Utilización de los elementos cromáticos de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, procurando por la identidad organizacional
- Formalización de los signos identificadores básicos del Registro Civil:
 - Nombre: Legal y genérico
 - Logotipo
 - Imagotipo
 - Texto auxiliar
 - Firma institucional
 - Conjunto
- Tipografía
- Colores institucionales
- Aplicación en los medios y materiales de comunicación externa como:
 - Logotipo
 - Carteles
 - Folletería diversa
 - Mamparas informativas
 - Letreros
 - Mapa (s)

- Señalizaciones
- Formatos de solicitud de trámites
- Directorio

Subestrategia 3: Difusión del Manual de Identidad Visual

Tácticas:

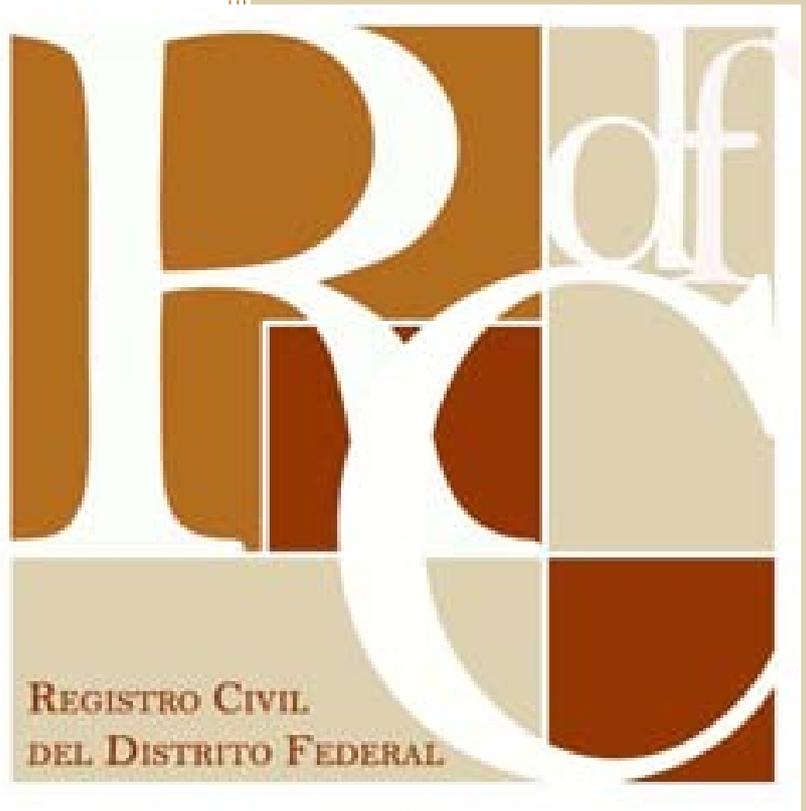
- Mantener encargada a la Dirección General del Registro Civil de su control interno, difusión y uso
- Generación de un tiraje de 10 ejemplares
- Entrega de un ejemplar a cada uno de los directivos del Registro Civil
- Archivo de ejemplares para el uso interno y consultas diversas

PROPUESTA DE MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL DEL REGISTRO CIVIL:

A continuación se muestra el formato completo del Manual de Identidad Visual tal y como se sugiere se aplique en el Registro Civil del Distrito Federal:

2009

Manual de Identidad Visual



Presentado por: Genaro Ahumada García
Dirección General del Registro Civil

» Índice:

Presentación

1. Signos

Identificadores

básicos:

- 1.1 El nombre
- 1.2 El logotipo
- 1.3 El imagotipo
- 1.4 Texto auxiliar
- 1.5 Firma institucional
- 1.6 El conjunto
- 1.7 Tamaño
- 1.8 Usos no permitidos

2. Tipografía

- 2.1 Fuente básica
- 2.2 Variantes
- 2.3 Tamaño

3. Colores

- 3.1 Gama cromática institucional
- 3.2 Degradaciones de color
- 3.3 Escala de grises

4. Aplicaciones

Básicas

- 4.1 Hoja tamaño carta
- 4.2 Hoja tamaño oficio
- 4.3 Sobre para carta
- 4.4 Sobre tipo bolsa
- 4.5 Folder
- 4.6 Portada para CD
- 4.7 Etiquetas para CD
- 4.8 Carteles

Ejecutivas

- 4.9 Tarjeta de presentación
- 4.10 Cartas
- 4.11 Memorandos
- 4.12 Boletines
- 4.13 Invitaciones/
Felicitaciones
- 4.14 Esquelas

Formatos de gran tamaño

- 4.15 Letreros
- 4.16 Señalética básica
- 4.17 Lenguaje icónico universal

Directorio

» Presentación:

La imagen comunica a las personas del siglo XXI. Formas, colores, letras, símbolos y demás componentes brindan identidad a las organizaciones.

La Dirección General del Registro Civil presenta su **Manual de Identidad Visual** con el objetivo de generar el control sobre sus elementos visuales a través de normas de uso y su aplicación.

» 1. Signos identificadores básicos:

El Nombre:

Definido a través de las funciones que realiza la institución.

Legal:

Dirección General del Registro Civil

Genérico:

Registro Civil del Distrito Federal

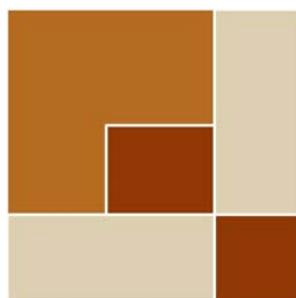
El Logotipo

Utilización contractual (siglas) del nombre genérico de la institución, arreglado en un contexto armónico.

R C d f

El imagotipo:

Construido por una cuadrícula vertical y horizontal, entramado rectangular.



Texto auxiliar:

Nombre verbal dentro de la identificación visual.

Registro Civil
del Distrito Federal

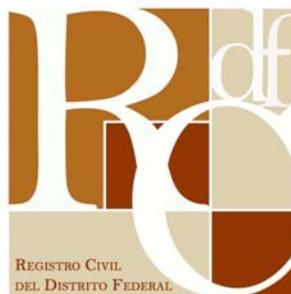
Firma institucional:

Durante el año 2009, el Registro Civil usará la rúbrica conmemorativa a los 150 años de existencia de la institución en México.

“2 mil 9: 150 años del Registro Civil en México”

Conjunto:

La identidad visual de la institución queda conjuntada de la siguiente manera.



Para su uso en papelería oficial:

Formato pequeño acompañado de la leyenda o rúbrica institucional, más la rúbrica para 2009.



**Consejería Jurídica y de Servicios Legales
Dirección General del Registro Civil**
“2 mil 9: 150 años del Registro Civil en México”

Para su uso en formatos pequeños

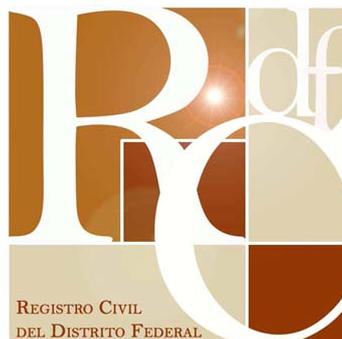


Para su uso en formatos ejecutivos:



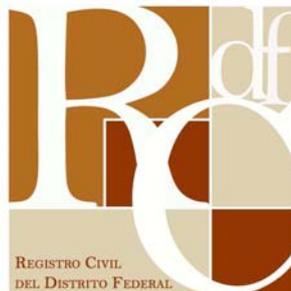
Para su uso en formatos de gran tamaño:

Con resplandor en el centro



Tamaños permitidos:

100% = 3 cm X 3 cm



50% = 1.5 cm X 1.5 cm

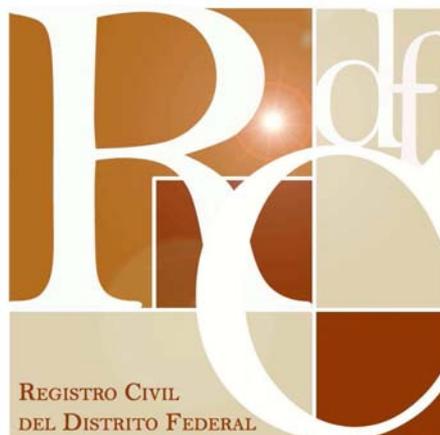


30% = 1 cm X 1 cm



Tamaños para gran formato:

Hasta 50 cm X 50 cm

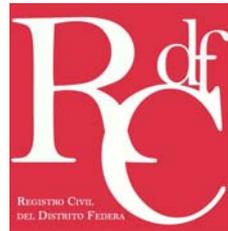


Nota: Son válidos tamaños que por proporción o ajuste a materiales y soportes, el Registro Civil considere necesario modificar de forma proporcional, es decir, que siempre quede la figura básica (cuadrado) como constitutiva del conjunto logoimagotipo.

Usos no permitidos:

No se permite utilizar el logoimagotipo en su conjunto, de forma simple o dentro de rúbricas institucionales, modificando la gama cromática en ninguna nueva tonalidad, sea cual sea.

Nota: Se reserva la regla cuando por efecto de la impresora, tóner soporte, los colores no salgan a la fidelidad real.



No se permite la degradación de color a una tonalidad de brillo que no permita la identificación de sus elementos.



No se permite la distorsión de la forma original básica (cuadrado).



» 2. Tipografía:

Fuente básica:

Bell MT Regular
Sistema operativo
Windows
Programa MS Office
versión Vista (2007).

abcdefghijklmnopqrstuvwxy
z
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
1234567890
°\`ª;!@”.#\$~%&/()=’¿?çÇ}^^[+*]`~{-_.:;,<>

Bell MT cursiva
Sistema operativo
Windows
Programa MS Office
versión Vista (2007).

*abcdefghijklmnopqrstuvwxy
z
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
1234567890
°\`ª;!@”.#\$~%&/()=’¿?çÇ}^^[+*]`~{-_.:;,<>*

Bell MT negrita
Sistema operativo
Windows
Programa MS Office
versión Vista (2007).

**abcdefghijklmnopqrstuvwxy
z
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
1234567890
°\`ª;!@”.#\$~%&/()=’¿?çÇ}^^[+*]`~{-_.:;,<>**

Tamaños:

12 puntos: predeterminada
para medios
organizacionales

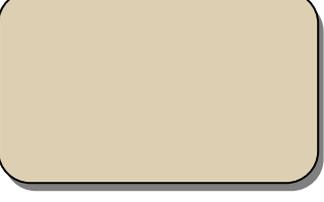
Tamaño mínimo:
Hasta 5 puntos

Tamaño máximo:
Hasta 400 puntos

Nota: Se puede utilizar el tamaño según convenga al medio o soporte, dentro de los límites establecidos antes mencionados.

» 3. Colores:

Gama cromática institucional:

<p>Escala RGB (Rojo, Verde, Azul)</p> <p>R: 180 G: 106 B: 31</p>	<p>Escala CMYK (Cian, Magenta, Yellow, Key)</p> <p>C: 29% M: 59% Y: 90% K: 14%</p>	<p>Marrón</p> <p>Escala PANTONE</p> <p>Pantone Process coated DS 39-2 C</p>	
<p>Escala RGB (Rojo, Verde, Azul)</p> <p>R: 144 G: 56 B: 6</p>	<p>Escala CMYK (Cian, Magenta, Yellow, Key)</p> <p>C: 33% M: 80% Y: 100% K: 31%</p>	<p>Vino</p> <p>Escala PANTONE</p> <p>Pantone process coated DS 66-2 C</p>	
<p>Escala RGB (Rojo, Verde, Azul)</p> <p>R: 221 G: 207 B: 178</p>	<p>Escala CMYK (Cian, Magenta, Yellow, Key)</p> <p>C: 17% M: 18% Y: 32% K: 0%</p>	<p>Crema</p> <p>Escala PANTONE</p> <p>Pantone process coated DS 30-7 C</p>	
<p>Escala RGB (Rojo, Verde, Azul)</p> <p>R: 255 G: 255 B: 255</p>	<p>Escala CMYK (Cian, Magenta, Yellow, Key)</p> <p>C: 0% M: 0% Y: 0% K: 0%</p>	<p>Blanco</p> <p>Escala PANTONE</p> <p>Pantone process coated DS 325-9 C</p>	

Nota: la escala PANTONE es relativa o aproximada a las escalas restantes

Degradación del color



100%



90%



80%

Escala de grises

100%



90%



80%



» 4. Aplicaciones:

Básicas

Hoja tamaño carta
Papel Bond 90g
21.5 cm X 28 cm
Posición vertical



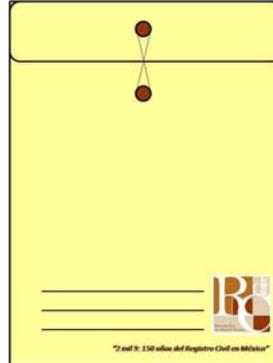
Hoja tamaño oficio
Papel Bond 90g
21.5 X 35.6 cm
Posición vertical



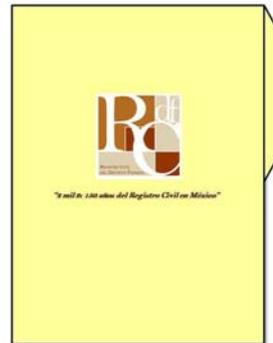
Sobre para carta
Papel Bond 60g
20 cm X 11 cm
Posición horizontal



Sobre tipo bolsa
Papel bond amarillo de 60g
22 cm X 30 cm
Posición Vertical



Folder
Cartulina amarilla
22 cm X 30 cm
Posición Vertical



Portada para CD
Papel bond de 90g
12 cm X 12 cm



Etiqueta para CD
Grabado o trazo circular en papel Bond de
90g
Diámetro total de 11.7 cm
Corte central circular de un diámetro total de
3.8 cm



Carteles
 Papel couché o bond
 50 cm X 35 cm
 (se puede modificar el tamaño según las
 necesidades)
 Posición vertical



Ejecutivas

Tarjetas de presentación
 Papel Opalina
 9 cm X 5 cm
 Posición horizontal



Cartas
 Hoja tamaño carta
 Papel Bond 90g
 21.5 cm X 28 cm
 Posición vertical

Hoja tamaño oficio
 Papel Bond 90g
 21.5 X 35.6 cm
 Posición vertical



Memorandos
 Hoja tamaño carta
 Papel Bond 90g
 21.5 cm X 28 cm
 Posición vertical

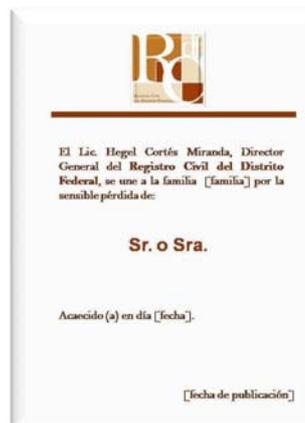
Hoja tamaño oficio
 Papel Bond 90g
 21.5 X 35.6 cm
 Posición vertical



Invitaciones / felicitaciones
Papel opalina
12 cm X 14 cm
Posición vertical

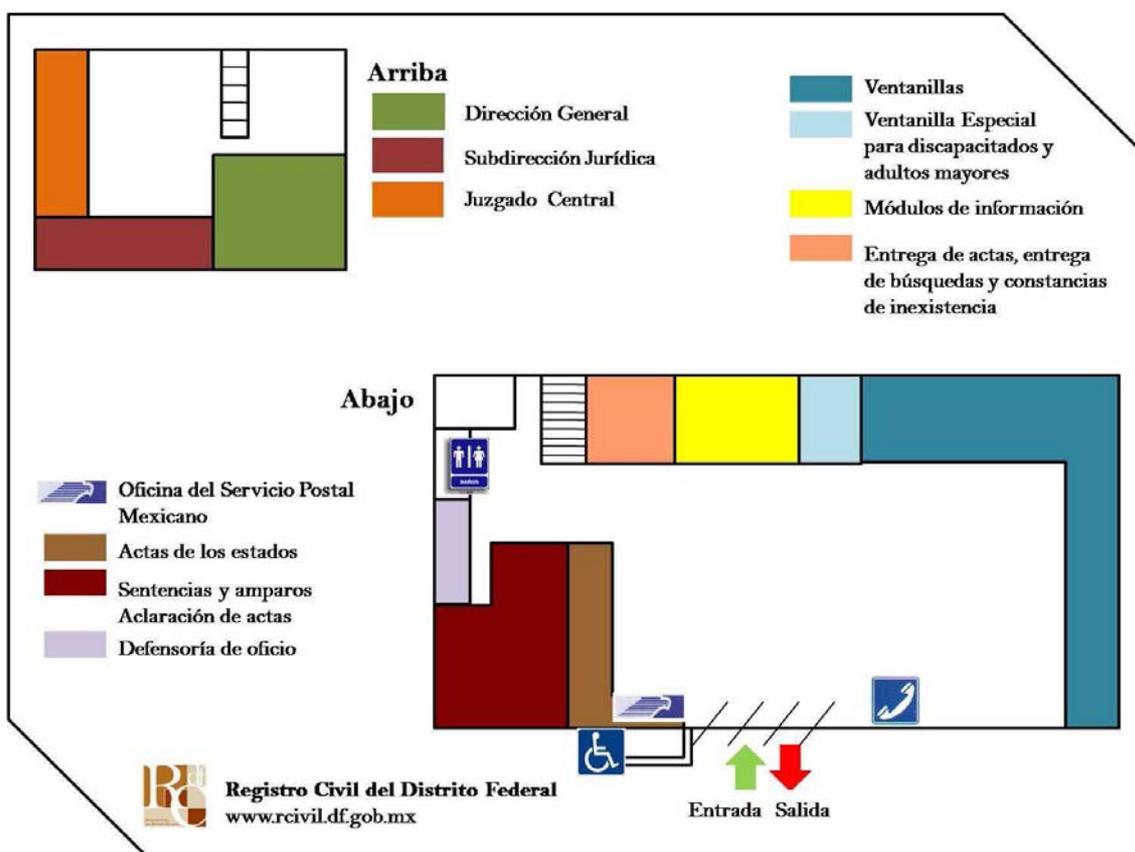


Esquelas
Papel periódico
7 cm X 10 cm
Posición vertical



Formatos de gran tamaño

Mapa Guía
 Módulo de aluminio con impresión digital
 2 mts X 2 mts
 Bases tubulares autoportadas en piso de 1.60 cm de
 altura x base



Letrero Ventanillas
 Acrílico
 3 mts X 1 mts (x 2)
 Modo de soporte adosada (fija en pared)
 Posición horizontal



Letrero Módulo de Información
Acrílico
1.5 mts X 70 cm
Modo de soporte adosada
Posición horizontal



Letrero Actas de los estados
Acrílico
1 mts X 40 cm
Modo de soporte adosada
Posición horizontal



Letrero Entrega de actas
Acrílico
1 mts X 40 cm
Modo de soporte adosada
Posición horizontal



Letrero Entrega de búsquedas y constancias
de inexistencia
Acrílico
1 mts X 40 cm
Modo de soporte adosada
Posición horizontal



Letrero Sentencias y Amparos
Acrílico
1 mts X 40 cm
Modo de soporte colgante
Posición horizontal



Letrero Aclaración de actas
Acrílico
1 mts X 40 cm
Modo de soporte colgante
Posición horizontal



Letrero Defensoría de Oficio
Acrílico
1 mts X 40 cm
Modo de soporte adosada
Posición horizontal



Señalética básica

Señal Dirección General y Subdirección Jurídica

Lámina

80 cm X 30 cm

Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)

Posición horizontal



Señal Juzgado Central y Supervisión a Juzgados

Lámina

80 cm X 30 cm

Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)

Posición horizontal



Señal Subdirección de Servicios al Público

Lámina

80 cm X 30 cm

Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)

Posición horizontal



Señal Subdirección Administrativa

Lámina

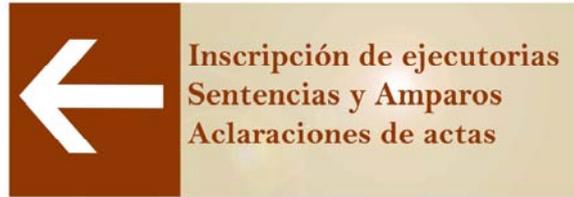
80 cm X 30 cm

Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)

Posición horizontal



Señal Inscripción de ejecutorias, Sentencias y Amparos y Aclaraciones de actas
Lámina
80 cm X 30 cm
Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)
Posición horizontal



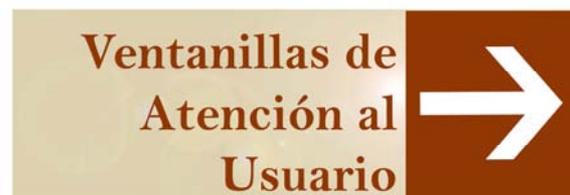
Señal Programas especiales y Actas de otros estados
Lámina
80 cm X 30 cm
Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)
Posición horizontal



Señal Oficialía de Partes
Lámina
80 cm X 30 cm
Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)
Posición horizontal



Señal Ventanillas de Atención al Usuario
Lámina
80 cm X 30 cm
Soporte tipo Bandera (sólo un soporte en pared)
Posición horizontal



Lenguaje icónico universal

Señal Ruta de Evacuación

Lámina

50 cm X 20 cm

Modo de soporte adosada

Posición horizontal

Flecha izquierda (x3)

Flecha derecha (x2)



Señal Extintor

Lámina

40 cm X 25 cm

Modo de soporte adosada

Posición vertical



Señal No fumar

Lamina

30 cm X 17 cm

Modo de soporte adosada

Posición vertical

(x4)



Señal Baños

Lámina

30 cm X 30 cm

Modo de soporte adosada



Señal Teléfonos

Lámina

30 cm X 17 cm

Modo de soporte adosada

Posición vertical



» Directorio:

Lic. Hegel Cortés Miranda
Director General

Lic. Imelda Guevara Olvera
Subdirectora de Asuntos Jurídicos

Lic. Jorge Manuel Flores Bravo
Subdirector de Servicios al Público

Lic. Eva Nájera Moreno
Jefa de Unidad Departamental de Supervisión

Lic. Marco Antonio Albarrán Hernández
Jefe de Unidad Departamental de Aclaración de Actas

Lic. Pedro Carlos Ilizarritu Brock
Jefe de Unidad Departamental de Sentencias y Amparos

Lic. Gustavo Robledo Aguayo
Jefe de Unidad Departamental de Juzgado Central

Estrategia 2: Formalización del uso de la firma a utilizar por el Registro Civil del Distrito Federal en papelería oficial para la comunicación externa.

Área de oportunidad: Medios organizacionales de comunicación para públicos externos.

Necesidad de comunicación: Necesidad de estandarizar una sola y única firma institucional en el uso de los medios organizacionales externos de comunicación.

Objetivo de comunicación: Difundir identidad y estandarización en el uso de medios y canales de comunicación.

Subestrategia 1: Identificación de los medios organizacionales oficiales de comunicación para públicos externos.

Tácticas:

- Utilización de los siguiente medios organizacionales para públicos externos:
 - Logotipo
 - Carteles
 - Folletería diversa
 - Mamparas informativas
 - Letreros
 - Mapa (s)
 - Señalizaciones
 - Formatos de solicitud de trámites

Subestrategia 2: Identificación de los elementos constitutivos de la firma institucional

Tácticas:

- Inscripción de la fecha con el formato siguiente:

México D.F., (Día y número de día) de (mes) de (año).
- Utilización del logoimagnetipo del Registro Civil del Distrito Federal
- Utilización de la siguiente rúbrica institucional:

Consejería Jurídica y de Servicios Legales Dirección General del Registro Civil

- Durante el año 2009, utilización de la rúbrica especial por el 150 aniversario del Registro Civil de la siguiente manera:

“2 mil 9: 150 aniversario del Registro Civil en México”

Subestrategia 3: Organización gráfica de la rúbrica institucional

Tácticas

- Uso de un margen invisible de 2 centímetros de arriba y abajo x 3 centímetros de izquierda a derecha
- Uso de la tipografía Bell MT
- Manejo de la fecha como primer elemento en la parte superior derecha
- Utilización del logoimagnetipo en la parte superior izquierda del medio, con un tamaño promedio de 5 x 5 centímetros
- Inserción de la rúbrica institucional y la rúbrica especial para el año 2009 en la parte frontal del logoimagnetipo

Ejemplo del uso de la firma institucional:

México D.F., Viernes 10 de abril de 2009.



Consejería Jurídica y de Servicios Legales

Dirección General del Registro Civil

"2 mil 9: 150 aniversario del Registro Civil en México".

Presenta Registro Civil su nuevo sitio web

Estrategia 3: Creación del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil para el control interno

Área de oportunidad: Nivel de comunicación institución/ciudadano.

Necesidad de comunicación: Necesidad de orientar al Registro Civil del Distrito Federal sobre la información a emitir a la ciudadanía respecto de los servicios que ofrece y la forma de hacerlo.

Objetivo de comunicación: Educar al Registro Civil respecto al contenido y la forma que debe seguir la emisión de información referente a sus trámites y servicios.

Subestrategia 1: Estandarización del formato del manual

Tácticas:

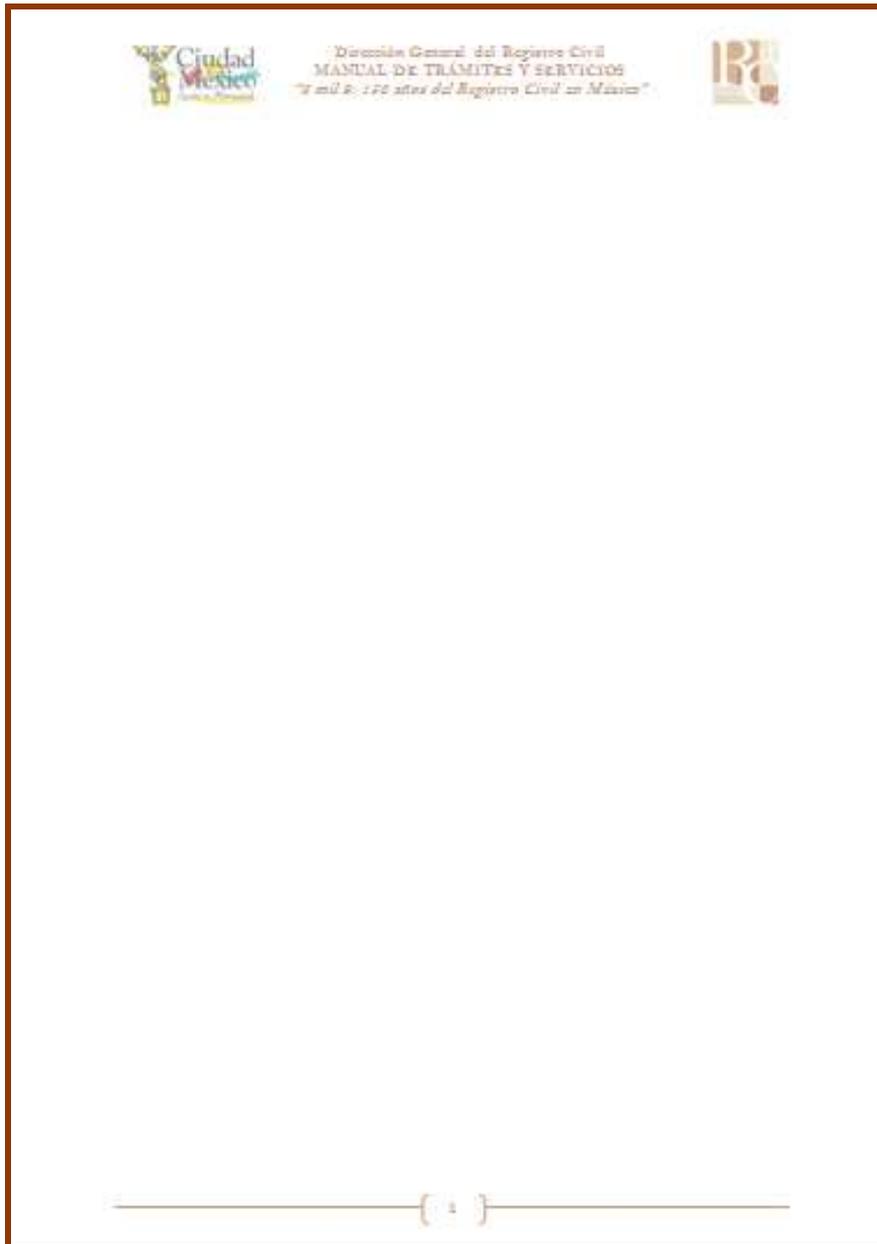
- Formato vasado en la gama cromática Marrón, Vino, Crema y Blanco (en las tonalidades y matices propuestas)

- Tipografía digital tipo Bell MT del sistema operativo Windows, programa MS Office Vista, color vino, tamaño indistinto según se requiera
- Para portada y contraportada, uso de papel couché mate de 200 grs., tamaño aproximado al A5 (165 mm x 220 mm), tipo de plastificado mate, impreso a 4 x 4 tintas
- Para interiores, utilización de papel tipo Opalina de 125 grs., tamaño aproximado al A5 (165 mm x 220 mm), color blanco, grosor medio, impreso a 4 x 4 tintas
- Las hojas de interiores seguirán el siguiente formato:
 - Encabezado con los siguientes elementos:
 - Logoimagotipo del Gobierno del Distrito Federal en la parte superior izquierda
 - Inscripción en la parte superior central en negritas con tipografía Bell MT:

Dirección General del Registro Civil
MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
“2 mil 9: 150 años del Registro Civil en México”.
 - Logoimagotipo del Registro Civil en la parte superior derecha
 - Pie de página con la numeración arábica en la parte inferior central

FORMATO DE HOJA PARA LOS INTERIORES DEL MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS:

Se propone la utilización del siguiente formato para las hojas internas del Manual de Trámites y Servicios:



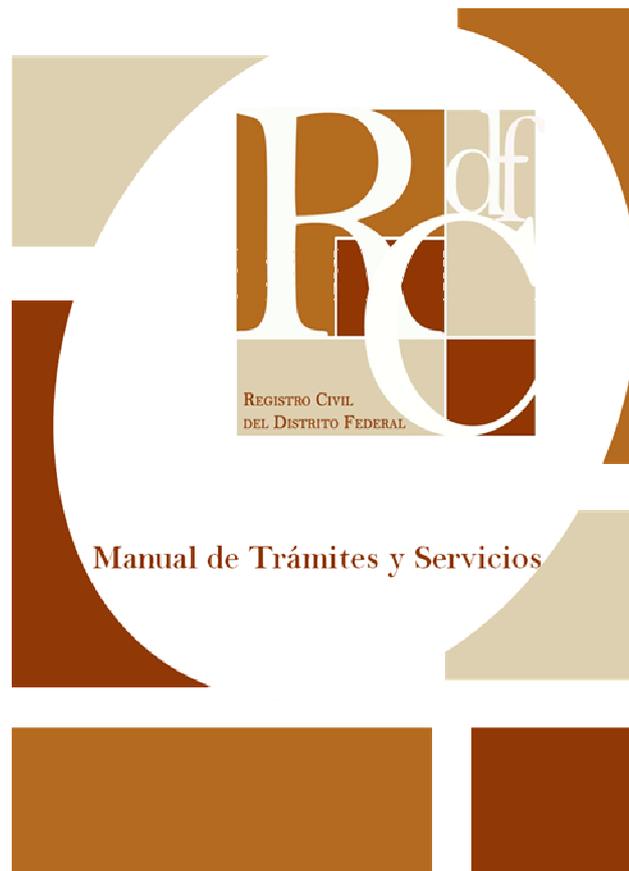
Subestrategia 2: Definición de la información que se manejará como contenido

Tácticas:

- Revisión del sitio web del Distrito Federal, en el apartado sobre la Oficialía Mayor, para observar la información vertida por la Coordinación General de Modernización Administrativa respecto a los trámites y servicios del Gobierno capitalino

- Escrutinio de los elementos constitutivos del Manual de Trámites y Servicios del Gobierno capitalino
- Respeto de la información contenida en el Manual de Trámites y Servicios del Gobierno capitalino
- Creación de propuesta para la portada del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil:

PROPUESTA DE PORTADA



***Subestrategia 3:* Ordenamiento y presentación del contenido**

Tácticas:

- Ordenamiento y jerarquización de la información en los siguientes rubros:
 - Portada
 - Índice

- Presentación
- Objetivos
- Trámites del Registro Civil
- Servicios del Registro Civil
- Nuevas tendencias sociales para el Distrito Federal
- Directorio de Juzgados
- Directorio del Registro Civil

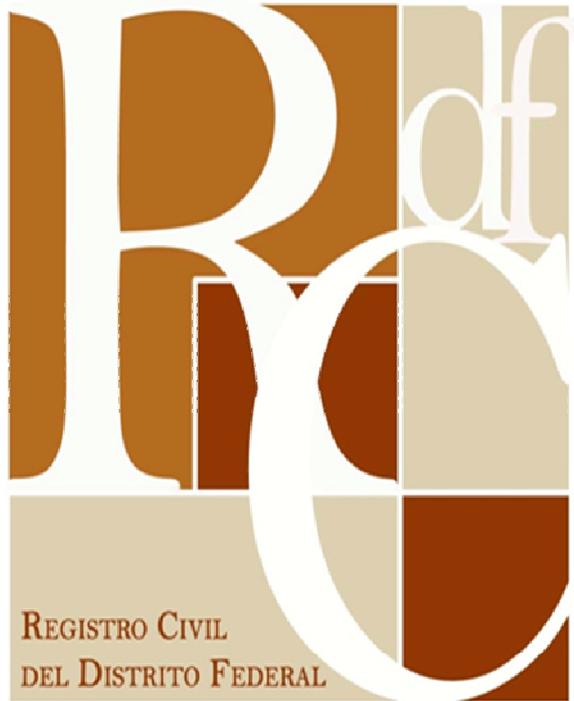
Subestrategia 4: Difusión del Manual de Trámites y Servicios

Tácticas:

- Mantener encargada a la Dirección General del Registro Civil de su control interno, difusión y uso
- Generación de un tiraje de 10 ejemplares
- Entrega de un ejemplar a cada uno de los directivos del Registro Civil
- Archivo de ejemplares para el uso interno y consultas diversas

PROPUESTA DE MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL REGISTRO CIVIL:

A continuación se presenta la muestra terminada de los requerimientos mínimos para ejecutar el Manual de Trámites y Servicios, al tomar en consideración las especificaciones anteriores:



Manual de Trámites y Servicios

Presentación:

El presente Manual de Trámites y Servicios del es un esfuerzo por generar un instrumento de control interno para la Dirección General del Registro Civil, referente a los mecanismos que brinda a la ciudadanía para el uso de esta institución.

Su contenido está basado en la información ya existente y debidamente clasificada por la Dirección General de Modernización Administrativa, cuya creación se sustenta en la necesidad de la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal por sistematizar las actividades administrativas que se ofrecen a la población capitalina.

Este manual se crea con el fin de que la Dirección General del Registro Civil centre su atención en los trámites y servicios que le corresponde atender del universo que ofrece la Jefatura de Gobierno capitalina, y con ello, lograr que las autoridades en turno y las que en un futuro dirijan esta institución, mantengan el estricto conocimiento de lo concerniente al Registro Civil.

Objetivos:

- **Identificar**, de los trámites y servicios que ofrece la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, los concernientes a la Dirección General del Registro Civil.
- **Brindar** a las autoridades del Registro Civil la observancia de las necesidades que deberá cubrir a la ciudadanía.
- **Facilitarle** a la organización el control sobre sus procesos internos para satisfacer las demandas y necesidades de la población capitalina.

Índice:

Presentación	II
Objetivos	III
Trámites del Registro Civil	Pág.
Registro de nacimiento	5
Formato RC-06 para el registro de nacimiento	6
Levantamiento de acta de nacimiento extemporánea	9
Formato RC-04 para acta de nacimiento extemporánea	12
Formato de registro RC-05 para adultos mayores	15
Registro de matrimonio	18
Formato RC-07 para matrimonio	19
Levantamiento de acta de defunción	22
Inscripción de defunción	23
Divorcio administrativo	24
Formato RC-02 para divorcio administrativo	25
Formato RC-03 para divorcio administrativo	27
Levantamiento de acta de reconocimiento de hijo	29
Inscripción de ejecutorias	30
Inscripción de los actos del registro civil de los mexicanos realizados en el extranjero	31
Aclaración en actas del estado civil de las personas	32
Formato RC-01 para aclaración de actas	33
Búsqueda de datos registrales del estado civil	35
Expedición de constancia de inexistencia de registro de nacimiento, matrimonio y de registro extemporáneo	36
Expedición de copias certificadas de actas del estado civil de las personas	37
Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, de constancias de inexistencia de registro y de extemporaneidad, que los habitantes de algún Estado solicitan por medio del Registro Civil de su Estado al D.F.	38
Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, de constancias de inexistencia de registro y de extemporaneidad que los habitantes solicitan por medio del Registro Civil del D.F., a las diferentes Entidades Federativas de la República	39
Inscripción de anotaciones en actas del estado civil	40
Servicios del Registro Civil	
Formas de pago	42
Pago a través del Formato Universal	43
Obtención de línea de captura	48
Lugares de pago	
Cajas recaudadoras de la Tesorería	49
Bancos autorizados	51
Tiendas de Autoservicio autorizadas	52
Pagos vía internet	52

Pago de derechos en Ventanillas de la Oficina Central	53
Lugares alternos para solicitar actas	
Solicitud vía internet	54
Solicitud en kioscos de la tesorería	55
Nuevas tendencias sociales para el Distrito Federal	56
Directorio de Juzgados en el Distrito Federal	57
Directorio del Registro Civil	62

Trámites del Registro Civil

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Registro de nacimiento	inmediata	RC-06
Descripción		Documento a otorgar
Trámite para otorgar un acta nacimiento de un recién nacido, antes de los seis meses de edad.		Constancia de acta de nacimiento
Requisitos		
<p>a) Solicitud de registro RC-06 llenada</p> <p>b) El menor a registrar, por conducto de su padre y madre, o cualquiera de ellos; a falta de estos, los abuelos y demás ascendientes en línea recta (hermanos o tíos).</p> <p>c) Certificado de nacimiento en el formato que al efecto expida la Secretaría de Salud del Distrito Federal, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo de la madre • Huella plantar del recién nacido • Sexo del menor • Huella digital del pulgar y firma de la madre • Fecha y hora de nacimiento • Domicilio en que ocurrió • Sello de la institución pública, privada o social del sector salud • Nombre y firma del médico y su número de cédula profesional <p>En casos muy concretos, presentar constancia de parto que contenga el nombre del médico cirujano o partera que haya asistido el alumbramiento, lugar, fecha y hora del nacimiento y nombre completo de la madre. Cuando no exista el certificado o la constancia antes señalada, se deberá presentar denuncia de hechos ante el Ministerio Público correspondiente.</p> <p>d) Copia certificada del acta de matrimonio de los padres; en caso de no ser casados, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.</p> <p>e) Identificación oficial de los presentantes.</p> <p>f) Comprobante del domicilio declarado por el o los presentantes del menor a registrar.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Gratuito (*)	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
(*) Cuando el registro de nacimiento se preste fuera del Registro Civil, se cobrará por este servicio la cantidad señalada en el Código Financiero del Distrito Federal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<p>- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.</p> <p>- Código Civil.- Título IV, Capítulo II, Artículos 54 , 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75 y 76.</p> <p>- Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 240, fracción I.</p> <p>- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracción IV.</p> <p>- Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal.- Artículo 46.</p>		

Formato RC-06 (Hoja 1)

SOLICITUD DE REGISTRO DE NACIMIENTO

RC-06

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Art. 32).

DATOS DEL REGISTRADO

NOMBRE _____
FECHA DE NACIMIENTO _____ A LAS _____ HORAS _____
LUGAR DE NACIMIENTO _____
FUE PRESENTADO: VIVO _____ MUERTO _____ SEXO: MASCULINO _____ FEMENINO: _____
COMPARECIÓ: EL PADRE: _____ LA MADRE: _____ AMBOS: _____
EL PROPIO REGISTRADO _____ PERSONA DISTINTA _____

DATOS DE LOS PADRES

NOMBRE DEL PADRE _____ EDAD _____ AÑOS|
NACIONALIDAD _____ OCUPACIÓN _____
NOMBRE DE LA MADRE _____ EDAD _____ AÑOS
NACIONALIDAD _____ OCUPACIÓN _____
DOMICILIOS _____

DATOS DE LOS ABUELOS

ABUELO PATERNO _____ NACIONALIDAD _____
ABUELA PATERNA _____ NACIONALIDAD _____
DOMICILIOS _____
ABUELO MATERNO _____ NACIONALIDAD _____
ABUELA MATERNA _____ NACIONALIDAD _____
DOMICILIOS _____

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.
- 2) Código Civil.- Título IV, Capítulo II, Artículos 54 , 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74 , 75, y 76.
- 3) Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 240 fracción I (*).
- 4) Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracción IV.
- 5) Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal.- Artículos 46, 47, 48, 49, y 50.

Formato RC-06 (hoja 2)

REQUISITOS

- 1) Solicitud debidamente requisitada,
- 2) Presentar a la persona a registrar para tomar la huella digital.
- 3) Certificado de nacimiento, en formato que contenga el nombre completo de la madre; huella plantar del recién nacido, así como huella digital del pulgar de la madre; fecha y hora de nacimiento; domicilio y sello de la Institución Pública, Privada, Social ó del Sector Salud; nombre y firma del médico, número de cédula profesional. En su caso, constancia de parto que contenga el nombre del médico cirujano o partera que haya asistido el alumbramiento, lugar, fecha y hora del nacimiento; nombre completo de la madre. Cuando no exista el certificado o la constancia antes señalada, se deberá presentar Denuncia de Hechos ante el Ministerio Público correspondiente.
- 4) Copia Certificada del Acta de Matrimonio de los padres de expedición reciente; en caso de no ser casado, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.
- 5) Identificación Oficial de los presentantes.
- 6) Comprobante del domicilio declarado por los presentantes.
- 7) Pago de derechos(*).

VIGENCIA

Indefinida

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL A _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE 20 ____

MADRE	PADRE
_____	_____
Firma	Firma

Recibió	
Nombre _____	
Cargo _____	Firma

Sello de recepción

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Levantamiento de acta de nacimiento extemporánea	2 días hábiles	RC-04 RC-05
Descripción		Documento a otorgar
Trámite mediante el cual se solicita el registro extemporáneo de nacimiento de una persona, que se realicen dentro de los seis meses siguientes al alumbramiento, verificando igualmente que no existe un registro anterior.		Comprobante de registro de acta de nacimiento
Requisitos		
<p>1.- Artículo 46 del Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal; para la autorización de las actas relativas al registro ordinario de nacimiento, los interesados deberán presentar:</p> <p>a) Solicitud de registro llenada (RC-04)</p> <p>b) El menor a registrar, por conducto de su padre y madre, o cualquiera de ellos, a falta de estos, los abuelos y demás ascendientes en línea recta (hermanos o tíos).</p> <p>c) Certificado de nacimiento en el formato que expida la Secretaría de Salud del Distrito Federal, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo de la madre • Huella plantar del recién nacido • Sexo del menor • Huella digital del pulgar y firma de la madre • Fecha y hora de nacimiento • Domicilio en que ocurrió • Sello de la institución pública, privada o social del sector salud • Nombre y firma del médico y su número de cédula profesional <p>En su caso, constancia de parto que contenga el nombre del médico cirujano o partera que haya asistido el alumbramiento, lugar, fecha y hora del nacimiento; nombre completo de la madre. Cuando no exista el certificado o la constancia antes señalada, se deberá presentar denuncia de hechos ante el Ministerio Público correspondiente.</p> <p>d) Copia certificada del acta de matrimonio de los padres; en caso de no ser casados, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.</p> <p>e) Identificación oficial de los presentantes.</p> <p>f) Comprobante del domicilio declarado por el o los presentantes del menor a registrar.</p> <p>2.- Para autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas mayores de seis meses y menores de dieciocho años, se requiere lo anteriormente mencionado, así como:</p> <p>a) Constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por la oficina central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.</p> <p>b) En caso de no ser originario del Distrito Federal, será necesaria la presentación de la constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor. (Las constancias de inexistencia de registro tendrán vigencia de 3 meses contados a partir de la fecha de su expedición).</p> <p>c) Identificaciones y/o documentos públicos, privados o de carácter religioso que acrediten el</p>		

uso del nombre.

3.- Para autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas mayores de dieciocho años y menores de sesenta años, se requiere:

- a) Solicitud de registro llenada (RC-05)
- b) Copia certificada del acta de matrimonio de los padres; en caso de no ser casados, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.
- c) Dos testigos mayores de edad con identificación oficial; y
- d) Comprobante de domicilio mediante el cual se acredite que el lugar de residencia habitual del o los presentantes se encuentra dentro de los perímetros de la Delegación en donde se localiza el Juzgado ante el que se efectuará el registro. En caso de que el registrado sea originario del Distrito Federal, bastará únicamente con la presentación del Certificado de Nacimiento respectivo donde se desprenda el lugar de nacimiento.

así como:

- e) Comparecencia de la persona a registrar, y en su caso de los presentantes con identificación oficial.
- f) Constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
- g) **En caso de no ser originario del Distrito Federal**, será necesaria la presentación de la constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor.
- h) Identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre.
- i) **En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar**, el juez solicitará como documento complementario la información testimonial rendida ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
- j) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.
- k) Comprobante del domicilio declarado.

4.- Para autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas de sesenta años en adelante, se requiere:

- a) Solicitud de registro llenada (RC-05)
- b) Copia certificada del acta de matrimonio de los padres; en caso de no ser casados, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.

así como:

- a) Comparecencia de la persona a registrar con identificación oficial o en su caso, constancia domiciliaria o equivalente expedida por autoridad competente.
- b) Constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por la oficina central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
- c) **En caso de no ser originario del Distrito Federal**, además, será necesaria la presentación

de la constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento.

d) Identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, ya sean públicos o privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre. Cuando exista duda fundada por parte del juez, respecto de la idoneidad o suficiencia de los documentos presentados, será el titular quien resuelva de manera inmediata la procedencia del registro.

e) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.

f) Comprobante del domicilio declarado.

g) **En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar**, el juez solicitará como documento complementario, la información testimonial rendida ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

5.- Para autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de niñas y niños en circunstancias de desventaja social, se requiere:

a) Solicitud de registro llenada (RC-04).

b) Presentación del menor de edad por el ministerio público, en coordinación con las instituciones de carácter público que cuenten con programas de integración o reintegración social.

c) Constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.

d) **En caso de no ser originario del Distrito Federal**, será necesaria la presentación de la constancia de inexistencia de registro de nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento. Que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor;

e) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.

6.- Para autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de alguna persona perteneciente a cualquier pueblo o comunidad indígena del país, se requiere:

a) Solicitud de registro llenada (Rc-04 o RC-05).

Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Gratuito (*)	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede

Observaciones

Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.

(*) Excepto en el caso previsto por el Código Financiero del Distrito Federal

Fundamento jurídico-administrativo del trámite

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.

- Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 39 y 48.

- Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 240 fracción I.

- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracciones I, VI y VIII.

- Reglamento del Registro Civil.- Artículos 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, y 56.

Formato RC-04 (hoja 1)

LEVANTAMIENTO DE ACTA DE NACIMIENTO EXTEMPORÁNEA

RC-04

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Art. 32).

DATOS DEL REGISTRADO

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
Fecha de Nacimiento _____ a las _____ horas _____		
Lugar de Nacimiento _____		
Fue presentado: Vivo _____ Muerto _____	Sexo: Masculino _____ Femenino: _____	
Compareció: El Padre _____ La Madre: _____ Ambos _____ El propio Registrado _____		
Persona distinta _____	Teléfono: _____	

ESTADÍSTICA

1. Nacimiento:

Simple	Doble	Triple
--------	-------	--------

2. Orden de Parto:

3. Dónde se Atendió :

Hospital o Clínica Oficial	Hospital o Clínica Privada	En su Domicilio	Otro Lugar
----------------------------	----------------------------	-----------------	------------

4. Quién Atendió el Parto:

Médico	Enfermera	Partera	Otro
--------	-----------	---------	------

5. Nacidos Vivos de la Madre: _____

6. Que aún Viven: _____

7. Que viven en el mismo hogar que la Madre: _____

8. Unión de la Madre :

Soltera	Casada	Unión Libre	Otro
---------	--------	-------------	------

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.
- 2) Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 39 y 48.
- 3) Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracciones I, VI y VIII.
- 4) Reglamento del Registro Civil.- Artículos 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, y 56.

REQUISITOS

- 1) Artículo 46.-para la autorización de las actas relativas al registro de nacimiento que se realicen dentro de los seis meses siguientes al alumbramiento, se requiere:
 - a) Solicitud debidamente requisitada,
 - b) Presentar a la persona a registrar para tomar la huella digital.
 - c) Certificado de nacimiento, en formato que contenga el nombre completo de la madre; huella plantar del recién nacido, así como huella digital del pulgar de la madre; fecha y hora de nacimiento; domicilio y sello de la institución pública, privada o social del sector salud; nombre y firma del médico, número de cédula profesional. En su caso, constancia de parto que contenga el nombre del médico cirujano o partera que haya asistido el alumbramiento, lugar, fecha y hora del nacimiento; nombre completo de la madre. Cuando no exista el certificado o la constancia antes señalada, se deberá presentar Denuncia de Hechos ante el Ministerio Público correspondiente.

1/4

Formato RC-04 (hoja 2)

- d) Copia Certificada del Acta de Matrimonio de los padres de expedición reciente; en caso de no ser casado, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.
 - e) Identificación Oficial de los presentantes.
 - f) Comprobante del domicilio declarado por los presentantes del menor a registrar.
 - g) En su caso, comprobante del pago de derechos.
- 2) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas mayores de seis meses y menores de dieciocho años, se requiere lo señalado en el artículo 46 del Reglamento del Registro Civil, así como:
- a) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - b) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento.
 - c) Identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, ya sean públicos o privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre.
 - d) Solicitud debidamente requisitada.
 - e) Comprobante de pago de Derechos.
- 3) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas mayores de dieciocho años y menores de sesenta años, se requiere lo señalado en las fracciones I, IV, VI y VII del Artículo 46 del Reglamento del Registro Civil, así como:
- a) Comparecencia de la persona a registrar, y en su caso de los representantes con identificaciones Oficiales.
 - b) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo, de acuerdo a la edad del menor.
 - c) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo, de acuerdo a la edad del menor.
 - d) Identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, ya sean públicos o privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre.
 - e) En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar, el Juez solicitará como documento complementario, la Información Testimonial rendida ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
 - f) Denuncia de hechos rendida ante el ministerio Público correspondiente.
 - g) Comprobante del domicilio declarado.
- 4) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas de sesenta años en adelante , se requiere lo señalado en las fracciones I y VI del artículo 46 del Reglamento del Registro Civil, así como:
- a) Comparecencia de la persona a registrar con identificación oficial.
 - b) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central , que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo, cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - c) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo
 - d) Identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, ya sean públicos o privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre. Cuando exista duda fundada por parte del Juez, respecto de la idoneidad o suficiencia de los documentos presentados, será el titular quien resuelva de manera inmediata la procedencia del registro.
 - e) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.
 - f) Comprobante del domicilio declarado.
 - g) En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar, el Juez solicitará como documento complementario, la Información Testimonial rendida ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

Formato RC-04 (hoja 3)

REQUISITOS

- 5) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de niñas y niños en circunstancias de desventaja social, se requiere:
- a) Solicitud de registro debidamente requisitada.
 - b) Presentación del menor por el Ministerio Público, en coordinación con las Instituciones de carácter público que cuenten con programas de integración o reintegración social.
 - c) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo, cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - d) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo
 - e) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.
- 6) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de alguna persona perteneciente a cualquier pueblo o comunidad indígena del país, se requiere:
- a) Solicitud de registro debidamente requisitada.
 - b) Comparecencia de la persona a registrar con identificación oficial.
 - c) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo, cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - d) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso dos años posteriores a esta como máximo
 - e) Documentos que sirvan para acreditar la identidad de la persona, así como el lugar y fecha de nacimiento, los cuales podrán ser, fe de bautismo; identificaciones oficiales diversas y demás constancias de las cuales se pueda desprender el uso del nombre.
 - f) En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar, el Juez solicitará, como documento complementario, la Denuncia de Hechos rendida ante la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

VIGENCIA

Indefinida

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL A _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE 20 _____

Registrado	Representante Legal (en su caso)
_____	_____
Firma	Firma

Recibió	
Nombre _____	
Cargo _____	_____
	Firma

Sello de recepción

Formato RC-05 (hoja 1)

REGISTRO PARA PERSONAS MAYORES DE EDAD RC-05

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Art. 32).

DATOS DEL REGISTRADO

_____	_____	_____
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)
POR MI PROPIO DERECHO, MAYOR DE EDAD, CON DOMICILIO EN: _____		
CALLE		
_____	_____	_____
NUMERO	COLONIA	DELEGACIÓN
C.P.		

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD Y EN CONOCIMIENTO DE LAS PENAS EN QUE INCURREN LAS PERSONAS QUE DECLARAN FALSAMENTE.

MANIFIESTA HABER NACIDO EN: _____

EL DÍA _____ DEL MES _____ DEL AÑO _____

EL MOTIVO DE LA PRESENTE ES CON EL FIN DE MANIFESTAR QUE A LA FECHA NO HE SIDO REGISTRADO (A) EN EL REGISTRO CIVIL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. NI EN NINGUNA ENTIDAD FEDERATIVA.

Testigo (1)	Testigo (2)
_____	_____
Nombre y firma	Nombre y firma

COMPARECÍO

Compareció:

Padre	Madre	Ambos	Interesado	Otro
-------	-------	-------	------------	------

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.
- 2) Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 39 y 48.
- 3) Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracciones I, VI y VIII.
- 4) Reglamento del Registro Civil.- Artículos 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, y 56.

REQUISITOS

- 1) Artículo 46.-para la autorización de las actas relativas al registro de nacimiento que se realicen dentro de los seis meses siguientes al alumbramiento, los interesados deberán presentar:
 - a) Solicitud de registro debidamente requisitada,
 - b) Presentar a la persona a registrar, por conducto de su padre y madre, o cualquiera de ellos, a falta de éstos, los abuelos y demás ascendientes en línea recta, los hermanos o los tíos;
 - c) Certificado de Nacimiento en el formato que al efecto expida la Secretaría de Salud del Distrito Federal, que contenga nombre completo de la madre; huella plantar del recién nacido, sexo del menor, así como huella digital

Formato RC-05 (hoja 2)

- del pulgar y firma de la madre; fecha y hora de nacimiento; domicilio en que ocurrió y sello de la institución pública, privada o social del Sector Salud; nombre y firma del médico y su número de cédula profesional. En su caso, constancia de parto que contenga el nombre del médico cirujano o partera que haya asistido el alumbramiento, lugar, fecha y hora del nacimiento; nombre completo de la madre. Cuando no exista el certificado o la constancia antes señalada, se deberá presentar Denuncia de Hechos ante el Ministerio Público correspondiente.
- d) Copia Certificada del Acta de Matrimonio de los padres de expedición reciente; en caso de no ser casado, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.
 - e) Identificación Oficial de los presentantes.
 - f) Comprobante del domicilio declarado por el o los presentantes del menor a registrar.
 - g) En su caso, comprobante del pago de derechos.
- 2) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas mayores de seis meses y menores de dieciocho años, se requiere lo señalado en el artículo 46 del Reglamento del Registro Civil, así como:
- a) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - b) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor.
Las constancias de Inexistencia de Registro tendrán vigencia de 3 meses contados a partir de la fecha de su expedición.
 - c) En su caso, identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre.
- 3) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas mayores de dieciocho años y menores de sesenta años, se requiere lo señalado en las fracciones I, IV, VI y VII del artículo 46 del Reglamento del Registro Civil, así como:
- a) Comparecencia de la persona a registrar, y en su caso de los presentantes con identificación Oficial.
 - b) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - c) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor.
 - d) En su caso, identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre.
 - e) En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar, el Juez solicitará como documento complementario, la Información Testimonial rendida ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
 - f) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.
 - g) Comprobante del domicilio declarado.
- 4) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de personas de sesenta años en adelante, se requiere lo señalado en las fracciones I y VI del artículo 46 del Reglamento del Registro Civil, así como:
- a) Comparecencia de la persona a registrar con identificación oficial o en su caso, constancia domiciliaria o equivalente expedida por autoridad competente.
 - b) Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - c) En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento.
 - d) Identificaciones y/o documentos públicos, así como aquellos complementarios, ya sean públicos o privados o de carácter religioso que acrediten el uso del nombre. Cuando exista duda fundada por parte del Juez, respecto de la idoneidad o suficiencia de los documentos presentados, será el titular quien resuelva de manera inmediata la procedencia del registro.
 - e) Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.
 - f) Comprobante del domicilio declarado.
 - g) En caso de que la documentación presentada sea insuficiente para acreditar el uso del nombre de la persona a registrar, el Juez solicitará como documento complementario, la Información Testimonial rendida ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

Formato RC-05 (hoja 3)

REQUISITOS

- 5) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de niñas y niños en circunstancias de desventaja social, se requiere:
- Solicitud debidamente requisitada.
 - Presentación del menor de edad por el Ministerio Público, en coordinación con las Instituciones de carácter público que cuenten con programas de integración o reintegración social.
 - Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor;
 - Denuncia de hechos rendida ante el Ministerio Público correspondiente.
- 6) Para Autorizar el registro extemporáneo de nacimiento de alguna persona perteneciente a cualquier pueblo o comunidad indígena del país, se requiere:
- Solicitud de registro debidamente requisitada.
 - Comparecencia de la persona a registrar con identificación oficial. Y en su caso, la de los presentantes con identificación oficial.
 - Constancia de Inexistencia de registro de nacimiento emitida por la Oficina Central, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor; cuando en los archivos de dicha Oficina no se localicen los soportes documentales correspondientes, será necesaria la del Juzgado más cercano al lugar donde ocurrió el nacimiento.
 - En caso de no ser originario del D.F., además, será necesaria la presentación de la Constancia de Inexistencia de Registro de Nacimiento emitida por el Juzgado u Oficialía del Registro Civil más cercano al lugar donde ocurrió el alumbramiento, que comprenda por lo menos un año anterior a la fecha de nacimiento o en su caso, dos años posteriores a ésta como máximo, de acuerdo a la edad del menor.
 - Documentos que sirvan para acreditar la identidad de la persona, así como el lugar y fecha de nacimiento, los cuales podrán ser, fe de bautismo; identificaciones oficiales diversas y demás constancias de las cuales se pueda desprender el uso del nombre.

VIGENCIA

Indefinida

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL A _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE 200 _____

Registrado	Representante Legal (en su caso)
_____ Firma	_____ Firma

Recibió	
Nombre _____	
Cargo _____	_____ Firma

Sello de recepción

Trámite	Tiempo de respuesta		Formato de uso
Registro de matrimonio	Inmediata		RC-07
Descripción			Documento a otorgar
Trámite que deberán realizar las parejas interesadas en contraer matrimonio (inscripción), ya sea celebrado en las oficinas del Registro Civil, a domicilio en su propia Delegación ó fuera de ésta.			Comprobante del Matrimonio Civil
Requisitos			
<p>1.- Presentar solicitud de matrimonio RC-07 llena, ante el Juez del Registro Civil de su elección.</p> <p>2.- Copia certificada del acta de nacimiento de los contrayentes, y en su caso, dictamen médico que compruebe la edad del o los contribuyentes, cuando por su aspecto físico sea notorio que son menores de dieciséis años.</p> <p>3.- Convenio sobre el régimen patrimonial a que deberán sujetarse los bienes presentes y los que se adquieran durante el matrimonio.</p> <p>4.- Comprobante de domicilio.</p> <p>5.- Cuando alguno o ambos de los contrayentes no puedan concurrir personalmente a la celebración del acto, se deberá exhibir un documento público o privado mediante el cual se acredite la representación del o los mandatarios; dicho documento deberá estar firmado por el otorgante, aceptante y dos testigos, ratificadas las firmas ante Notario Público, Embajador, Cónsul o Autoridad Judicial.</p> <p>6.- Cuando uno o ambos pretendientes hayan sido casados con anterioridad, exhibirán copia certificada del acta de matrimonio con la inscripción de divorcio o copia certificada del acta respectiva o copia certificada de la parte resolutive de la sentencia de divorcio o nulidad del matrimonio y del auto que la declare firme. Para el caso de que alguno de los pretendientes sea viudo, deberá presentar copia certificada del acta de defunción correspondiente.</p> <p>7.- Cuando se trate de menores de edad, siempre que ambos hayan cumplido dieciséis años, deberán presentarse a otorgar su consentimiento el padre o la madre del menor; a falta de padres, el tutor; y a falta, negativa o imposibilidad de las personas mencionadas, el Juez de lo Familiar suplirá el consentimiento.</p> <p>8.- Recibo de pago de derechos.</p> <p>9.- Identificación oficial de los contrayentes.</p> <p>Tratándose de que alguno de los contrayentes sea del extranjero, deberá presentar además los siguientes requisitos:</p> <p>10.- Acta de nacimiento apostillada o legalizada, en caso de que esta se encuentre en idioma distinto al castellano, deberá acompañarse de su correspondiente traducción realizada por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del D.F. Se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de dicho Organismo Jurisdiccional.</p> <p>11.- Permiso vigente otorgado por la Secretaría de Gobernación.</p> <p>12.- Comprobante de su legal estancia en el país, así como de su identidad y calidad migratoria.</p>			
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá		
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta	
	No procede	No procede	
Observaciones			
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.			
Fundamento jurídico-administrativo del trámite			
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil.- Artículos 77, 78, 79, 80, 81, 82, y 83. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículos 238 fracción I, 240 fracciones II y III. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 29. - Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal.- Artículos 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, y 65. 			

Formato RC-07 (hoja 1)

SOLICITUD DE MATRIMONIO

RC-07

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Art. 32).
(Llénese de acuerdo a las instrucciones anotadas al reverso)

DATOS DEL PRETENDIENTE

NOMBRE DEL PRETENDIENTE _____
ORIGINARIO DE _____
DOMICILIO EN _____
EDAD _____ AÑOS , OCUPACIÓN _____

PADRES DEL PRETENDIENTE

NOMBRE DEL PADRE _____ EDAD _____ AÑOS
NACIONALIDAD _____ OCUPACIÓN _____
NOMBRE DE LA MADRE _____ EDAD _____ AÑOS
NACIONALIDAD _____ OCUPACIÓN _____
DOMICILIOS _____

DATOS DE LA PRETENSA

NOMBRE DEL PRETENSA _____
ORIGINARIA DE _____
DOMICILIO EN _____
EDAD _____ AÑOS , OCUPACIÓN _____

PADRES DE LA PRETENSA

NOMBRE DEL PADRE _____ EDAD _____ AÑOS
NACIONALIDAD _____ OCUPACIÓN _____
NOMBRE DE LA MADRE _____ EDAD _____ AÑOS
NACIONALIDAD _____ OCUPACIÓN _____
DOMICILIOS _____

CON TODO RESPETO VENIMOS A MANIFESTAR A USTED QUE ES NUESTRA VOLUNTAD UNIRNOS EN MATRIMONIO Y QUE PARA ELLO NO TENEMOS IMPEDIMENTO, POR LO CUAL SOLICITAMOS ATENTAMENTE, QUE SIRVA USTED SEÑALAR DÍA Y HORA PARA QUE SE CELEBRE EL ACTO PREVIA RATIFICACIÓN CORRESPONDIENTE.

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL A _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE 20 _____

PRETENDIENTE:

PRETENSA:

Firma

Firma

Formato RC-07 (hoja 2)

PADRE O TUTOR DEL PRETENDIENTE:

PADRE O TUTOR DE LA PRETENSA:

Firma

Firma

MADRE O TUTORA DEL PRETENDIENTE:

MADRE O TUTORA DE LA PRETENSA:

Firma

Firma

INSTRUCCIONES

PARA QUE LA SOLICITUD DE MATRIMONIO NO SEA OBJETADA POR SER ÉSTA LA BASE PARA LEVANTAR EL ACTA RESPECTIVA, DEBERÁ LLENARSE POR UNA SOLA PERSONA, CON LA LETRA CLARA, SIN INICIALES, RASPADURAS O ENMENDADURAS, ASENTANDO LOS APELLIDOS PATERNO Y MATERNO, AL REFERIRSE A LOS NOMBRES DE LOS PRETENDIENTES DE QUIENES SE ESPECIFICARÁ LA OCUPACIÓN PARA FINES ESTADÍSTICOS (COMERCIANTES DE ROPA, EMPLEADO FEDERAL, DEDICADA AL HOGAR, EMFERMERA, ETC.), OMITIENDO NOMBRE GENÉRICOS, COMO EMPLEADO PARTICULAR, OBRERO, ARTESANO, ETC., SE OMITIRÁN TAMBIÉN LAS GENERALES DE LOS PADRES DE LOS PRETENDIENTES, QUE NO VIVAN, ANOTÁNDOSE SÓLO LOS NOMBRES Y LA PALABRA FINADO O FINADA, SUGUN SEA EL CASO.

SI ALGUNO DE LOS PRETENDIENTES HA SIDO CASADO ANTERIORMENTE, LO EXPRESARÁ EN LA CORRESPONDIENTE LÍNEA, INDICANDO EL NOMBRE DE LA PERSONA CON QUIÉN CONTRAJÓ MATRIMONIO ANTERIOR, LA CAUSA Y FECHA DE LA DISOLUCIÓN EN CUYO CASO SE ADJUNTARÁN LOS DOCUMENTOS QUE LA COMPROBEN: COPIA CERTIFICADA DE LA PARTE RESOLUTIVA DE LA SENTENCIA DE DIVORCIO O NULIDAD DE MATRIMONIO, INCLUYENDO EL AUTO DE EJECUTORIA, O COPIA CERTIFICADA DEL ACTA RESOLUTIVA DE DIVORCIO VOLUNTARIO . SI ALGUNO DE LOS PRETENDIENTES ES VIUDO, SE ADJUNTARÁN LA SOLICITUD, COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE DEFUNCIÓN CORRESPONDIENTE.

LA SOLICITUD DEBERÁ ESTAR FIRMADA PRECISAMENTE POR LOS PRETENDIENTES, LO DOS TESTIGOS MAYORES DE EDAD, A QUIENES LES CONSTE QUE NO TIENEN IMPEDIMENTO PARA CASARSE, Y POR LOS PADRES DE LOS CONTRAYENTES, SI ÉSTOS SON MENORES DE DIECIOCHO AÑOS, EN EL CONCEPTO DE QUE, SI ALGUNO DE ELLOS NO SABE FIRMAR, IMPRIMIRÁ SU HUELLA DIGITAL.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.
- 2) Código Civil.- Artículos 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83 y 148.
- 3) Código Financiero del Distrito Federal.- Artículos 238, fracción I, 240 fracciones II y III.
- 4) Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 29.
- 5) Reglamento del Registro Civil.- Artículos 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, y 65.

REQUISITOS

- 1) Presentar solicitud de matrimonio debidamente requisitada ante el Juez del Registro Civil de su elección.
- 2) Copia certificada del acta de nacimiento de los contrayentes, y en su caso, dictamen médico que compruebe la edad del o los contribuyentes, cuando por su aspecto físico sea notorio que son menores de dieciséis años.
- 3) Convenio sobre el régimen patrimonial a que deberán sujetarse los bienes presentes y los que se adquieran durante el matrimonio.
- 4) Comprobante de domicilio.
- 5) Cuando alguno o ambos de los contrayentes no puedan concurrir personalmente a la celebración del acto, se deberá exhibir un documento público o privado mediante el cual se acredite la representación del o los mandatarios; dicho documento deberá estar firmado por el otorgante, aceptante y dos testigos, ratificadas las firmas ante notario público, embajador, cónsul o autoridad judicial.
- 6) Cuando uno o ambos pretendientes hayan sido casados con anterioridad, exhibirán copia certificada del acta de matrimonio con la inscripción de divorcio o copia certificada del acta respectiva o copia certificada de la parte

Formato RC-07 (hoja 3)

resolutiva de la sentencia de divorcio o nulidad del matrimonio y del auto que la declare firme. Para el caso de que alguno de los pretendientes sea viudo, deberá presentar copia certificada del acta de defunción correspondiente.

- 7) Cuando se trate de menores de edad, siempre que ambos hayan cumplido dieciséis años, deberán presentarse a otorgar su consentimiento el padre o la madre del menor, a falta de padres, el tutor, y a falta, negativa o imposibilidad de las personas mencionadas, el Juez de lo familiar suplirá el consentimiento.
 - 8) Recibo de pago de derechos.
 - 9) Identificación oficial de los contrayentes.
- Tratándose de que alguno de los contrayentes sea del extranjero, deberá presentar además los siguientes requisitos:
- 10) Acta de nacimiento apostillada o legalizada, en caso de que esta se encuentre en idioma distinto al castellano, deberá acompañarse de su correspondiente traducción realizada por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del D.F. se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de dicho organismo jurisdiccional.
 - 11) Permiso vigente otorgado por la Secretaría de Gobernación.
 - 12) Comprobante de su legal estancia en el país, así como de su identidad y calidad migratoria.

VIGENCIA

Indefinida

<p>PRETENDIENTE</p> <p>_____</p> <p>Firma</p>	<p>PRETENSA</p> <p>_____</p> <p>Firma</p>
<p>_____</p> <p>EL JUEZ</p>	
<p>Sello de recepción</p>	

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Levantamiento de acta de defunción	inmediata	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite para obtener un acta de defunción del finado, con base en el certificado médico de defunción en caso de muerte natural, o certificado médico de defunción y la averiguación previa del Ministerio Público en caso de muerte violenta.		Acta de defunción
Requisitos		
<p>1.- Presentar los siguientes documentos en original y copia:</p> <p>a) Certificado de defunción de conformidad con la normatividad aplicable en materia de salud.</p> <p>b) Cuando se trate de muerte violenta o en vía pública, autorización de ministerio público para que se realice la inhumación.</p> <p>2. En su caso:</p> <p>c) Presentar averiguación previa y orden del Ministerio Público, si se trata de caso legal.</p> <p>d) Presentar el permiso de la Secretaria de Salud correspondiente, en caso de traslado o internación del cadáver.</p> <p>e) Carta Poder en caso de que el trámite lo haga un tercero.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Gratuito	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Artículo 44. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracción IV. - Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 35, 75, 117, 118, 119, 120, 121, 126 y 129. - Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal.- Artículos 84, 85, 86, 87, y 89. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Inscripción de defunción	Inmediata	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite para obtener una inscripción de un acta de defunción expedida en alguna Entidad Federativa de la República Mexicana en los casos en que las personas hayan fallecido en otro Estado y su cuerpo sea internado para su inhumación o cremación en el Distrito Federal.		Acta de inscripción de defunción
Requisitos		
<p>1.- Presentar los siguientes documentos en original y copia:</p> <p>a) Copia certificada del acta de defunción a inscribir.</p> <p>b) Autorización para el traslado del cadáver expedida por autoridad competente del lugar donde se levantó el acta de defunción a inscribir.</p> <p>Autorización para la internación del cadáver a la Ciudad de México, expedida por autoridad sanitaria competente</p> <p>c) Identificación oficial del declarante, y</p> <p>d) Recibo de pago por concepto de internación de cadáver.</p> <p>En su caso:</p> <p>a) Presentar averiguación previa y orden del Ministerio Público, si se trata de caso legal.</p> <p>b) Carta poder otorgada por el familiar directo de la persona fallecida a un tercero.</p> <p>c) Copia simple de las identificaciones de quienes intervienen en la carta poder.</p> <p>d) Tratándose de una defunción ocurrida en el extranjero deberá presentar copia certificada del acta de defunción a inscribir apostillada o legalizada y traducida al idioma español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, en caso de que se encuentre en idioma distinto.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil para el Distrito Federal.- Título IV, capítulo II, Artículos 126 y demás relativos. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 239 fracción III - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 10 fracción XVIII. - Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal.- Artículos 13 fracción III, 95 y 95 bis. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Divorcio administrativo	15 días hábiles	RC-02 RC-03
Descripción		Documento a otorgar
Trámite que consiste en otorgar el divorcio administrativo a las parejas que por mutuo acuerdo deseen disolver el vínculo matrimonial, siempre y cuando sean mayores de edad, no hubieran procreado hijos, tengan más de un año de casados y el régimen patrimonial sea separación de bienes o liquiden la sociedad conyugal.		Comprobante de divorcio administrativo
Requisitos		
<p>1.- Solicitud llenada (RC-02; RC-03)</p> <p>2.- Copia certificada del acta de matrimonio de reciente expedición;</p> <p>3.- Declaración por escrito, bajo protesta de decir verdad, de no haber procreado hijos durante el matrimonio, o teniéndolos, sean mayores de edad y no sean acreedores alimentarios, comprobando de manera fehaciente dicha circunstancia.</p> <p>4.- Manifestación expresa y bajo protesta de decir verdad, que la divorciante no está embarazada, o constancia médica que acredite que ha sido sometida a intervención quirúrgica que la imposibilite definitivamente para procrear hijos;</p> <p>5.- Comprobante del domicilio declarado por los divorciantes;</p> <p>6.- Convenio de liquidación de la sociedad conyugal si bajo ese régimen se casaron.</p> <p>7.- En su caso, documento público mediante el cual se acredite la personalidad del o los mandatarios.</p> <p>8.- Identificación oficial vigente de los interesados.</p> <p>9.- Recibo de pago de derechos correspondiente.</p> <p>10.- Tratándose de extranjeros, deberá presentar certificación de su legal estancia en el país expedida por la Secretaría de Gobernación, y que sus condiciones y calidad migratoria les permita realizar el divorcio administrativo.</p> <p>11.- Comparecer a la ratificación de la solicitud de divorcio administrativo al término de los 15 días hábiles siguientes.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35. - Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 115 y 272. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción V. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 29. - Reglamento del Registro Civil.- Artículos 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82 y 83. 		

Formato RC-02 (hoja 1)

REGISTRO CIVIL DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL SOLICITUD DE *DIVORCIO ADMINISTRATIVO*

RC-02

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Art. 32).

DATOS DE LOS INTERESADOS

_____ Y _____
EL SOLICITANTE LA SOLICITANTE

POR NUESTROS PROPIOS DERECHOS, SEÑALANDO COMO DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR TODO TIPO DE NOTIFICACIONES EL UBICADO EN

Calle _____ No. _____ Colonia _____

Delegación _____ C.P. _____ Teléfono _____

ANTE USTED CON EL DEBIDO RESPETO COMPARECEMOS PARA EXPONER:

QUE POR MEDIO DEL PRESENTE ESCRITO Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 272 DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, VENIMOS A SOLICITAR LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL QUE NOS UNE, BASÁNDONOS EN EL MUTUO CONSENTIMIENTO Y EN LOS SIGUIENTES

HECHOS

1. CON FECHA _____ DE _____ DE _____
DÍA MES AÑO
CONTRAJIMOS MATRIMONIO CIVIL EN _____

COMO SE ACREDITA EN EL ACTA DE MATRIMONIO QUE SE ANEXA A LA PRESENTE SOLICITUD.

2. QUE HAN TRANSCURRIDO _____ AÑOS DESDE LA CELEBRACIÓN DEL MATRIMONIO, HASTA EL DÍA DE HOY.
3. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFESTAMOS QUE DURANTE NUESTRO MATRIMONIO NO PROCREAMOS HIJOS, NO REALIZAMOS NINGUNA ADOPCIÓN NI RECONOCIMIENTOS.
4. AMBOS SOLICITANTES MANIFESTAMOS BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NUESTRO MATRIMONIO SE ENCUENTRA SUJETO A RÉGIMEN DE SOCIEDAD CONYUGAL, EL CUAL HÉMOS DADO POR TERMINADO DE COMUN ACUERDO, TODA VEZ QUE NO EXISTEN BIENES SUSCEPTIBLES DE LIQUIDACIÓN. SE ANEXA CONVENIO DE DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD CONYUGAL.
5. LA CÓNYUGE _____ MANIFIESTA, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, NO ENCONTRARSE EMBARAZADA, POR NO AQUEJARLE NINGÚN SÍNTOMA AL RESPECTO.

POR LO ANTES EXPUESTO Y FUNDADO,

A USTED SEÑOR JUEZ DEL REGISTRO CIVIL, ATENTAMENTE SOLICITAMOS:

PRIMERO.- TENERNOS POR PRESENTADOS EN TÉRMINOS DEL ESCRITO DE CUENTA SOLICITANDO POR MUTUO CONSENTIMIENTO LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL QUE NOS UNE.

SEGUNDO.- SEÑALAR DÍA Y HORA PARA QUE SE TENGA VERIFICADO LA COMPARECENCIA DE LOS SUSCRITOS ANTE USTED, CON EL OBJETO DE RATIFICAR LA PRESENTE SOLICITUD, MANIFESTANDO LOS FIRMANTES QUE DE NO COMPARECER SE TENDRÁ POR CONCLUIDO EL TRÁMITE, SIN DERECHO A RECLAMAR LA DEVOLUCIÓN DEL PAGO DE DERECHOS EFECTUADO.

TERCERO.- RATIFICA QUE SEA LA PRESENTE SOLICITUD DE DIVORCIO, SE SIRVA ORDENAR LA ANOTACIÓN RESPECTIVA EN EL ACTA DE MATRIMONIO O, EN SU CASO CON EL MISMO FIN, GIRAR OFICIO AL JUZGADO DEL REGISTRO CIVIL QUE CORRESPONDA.

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL A _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE 20 _____

Formato RC-02 (hoja 2)

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35.
- 2) Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 115 y 272 .
- 3) Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción V.
- 4) Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 29.
- 5) Reglamento del Registro Civil.- Artículos 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82 y 83.

REQUISITOS

- 1) Solicitud debidamente requisitada;
 - 2) Copia Certificada del Acta de Matrimonio de reciente expedición;
 - 3) Declaración por escrito, bajo protesta de decir verdad, de no haber procreado hijos durante el matrimonio, o teniéndolos, sean mayores de edad y no sean acreedores alimentarios, comprobando de manera fehaciente dicha circunstancia.
 - 4) Manifestación expresa y bajo protesta de decir verdad, que la divorciante no está embarazada, o constancia médica que acredite que ha sido sometida a intervención quirúrgica que la imposibilite definitivamente para procrear hijos;
 - 5) Comprobante del domicilio declarado por los divorciantes;
 - 6) Convenio de liquidación de la sociedad conyugal si bajo ese régimen se casaron.
 - 7) En su caso, documento público mediante el cual se acredite la personalidad del o los mandatarios.
 - 8) Identificación oficial vigente de los interesados.
 - 9) Recibo de Pago de derechos correspondiente.
 - 10) Tratándose de extranjeros, deberá presentar certificación de su legal estancia en el país expedida por la Secretaría de Gobernación, y que sus condiciones y calidad migratoria les permita realizar el Divorcio Administrativo.
- Comparecer a la ratificación de la solicitud de Divorcio Administrativo al término de los 15 días hábiles siguientes

VIGENCIA

Indefinida

PROTESTAMOS LO NECESARIO

Interesado _____ Nombre y firma	Representante Legal del Interesado _____ Nombre y firma
Interesada _____ Nombre y firma	Representante Legal de la Interesada _____ Nombre y firma
Recibió Nombre _____ Cargo _____ Firma _____	Sello de recepción

Formato RC-03 (hoja 1)

REGISTRO CIVIL DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL SOLICITUD DE *DIVORCIO ADMINISTRATIVO*

RC-03

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Art. 32).

DATOS DE LOS INTERESADOS

_____ Y _____
EL SOLICITANTE LA SOLICITANTE

POR NUESTROS PROPIOS DERECHOS, SEÑALANDO COMO DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR TODO TIPO DE NOTIFICACIONES EL UBICADO EN

Calle _____ No. _____ Colonia _____
Delegación _____ C.P. _____ Teléfono _____

ANTE USTED CON EL DEBIDO RESPETO COMPARECEMOS PARA EXPONER:

QUE POR MEDIO DEL PRESENTE ESCRITO Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 272 DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, VENIMOS A SOLICITAR LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL QUE NOS UNE, BASÁNDONOS EN EL MUTUO CONSENTIMIENTO Y EN LOS SIGUIENTES HECHOS:

HECHOS

1. CON FECHA _____ DE _____ DE _____
DÍA MES AÑO
CONTRAJIMOS MATRIMONIO CIVIL EN _____
COMO SE ACREDITA EN EL ACTA DE MATRIMONIO QUE SE ANEXA A LA PRESENTE SOLICITUD.

2. QUE HAN TRANSCURRIDO _____ AÑOS DESDE LA CELEBRACIÓN DEL MATRIMONIO, HASTA EL DÍA DE HOY.

3. BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFESTAMOS QUE DURANTE NUESTRO MATRIMONIO, PROCREAMOS _____ HIJOS, DE NOMBRES _____

LOS CUALES SON MAYORES DE EDAD Y NO REQUIEREN ALIMENTOS, LO CUAL LO ACREDITAMOS CON LAS ACTAS DE NACIMIENTO Y DE MATRIMONIO QUE SE ANEXAN.

4. AMBOS SOLICITANTES MANIFESTAMOS BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NUESTRO MATRIMONIO SE ENCUENTRA SUJETO AL RÉGIMEN DE SOCIEDAD CONYUGAL, EL CUAL HEMOS DADO POR TERMINADO DE COMUN ACUERDO, TODA VEZ QUE NO EXISTEN BIENES SUSCEPTIBLES DE LIQUIDACIÓN. SE ANEXA CONVENIO DE DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD CONYUGAL.

5. LA CÓNYUGE _____ MANIFIESTA, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, NO ENCONTRARSE EMBARAZADA, POR NO AQUEJARLE NINGÚN SÍNTOMA AL RESPETO.

POR LO ANTES EXPUESTO Y FUNDADO,

A USTED SEÑOR JUEZ DEL REGISTRO CIVIL, ATENTAMENTE SOLICITAMOS:

PRIMERO.- TENERNOS POR PRESENTADOS EN TÉRMINOS DEL ESCRITO DE CUENTA SOLICITANDO POR MUTUO CONSENTIMIENTO LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL QUE NOS UNE.

SEGUNDO.- RATIFICA QUE SEA LA PRESENTE SOLICITUD DE DIVORCIO, SE SIRVA ORDENAR LA ANOTACIÓN RESPECTIVA EN EL ACTA DE MATRIMONIO O, EN SU CASO CON EL MISMO FIN, GIRAR OFICIO AL JUZGADO DEL REGISTRO CIVIL QUE CORRESPONDA.

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL A _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE 20 _____

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35.
- 2) Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 115 y 272.
- 3) Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción V.
- 4) Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 29.
- 5) Reglamento del Registro Civil.- Artículos 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82 y 83.

1/2

Formato RC-03 (hoja 2)

REQUISITOS

Solicitud debidamente requisitada;

Copia Certificada del Acta de Matrimonio de reciente expedición;

1. Declaración por escrito, bajo protesta de decir verdad, de no haber procreado hijos durante el matrimonio, o teniéndolos, sean mayores de edad y no sean acreedores alimentarios, comprobando de manera fehaciente dicha circunstancia.
2. Manifestación expresa y bajo protesta de decir verdad, que la divorciante no está embarazada, o constancia médica que acredite que ha sido sometida a intervención quirúrgica que la imposibilite definitivamente para procrear hijos;
3. Comprobante del domicilio declarado por los divorciantes;
4. Convenio de liquidación de la sociedad conyugal si bajo ese régimen se casaron.
5. En su caso, documento público mediante el cual se acredite la personalidad del o los mandatarios.
6. Identificación oficial vigente de los interesados.
7. Recibo de Pago de derechos correspondiente.
8. Tratándose de extranjeros, deberá presentar certificación de su legal estancia en el país expedida por la Secretaría de Gobernación, y que sus condiciones y calidad migratoria les permita realizar el Divorcio Administrativo.

Comparecer a la ratificación de la solicitud de Divorcio Administrativo al término de los 15 días hábiles siguientes

VIGENCIA

Indefinida

PROTESTAMOS LO NECESARIO

<p>Interesado</p> <p>_____</p> <p>Nombre y firma</p>	<p>Representante Legal del Interesado</p> <p>_____</p> <p>Nombre y firma</p>
<p>Interesada</p> <p>_____</p> <p>Nombre y firma</p>	<p>Representante Legal de la Interesada</p> <p>_____</p> <p>Nombre y firma</p>

<p>Recibió</p>
Nombre _____
Cargo _____ _____
Firma

<p>Sello de recepción</p>

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Levantamiento de acta de reconocimiento de hijo	2 días	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite para obtener el acta en que se reconoce al menor o adulto registrado anteriormente, por lo general quien reconoce al hijo es el padre, y la madre es quien otorga el consentimiento para tales fines. Si el reconocido es mayor de edad, es él mismo quien debe otorgar el consentimiento.		Acta de reconocimiento
Requisitos		
Presentar original y copia de los siguientes documentos:		
a) Presentación del menor a reconocer; tratándose de mayor de edad, será necesaria la comparecencia de éste con el propósito de que se exprese su consentimiento.		
b) Comparecencia de quien deba otorgar el reconocimiento.		
c) En su caso , comparecencia de quien ejerza la patria potestad o tutela del menor a reconocer, a fin de que otorgue su consentimiento.		
d) Copia certificada de reciente expedición de acta de nacimiento de la persona que va a ser reconocida.		
e) Copia certificada del acta de nacimiento de la persona que va efectuar el reconocimiento.		
f) Comprobante del domicilio declarado por el o los presentantes de la persona a reconocer.		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Gratuito	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII.		
- Código Civil.- Título IV, Capítulo III.- Artículos 77, 78, 79, 80, 81, 82, y 83.		
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracción IV.		
- Reglamento del Registro Civil.- Capítulo VI.- Artículos 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, y 65.		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Inscripción de ejecutorias	Inmediata	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite mediante el cual se asienta en libros originales la modificación de estado civil de un individuo como es: la adopción, la tutela, el estado de interdicción, la declaración de ausencia o presunción de muerte y la inscripción de un divorcio, en virtud de una sentencia judicial dictada por la autoridad correspondiente.		Comprobante de la inscripción de la resolución dictada por el tribunal
Requisitos		
<p>1.- Oficio del juez de lo familiar del Tribunal Superior de Justicia.</p> <p>2.- Copia certificada de la sentencia dictada por algún tribunal y acuerdo por el cual se declara ejecutoriada.</p> <p>3.- Recibo de pago de derechos.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Ley de Procedimiento de Distrito Federal.- Artículo 44. - Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 131, 132 y 133. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción VIII. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118. - Reglamento del Registro Civil.- Artículos 103, 104, 106, 107 y 108. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Inscripción de los actos del registro civil de los mexicanos realizados en el extranjero	Inmediata	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite para inscribir en el país el registro de los actos del estado civil de las personas ocurridos en el extranjero, para lo cual se requiere que se presente el acta legalizada o apostillada, en su caso.		Comprobante de inserción de defunción, de matrimonio, de nacimiento
Requisitos		
<p>Presentar los siguientes documentos en original y copia:</p> <p>a) Acta del estado civil extranjera legalizada o apostillada, según sea el caso.</p> <p>b) Copia certificada del acta de nacimiento del mexicano que desea inscribir el acto.</p> <p>c) Comprobante de domicilio.</p> <p>d) Identificación oficial del compareciente.</p> <p>e) Pago de derechos.</p> <p>En su caso:</p> <p>f) Cuando el acta a inscribir se encuentre redactada en idioma distinto al español, se requerirá traducción realizada por perito autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del D.F.</p> <p>g) Carta Poder simple expedida por el interesado a un tercero, con copia de las identificaciones de las personas que en ella intervienen.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Ley de Procedimiento Administrativo de Distrito Federal.- Artículo 44. - Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 51 y 161. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción IV. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118. - Reglamento del Registro Civil.- Artículo 13 fracción IV y 105. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Aclaración en actas del estado civil de las personas	10 días hábiles	RC-01
Descripción		Documento a otorgar
Trámite que deberá realizarse cuando en las actas del estado civil (de nacimiento, matrimonio, adopción, defunción, reconocimiento, etc.), existan errores mecanográficos, ortográficos o de otra índole que no afecten los datos esenciales de aquéllas.		Comprobante de la anotación de aclaración
Requisitos		
1.- Solicitud llenada (formato RC-01) 2.- Acta que se pretende aclarar (copia certificada expedida recientemente). 3.- Documentos que acrediten que la inscripción fue hecha con algún error (identificaciones, apéndice o expediente reciente, actas anteriores certificadas). 4.- Documentación probatoria de los datos que se quieren aclarar, que contengan datos correctos y representen las diversas etapas de vida del registrado. 5.- Identificación oficial de la persona que solicita el trámite. 6.- Copia certificada del acta de nacimiento y/o matrimonio de los padres del registrado. 7.- Copia certificada de acta de nacimiento de los hijos del registrado. 8.- En caso de no ser el interesado , quien promueva el trámite deberá presentar carta poder simple e identificación de quien otorga, así como dos testigos.		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Gratuito	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal, solo en aquellos casos que exista silencio después del tiempo contemplado para dar respuesta.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil.- Artículo 138 bis. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracciones I, VI y VIII. - Reglamento del Registro Civil.- Artículos 96, 97, 98, 98 bis, 99, 100, 101 y 102.		

Formato RC-01 (hoja 1)



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Consejería Jurídica y de Servicios Legales
Dirección General del Registro Civil



SOLICITUD DE ACLARACIÓN DE ACTAS

Tipo de acta que va a aclarar: EXPEDIENTE No. _____

ACTA DE: Nacimiento _____ Matrimonio _____ Defunción _____ Reconocimiento _____

Otras _____ Especifique _____

**C. TITULAR DE LA OFICINA CENTRAL
DEL REGISTRO CIVIL DEL
DISTRITO FEDERAL
P R E S E N T E.**

(Nombre (s) del registrado, interesado y/o Mandatario) Apellido paterno Apellido Materno

Con domicilio en: _____
Calle y número Colonia

Delegación Entidad Federativa. _____, ante usted, con el debido respeto,

comparezco y expongo :

Que con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 138 bis del Código Civil para el Distrito Federal, solicito a usted la aclaración del acta de:

(Nombre del registrado, si es de matrimonio de los contrayentes) _____, en cuanto a lo siguiente:
(Nombre del registrado, si es de matrimonio de los contrayentes)

DATOS INCORRECTOS

Explicar cuales son los datos que se pretenden aclarar:

DATOS CORRECTOS

Escribir como deben quedar los datos que se pretenden aclarar:

A fin de probar mi dicho, adjunto original y fotocopia de los siguientes documentos:

- 1.- Copia certificada, del acta que se desea aclarar, de reciente expedición (2004).
- 2.- _____
- 3.- _____

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Búsqueda de datos registrales del estado civil	2 días hábiles	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite que deberán realizar las personas que deseen solicitar una copia certificada de algún acta expedida por el Registro Civil, y que para dicha solicitud no cuentan con los datos necesarios para solicitarla.		Comprobante con la información de sus datos registrales
Requisitos		
<p>1.- Proporcionar los siguientes datos: Nombre (s) completos del registrado, Nombre de los padres sin apellidos, Fecha de nacimiento, Lugar de registro y fecha, Búsqueda que requiere: (nacimiento, matrimonio, defunción, otro). En caso de conocer alguno de los datos siguientes proporcionarlos: año de registro, juzgado, libro, foja o partida.</p> <p>2.- Pago de derechos.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal, solo en aquellos casos que exista silencio después del tiempo contemplado para dar respuesta.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 39 y 48. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción VII. - Reglamento del Registro Civil.- Artículo 115. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Expedición de constancia de inexistencia de registro de nacimiento, matrimonio y de registro extemporáneo	2 días hábiles	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite mediante el cual se expide una constancia en donde se verifique si se encuentra o no asentado un registro de nacimiento, de matrimonio, y en el caso del registro extemporáneo, una constancia que señale que el registro del interesado se llevó a cabo algunos años posteriores al nacimiento, verificando igualmente que no existe un registro anterior; lo cual se logra a través de una búsqueda en los archivos del juzgado correspondiente.		Constancia de inexistencia de registro
Requisitos		
<p>Constancia de inexistencia de registro de nacimiento:</p> <p>1.- Proporcionar los siguientes datos a la ventanilla de atención: Nombre completo Fecha de nacimiento, Nombre de los padres sin apellidos,</p> <p>2.- Pago de derechos.</p> <p>Constancia de inexistencia de registro de matrimonio:</p> <p>1.- Proporcionar los siguientes datos a la ventanilla de atención: Copia de acta de nacimiento o constancia de no registro</p> <p>2.- Pago de derechos</p> <p>Constancia de registro extemporáneo:</p> <p>1.- Proporcionar los siguientes datos a la ventanilla de atención: Copia de acta de nacimiento o constancia de no registro</p> <p>2.- Pago de derechos</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil para el Distrito Federal.- Artículos 39, 48, y 50 - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238 fracción VII. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracción IV. - Reglamento del Registro Civil.- Artículos 46, 51, 52, 53, 54, 55, 56 y 70. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Expedición de copias certificadas de actas del estado civil de las personas	2 días hábiles	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite para obtener copias certificadas del acta correspondiente, que sean de interés del solicitante; cuya acta solicitada puede ser de: nacimiento, matrimonio, defunción, divorcio, adopción, constancias de inexistencia, y de registro extemporáneo.		Copia certificada del acta correspondiente
Requisitos		
<p>1.- Pago de derechos. A través del formato universal de la tesorería 2004 distribuido por Internet, ventanillas de la tesorería y en sucursales bancarias en caso de ser cuenta habiente.</p> <p>2.- Contar con los datos registrales necesarios para dicha solicitud. Nombre completo del registrado. Año de registro Juzgado Libro Foja o folio Partida Tipo de copia solicitada: nacimiento, matrimonio, defunción, otro.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil.- Artículo 39. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238, fracción VI incisos a), b) y c). - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracciones I, VI, VIII. - Reglamento del Registro Civil.- Artículo 13, fracción VII y 16, fracción VI. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, de constancias de inexistencia de registro y de extemporaneidad, que los habitantes de algún Estado, solicitan por medio del Registro Civil de su Estado, al D.F.	90 días hábiles	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite mediante el cual los habitantes de cada Estado de la República pueden solicitar por medio del Registro Civil de su Estado a la Oficina Central del Registro Civil del D.F., una copia certificada localizada en el D.F		Copia certificada del acta
Requisitos		
1.- Solicitud debidamente requisitada por la institución homóloga. 2.- Copia simple o datos registrales del documento solicitado. 3.- Giro postal enviado a nombre de la Oficina Central del Registro Civil.		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238. Fracción VI, incisos a), b), y c). - Reglamento del Registro Civil.- Artículo 115. - Convenio de colaboración para establecer el "Sistema Nacional para la solicitud, trámite y obtención de copias certificadas de actas del registro civil", que celebran los gobiernos de las diferentes Entidades Federativas de la República Mexicana, entre sí, y la Secretaría de Gobernación.		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, de constancias de inexistencia de registro y de extemporaneidad que los habitantes solicitan por medio del Registro Civil del D.F., a las diferentes Entidades Federativas de la República.	180 días hábiles	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite mediante el cual los habitantes del D.F. solicitan a través de la Oficina Central del Registro Civil del D.F. una copia certificada localizada en otro Estado de la República.		Copia certificada del acta
Requisitos		
<p>1.- Copia o datos registrales del documento solicitado.</p> <p>a) Datos generales del solicitante,</p> <p>b) Tipo de acta que solicita: nacimiento, defunción, matrimonio, reconocimiento, adopción, divorcio, inscripción de sentencias, o constancias de inexistencia.</p> <p>c) Datos de localización del acta,</p> <p>d) Datos del titular del acta,</p> <p>e) Otros datos (madre y padre),</p> <p>f) Tipo de servicio que solicita: ordinario, urgente.</p> <p>2.- Giro postal enviado a nombre de la oficina del registro civil que corresponda según al estado al cual se solicita.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil para el D.F. - Reglamento del Registro Civil.- Artículo 115. - Convenio de colaboración para establecer el "Sistema Nacional para la solicitud, trámite y obtención de copias certificadas de actas del Registro Civil", que celebran los gobiernos de las diferentes Entidades Federativas de la República Mexicana, entre sí, y la Secretaría de Gobernación. 		

Trámite	Tiempo de respuesta	Formato de uso
Inscripción de anotaciones en actas del estado civil	Indeterminado	No hay
Descripción		Documento a otorgar
Trámite que consiste en anotar en actas levantadas con anterioridad una situación que modifique los datos asentados en el acta.		Acuse de recibo de la solicitud de la anotación correspondiente
Requisitos		
<p>1.- Oficio suscrito por Autoridad Judicial o Administrativa para anotación en acta del estado civil.</p> <p>2.- Resolución que ordena la modificación del acta de que se trate.</p> <p>3.- Acta de nacimiento de los hijos nacidos antes del matrimonio, para anotarlos al momento del mismo (en caso de legitimación).</p> <p>4.- Acta de reconocimiento de hijos para hacer la anotación en el acta de nacimiento levantada anteriormente. (en caso de reconocimiento de hijos)</p> <p>5.- Identificación oficial de los interesados.</p> <p>6.- Comprobante de domicilio.</p> <p>7.- Pago de derechos.</p>		
Costo	Ante el silencio de la autoridad procederá	
Dispuesto en el Código Financiero del año 2009.	Afirmativa ficta	Negativa ficta
	No procede	No procede
Observaciones		
Procede Juicio ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en contra del silencio administrativo de la autoridad en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley de dicho tribunal.		
Fundamento jurídico-administrativo del trámite		
<ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 35 fracción XVIII. - Código Civil.- Artículos 116, 132, 138 y 291. - Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 238, fracción VIII. - Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 118 fracciones I, VI, VIII. - Reglamento del Registro Civil.- Artículos 12 fracción IX, 16 fracciones IV y V, y 103. 		

Servicios del Registro Civil

Formas de pago:

El Registro Civil del Distrito Federal posee una variada gama de formas, a través de las cuales, permiten al ciudadano realizar los pagos de derechos por los trámites que esta institución ofrece.

El ciudadano puede pagar a través del Formato Universal de la Tesorería del Distrito Federal y, en ciertas solicitudes, se puede realizar el pago en las ventanillas del Registro Civil, ubicadas dentro de la Oficina Central.

A continuación, se explican las dos distintas formas de pago:

Pago a través del Formato Universal de la Tesorería:

La Tesorería del Distrito Federal ha generado un formato a través del cual los ciudadanos pueden realizar el pago de derechos por todos los trámites que ofrecen las oficinas dependientes al Gobierno de la ciudad.

El Registro Civil no es la excepción. El usuario puede hacer uso de dicho formato, al encontrarlo en la página web de la Secretaría de Finanzas capitalina (www.finanzas.df.gob.mx), a través de la página web del Registro Civil (www.rcivil.df.gob.mx) y en todos los bancos donde se pueden realizar los pagos.

A continuación se ejemplifica el Formato Universal y la forma de uso que debe conocer el ciudadano para facilitar su trámite.



Gobierno del Distrito Federal
Secretaría de Finanzas
Tesorería

¡LLENE UNA
SOLA SECCIÓN!

FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA

**DISTRIBUIDO POR
INTERNET**

(PARA PAGO EN SUCURSALES BANCARIAS Y TIENDAS DE AUTOSERVICIO AUTORIZADAS, FAVOR DE NO USAR CENTAVOS Y ESCRIBIR CON LETRA DE MOLDE)

SI VA A REALIZAR UN TRÁMITE, ESPERE 48 HORAS Y VERIFIQUE SU PAGO EN: www.finanzas.df.gob.mx

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:						
CALLE, NÚMERO, COLONIA, Y CÓDIGO POSTAL						
CLAVE DE PAGO	LICENCIAS, TRÁMITES VEHICULARES Y MEDIO AMBIENTE (Claves 01 a la 14) y (Claves 36 a la 52)					
	No. DE PLACA	MARCA	MODELO	FOLIO DE INFRACCIÓN	SALARIOS MÍNIMOS	IMPORTE
CLAVE DE PAGO	REGISTRO CIVIL (Claves 54 y 76)					
	No. DE COPIAS MISMO DOCUMENTO	X PRECIO CIJ		IMPORTE		
CLAVE DE PAGO	SERVICIOS DE LA POLICÍA (Claves 78 y 79)					
	FOLIO DE FACTURA		IMPORTE			
CLAVE DE PAGO	IMPUESTO PREDIAL (Claves 80 y 81)					
	No. DE CUENTA	BIMESTRE	AÑO	IMPORTE DE LA BOLETA		
CLAVE DE PAGO	DERECHOS POR SUMINISTRO DE AGUA (Claves 82 y 83)					
	No. DE CUENTA	BIMESTRE	AÑO	IMPORTE DE LA BOLETA		
CLAVE DE PAGO	IMPUESTO SOBRE TENENCIA Y DERECHOS (Claves 84 a la 87) Y (Claves 20 a la 27)					
	MARCA	MODELO	No. DE CILINDROS	EJERCICIO FISCAL		
	SUBMARCA	No. DE PLACA		VALOR FACTURA DEL VEHICULO		
CLAVE DE PAGO	OTRAS CONTRIBUCIONES (Clave 77) Y (Claves 88 a la 98)					
	RFC	No. CUENTA PREDIAL	No. EMPLEADOS	MES	AÑO	IMPORTE

ESTE FORMATO SOLO ES VÁLIDO, CON LA CERTIFICACIÓN Y RECIBO, DE LA TIENDA DE AUTOSERVICIO AUTORIZADA O CON LA CERTIFICACIÓN O RECIBO DEL BANCO Y CON LA FIRMA Y SELLO DEL CAJERO

Las cantidades anotadas en este formato deberán ajustarse a pesos, de conformidad con el artículo 60 del Código Financiero del Distrito Federal: hasta 50 centavos al peso inferior y a partir de 51 centavos al peso superior.

Con fundamento en el artículo 78, Incisos c) y d), del Código Financiero del Distrito Federal, declaro bajo protesta de decir verdad que los datos asentados en esta declaración son verídicos.

AVISO IMPORTANTE PARA LLENADO DEL FORMATO

Es indispensable contar con su línea de captura y la fecha de vigencia. Para obtenerlas, llame a Locatel al 5658-1111, o consulte en Internet en: www.finanzas.df.gob.mx y tenga a la mano la información que se solicita en el formato

VIGENCIA VÁLIDA HASTA: DIA: MES: AÑO:

LÍNEA DE CAPTURA

Nombre y firma del Contribuyente o Representante Legal

IMPORTE _____
DERECHOS _____
ACTUALIZACIÓN _____
RECARGOS _____
OTROS _____
TOTAL A PAGAR _____

COPIA PARA EL USUARIO O CONTRIBUYENTE

LÍNEA DE CAPTURA

CI AVE DE PAGO:



FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA
IMPORTANTE: SI NO CUENTA CON SU LÍNEA DE CAPTURA, NO PODRÁ REALIZAR SU PAGO EN EL BANCO O TIENDA DE AUTOSERVICIO
PARA SU TRANQUILIDAD VERIFIQUE SU PAGO DESPUÉS DE 48 HORAS EN: www.finanzas.df.gob.mx

IMPORTE _____
DERECHOS _____
ACTUALIZACIÓN _____
RECARGOS _____
OTROS _____
TOTAL A PAGAR _____

A través de diversas claves a utilizarse en el llenado del Formato Universal, la Tesorería capitalina ha designado los siguientes códigos a los trámites del Registro Civil:

Clave	Trámite	Costo (M/N)
Clave 54	Copias certificadas de un mismo documento	33.00
Clave 57	Búsqueda de datos de registro (existencia o inexistencia)	47.00
Clave 58	Registro de acta de Nacimiento (a domicilio)	246.00
Clave 59	Registro de acta de Nacimiento (a domicilio y fuera de jurisdicción)	2,336.00
Clave 60	Celebración de Matrimonio (en oficina de Registro Civil)	797.00
Clave 61	Celebración de Matrimonio (a domicilio)	1,599.00
Clave 62	Celebración de Matrimonio (a domicilio y fuera de jurisdicción)	4,893.00
Clave 63	Divorcio Administrativo	797.00
Clave 64	Cambio de Régimen Patrimonial	1,599.00
Inscripción o registro de Acta de Nacimiento (Es gratuito si ocurre dentro de la jurisdicción correspondiente.)		
Clave 65	Inscripción de Nacimiento (ocurrido en el extranjero)	799.00
Clave 66	Inscripción de Matrimonio (ocurrido en el extranjero)	799.00
Clave 67	Inscripción de Divorcio (ocurrido en el extranjero)	799.00
Clave 68	Inscripción de Defunción (ocurrída fuera del D.F. o en el extranjero)	799.00
Clave 69	Inscripción de sentencia judicial de Divorcio	158.00
Clave 70	Inscripción de sentencia judicial de Rectificación de Acta	389.00
Clave 71	Inscripción de sentencia judicial de Tutela	158.00
Clave 72	Inscripción de sentencia judicial de Adopción	158.00
Clave 73	Inscripción de sentencia judicial de Presunción de Muerte	158.00
Clave 74	Inscripción de sentencia judicial de Declaratoria de Ausencia	158.00
Clave 75	Inscripción de sentencia judicial Otras	158.00
Clave 76	Acta de Defunción (ocurrída fuera del D.F. o en el extranjero)	158.00

Forma de llenado para la solicitud de copias certificadas:



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza

SECRETARÍA DE FINANZAS
TESORERÍA

FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA
(PARA PAGO EN SUCURSALES BANCARIAS Y TIENDAS DE AUTOSERVICIO AUTORIZADAS.
FAVOR DE NO USAR CÉNTAVOS Y ESCRIBIR CON LETRA DE MOLDE)

¡LLENE UNA SOLA SECCIÓN!

SE TOMA DEL REVERSO DEL FORMATO UNIVERSAL

ANOTE SU NOMBRE Y DOMICILIO COMPLETOS

SOLICITAR MÍNIMO 6 COPIAS EN ADELANTE

SE TOMA DEL REVERSO DEL FORMATO UNIVERSAL

SE SOLICITA A LOCATEL O INTERNET

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	
CALLE, NÚMERO, COLONIA Y CÓDIGO POSTAL	
LICENCIAS, TRÁMITES VEHICULARES Y MEDIO AMBIENTE (Claves 01 a la 12) y (Claves 33 a la 52)	
CLAVE DE PAGO	No. DE PLACA MARCA MODELO FOLIO DE INFRACCIÓN SALARIOS MÍNIMOS IMPORTE
REGISTRO CIVIL (Claves 54 a la 76)	
CLAVE DE PAGO	No. DE COPIAS MISMO DOCUMENTO X PRECIO CU IMPORTE
5.5	1.0 X 2.2 IMPORTE 2.2.0
SERVICIOS DE LA POLICÍA (Claves 78 y 79)	
CLAVE DE PAGO	FOLIO DE FACTURA IMPORTE
IMPUESTO PREDIAL (Claves 80 y 81)	
CLAVE DE PAGO	No. DE CUENTA BIMESTRE AÑO IMPORTE DE LA BOLETA
DERECHOS POR SUMINISTRO DE AGUA (Claves 82 y 83)	
CLAVE DE PAGO	No. DE CUENTA BIMESTRE AÑO IMPORTE DE LA BOLETA
IMPUESTO SOBRE TENENCIA Y DERECHOS (Claves 84 a la 87) y (Claves 20 a la 27)	
CLAVE DE PAGO	MARCA MODELO No. DE CILINDROS EJERCICIO FISCAL
SUBIMARCA	No. DE PLACA VALOR FACTURA DEL VEHICULO
OTRAS CONTRIBUCIONES (Claves 88 a la 97)	
CLAVE DE PAGO	R.F.C. No. CUENTA PREDIAL No. EMPLEADOS MES AÑO IMPORTE

ESTE FORMATO SÓLO ES VÁLIDO, CON LA CERTIFICACIÓN Y RECIBO DE LA TIENDA DE AUTOSERVICIO AUTORIZADA O CON LA CERTIFICACIÓN O RECIBO DEL BANCO Y CON LA FIRMA Y SELLO DEL CAJERO.

Las cantidades anotadas en este formato deberán ajustarse a pesos, de conformidad con el artículo 60 del Código Financiero del Distrito Federal, hasta 50 centavos al peso inferior y a partir de 51 centavos al peso superior.

Con fundamento en el artículo 78, incisos c) y d), del Código Financiero del Distrito Federal, declare bajo protesta de decir verdad que los datos asentados en esta declaración son verídicos.

AVISO IMPORTANTE PARA LLENADO DEL FORMATO

Es indispensable contar con su línea de captura y la fecha de vigencia. Para obtenerlas, llame a Locatel al 5658-1111, o consulte en internet en: www.finanzas.df.gov.mx y tenga a la mano la información que se solicita en el formato.

VIGENCIA VÁLIDA HASTA: Día **31** Mes **12** Año **04**

Nombre y firma del Contribuyente o Representante Legal

IMPORTE	2.2.0
DERECHOS	
ACTUALIZACIÓN	
RECARGOS	
OTROS	
TOTAL A PAGAR	2.2.0

LÍNEA DE CAPTURA

55RXX00085090UZ0XX12

LÍNEA DE CAPTURA

55RXX00085090UZ0XX12

LÍNEA DE CAPTURA

CLAVE DE PAGO **5.5**

FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza

SECRETARÍA DE FINANZAS
TESORERÍA

IMPORTANTE: SI NO CUENTA CON SU LÍNEA DE CAPTURA NO PODRÁ REALIZAR SU PAGO EN EL BANCO O TIENDA DE AUTOSERVICIO

COPIA PARA EL USUARIO O CONTRIBUYENTE

IMPORTE	2.2.0
DERECHOS	
ACTUALIZACIÓN	
RECARGOS	
OTROS	
TOTAL A PAGAR	2.2.0

MULTIPLICAR EL NÚMERO DE COPIAS POR EL PRECIO UNITARIO DEL MISMO

Forma de llenado para el resto de los trámites:



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza

SECRETARÍA DE FINANZAS
TESORERÍA

FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA
(PARA PAGO EN SUCURSALES BANCARIAS Y TIENDAS DE AUTOSERVICIO AUTORIZADAS.
FAVOR DE NO USAR CENTAVOS Y ESCRIBIR CON LETRA DE MOLDE)

¡LLENE UNA SOLA SECCIÓN!

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL _____
CALLE, NÚMERO, COLONIA Y CÓDIGO POSTAL _____

ANOTE SU NOMBRE Y DOMICILIO COMPLETOS

LICENCIAS, TRÁMITES VEHICULARES Y MEDIO AMBIENTE (Claves 01 a la 12) y (Claves 33 a la 52)									
CLAVE DE PAGO	No. DE PLACA	MARCA	MODELO	FOLIO DE INFRACCIÓN	SALARIOS MÍNIMOS	IMPORTE			
61						12.73			

REGISTRO CIVIL (Claves 54 a la 76)									
CLAVE DE PAGO	No. DE COPIAS MISMO DOCUMENTO	X	PRECIO CU	IMPORTE					
61				12.73					

SERVICIOS DE LA POLICÍA (Claves 78 y 79)									
CLAVE DE PAGO	FOLIO DE FACTURA	IMPORTE							

IMPUESTO PREDIAL (Claves 80 y 81)									
CLAVE DE PAGO	No. DE CUENTA	BIMESTRE	AÑO	IMPORTE DE LA BOLETA					

DERECHOS POR SUMINISTRO DE AGUA (Claves 82 y 83)									
CLAVE DE PAGO	No. DE CUENTA	BIMESTRE	AÑO	IMPORTE DE LA BOLETA					

IMPUESTO SOBRE TENENCIA Y DERECHOS (Claves 84 a la 87) y (Claves 20 a la 27)									
CLAVE DE PAGO	MARCA	MODELO	No. DE CILINDROS	EJERCICIO FISCAL	IMPORTE				

OTRAS CONTRIBUCIONES (Claves 88 a la 97)									
CLAVE DE PAGO	R.F.C.	No. CUENTA PREDIAL	No. EMPLEADOS	MES	AÑO	IMPORTE			

SE TOMA DEL REVERSO DEL FORMATO UNIVERSAL

ESTE FORMARIO SOLO ES VÁLIDO, CON LA CERTIFICACIÓN Y REGISTRO DE LA TIENDA DE AUTOSERVICIO AUTORIZADA O CON LA CERTIFICACIÓN O RECIBO DEL BANCO Y CON LA FIRMA Y SELLO DEL CAJERO

Las cantidades anotadas en este formato deberán ajustarse a pesos, de conformidad con el artículo 80 del Código Financiero del Distrito Federal: hasta 50 centavos al peso inferior y a partir de 51 centavos al peso superior.

Con fundamento en el artículo 76, incisos c) y d), del Código Financiero del Distrito Federal, declaro bajo protesta de decir verdad que los datos asentados en esta declaración son verídicos.

AVISO IMPORTANTE PARA LLENADO DEL FORMATO

Es indispensable contar con su línea de captura y la fecha de vigencia.

Para obtenerlas, llame a Locatel al 5658-1111, o consulte en internet en: www.finanzas.df.gob.mx y tenga a la mano la información que se solicita en el formato:

VIGENCIA VÁLIDA HASTA: Día **31** Mes **12** Año **04**

LÍNEA DE CAPTURA
61XXX000111238UZ9XX03

LÍNEA DE CAPTURA
61XXX000111238UZ9XX03

FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza

SECRETARÍA DE FINANZAS
TESORERÍA

IMPORTANTE: SI NO CUENTA CON SU LÍNEA DE CAPTURA NO PODRÁ REALIZAR SU PAGO EN EL BANCO O TIENDA DE AUTOSERVICIO

Nombre y firma del Contribuyente o Representante legal _____

IMPORTE **12.73**

DERECHOS _____

ACTUALIZACIÓN _____

RECARGOS _____

OTROS _____

TOTAL A PAGAR **12.73**

FORMATO UNIVERSAL DE LA TESORERÍA

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza

SECRETARÍA DE FINANZAS
TESORERÍA

IMPORTANTE: SI NO CUENTA CON SU LÍNEA DE CAPTURA NO PODRÁ REALIZAR SU PAGO EN EL BANCO O TIENDA DE AUTOSERVICIO

Nombre y firma del Contribuyente o Representante legal _____

IMPORTE **12.73**

DERECHOS _____

ACTUALIZACIÓN _____

RECARGOS _____

OTROS _____

TOTAL A PAGAR **12.73**

SE SOLICITA A LOCATEL O INTERNET

Obtención de línea de captura:

El ciudadano puede obtener su línea de captura, para el pago de derechos de los trámites del Registro Civil, a través de dos vías:

- Marcando al teléfono de Locatel, 5658 1111, las 24 horas del día, los 365 días del año, y;
- A través del sitio web de la Secretaría de Finanzas, www.finanzas.df.gob.mx, sección de Servicios al contribuyente.

Lugares de pago:

El ciudadano tiene la posibilidad de hacer sus pagos en una variada gama de posibilidades:

1.- Cajas recaudadoras de la Tesorería:

AZCAPOTZALCO

Administración Tributaria Ferrería

Tecpan No. 3, Col. Barrio San Francisco Tetecala C.P. 02730 Tel. 5347-6565 5347-6888

GUSTAVO A. MADERO

Administración Tributaria Cien Metros

Eje Central Lázaro Cárdenas No. 80, Col. Nueva Vallejo C.P. 07750 Tel. 5368-9288

Administración Tributaria Tepeyac

Cda. Francisco Moreno No. 38, Col. Gustavo A. Madero C.P. 07050 Tel. 5781-7999

Administración Tributaria Aragón

Av. 535No. 3939, Col. Unidad Hab. San Juan de Aragón 1ra. Sección C.P. 07969 Tel. 5751-4987

MIGUEL HIDALGO

Administración Tributaria Anáhuac

Av. Mariano Escobedo No. 174, Col. Anáhuac C.P. 11320 Tel. 5531-4256

Administración Tributaria Parque Lira

General Fuero y las Huertas, Col. Observatorio C.P. 11860 Tel. 5272-0555

CUAUHTÉMOC

Administración Tributaria Mina

Av. Guerrero No. 61, Col. Guerrero C.P. 06300 Tel. 5705-5097

Administración Tributaria Centro Médico

Antonio M. Anza, Col. Roma Sur C.P. 06700 Tel. 5264-5689

Oficina Auxiliar Tributaria Centro Histórico

José María Izazaga No. 89, Col. Centro C.P. 06080 Tel. 5709-0293

Administración Tributaria Módulo Central

Dr. Lavista No. 144, Col. Doctores C.P. 06720 Tel. 5134-2652

VENUSTIANO CARRANZA

Administración Tributaria San Lázaro

Emiliano Zapata No. 244, Col. 10 de Mayo C.P. 15290 Tel. 5542-6440

BENITO JUÁREZ

Administración Tributaria San Borja

Av. San Borja No. 1215, Col. Narvarte C.P. 03020 Tel. 5559-3100

Administración Tributaria San Antonio

Av. San Antonio No. 12, Col. Nonoalco C.P. 03700 Tel. 5611-1022

IZTACALCO

Administración Tributaria Coruña

Sur 65-A No. 3246, Col. Viaducto Piedad C.P. 08200 Tel. 5519-5560

Administración Tributaria Tezontle

Circuito Interior Río Churubusco No. 655, Col. Unidad Hab. Infonavit Iztacalco C.P. 08900 Tel. 5657-5122

CUAJIMALPA

Oficina Auxiliar Tributaria Cuajimalpa

Av. México s/n, Col. Centro Cuajimalpa C.P. 05000 Tel. 5812-0239

COYOACÁN

Administración Tributaria San Jerónimo

Av. San Jerónimo No. 45, Col. Cd. Universitaria C.P. 04510 Tel. 5616-2968

Administración Tributaria Perisur

Rinconada Colonial s/n, Col. Pedregal de Carrasco C.P. 04700 Tel. 5665-9613

Administración Tributaria Tasqueña

Canal de Miramontes No. 1785, Col. Country Club C.P. 04220 Tel. 5689-4711

IZTAPALAPA

Administración Tributaria Benito Juárez

Av. Juan Crisóstomo Bonilla No. 59, Col. Cabeza de Juárez C.P. 09227 Tel. 5745-0093

Administración Tributaria Meyehualco

Av. 4 No. 58, Col. Unidad Hab. Santa Cruz Meyehualco C.P. 09290 Tel. 5691-7933

Administración Tributaria Tezonco

Av. Tláhuac No. 1745, Col. San Antonio C.P. 09900 Tel. 5840-1805

TLALPAN

Administración Tributaria Acoxa

Calz. Acoxa No. 725, Col. Villa Coapa C.P. 14390 Tel. 5673-3611

XOCHIMILCO

Administración Tributaria Xochimilco

Av. Prolongación División del Norte No. 5298, Col. San Marcos Norte C.P. 16038 Tel. 5653-1355

MILPA ALPA

Oficina Auxiliar Tributaria Milpa Alta

Av. Jalisco No. 54, Col. Barrio Los Ángeles C.P. 12000 Tel. 5844-1571

2.- Bancos autorizados (efectivo o cheque):

- AFIRME
- BANJERCITO
- IXE BANCO
- BAJIO
- BANORTE
- SANTANDER SERFIN
- BANAMEX
- HSBC (BITAL)
- SCOTIABANK INVERLAT
- BBVA BANCOMER
- INBURSA
- BANCO AZTECA
- BANCA MIFEL

3.- Tiendas de Autoservicio autorizadas (en efectivo o con tarjeta de débito):

- COMERCIAL MEXICANA
- SORIANA
- CHEDRAUI
- SUMESA
- SUPERAMA
- SUBURBIA
- WAL-MART
- VIPS
- SAM'S CLUB
- BODEGA AURRERA

Nota: Si el ciudadano realiza su pago en un Banco o en una Tienda de Autoservicio, le deberán regresar el comprobante con firma y sello.

4.- Pagos vía internet en los sitios de los siguientes bancos:

- BANAMEX
- BANCOMER
- HSBC
- INBURSA
- IXE BANCO
- BANCO AZTECA
- BANCA MIFEL
- BANJERCITO
- AMERICAN EXPRESS

Pago de derechos en Ventanillas de la Oficina Central del Registro Civil:

El ciudadano puede realizar el pago de derechos de los trámites del Registro Civil en las ventanillas de la Oficina Central únicamente cuando se trate de la solicitud de copias certificadas de los actos civiles (nacimiento, matrimonio, defunción y reconocimiento).

El pago se realiza con moneda fraccionada (cambio) en la ventanilla donde el ciudadano solicite sus actas.

Para cualquiera de los otros trámites, el pago será con el Formato Universal de la Tesorería en bancos, centros comerciales y los sitios web de diversos bancos, toda esta información antes mencionada

Lugares alternos para solicitar actas

El Registro Civil ofrece lugares alternos a la Oficina Central, para la solicitud y expedición de copias certificadas de los actos civiles. A continuación, se mencionan dichos espacios:

Solicitud vía internet:

Para que el ciudadano pueda solicitar copias certificadas vía internet, deberá realizar lo siguiente:

- Entrar al sitio web del Registro Civil, www.rcivil.df.gob.mx, en la sección de solicitud de copias certificadas vía internet
- Tener a la mano los datos registrales correctos, los cuales son:
 - Número de Juzgado
 - Número de libro
 - Número de foja
 - Número de partida
 - Año de la inscripción del registro

Estos datos pueden encontrarse en la parte superior de cualquier copia certificada. Si el ciudadano no cuenta con los datos antes especificados, deberá necesariamente acudir a la Oficina Central a solicitar la **búsqueda** de sus datos registrales.

Solicitud en Kioscos de la Tesorería:

El desarrollo tecnológico empieza a funcionar en beneficio de la población capitalina.

A través de los dos primeros Módulos de Servicio Digitales de la Tesorería, ubicados en la plaza comercial Parque Delta y en Plaza Santa Fe, los ciudadanos pueden solicitar copias certificadas de actas de nacimiento.

El servicio se ofrece para personas nacidas entre 1979 y 2006, y el pago puede realizarse en el mismo kiosk, ya sea en efectivo, o con tarjetas de débito y crédito.

La entrega de la copia certificada es inmediata, y durante el presente 2009, se pondrán en funcionamiento otros kioscos en diversas plazas comerciales para ampliar el programa y satisfacer las necesidades de la comunidad.

Nuevas tendencias sociales para el Distrito Federal:

Expedición de actas de nacimiento a personas transexuales:

En un hecho histórico, el 9 de enero de 2009, un ciudadano transexual ganó un juicio ante el Juzgado 31 de lo familiar, a través del cual se hizo acreedor a una nueva acta de nacimiento con el nombre de mujer, sin que la autoridad genere anotaciones marginales.

La orden del Juzgado de lo familiar genera una nueva función para el Registro Civil: Con la orden del Juez de lo familiar, emitir una nueva identidad en un acta de nacimiento.

Disposiciones de la Ley de Sociedad de Convivencia:

En marzo de 2007, se celebró en el Distrito Federal el primer matrimonio entre personas del mismo sexo.

A pesar de que su resolutive no representa jurídicamente un matrimonio, y por tanto no modifica el estatus civil de los contrayentes, el Registro Civil deberá permanecer atento a las propuestas existentes para que se hagan dichas modificaciones.

Directorio de Juzgados en el Distrito Federal:

ÁREA/FUNCIONARIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EXT
Juzgado Central Lic. Hegel Cortés Miranda Lic. Gustavo Robledo.	Arcos de Belém No. 19, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc	57.09.61.05	110
Juzgado 1° Lic. María de los Ángeles Pliego Velasco	Florida N° 10, Col. Centro Del. Cuauhtémoc, D. F.	57.02.59.15	
Juzgado 2° Lic. Martha Patricia Reyes Chalico	Fray Servando Teresa de Mier y Francisco del Paso y Troncoso, Col. Jardín Balbuena, Del. Venustiano Carranza, D. F.	57.64.23.61 57.68.32.77	158
Juzgado 3° Lic. Bruno Benito García Mendoza	África N° 55, Col. Romero Rubio, Del. Venustiano Carranza, D.F.	57.95.50.54	
Juzgado 4° Lic. Maribel Lucina López García	Gacela s/n esq. Adalberto Tejeda, Col. Dr. Francisco Cabrera, Del. Tláhuac, D.F.	58.50.41.96	
Juzgado 5° Lic. Emma Miriam Jaimes Télles	Parcialidad N° 9 entre Paseo de la Reforma Norte y Matamoros, Col. Morelos	57.72.70.68	
Juzgado 6° Lic. Rosalía Ramos García	Cinco de Febrero N° 161, Col. Obrera, Del. Cuauhtémoc, D. F.	55.88.47.18	
Juzgado 7° Lic. Xóchitl Elena Guillén Llarena	Zarco y Violeta, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, D.F.	55.66.06.56	
Juzgado 8° Lic. Luis Perrillat Blum	Av. Yucatán esq. Antonio M. Anza, Col. Roma, Del. Cuauhtémoc,, D. F.	55.64.10.48	
Juzgado 9° Lic. Rosa María Sánchez Acevedo.	Calz. México-Tacuba s/n esq. Mar Árabe, Col. Tacuba, Del. Miguel Hidalgo, D. F.	55.27.29.94	
Juzgado 10° Lic. María Violeta Chávez Ramos.	Patriotismo N° 797 Col. San Juan Mixcoac, Del. Benito Juárez, D. F.	55.63.09.32	
Juzgado 11° Lic. Moisés Alberto Arriola	Monte Altai esq. con Alpes, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel	55.20.35.03 52.49.35.00	5200 5012

Yáñez	Hidalgo, D. F.		5013
Juzgado 12° Lic. Francisco Quiroz Aacuña	Bretaña y Orinoco, Col. Portales, Del. Benito Juárez, D. F.	55.39.63.75	
Juzgado 13° Lic. Mercedes Elvia Flores Morales	Aquiles Cerdán N° 81, Col. Aragón la Villa; Del. Gustavo A. Madero	55.77.11.39	
Juzgado 14° Lic. Germán Felipe Campos Mier	Dr. Liceaga N° 93, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, D. F.	52.42.62.93	
Juzgado 15° Lic. Arturo Chaim y Bravo.	Donceles N° 39, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, D. F	55.12.26.45	
Juzgado 16° Lic. Luis Manuel Campos Villavicencio	Periférico y Ejército Nacional (dentro del Hospital Militar) PB, Col. Lomas de Sotelo, Del. Miguel Hidalgo, D. F.	53.95.69.10 55.57.31.00	1233
Juzgado 17° Lic. Beatriz Azucena Martínez Llanas	Av. México esq. Av. Toluca, Col. Prgreso-Tizapán, Del. Álvaro Obregón, D. F.	55.50.61.83	
Juzgado 18° Lic. Daniel Alfredo García Mirón	Calle 10 esq. Canarias, Col. Ampliación Toltecas, Del. Álvaro Obregón, D. F.	52.76.00.36 52.72.55.55	6843
Juzgado 19° Lic. Ernesto Emilio Tapia Hernández	Calzada de las Armas esq. Parque Vía, Col. El Rosario, Del. Azcapotzalco, D.F	53.83.58.76	
Juzgado 20° Lic. Ma. Magdalena Morales Franco.	Jardín Hidalgo N° 1, Col. Del Cármen, Del. Coyoacán, D. F.	55.54.85.65	
Juzgado 21° Lic. Susana Salcedo Ambriz	Av. Juárez esq. Av. Guillermo Prieto (anexo tesorería), Col. Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, D. F.	58.14.11.76 58.14.11.00	2160
Juzgado 22° Lic. Fausto Virgilio Reyes Lemus	Av. 517 N° 143 1er. piso Centro Social Miguel Hidalgo Unidad Habitacional San Juan de Aragón, Del. Gustavo A. Madero, D. F.	55.51.58.61	
Juzgado 23° Lic. Alejandro Arturo Garza Treviño	Cartagena N° 10, Col. San Pedro Zacatenco Ticomán, Del. Gustavo A. Madero, D. F.	57.54.37.50	
Juzgado 24° Lic. Yolanda Cruz León	Plutaco Elías Calles y Río Churubusco, Col. Ramos Millán, Del. Iztacalco, D. F.	56.57.42.26	

Juzgado 25° Lic. Sandra Hernández Villanueva	Ayuntamiento s/n esq. Aldama (Jardín Cuitláhuac centro de Iztapalapa), Col. Barrio San Pablo, Del. Iztapalapa, D. F.	56.86.79.71 54.45.10.35	
Juzgado 26° Lic. Juan Carlos Lira Rosas	Anillo Periférico Super Manzana 7 entre Revolución Social y Gpe. Magaña Unidad Vicente Guerrero, Col. Vicente Guerrero, Del. Iztapalapa, D.F.	56.13.54.44	
Juzgado 27° Lic. Carlos Reynaldo Godines Cuanalo	Av. Álvaro Obregón N° 20, Col. Barranca Seca, Del. Magdalena Contreras, D.F.	54.49.60.00 54.49.60.67	1206
Juzgado 28° Lic. Teófilo Cruz Romero	Constitución y Sonora (frente a edificio Morelos), Col. Villa Milpa Alta, Del. Milpa Alta, D.F.	58.62.31.50 58.44.76.50	1417
Juzgado 29° Lic. Rubén Martínez Zavala	Emiliano Zapata y Severiano Cisneros, Col. Barrio de la Magdalena, Del. Tláhuac, D.F.	58.42.22.07	
Juzgado 30° Lic. Gustavo Lugo Monroy	San Juan de Diós y Coscomate s/n, Col. Unidad Villa Coapa, Del. Tlalpan, D.F.	56.65.34.58 56.06.42.38	
Juzgado 31° C. Jorge Alberto Arouesty Pelestor.	Cárcamo s/n esq. Canal de Miramontes Col. Unidad Villa Coapa, Del. Tlalpan, D.F.	56.03.57.43	
Juzgado 32° C. Mario Herrera Barreda	Prolongación División del Norte y Gladiola edificio Delegación, Col. Barrio San Pedro, Del. Xochimilco, D.F.	53.34.06.00	3759
Juzgado 33° Lic. Emilia Hernández Pérez	Prolongación Loreto Favela s/n (centro deportivo Los Galeana), Col. Casas Alemán, Del. Gustavo A. Madero, D.F.	51.18.28.00	7230
Juzgado 34° Lic. Guadalupe Rodríguez Vargas	Sur 8 s/n esq. Oriente 237, Col. Agrícola Oriental, Del. Iztacalco, D.F.	55.58.61.47	
Juzgado 35° Lic. Juana Emilia Soler Corral	Tekal e Izamal (centro deportivo Rodolfo Sánchez Taboada), Col. Héroes de Padierna, Del. Tlalpan, D.F.	56.44.20.92	
Juzgado 36° Lic. José Luis Keymur Landeros	Av. Morales esq. Calzada Santiago Ahuizotla, Col. Santiago Ahuizotla, Del. Azcapotzalco, D.F.	53.58.94.70	

Juzgado 37° Lic. Emilia Dabbah Kanan	Casa de la Cultura Flores Magón Av. de la Virgen esq. Canal Nacional, Col. C.T.M. Culhuacán, Del. Coyoacán, D.F.	56.08.06.20	
Juzgado 38° Lic. María Celia Díaz Hernández	Lomas de Plateros esq. Francisco P. Miranda esq, Lomas de Plateros, Col. Mercedes Gómez, Del. Álvaro Obregón, D.F.	55.93.29.24	
Juzgado 39° Lic. Silvia Huerta Psihas	Iztlacíhuatl s/n esq. Cecil C. Ogorman (antes Aldama), Col. Barrio San Antonio, Del. Iztapalapa, D.F.	58.45.47.62	
Juzgado 40° Lic. Lillian Luz Gutiérrez Butron	Camino a Santiago N° 9, Col. Santiago Acahualtepec, Del. Iztapalapa, D.F.	58.32.35.33	
Juzgado 41° Lic. Marcos Bettech Shabot	Av. Revolución N° 127 esq. José Ma. Vigil, Col. Escandón, Del. Miguel Hidalgo, D.F.	52.72.74.57 52.72.74.15	
Juzgado 42° Lic. Moisés Alberto Arriola Yañez (suplente)	Montes Urales N° 800 P.B. (dentro del hospital de pertinatología), Col. Lomas Virreyes, Del. Miguel Hidalgo, D.F.	55.20.99.00	310
Juzgado 43° Lic. Manuel Becerra García	Prolongación Díaz Mirón N° 374 (dentro del hospital de la mujer S.S.), Col. Santo Tomás, Del. Miguel Hidalgo	53.41.11.00	175
Juzgado 44° Lic. Ada Lucía Almazán de la Torre	Av. Juárez s/n (edif. atención ciudadana PB), Col. Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, D.F.	58.14.11.00	2115
Juzgado 45° Lic. Ivonne Espinal Piña (suplente)	Félix Cuevas y Av. Coyoacán PB. (centro médico 20 de Noviembre), Col. Del Valle , Del. Benito Juárez, D.F.	52.00.50.03	14188
Juzgado 46° Blanca Estela Segura López	Río Magdalena N° 289 (dentro del hopital de Ginecobstericia Clínica 4 del I.M.S.S. "Dr. Luis Castelazo Ayala"), Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, D.F.	55.50.64.22	28107
Juzgado 47° Lic. Diana A. Estavillo Muñoz	Calz. Camarones N° 494 Centro "José Pages Llergo", Col. Azcapotzalco, Del. Azcapotzalco, D.F.	53.42.09.33	

Juzgado 48° Lic. Emma del Carmen Brofft Ferro	Calz. Ignacio Zaragoza N° 1711 (dentro del Hospital General Ignacio Zaragoza del I.S.S.S.T.E), Col. Ejército Constitucionalista, Del. Iztapalapa, D.F.	57.16.52.00	6852
Juzgado 49° Lic. José Salvador Rivera Linares	Chuhimeca s/n entre Meconnetzin y Tepacaltzin, Col. Ajusco, Del Coyoacán, D.F.	56.19.19.80	
Juzgado 51° Lic. Irene Ivonne Espinal Piña	Prolongación Uxmal s/n esq. Municipio Libre (dentro del deportivo Benito Juárez), Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, D.F.	56.05.01.36 54.22.53.00 54.22.55.00	1196
Juzgado 52° (Dirección de la Colonia Penal) Lic. José Raúl Soto Calderón	Federal Islas Marías, México (Isla María Madre)	01.32.32.35.13 AL 17 35.10.71	FAX
Módulo de Trámites Funerarios	Dr. Liceaga N° 93, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, D.F.	52.42.62.93 52.42.62.94	

Directorio

Lic. Hegel Cortés Miranda
Director General

Lic. Imelda Guevara Olvera
Subdirectora de Asuntos Jurídicos

Lic. Jorge Manuel Flores Bravo
Subdirector de Servicios al Público

Lic. Eva Nájera Moreno
Jefa de Unidad Departamental de Supervisión

Lic. Marco Antonio Albarrán Hernández
Jefe de Unidad Departamental de Aclaración de Actas

Lic. Pedro Carlos Ilizarritu Brock
Jefe de Unidad Departamental de Sentencias y Amparos

Lic. Gustavo Robledo Aguayo
Jefe de Unidad Departamental de Juzgado Central

Estrategia 4: Diseño del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil para los ciudadanos

Área de oportunidad: Nivel de comunicación institución/ciudadano.

Necesidad de comunicación: Necesidad de neutralizar la red informal de comunicación ciudadano/ciudadano, la cual genera más desinformación de la ya existente.

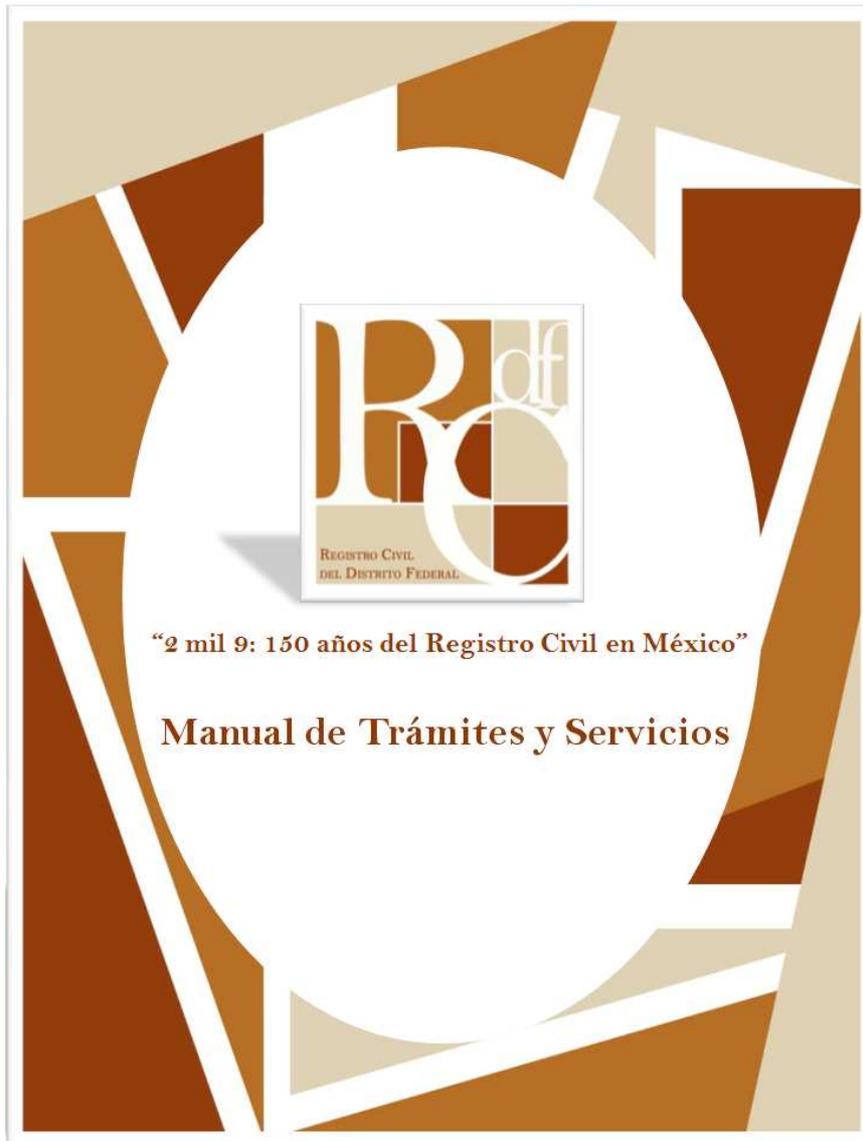
Objetivo de comunicación: Informar a las ciudadanos, de manera veraz, congruente, ágil y sencilla, sobre los requisitos que requiere para realizar sus trámites.

Subestrategia 1: Estandarización del formato del manual

Tácticas:

- Utilización de la gama cromática propuesta para el uso del Registro Civil del Distrito Federal: Marrón, Vino, Crema y Blanco
- Uso de la tipografía digital Bell MT, del sistema operativo Windows, programa MS Office Vista, tamaño según se requiera
- Revista a grapa con formato doble paralelo (120 mm x 120 mm)
- Para los interiores, utilización de papel couché brillante de 90 grs., impreso en prensa plana y a 4 x 4 tintas
- Para portada y contraportada, 4 páginas en cartulina SBS a 2 caras de 14 puntos y al frente barniz UV brillante plasta
- Uso de la firma “2 mil 9, 150 aniversario del Registro Civil en México”

PROPUESTA DE PORTADA PARA MANUAL DE TRÁMITES VERSIÓN PARA USUARIO:



Subestrategia 2: Contenido del Manual de Trámites para el usuario

Tácticas:

- Ordenamiento y jerarquización de la información en los siguientes rubros:
 - Portada
 - Mensaje de bienvenida
 - Índice
 - Contenido

- Estandarización del mensaje de bienvenida para el Manual de Trámites y Servicios bajo los siguiente parámetros:
 - Mensaje breve
 - Contenido sustancioso
 - Manejo de palabras breves y de uso común

PROPUESTA DE MENSAJE DE BIENVENIDA:

Ciudadano (a): Tiene en sus manos el primer Manual de Trámites y Servicios que el Registro Civil pone a su alcance.

Nos interesa acercar a usted toda la información disponible para facilitarle su paso por esta institución, y haga uso de ella de manera rápida y sin contratiempo.

En estas hojas usted encontrará los requisitos necesarios para cada trámite, lugares donde debe acudir a solicitar, costos y modalidades de pago y horarios de servicio.

También encontrará los nuevos servicios que el Registro Civil le ofrece, como formas alternas para solicitar y recibir actas, nuevos servicios q cubre el Registro Civil y contacto con directivos y todas las oficinas del Registro Civil en el DF y el resto del país.

Tiene ante usted la guía más completa para realizar sus trámites del Registro Civil.

Atentamente: Dirección General del Registro Civil

- Jerarquización de la información del contenido, basado en la siguiente propuesta de ordenamiento:
 - NACIMIENTO
 - Registro de nacimiento (requisitos y lugares <hospitales públicos>)
 - Levantamiento de acta de nacimiento extemporánea

- Levantamiento de acta de nacimiento a adultos
- Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento
- Requisitos para la inscripción de nacimiento de mexicanos en el extranjero
- Expedición de constancia de inexistencia de registro de nacimiento
- Expedición de constancia de inexistencia de registro extemporáneo
- Extracto de actas de nacimiento

MATRIMONIO

- Registro de matrimonio
- Registro de matrimonio con personas extranjeras
- Requisitos para la inscripción de matrimonio de mexicanos en el extranjero
- Expedición de constancia de inexistencia de registro de matrimonio
- Expedición de copias certificadas de matrimonio
- Cambio de régimen patrimonial
- Matrimonio con personas del mismo sexo

DEFUNCIÓN

- Inscripción de defunción
- Levantamiento de actas de defunción
- Requisitos de la inscripción de defunción de mexicanos en el extranjero

- Expedición de copias certificadas de defunción

Inscripción de Sentencias de: Tutela, Adopción, Estado de Interdicción, Declaración de Ausencia, Presunción de Muerte, Divorcio, Reconocimiento y Otras Inscripciones

Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, de constancias de inexistencia de registro y de extemporaneidad, **que los habitantes de algún Estado, solicitan por medio del Registro Civil de su Estado, al D.F.**

Expedición de copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, defunción, de constancias de inexistencia de registro y de extemporaneidad **que los habitantes solicitan por medio del Registro Civil del D.F., a las diferentes Entidades Federativas de la República.**

ACLARACIÓN DE ACTAS DEL ESTADO CIVIL

BÚSQUEDA DE LOS DATOS REGISTRALES DEL ESTADO CIVIL

FORMAS DE PAGO

- Formato Universal de la Tesorería para pagar en Bancos y tiendas de autoservicio
- En ventanillas (Oficina Central)

OTROS LUGARES PARA SOLICITAR ACTAS

- Vía Internet
- Kioscos de tesorería

NUEVAS TENDENCIAS SOCIALES

- Cambio de identidad transexual

DIRECTORIO DE LOS JUZGADOS DE LAS 16 DELEGACIONES POLÍTICAS

DIRECTORIO DE LAS OFICINAS DEL REGISTRO CIVIL EN LOS ESTADOS

DIRECTORIO DEL REGISTRO CIVIL

Subestrategia 3: Ilustración del contenido

Tácticas:

- Generar contacto con un ilustrador, ya sea del área de Comunicación Social del Gobierno del Distrito Federal o un ilustrador independiente
- Creación de una tira animada, con personajes caricaturizados, que ejemplifiquen el procedimiento de los trámites

Subestrategia 4: Difusión del Manual de Trámites para el usuario

Tácticas:

- Edición única conmemorativa por los 150 años del Registro Civil en México, con un tiraje inicial de 4 mil ejemplares
- Encargar a la Subdirección de Servicios al Público la labor de control y repartición del material, una vez impresos los ejemplares
- El racional de difusión está basado en la repartición dentro de la Oficina Central del Registro Civil, en lugares visibles y de tránsito constante de usuarios

- Se hará la repartición de los manuales durante una semana laboral. De ser necesario, se evaluará la posibilidad de reimprimir el manual.

Estrategia 5: Creación de un sistema de volanteo dentro del Registro Civil

Área de oportunidad: Nivel de comunicación institución/ciudadano.

Necesidad de comunicación: Necesidad de difundir vía escrita y clasificadamente, toda la información referente a los trámites y servicios del Registro Civil.

Objetivo de comunicación: Informar, a través de un puente de entendimiento organización/ciudadano utilizando la palabra escrita.

Subestrategia 1: Estandarización del formato de los volantes

Tácticas:

- Creación de un formato a utilizar como machote (formato universal) para el ordenamiento de la información referente a trámites y servicios
- Uso de papel bond blanco de 90 grs., tamaño carta
- Utilización de media hoja para la creación de un formato único que contenga la información necesaria
- Aplicación de la tipografía Bell MT, del Sistema Operativo Windows, del programa Office Vista
- Generación contenido y visualizaciones en colores blanco y negro, para ahorrar esfuerzo de reproducción y financieros

Subestrategia 2: Contenido del programa de volanteo

Tácticas:

- Creación de una tabla con las columnas y celdas suficientes para conjuntar la siguiente información:
 - Nombre del trámite
 - Tiempo de respuesta
 - Nombre del documento que recibe el solicitante
 - Formato a llenar (si se solicita)
 - Descripción del trámite
 - Requisitos (ordenados por corchetes del tipo <a> y sucesivamente)
 - Costo en moneda nacional del trámite
 - Lugar donde se puede pagar
 - Lugar donde se debe llevar a cabo el trámite
 - Página web
 - Recomendación al ciudadano respecto al Sistema de quejas por actos de corrupción y denuncia

Subestrategia 3: Modo de difusión

Tácticas:

- Delegar a la Subdirección de Servicios al Público su control, gestión y ampliación
- Entrega al área asignada un formato electrónico con cada una de las hojas informativas

- El Formato se guardará como sigue:
 - Nombre del archivo (ejemplo: Hoja Informativa Registro de Nacimiento)
 - Utilización de un formato horizontal y colocación de dos hojas informativas por hoja de papel bond utilizada
- El tiraje inicial será de 250 copias de cada hoja, dando un total de 500 hojas informativas por trámite
- Fijar, junto con las autoridades, el intervalo de reimpresión de los formatos de hojas informativas (sugerida la reimpresión mensual de contenidos)
- Diseño de un cartel informativo para dar a conocer el programa

EJEMPLO DE HOJA INFORMATIVA:

A continuación se presenta el ejemplo de las hojas informativas propuestas, con el acomodo de la información más relevante a difundir:

REGISTRO DE NACIMIENTO		
Respuesta	Documento que recibe	Formato para solicitar
Inmediata	Constancia de acta de nacimiento	RC-06 Pedir en área de informes o www.rcivil.df.gob.mx
Descripción		
Trámite para otorgar un acta de nacimiento de un recién nacido, antes de los seis meses de edad.		
Requisitos		
<p>a) Solicitud de registro RC-06 llenada</p> <p>b) El menor a registrar, por conducto de su padre y madre, o cualquiera de ellos; a falta de estos, los abuelos y demás ascendientes en línea recta (hermanos o tíos).</p> <p>c) Certificado de nacimiento en el formato que al efecto expida la Secretaría de Salud del Distrito Federal, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo de la madre • Huella plantar del recién nacido • Sexo del menor • Huella digital del pulgar y firma de la madre • Fecha y hora de nacimiento • Domicilio en que ocurrió • Sello de la institución pública, privada o social del sector salud • Nombre y firma del médico y su número de cédula profesional <p>En casos muy concretos, presentar constancia de parto que contenga el nombre del médico cirujano o partera que haya asistido el alumbramiento, lugar, fecha y hora del nacimiento y nombre completo de la madre. Cuando no exista el certificado o la constancia antes señalada, se deberá presentar denuncia de hechos ante el Ministerio Público correspondiente.</p> <p>d) Copia certificada del acta de matrimonio de los padres; en caso de no ser casados, deberán presentar sus actas de nacimiento, para efecto de que se haga constar la filiación de ambos en el acta del registrado.</p> <p>e) Identificación oficial de los presentantes.</p> <p>f) Comprobante del domicilio declarado por el o los presentantes del menor a registrar.</p>		
Costos	Pagar con Formato Universal de la Tesorería en Cajas recaudadoras de la Tesorería, Bancos y tiendas de autoservicio, pago electrónico vía internet en los sitios web de bancos	
En Oficinas: Gratuito		
A domicilio: \$ 246.00 ó	Para tramitar acudir a cualquier Juzgado del DF, o al Juzgado Central, ubicado en Arcos de Belén n° 19 esq. Dr. Andrade, primer piso, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc C.P. 06720 México, D.F., de lunes a viernes de 8:00 A 13:30 hrs.	
Fuera de área \$2,336.00		
Más información en: www.rcivil.df.gob.mx		
Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro; teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.		

Estrategia 6: Nueva arquitectura del sitio web del Registro Civil

Área de oportunidad: Nivel de comunicación institución/ciudadano.

Necesidad de comunicación: Necesidad de crear un espacio virtual de comunicación e información alterno al espacio físico de las oficinas del Registro Civil, donde en ciudadano se informe y pueda realizar sus trámites.

Objetivo de comunicación: Diseñar un espacio virtual alternativo donde se genere información de los trámites y servicios de realización en línea.

Subestrategia 1: Estandarización del formato de la página web

Tácticas:

- Uso de la tipografía digital Bell MT, del sistema operativo Windows, del programa MS Office Vista.
- Manejo del logoimago tipo institucional
- Uso de la firma institucional “*2 mil 9: 150 aniversario del Registro Civil en México*”
- Diseño de un soporte electrónico con medidas estándar para monitores de mediana generación (800 X 600 pixeles).
- Consulta de soporte digital para el uso de un tamaño para monitores de última generación (1024 X 768 pixeles).
- Utilización de fondos basado en el color Crema de la gama cromática propuesta.
- Creación de decoraciones y vistas en color Vino (fondo) y Blanco (tipografía) según las especificaciones propuestas.
- Utilización del color invertido, Blanco (fondo) y Vino (tipografía) para la posición del cursor sobre links.

Subestrategia 2: Propuesta de rubros clasificatorios de la nueva arquitectura del sitio web

Tácticas:

- Clasificación de los rubros de navegación en la parte superior en los siguientes rubros:
 - Inicio (home): Link que regresa a página principal desde cualquier aplicación.
 - Contacto: Domicilio físico de la Oficina Central del Registro Civil, teléfono y página de internet, así como correos electrónicos.
 - Sitios GDF: Lista de links directos a cada uno de los portales de internet de las dependencias del Gobierno del Distrito Federal.

- Clasificación de los rubros de navegación en la parte izquierda de la siguiente manera:
 - Acerca del RC: Misión, visión, valores, historia, titular, estructura orgánica.
 - Información de trámites: Nacimiento, matrimonio, defunción, tutela, adopción, emancipación, inscripción de ejecutorias, aclaración de actas, búsqueda de datos registrales, trámites para otros estados, formas de pago.
 - Servicios virtuales: Solicitud de actas por internet, entrega de actas a domicilio, recibe la información vía celular, actas en plazas comerciales.
 - Directorio de juzgados en el DF: Lista con domicilio, titular y número (s) telefónicos de todos los juzgados repartidos en las 16 Delegaciones políticas.
 - Directorio de oficinas del Registro Civil en los estados: Lista de contacto y domicilio de cada una de las oficinas del Registro Civil en las 31 entidades federativas restantes.

- Reglamento del Registro Civil: Marco jurídico aprobado por el entonces Jefe de Gobierno capitalino, Andrés Manuel López Obrador, para el accionar y desempeño de esta institución.

Subestrategia 3: Propuesta de imágenes para la página principal de inicio

Tácticas:

- Creación pictográfica de 4 imágenes que ilustren la Oficina Central del Registro Civil en su exterior, y que cumplan con las siguientes características:
 - Que visualmente sea descriptiva de las características físicas de la Oficina Central y los elementos que componen sus decoraciones
 - Que genere una imagen de armonía y estabilidad
 - Que connote paz, calor humano, compromiso y funcionalidad

Pictogramas propuestos para la rotación en la página de inicio del sitio web:

Fotografía 1: Paisaje de vista principal



Fotografía 2: Vista en perspectiva de la Oficina Central



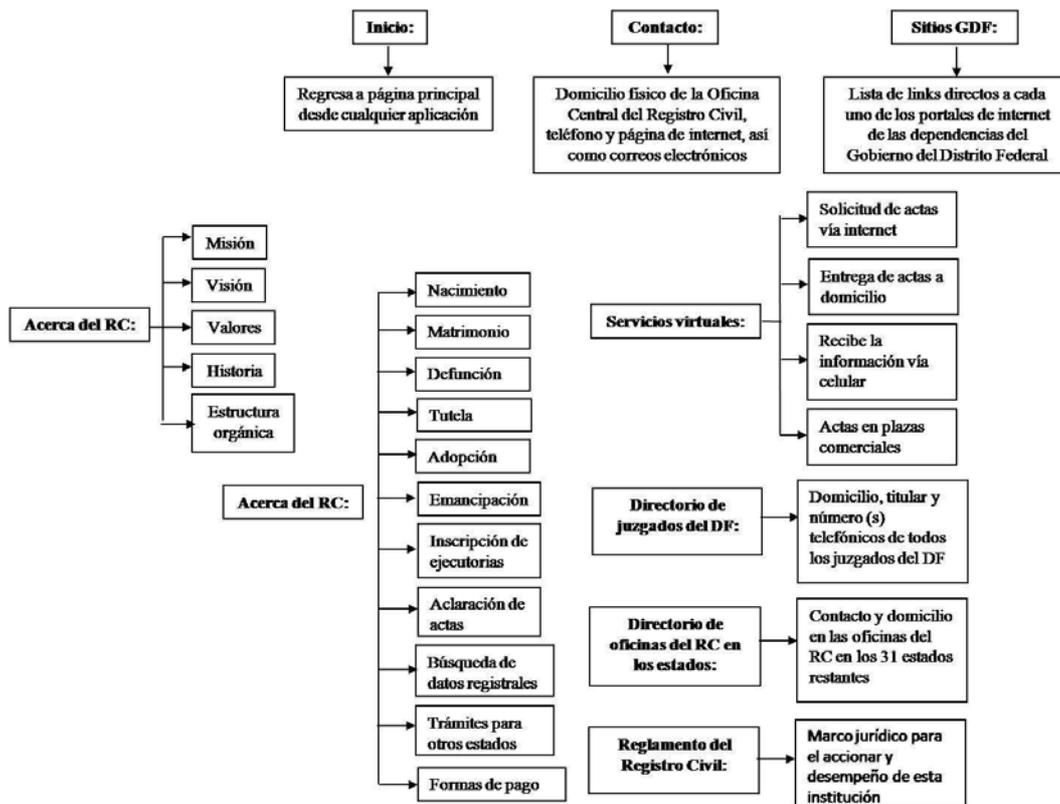
Fotografía 3: Detalle de fachada principal



Fotografía 4: Fuente de la explanada principal



Subestrategia 4: Arquitectura general de búsqueda de la página web



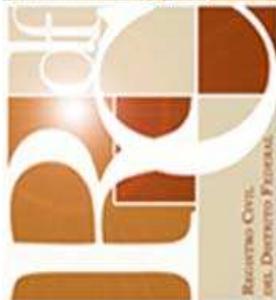
Subestrategia 5: Propuesta de página de inicio

Tácticas:

- Diseño de la visualización inicial tomando en consideración los siguientes criterios:
 - Logoimatipo, firma institucional conmemorativa 2009.
 - Links de navegación: superiores, menú y links institucionales relevantes del Gobierno del Distrito Federal
 - Galería fotográfica representativa
- Identidad visual del Gobierno capitalino y domicilio del RC

BOCETO DE PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB DEL REGISTRO CIVIL:

A continuación se muestra el boceto final de la nueva arquitectura del sitio web remodelado, al tomar en consideración las nuevas características propuestas anteriormente:



2 mil 9
150 años del Registro Civil en México



inicio

contacto

sitios GDF

Acerca del RC

Información de trámites

Servicios virtuales 

Directorio de juzgados en el DF

Directorio de oficinas del Registro Civil en los estados

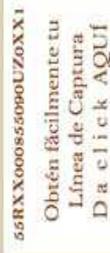
Reglamento del Registro Civil



Registro Civil de la Ciudad de México
Arcos de Belén S/N Esquina Dr. Andrade, Col. Doctores
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06720, México D.F.
Lunes a viernes de 8:00 a 18:30 hrs
5578 7140
www.reivil.df.gob.mx



Ciudad de México



Subestrategia 6: Difusión de la página web

Tácticas:

- Impresión de la página web en toda la papelería oficial para públicos externos.
- Uso en toda imagen organizacional donde se nombre a la Oficina Central del Registro Civil.
- Difusión en carteles y anuncios oficiales.
- Banner en páginas del Gobierno capitalino y sitios donde se tenga convenio promocional (por ejemplo, el sitio web del periódico El Universal).
- Cartel oficial del nuevo sitio web.

Estrategia 7: Sistema de difusión vía carteles

Área de oportunidad: Nivel de comunicación institución/ciudadano.

Necesidad de comunicación: Necesidad de neutralizar la red informal de comunicación ciudadano/ciudadano, la cual genera más desinformación de la ya existente.

Objetivo de comunicación: Informar sobre nuevos mecanismos de obtención de información.

Subestrategia 1: Estandarización del formato para carteles

Tácticas:

- Utilización irrestricta de la identidad visual organizacional, con respeto de formas, tipografía y colores
- Diseño de un soporte computacional a través del programa Photoshop, del sistema operativo Windows con medidas estándar (500 mm X 350 mm)
- Uso de papel Couché o Bond para la impresión y reimpresión digitalizada

Subestrategia 2: Contenido de carteles

Tácticas:

- Composición visual: uso de formas básicas (círculos, rectángulos, cuadrados, triángulos); uso de la línea, el punto y demás formas que generen ritmo y concordancia visual
- Composición discursiva: Función del lenguaje, tipo de discurso, características de la composición sintáctica
- Conjunto: Ideas, imágenes y discurso

Subestrategia 3: Selección de información a difundir y composición visual y narrativa de los carteles

Tácticas:

- Difusión de las hojas informativas, Formato Universal de la Tesorería, página de internet, obtención de línea de captura y directorio de juzgados
- Composición visual: Uso de formas básicas (punto, línea, rectángulos, ondulaciones, círculos, flechas); uso de la gama cromática del Registro Civil; lenguaje icónico universal; Logoimagentipos del Gobierno de la ciudad, de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y del Registro Civil.
- Composición discursiva: Uso del idioma español castellano, estructura simple (lenguaje popular, cotidiano), tipo discursivo persuasivo y expositivo; tipo de lenguaje conativo.
- Conjunto

PROPUESTAS DE CARTELES INFORMATIVOS

A continuación se muestran las propuestas de carteles para su ejecución en la Oficina Central del Registro Civil:

Cartel para difundir las hojas informativas:



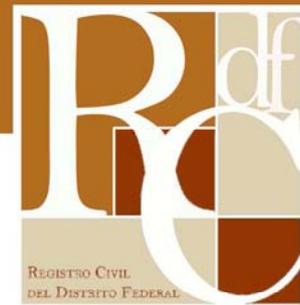
¡Papelito habla!

**Busca en el Módulo de Información
las nuevas Hojas Informativas,
donde es más fácil encontrar los
requisitos de todos los trámites que
te ofrece el Registro Civil**

 para más información visita:
www.rcivil.df.gob.mx 

Cartel para difundir la página de internet

Todo lo que debes saber
sobre el **Registro Civil**



¡Conéctate e infórmate!

Está a un solo
¡Click!



Arcos de Belén S/N Esquina Dr. Andrade
Col. Doctores
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06720, México D.F.
Lunes a viernes de 8:00 a 13:30 hrs.
Teléfono: 5578 7140



Cartel para difundir la obtención de línea de captura



**¿Cómo obtener tu
Línea de Captura?**



Marca a Locatel

5658 1111

las 24 horas, los 365 días del año

ó



vía internet

www.finanzas.df.gob.mx

**Sección Servicios
al contribuyente**

55RXX00085090UZ0XX1

Cartel para difundir el Directorio de Juzgados del Registro Civil en el Distrito Federal

Ubica el Juzgado más cercano a tu domicilio:



<p>Juzgado Central Lic. Hegel Curtis Miranda Arcos de Belén No. 18, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc 37.00.01.05, ext. 110</p>	<p>Juzgado 18* Lic. Daniel Alfredo García Mirón Calle 10 esq. Cuauhtémoc, Col. Ampliación Tiberias, Del. Álvaro Obregón, D.F. 32.76.00.58 y 32.76.55.53 ext. 6047</p>	<p>Juzgado 26* Lic. José Luis Reynoso Landeros Av. Morales esq. Calzada Santiago Abasco/1a, Col. Santiago Abasco/1a, Del. Azcapotzalco, D.F. 32.38.24.70</p>
<p>Juzgado 1* Lic. María de los Angeles Piñero Velasco Florida N° 10, Col. Centro Del. Cuauhtémoc, D.F. 37.02.20.13</p>	<p>Juzgado 19* Lic. Ernesto Emilio Tapia Hernández Calzada de las Armas esq. Parque Vía, Col. El Rosario, Del. Azcapotzalco, D.F. 32.83.28.76</p>	<p>Juzgado 27* Lic. Emilia Dabbah Kanou Casa de la Cultura Flores Magón Av. de la Virgen esq. Canal Nacional, Col. C.T.M. Callesurto, Del. Coyoacán, D.F. 36.08.05.20</p>
<p>Juzgado 2* Lic. Martha Patricia Reyes Challo Fray Servando y Francisco del Paso y Troncoso, Col. Jardín Balbastro, Del. Venustiano Carranza, D.F. 37.64.03.61 y 37.68.28.77 ext. 138</p>	<p>Juzgado 20* Lic. M. Magdaleno Morales Frías Jardín Hidalgo N° 1, Col. Del Consueño, Del. Coyoacán, D.F. 32.34.83.63</p>	<p>Juzgado 28* Lic. María Celis Díaz Hernández Lomas de Plateros esq. Francisco P. Miranda esq. Lomas de Plateros, Col. Mercedes Gámez, Del. Álvaro Obregón, D.F. 32.88.20.23</p>
<p>Juzgado 3* Lic. Bruno Benito García Morales África N° 53, Col. Romero Rubio, Del. Venustiano Carranza, D.F. 37.55.20.29</p>	<p>Juzgado 21* Lic. Susana Salcedo Amelita Av. Juárez esq. Av. Guillermo Prieto (anexo tenenista), Col. Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, D.F. 32.18.11.78 y 32.18.11.00 ext. 2100</p>	<p>Juzgado 29* Lic. Silvia Huerta Polanco Ixtlahuacán s/n esq. Cerec C. Ojerman (antes Aldama), Col. Barrio San Antonio, Del. Iztapalapa, D.F. 36.55.47.80</p>
<p>Juzgado 4* Lic. Marcel Lucina López García García s/n esq. Adalberto Tejeda, Col. Dr. Francisco Cabrera, Del. Tlalnahuacán, D.F. 32.38.41.96</p>	<p>Juzgado 22* Lic. Fausto Virgilio Reyes Lomas Av. 217 N° 149 1er. piso Centro Social Miguel Hidalgo Unidad Habitacional San Juan de Aragón, Del. Gustavo A. Madero, D.F. 22.41.25.61</p>	<p>Juzgado 30* Lic. Lidiam Luz Gutiérrez Botero Camino a Santiago N° 8, Col. Santiago Anahuacalco, Del. Iztapalapa, D.F. 32.32.33.23</p>
<p>Juzgado 5* Lic. Emma Miriam Jiménez Trilles Pericallidón N° 9 entre Paseo de la Reforma Norte y Matamoros, Col. Morales 37.72.70.00</p>	<p>Juzgado 23* Lic. Alejandro Arturo García Treviño Cortagosa N° 10, Col. San Pedro Zacatenco-Ticomán, Del. Gustavo A. Madero, D.F. 32.34.75.00</p>	<p>Juzgado 31* Lic. Marcos Betancourt Sánchez Av. Revolución N° 187 esq. José Ma. Vigil, Col. Encarnación, Del. Miguel Hidalgo, D.F. 32.72.74.37 y 32.72.74.13</p>
<p>Juzgado 6* Lic. Rosalva Ramos García Casco de Fiebre N° 101, Col. Obere, Del. Cuauhtémoc, D.F. 32.38.47.18</p>	<p>Juzgado 24* Lic. Yolanda Cruz León Plutarco Elías Calles y Río Churubusco, Col. Ramos Millán, Del. Iztacalco, D.F. 36.37.42.20</p>	<p>Juzgado 32* Lic. Melissa Alberto Arriola Yáñez (suplente) Monterrey Uralde N° 800 P.B. (dentro del hospital de Perinatología), Col. Lomas Virreyes, Del. Miguel Hidalgo, D.F. 32.00.00.00 ext. 210</p>
<p>Juzgado 7* Lic. Xóchitl Elena Guillén Llanusa Zarco y Vialta, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, D.F. 32.04.04.04</p>	<p>Juzgado 25* Lic. Sandra Hernández Villanueva Aparcamiento s/n esq. Aldama (Jardín Callesurto centro de Iztapalapa), Col. Emilio San Pablo, Del. Iztapalapa, D.F. 32.86.78.71 y 32.86.10.33</p>	<p>Juzgado 33* Lic. Manuel Becerra García Prolongación Díaz Mirón N° 874 (dentro del hospital de la mujer S.S.), Col. Santa Tereza, Del. Miguel Hidalgo 32.41.11.00 ext. 173</p>
<p>Juzgado 8* Lic. Luis Perillat Blum Av. Veracruz esq. Antonio M. Anzo, Col. Roma, Del. Cuauhtémoc, D.F. 32.64.10.48</p>	<p>Juzgado 26* Lic. Juan Carlos Lira Rojas Avila Paredón s/n esq. Miraflores 7 entre Revolución Social y Opa, Magda Unidad Vivienda Guerrero, Col. Vicente Guerrero, Del. Iztapalapa, D.F. 32.13.24.84</p>	<p>Juzgado 34* Lic. Ada Lucía Amador de la Torre Av. Juárez s/n (edif. atención ciudadana PE), Col. Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, D.F. 32.18.11.00 ext. 2113</p>
<p>Juzgado 9* Lic. Rosa María Sánchez Acevedo Calle México-Tacuba s/n esq. Mariscal, Col. Tacuba, Del. Miguel Hidalgo, D.F. 32.47.20.04</p>	<p>Juzgado 27* Lic. Carlos Reynaldo Godínez Cuamatz Av. Álvaro Obregón N° 20, Col. Barranca Seca, Del. Magdalena Contreras, D.F. 32.49.00.00 y 32.49.00.07 ext. 1006</p>	<p>Juzgado 35* Lic. Irene Espinal Pita (suplente) Félix Cuevas y Av. Coyoacán PB. (Centro Médico 20 de Noviembre), Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, D.F. 32.00.30.00 ext. 14184</p>
<p>Juzgado 10* Lic. María Videla Chávez Ramos Patriotismo N° 597, Col. San Juan Mixtón, Del. Benito Juárez, D.F. 32.63.00.32</p>	<p>Juzgado 28* Lic. Teófilo Cruz Ramos Constitución y Sonora (frente al edificio Morales), Col. Villa Milpa Alta, Del. Milpa Alta, D.F. 32.82.21.30y 32.84.76.30 ext. 1417</p>	<p>Juzgado 36* Lic. Diana A. Estravillo Muñoz Calle Consueño N° 494 Centro, "José Pagés Llergo", Col. Azcapotzalco, Del. Azcapotzalco, D.F. 32.92.20.25</p>
<p>Juzgado 11* Lic. Melisá Alberto Arriola Yáñez Mane Albal esq. con Alpea, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, D.F. 32.80.23.01 y 32.69.33.00 ext.3200, 3012 y 3013</p>	<p>Juzgado 29* Lic. Bibito Martínez Zavala Emiliano Zapata y Severiano Cisneros, Col. Barrio de la Magdalena, Del. Tlalnahuacán, D.F. 32.42.22.07</p>	<p>Juzgado 37* Lic. Tere del Carmen Broffí Ferro Calle Ignacio Zaragoza N° 1711 (dentro del Hospital General Ignacio Zaragoza del I.S.S.S.T.E.), Col. Ejercito Constitucionalista, Del. Iztapalapa, D.F. 37.16.22.00 ext. 0022</p>
<p>Juzgado 12* Lic. Francisco Quintero Aranda Berlinda y Obispono, Col. Portales, Del. Benito Juárez, D.F. 32.38.62.73</p>	<p>Juzgado 30* Lic. Gustavo Lago Manroy San Juan de Dios y Concomate s/n, Col. Unidad Villa Coapa, Del. Tlalpam, D.F. 32.63.24.54 y 32.06.42.39</p>	<p>Juzgado 38* Lic. José Salvador Rivera Linares Chalchicomula s/n entre Mesomontaña y Tepicualtín, Col. Ajustes, Del. Coyoacán, D.F. 32.18.19.80</p>
<p>Juzgado 13* Lic. Mercedes Elvia Flores Morales Águiles Cortés N° 41, Col. Aragón la Villa, Del. Gustavo A. Madero 32.77.11.20</p>	<p>Juzgado 31* Lic. Zorzo Alberto Ansony Peláez Cicero s/n esq. Canal de Miraflores Col. Unidad Villa Coapa, Del. Tlalpam, D.F. 32.03.37.41</p>	<p>Juzgado 39* Lic. José Manuel Rivera Linares Chalchicomula s/n entre Mesomontaña y Tepicualtín, Col. Ajustes, Del. Coyoacán, D.F. 32.18.19.80</p>
<p>Juzgado 14* Lic. Germán Felipe Campos Mier De Lleraza N° 91, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, D.F. 32.32.02.20</p>	<p>Juzgado 32* Lic. María Herrera Barreda Prolongación División del Norte y Gladiadora edificio Delegación, Col. Barrio San Pedro, Del. Xochimilco, D.F. 32.34.06.00 ext. 3739</p>	<p>Juzgado 40* Lic. José Raúl Soto Calderón Federal Islas Marianas, México (Isla María Madre) 01.32.20.25.12 (Al. 17</p>
<p>Juzgado 15* Lic. Arturo Chulín y Irujo Derechos N° 26, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, D.F. 32.32.20.43</p>	<p>Juzgado 33* Lic. Emilia Hernández Pérez Prolongación Lomas Flores s/n (centro deportivo Las Galeras), Col. Casas Ahuacada, Del. Gustavo A. Madero, D.F. 32.18.28.00 ext. 7200</p>	<p>Módulo de Trámites Funerarios De Lleraza N° 90, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, D.F. 32.62.02.03 y 32.62.02.04</p>
<p>Juzgado 16* Lic. Luis Manuel Campos Villavicencio Peregrino y Ejercito Nacional (dentro del Hospital Milanes) PB, Col. Lomas de Belén, Del. Miguel Hidalgo, D.F. 32.85.60.10 y 32.87.21.00 ext. 1203</p>	<p>Juzgado 34* Lic. Guadalupe Rodríguez Vargas San 3 s/n esq. Oriente 257, Col. Agrícola Oriental, Del. Iztacalco, D.F. 32.18.81.47</p>	
<p>Juzgado 17* Lic. Benito Arreola Martínez Llanusa Av. México esq. Av. Tabera, Col. Progreso-Tlalpam, Del. Álvaro Obregón, D.F. 32.30.41.83</p>	<p>Juzgado 35* Lic. Jessica Emilia Soler Corral Tikal e Itzamal (centro deportivo Rodolfo Sánchez Taboada), Col. Héroes de Padierna, Del. Tlalpam, D.F. 32.48.20.00</p>	



Arcos de Belén S/N Esquina Dr. Andrade
Col. Doctores
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06720, México D.F.
Lunes a viernes de 8:00 a 13:30 hrs.
Teléfono: 5578 7140



Estrategia 8: Sistema de información vía mensajes de celular

Área de oportunidad: Nivel de comunicación institución/ciudadano.

Necesidad de comunicación: Necesidad de crear un espacio virtual de comunicación e información alternativo al espacio físico de las oficinas del Registro Civil, donde el ciudadano se informe y pueda realizar sus trámites.

Objetivo de comunicación: Informar vía celular de los trámites y servicios del Registro Civil

Subestrategia 1: Identificación de los elementos necesarios para el soporte de red de los mensajes vía celular

Tácticas:

- Usuarios de celular en nuestro país, según la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel), se acercó a los 60 millones
- Investigación sobre las empresas proveedoras del servicio en México, una de ellas, Cyclelogic de México, S. de R.L. de C.V., proveedora del Gobierno del Distrito Federal
- Soporte de red indiscriminado a las 4 empresas de telefonía celular más importantes en México (Telcel, Movistar, Iusacell y Unefón)

Subestrategia 2: Cabildeo con las autoridades de la Secretaría de Finanzas capitalina para exposición del caso

Tácticas:

- Concertación de la cita entre autoridades del Registro Civil y la Secretaría de Finanzas capitalina (día, hora, lugar, invitados, programa de trabajo)

- Propuesta de ampliación de contrato con Cyclelogic de México, S. de R.L. de C.V., que hasta 2008 fue por una cantidad ya pactada de 50 mil 370 pesos por el servicio de línea de captura para la Tesorería
- Generación del modelo de creación de contenidos para transferencia de datos
- Delimitación del contenido a los servicios básicos (Expedición de copias certificadas; registro de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio)

Subestrategia 3: Formato de contenido de mensaje

Tácticas:

- Organización de la información para el Registro de nacimiento de la siguiente manera:

“Llenar formato RC-06, presentar al menor, certificado de nacimiento, acta de matrimonio o nacimiento de los padres, identificación, comprobante de domicilio. Visita www.rcivil.df.gob.mx” (23 palabras, 185 caracteres con espacios)

- Organización de la información para el Registro de matrimonio de la siguiente manera:

“Llenar formato RC-07, acta de nacimiento de contrayentes, régimen patrimonial, comprobante de domicilio. Más detalles www.rcivil.df.gob.mx” (16 palabras, 138 caracteres con espacios)

- Organización de la información para el Registro de defunción de la siguiente manera:

“Original y copia de: certificado de defunción y autorización del Ministerio Público en caso de muerte violenta. Más detalles www.rcivil.df.gob.mx” (20 palabras, 145 caracteres con espacios)

- Organización de la información para el divorcio administrativo de la siguiente manera:

“Llenar formato RC-02, acta de matrimonio reciente, declaratoria de inexistencia de hijos o su mayoría de edad, declaratoria de no embarazo, comprobante de domicilio, identificación, pago de derechos. Más detalles www.rcivil.df.gob.mx” (31 palabras, 233 caracteres con espacios)

- Organización de la información para copias certificadas de la siguiente manera:

“Pago de derechos, datos registrales: nombre, juzgado, libro, foja o folio, partida. Más información www.rcivil.df.gob.mx” (15 palabras, 12 caracteres con espacios)

Subestrategia 4: Modo de transferencia de información

Tácticas:

- Utilización del siguiente tipo de transferencia, propuesto con base en el uso de este tipo de comunicación en general:

<p>Envío de mensaje de texto al 98888</p>  <p>Por \$1.15 IVA incluido</p>	Palabra clave	Recibe	Soporte de red
	acta	Pago de derechos, datos registrales: nombre, juzgado, libro, foja o folio, partida. Más información www.rcivil.df.gob.mx	<p>Telcel</p> <p>Movistar</p> <p>Iusacell</p> <p>Unefón</p>
	nac	Llenar formato RC-06, presentar al menor, certificado de nacimiento, acta de matrimonio o nacimiento de los padres, identificación, comprobante de domicilio. Visita www.rcivil.df.gob.mx	
	mat	Llenar formato RC-07, acta de nacimiento de contrayentes, régimen patrimonial, comprobante de domicilio. Más detalles www.rcivil.df.gob.mx	
div	Llenar formato RC-02, acta de matrimonio reciente, declaratoria de inexistencia de hijos o su mayoría de edad, declaratoria de no embarazo, comprobante de domicilio, identificación, pago de derechos. Más detalles www.rcivil.df.gob.mx		

Subestrategia 5: Difusión del programa de información vía celular

Tácticas:

- Contacto a través de la Dirección de Comunicación Social del Gobierno capitalino, con el reportero de Televisa que cubra la fuente
- Envío de una invitación personalizada donde se explique el motivo de la entrevista
- Pacto de una entrevista exclusiva con el medio de comunicación, fijando fecha, hora y lugar
- Generación del *speech* para el Director del Registro Civil, a través de la utilización de las siguientes palabras clave:
 - Innovación
 - Fácil acceso
 - Mensaje de texto
 - Información
 - Servicio económico
 - Todas las compañías de celular

Estrategia 9: Utilización de diversos elementos para generar un ambiente óptimo dentro del Registro Civil

Área de oportunidad: Ambiente organizacional.

Necesidad de comunicación: Necesidad de generar un ambiente óptimo dentro de la organización, al hacer la estadía del ciudadano más cómoda y orientada a la constante satisfacción de sus necesidades.

Objetivo de comunicación: Propiciar un ambiente interno regulador entre la relación ciudadano/servidor público, basado en el uso de atmósferas de relajación que provoca la música

Subestrategia 1: Formalización de los elementos para un sistema de sonido interno y selección de música a difundir

Tácticas:

- Adquisición de un sistema de sonido con 4 bocinas separadas para su colocación alrededor del espacio de la Oficina Central
- Utilización de un cuadro de música utilizada en el ámbito de la relajación y la apreciación (Jazz, Blues, Instrumental)
- Utilización de piezas musicales no habladas
- Uso de música especial para diversas etapas de celebraciones nacionales (fiestas patrias, fiestas decembrinas, Revolución mexicana, entre otras)

3.1. Cronograma general de actividades:



Periodo de tiempo / Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Aprobación de la firma institucional conmemorativa	x											
2. Aprobación del formato para el Manual de Identidad Visual	x											
Pedido de impresión de 10 ejemplares del Manual de Identidad Visual y entrega de los ejemplares		x	x	x								
3. Análisis del contenido de Manual de Trámites y Servicios y aprobación	x	x										
Pedido de impresión de 10 ejemplares del Manual de Trámites y Servicios interno		x	x	x								
4. Análisis y aprobación del formato para Manual de Trámites y Servicios para ciudadanos			x	x								
Contacto y periodo de trabajo del ilustrador del Manual de Trámites y Servicios para el ciudadano				x	x	x	x					
Pedido de impresión de 4 mil ejemplares de Manual de Trámites y Servicios para el ciudadano							x	x				
Periodo de repartición de Manual de Trámites y Servicios para el ciudadano									x	x	x	x
5. Análisis y aprobación del contenido y formato del Sistema de hojas informativas					x							
Difusión del Sistema de hojas informativas					x	x	x	x	x	x	x	x
6. Análisis y estandarización de formatos y contenidos para el nuevo sitio web			x	x								
Periodo de trabajo para la nueva arquitectura del sitio web					x	x	x	x				
Presentación oficial y uso del nuevo sitio web									x	x	x	x
7. Análisis y aprobación del contenido para el sistema de difusión vía carteles							x	x				
Impresión de carteles								x				
Inicio del periodo de difusión vía carteles en mamparas									x	x	x	x
8. Cabildeo y análisis del contrato con Cyclelogic S. de R.L. de C.V., para el sistema de información vía celular					x	x						
Periodo del trabajo para obtener el método de transferencia de mensajes de celular						x	x	x				
Servicio de información vía celular									x	x	x	x
9. Instalación del equipo de sonido para ambiente interno									x			
Aprobación y difusión de material musical									x	x	x	x

3.2. Resumen Ejecutivo:

Registro Civil del Distrito Federal
 Resumen Ejecutivo
 Plan de comunicación estratégica 2009
 Septiembre - Noviembre



Plan de estratégico de comunicación para públicos externos del Registro Civil del Distrito Federal		
Objetivo:	Costo aproximado de aplicación:	
Generar un proceso educativo donde la ciudadanía capitalina aprenda todos los elementos necesarios para realizar los trámites y los servicios que el Registro Civil brinda	\$ 209, 768.70 M.N. (IVA incluido)	
Estrategias (primera etapa):		Costo promedio
Estrategia 1. Creación del Manual de Identidad Visual Programa de señalética		\$ 2, 760.00 \$ 68, 103.89
Estrategia 2: Formalización del uso de la firma a utilizar por el Registro Civil del Distrito Federal en papelería oficial para la comunicación externa		\$0.0
Estrategia 3: Creación del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil para el control interno		\$ 12, 075.00
Estrategia 4: Diseño del Manual de Trámites y Servicios del Registro Civil para los ciudadanos		\$ 62, 600.00
Estrategia 5: Creación de un sistema de volanteo dentro del Registro Civil		\$ 1, 517.40
Estrategia 6: Nueva arquitectura del sitio web del Registro Civil		\$ 0.0
Estrategia 7: Sistema de difusión vía carteles		\$ 1, 188.50
Estrategia 8: Sistema de información vía mensajes de celular		\$ 0.0
Estrategia 9: Utilización de diversos elementos para generar un ambiente óptimo dentro del Registro Civil		\$ 7, 966.93
Servicios de consultoría de comunicación	Requerimientos materiales mínimos (opcional)	Gastos no previstos
\$ 22 645.80	\$ 11, 841.30	\$19, 069.88
Público objetivo:	Área encargada de ejecutar:	Periodo de realización:
Ciudadanos del Distrito Federal	Dirección General del Registro Civil	Septiembre - Noviembre 2009
Lic. Genaro Ahumada García México, Distrito Federal.		

3.3. Presupuesto general y específico por estrategias:

Requerimientos materiales mínimos (opcional en caso de carecer con los requerimientos materiales mínimos para el desarrollo del plan estratégico)	
Computadora Acer Aspire M1201, Procesador AMD Athlon 64 X2, Dual Core, RAM 3GB, Disco Duro de 320GB, Monitor 19", con procesador Windows preinstalado	\$ 8, 799.00
Programa Office Vista (2007), con las aplicaciones Word, Excel, Power Point, Access y Publisher	\$ 1, 199.00
Impresora Láser Lexmark E 120, de poco consumo	\$ 1, 109.00
Consumible para impresora multifuncional Lexmark (gran tamaño)	Desde \$ 559 hasta \$ 1, 269.00
Paquete de papel bond 90 grs. blancas de 500 hojas	\$ 59.90 c/u
Caja de bolígrafos (c 50) punto mediano, tinta negra marca Bic	\$ 89.00
Regla transparente 30 cm	\$ 14.90
Tijeras	\$ 11.50
TOTAL	\$ 11, 841.30

PRESUPUESTO ESPECÍFICO POR ESTRATEGIA

Estrategia 1. Creación del Manual de Identidad Visual		
Manual de Identidad Visual Formato tamaño carta (215 mm x 279 mm) Impreso a 4 x 4 tintas Contenido: 21 páginas de interiores mas forros Interiores en papel Opalina de 125 grs. Exteriores, forros de papel couché de 200 grs., mate	Costo de producción por unidad:	\$240.00
	15 por ciento de IVA:	\$ 276.00
	TOTAL (Tiraje de 10 ejemplares):	\$ 2, 760.00
Especificaciones normalmente solicitados por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> • El precio puede modificarse a reserva de la revisión del material y que contenga las especificaciones descritas en esta cotización. • Precios sujetos a la paridad Peso-Dólar. • Cualquier cambio en plotters ya autorizados generará gastos extras. • Forma de pago: 50% de anticipo para iniciar trabajo y 50% en contraentrega. 		

Estrategia 1. Creación del Manual de Identidad Visual		
Programa de Señalética MAPA GUÍA Módulo de aluminio con impresión digital 2 mts X 2 mts Bases tubulares autosoportadas en piso de 1.60 cm de altura x base LETREROS 2 Letreros acrílico (3 X 1 metros), para adosar en pared, tipo de impresión termoformado 1 Letrero acrílico (1.5 mts X 70 cm) para adosar en pared, termoformado 6 Letreros acrílico (1 mts X 40 cm), para adosar en pared, termoformado SEÑALIZACIÓN 8 señalizaciones en lámina (80 cm X 30 cm) tipo bandera, a color 5 señales Ruta de Evacuación en lámina (30 cm X 20 cm), para adosar en pared 2 señales Extintor en lamina (40 X 25 cm), para adosar en pared 4 señales Prohibido Fumar en lamina (30 cm X 17 cm), para adosar en pared 1 señal Baños en lámina (30 cm X 30 cm) para adosar en pared 1 señal Teléfonos en lamina (30 cm X 17 cm), para adosar en pared	Costo de producción por 31 unidades:	\$ 59, 220.77
	15 por ciento de IVA:	\$ 8, 883.12
	TOTAL	\$ 68, 103.89
Especificaciones normalmente solicitados por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega: 15 días hábiles s partir de recibido el pedido y anticipo • Instalación: sin incluir gatos de bases de cemento e instalaciones eléctricas • Precios sujetos a cambio sin previo aviso • Garantía: 1 año por defectos de fábrica 		

Estrategia 3. Creación del Manual de Trámites y Servicios para el control interno		
Manual de Trámites y Servicios para el control interno Formato tamaño A5 (165 mm x 220 mm) Impreso a 4 x 4 tintas Contenido: 62 páginas de interiores más forros Interiores en papel Opalina de 125 grs. Exteriores, forros de papel Couché de 200 grs., mate	Costo de producción por unidad:	\$ 1, 050.00
	15 por ciento de IVA:	\$ 1, 207.50
	TOTAL (Tiraje de 10 ejemplares):	\$ 12, 075.00
Especificaciones normalmente solicitados por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> • El precio puede modificarse a reserva de la revisión del material y que contenga las especificaciones descritas en esta cotización. • Precios sujetos a la paridad Peso-Dólar. • Cualquier cambio en plotters ya autorizados generará gastos extras. • Forma de pago: 50% de anticipo para iniciar trabajo y 50% en contraentrega. 		

Estrategia 4. Creación del Manual de Trámites y Servicios para el ciudadano		
Manual de Trámites y Servicios para el ciudadano Revista a grapa con formato doble paralelo Tamaño final: 12 cm x 12 cm Impreso a 4 x 4 tintas Contenido: 62 páginas de interiores más forros Interiores en papel Couché brillante de 90 grs. Exteriores, forros de cartulina SBS a 2 caras de 14 puntos, al frente, barniz UV brillante plasta	Costo de producción por unidad:	\$ 13.61
	15 por ciento de IVA:	\$ 15.65
	TOTAL (Tiraje de 10 ejemplares):	\$ 62, 600.00
Especificaciones normalmente solicitados por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> • El precio puede modificarse a reserva de la revisión del material y que contenga las especificaciones descritas en esta cotización. • Precios sujetos a la paridad Peso-Dólar. • Cualquier cambio en plotters ya autorizados generará gastos extras. • Forma de pago: 50% de anticipo para iniciar trabajo y 50% en contraentrega. 		

Estrategia 5. Sistema de volanteo basado en hojas informativas	
Paquete de papel bond blanco 500 hojas	\$ 59.90 (x 16) = \$ 958.40
Consumible para impresora multifuncional Lexmark (gran tamaño)	\$ 559
TOTAL (por mes):	\$ 1, 517.40

Estrategia 7. Sistema de difusión vía carteles	
Ploteo de 5 (x 2) carteles en tamaño 500 mm x 350 mm, sobre papel fotográfico regular	\$ 112.00 (x 10) = \$ 1, 120.00
Cinta adhesiva tipo Espuma con pegamento por ambos lados para montaje	\$ 68.50
TOTAL:	\$ 1, 188.50

Estrategia 9. Utilización de diversos elementos para generar un ambiente óptimo dentro del Registro Civil	
Sistema de Sonido Sony Genezi MHC-GTX888 <ul style="list-style-type: none"> • 10,000 Watts Potencia Máxima • 910 Watts de Potencia Real • 295 Watts x 2 + 160 Watts x 2 RMS • Puerto USB capaz de reproducir (MP3, WMA, AAC) y grabar (MP3) desde cualquier fuente • MP3 Booster + para un sonido superior en formato digital. • Función GROOVE y Z-GROOVE. • DUAL STEREO SUBWOOFER 	\$ 7, 799.00
Cable para extender bocinas marca GE, calibre 18, con 38.5 metros por rollo (x 3)	\$ 12.31 (x 3) = \$36.93
Caja de grapas para cable de 7 mm con clavo galvanizado con 100 unidades	\$ 22.00
Engrapadora de pared RIDHID	\$ 109.00
TOTAL:	\$ 7, 966.93

Cotización de honorarios de consultoría		
Precio por hora de trabajo: 20 pesos	Precio neto de producto	\$ 19 692.00
Horas de trabajo por día: 8 horas	IVA	\$ 2953.80
Precio por día de trabajo: 160 pesos	TOTAL	\$ 22 645.80
<p>Notas de interés para el cliente: El costo total está calculado con base en el trabajo horas-hombre de la creación y diseño del plan estratégico de comunicación El precio incluye consultoría de comunicación, llamadas telefónicas locales transporte y viáticos dentro del Distrito Federal y coordinación para su ejecución El precio final no incluyen gastos extras que surjan con la aplicación del proyecto</p>		

Conclusiones

Con la culminación de este proyecto muchas son las variables a tomarse en cuenta para concluir un esfuerzo profesional tendiente a indagar las ventajas ofrecidas por la comunicación en las organizaciones, y toda la serie de herramientas y gamas de interpretación desprendidas de ella.

Este proyecto hace evidente la necesidad de orientar a las organizaciones gubernamentales (instituciones) sobre los beneficios tangibles e intangibles brindados por la comunicación para el logro de los objetivos sociales que les dieron vida, en particular, el impulso comunicativo requerido por el Registro Civil del Distrito Federal para atender a una sociedad capitalina creciente, y con la permanente observancia de nuevas necesidades sociales nacidas de un entorno en evolución.

El trabajo planteó la tesis: con la creación del plan estratégico de comunicación propuesto, basado en técnicas comunicacionales específicas a las necesidades del Registro Civil, esta institución podrá no sólo informar a los ciudadanos respecto a los trámites y servicios ofrecidos, sino que su ejecución llevará a forjar un proceso educativo, en el cual la información sistematizada y difundida con oportunidad y prontitud hará a ciudadanos capitalinos hábiles para el uso expedito de los servicios ofrecidos. El plan está diseñado para eso.

Al concluir este resumen final, la decisión de ejecutar el proyecto en las instalaciones de la Oficina Central del Registro Civil sigue en manos de sus directivos, de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y también del Gobierno del Distrito Federal, quienes serán los encargados de aprobar o rechazar la implementación del plan.

Mención aparte merecen las temáticas abordadas para el desarrollo teórico, conceptual y práctico del proyecto, tales como las aseveraciones sobre comunicación, organización, comunicación en las organizaciones, el propio Registro Civil y su historia, y las herramientas de comunicación seleccionadas para aplicar en él.

Al indagar sobre la diferencia entre *objetivo* y *subjetivo*, el fenómeno de la comunicación debe ser entendido como un conjunto de intersubjetividades, es decir, al

ponerse en común dos sujetos, ambos llevan de antemano su carga subjetiva que al interactuar se retroalimentan y generan así el entendimiento en común.

La importancia que como disciplina tomó la comunicación durante el siglo XX logró que hoy en día se hable de un campo de conocimiento en constante crecimiento. Sin la aportación metodológica y científica de sinnúmero de disciplinas no hubiera sido posible contar con el bagaje de conocimientos explicativos, hasta ahora, la realidad del fenómeno.

Los estudios multidisciplinarios realizados han sido fundamentales para la explicación y entendimiento más racional de las propiedades inherentes a dicho fenómeno, sin las cuales no se hubiera generado. El enorme campo de acción de la comunicación y la variedad de enfoques desde las cuales se ha abordado, permite distinguir objetos de estudio diversos.

El reto presentado a los actuales y futuros profesionales de la comunicación es enriquecer los estudios hasta hoy realizados para consolidar el desarrollo teórico y científico que busca esta disciplina. Asimismo, los constantes cambios sociales, en sus ámbitos político, cultural, económico, tecnológico y ambiental, obligan a los profesionales de la comunicación, insertar y adaptar esta disciplina a los nuevos cambios.

El proceso de la comunicación es posible cuando existe la llamada “paridad de condiciones”, esto es, que tanto emisor como receptor se encuentren simétricamente ligados con sus habilidades físicas, su sistema sociocultural, sus actitudes y sus conocimientos de experiencias vividas.

No menos importante es la diferencia entre *comunicación* e *información*. La diferencia entre el proceso de comunicación y el proceso de información es que el primero busca la retroalimentación, lo cual no hace el segundo. La información es más un proceso lineal de ida sin esperar necesariamente un regreso, lo cual no la hace menos importante.

Entender a la organización no es un hecho fácil pues su génesis, función social y nuevas tendencias que las definen conllevan muchos campos de interpretación. No obstante, para este proyecto la organización es un tema trascendente a definir y comprender, pues es el campo de acción de profesionistas de la comunicación.

El surgimiento de las organizaciones en la sociedad tuvo una génesis similar a la de la comunicación, es decir, ambas surgieron para satisfacer una necesidad primigenia e innata del hombre como lo es la propia supervivencia. Asimismo, se han adaptado conforme ha evolucionado la propia sociedad.

La organización posee una importancia social única. El hombre crea organizaciones como un hecho *reactivo* del ser humano, es decir, de una organización ideada surgirán en el futuro inmediato organizaciones que refuercen, refuten o trasgredan el accionar de la inicial. La organización es un ente social por naturaleza, cuyo grado de éxito residirá en las necesidades que satisface al grupo social que la creó, así como la manera de llevar a cabo acciones para realizar las tareas conferidas.

Durante el estudio de las organizaciones se aborda la situación de la organización como sistema. Así, los sistemas u organizaciones modernas no pueden ser cerrados, pues su existencia está basada en la información, y la información le brinda las características de sistemas abiertos. Por otro lado, la complejidad de un sistema es directamente proporcional a las responsabilidades que la sociedad le ha conferido.

Sin ser objeto de estudio en este proyecto, se abordó la visión de la empresa como parte importante de la sociedad. En este sentido, el valor de la empresa como organización-sistema, rebasa la ideología capitalista de la acumulación de capital y la exclusividad de los medios de producción. Su importancia radica en que es la encargada de transformar la materia prima en bienes y servicios para la vida cotidiana.

La adaptación de las organizaciones al mundo social moderno ha generado una serie de términos en los cuales se abunda en este texto. Se dedujo que todas las organizaciones son públicas (empresas, instituciones y organizaciones civiles), pues dependen de la sociedad que les dio vida.

Asimismo, la visión de “gerencia pública”, abordada como concepto amplio de evolución de la burocracia clásica, puede ayudar a las instituciones a marcar un cambio radical en su comportamiento ante la sociedad, procurando por la eficacia y la eficiencia. La gerencia pública no debe ser confundida con acciones de las empresas aplicadas por el Gobierno. Debe de representar un cambio de mentalidad en la estructura y su accionar, en beneficio de la sociedad que las ha generado.

El paradigma de la posburocracia debe ser atendido con cautela, pues genera tan sólo una posibilidad de entender el cambio necesario en las organizaciones gubernamentales para la satisfacción de las demandas sociales. Aplicar conceptos como posburocracia o ciudadano – cliente, no serán de utilidad sin la impostergable necesidad del Estado por asumir las responsabilidades que le corresponden, y recuperar las acciones que ha dejado en manos del mercado o incluso de la sociedad civil.

Asimismo, el modelo capitalista plantea la existencia de lo *público* y lo *privado*. El Estado y el Mercado, como entes generadoras de ambas visiones, buscan objetivos de distinta índole. Pese a los planteamientos generados en torno a la mezcla de conceptos del Mercado en el Estado, los objetivos del segundo serán invariablemente de carácter social, puesto que no se busca una ganancia o beneficio económico, sino más bien la satisfacción de una demanda social.

Autores latinoamericanos como María Antonieta Rebeil Corella y Abraham Nosnik plantean la posibilidad de ampliar el término “productividad” a los resultados óptimos buscados por una organización (ya no sólo empresa, sino también instituciones y organizaciones civiles). Esos resultados óptimos surgen de la planificación correcta de acuerdo a las necesidades organizacionales y los objetivos que persigue, así como la forma de aplicarlos, lugar donde la comunicación toma un papel trascendente.

Como parte final del tema de organizaciones, e introductorio al de la comunicación en las organizaciones, se afirma que una organización no funciona con el simple hecho de sujetos asociados o agrupados. La comunicación les brinda la cohesión para generar estructuras funcionales y puentes de entendimiento.

El tema de la comunicación en las organizaciones es de suma importancia para la consecución del presente proyecto. Como base y sustento para este plan, era importante comprender la trascendencia de esta profesión, sus elementos componentes y su situación actual en México.

La teoría de sistemas es el método más adecuado para indagar, en el mundo contemporáneo, la existencia y funcionamiento de la comunicación en las organizaciones.

Por otro lado, los intentos por clasificar las funciones del comunicólogo organizacional ayudan a sistematizar el estudio del fenómeno en las organizaciones, no obstante, en la práctica cada organización plantea retos y necesidades distintas con base en sus necesidades y en su entorno.

Considerado en este proyecto como la base del trabajo del comunicólogo organizacional, la *identidad* es un rumbo claro y consistente que puede convertirse en su objeto supremo de estudio.

Es imperante observar a los diversos públicos organizacionales, por lo cual se le ha prestado atención a ideas que ayuden a su mejor entendimiento. Así, la idea de *asertividad* brinda la oportunidad de generar el mensaje adecuado para cada uno de los públicos de la organización, y con esto, la información generada por el sistema fluya y retroalimente a todos aquellos que demandan su atención.

La concepción de un nuevo *ciudadano-cliente* es positiva en cuanto las organizaciones gubernamentales aprovechen lo sustancial del término, es decir, brindarles satisfacción, calidad e innovación a los ciudadanos. En otras palabras, que la organización pública le brinde a los ciudadanos las condiciones que las empresas les brindan a sus clientes.

Factor fundamental del estudio de la comunicación en las organizaciones es el entorno. La observación del entorno es un agente determinante para la subsistencia de la organización, pues de esto dependerá su nivel de análisis y las reacciones de cambio que se propicien.

El entorno organizacional debe clasificarse en entorno *primario* y entorno *secundario*, debido a que el sistema global donde México se encuentra inmerso ya no permite distinguir factores macro y micro referentes de una variable espacio/temporal, mas no de importancia.

El rezago que muestra México y las naciones latinoamericanas con respecto al entorno tecnológico, no debe ser un motivo de desinterés por aprehender mecanismos computacionales de nueva generación, con un enfoque funcional y humano para desencadenar beneficios reales.

El uso de la tecnología provoca un doble comportamiento, al ser utilizada como herramienta básica del desarrollo científico y social, y al mismo tiempo usada de manera indiscriminada para el entretenimiento y el ocio. El reto generacional será desmitificar lo anterior y potencializar al máximo las propiedades de los avances tecnológicos.

Con base en el estudio hecho en el apartado de la tercera ola, se sugiere la viabilidad de que México se constituya como una sociedad tecnorrebelde, es decir, que utilice las capacidades y bondades de las nuevas tecnologías a favor de la vida en sociedad y los beneficios que puede traer a ésta.

Después de observar los elementos de comunicación y su aplicación en organizaciones nacionales, se concluye que en México el fenómeno de la comunicación organizacional avanza lentamente. Las empresas grandes la han adoptado como estrategia debido a la imitación que hacen de grandes grupos transnacionales. Las PyMES y organizaciones civiles la consideran un lujo prescindible. Las instituciones la utilizan para el manejo de la imagen particular de individuos y sus relaciones con la prensa, y no como motor de cambio organizacional. Es imperante que el comunicólogo organizacional del presente logre, a través de la calidad de su trabajo, cambiar el rumbo de esta disciplina.

Las herramientas de comunicación aplicadas al estudio del Registro Civil arrojaron varios puntos a considerar. La ausencia de un funcionamiento óptimo del Registro Civil

del Distrito Federal se debe, entre otras cosas, a la falta de un plan de comunicación que sea el motor del cambio organizacional y la herramienta más conveniente para tender un puente de entendimiento entre la organización y los ciudadanos, su público externo más importante.

El plan estratégico de comunicación propuesto en este proyecto logrará educar al ciudadano para que sepa hacer uso de esta institución de manera expedita y eficiente, al darle el control a la Dirección General del Registro Civil de la información que emite y formalizar los canales de comunicación y el contenido de estos.

Asimismo, ante la carencia de una identidad visual definida, con la cual sus públicos externos puedan identificar y diferenciar al Registro Civil, es inaplazable la aprobación del Manual de Identidad Visual.

Un punto importante que se concluye es que la comunicación organizacional y el plan estratégico que se ha desprendido de esta disciplina, propuesto en este proyecto, no es la panacea organizacional, es decir, no es la solución única a todos los males de la institución. Es tan sólo una herramienta complementaria a una modernización administrativa y la reingeniería de procesos que se desprendan.

Finalmente, todo proyecto es perfectible y complementario. Los alcances de este proyecto son necesarios en el presente pero limitados y cambiantes para el futuro inmediato. Así, es imprescindible la creación y desarrollo de un plan de comunicación interna, que sea complementario al presente plan de comunicación externa y se forme el plan integral de comunicación, y que aborde los temas más importantes a atender, a saber, el tipo de liderazgo, la capacitación laboral, el clima y ambiente organizacionales, la motivación y la filosofía organizacional.

Fuentes de consulta

Bibliografía

- Aguilar Fisch, Laura *La epistemología y su función social en ciencia de la comunicación*, México, UNAM- FCPyS, 1984.
- Ackoff, Russell L. *Planeación de la empresa del futuro* México, Limusa, 2003.
- Alfonso Velasco, Juan Antonio *Tecnologías de la información y la comunicación* México, Alfaomega, 2005.
- Amado Suárez, Adriana *Comunicaciones públicas: el modelo de comunicación integrada* México, Océano, 2000.
- Archundia Becerril, Osvaldo *El Registro Civil en México: Antecedentes históricos-legislativos*
- Bartolomé, Miguel Alberto, *Gente de costumbre y gente de razón: las identidades étnicas en México*, México, Siglo XXI, 1997.
- Barzelay, Michel *Atravesando la burocracia: una nueva perspectiva de la administración pública* México, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública – FCE, 1998.
- Bertalanffy, Ludwin Von *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones* México, FCE, 2006
- Benitez Treviño, Humberto Benito *Juárez y la trascendencia de las Leyes de Reforma*, México, UAEM, 2006.
- Bonilla Gutiérrez, Carlos *La comunicación: Función básica de las Relaciones Públicas* México, Trillas, 2001.
- Bozeman, Barry *Todas las organizaciones son públicas*, México, Fondo de Cultura Económica, 1998.
- Castells, Manuel *La ciudad informacional* Madrid, Alianza, 1995.
- _____ *La Galaxia Internet*, Barcelona, Arete, 2001.
- Cees Van Riel, *Comunicación Corporativa*, España, Prentice Hall, 1998.
- Engels, Federico *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*, Moscú, Editorial Progreso, en: *Obras escogidas de Carlos Marx y Federico Engels*, 1876.
- Etzioni, Amitai *Organizaciones Modernas* México, Limusa, 1991.
- Ferrer Rodríguez, Eulalio *Información y Comunicación* México, FCE, 1997.

Carlos Fernández Collado, *La comunicación en las organizaciones* México, Trillas, 1997.

García Canclini, Néstor *De lo local a lo global: perspectivas desde la antropología* México, UAM-Iztapalapa, 1994.

_____ *Consumidores y ciudadanos: conflictos multiculturales de la globalización* México, Grijalbo, 1995.

Goldhaber, Gerard. *Comunicación organizacional* México, Diana, 1999.

Gutiérrez Pantoja, Gabriel *Metodología de las Ciencias Sociales* México, UNAM, 1986.

Homs Quiroga, Ricardo *La comunicación en las empresas*, México, Editorial Iberoamericana, 1998.

Hope, Jeremy *Competir en la 3ra ola: Los 10 temas clave de la dirección en la era de la información* Barcelona, Gestión 2000, 1998.

Maldonado Willman, Héctor *Manual de comunicación oral*, México, Alambra, 1996.

Martín Algarra, Manuel *Teoría de la comunicación: una propuesta* España, Tecnos, 2003.

López Veneroni, Felipe *La ciencia de la comunicación método y objeto de estudio*, México, Trillas, 1997.

Luhmann, Niklas *Introducción a la teoría de sistemas* México, Universidad Iberoamericana, 1996.

Martínez Velasco, Alberto y Abraham Nosnik *Comunicación organizacional Manual Gerencial* México, Trillas, 1991.

Martínez Chávez, Víctor Manuel *Fundamentos teóricos para el proceso del diseño de un protocolo en investigación* México, Plaza y Valdés, 2004.

Morin, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo* Gedisa editorial, 7ª reimpresión 2004.

North, Douglass C. *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*, México, Fondo de Cultura Económica, 2006.

Olabuenaga Ruiz, José Ignacio *Sociología de las Organizaciones* España, Univ. de Deusto, 1995.

Paoli, Antonio J *Comunicación e Información*, 2da. Edición, México, Trillas, 1990.

Pasquali, Antonio *Comunicación y cultura de masas* Venezuela, Monte Ávila Editores, 1980.

Pérez-Yarahuán, Gabriela; David García-Junco *¿Una ley para organizaciones no gubernamentales en México?*, en: *Organizaciones civiles y políticas públicas en México y Centroamérica*, México, Academia Mexicana de Investigaciones en Políticas Públicas-Porrúa, 1998.

Ramos Padilla, Carlos *La comunicación un punto de vista organizacional* México, Trillas, 1991.

Rebeli Corella, María Antonieta, Celia Ruiz Sandoval Reséndiz (coord.) *El Poder de la Comunicación en las Organizaciones* México, Plaza y Valdés, 1998.

_____, *Comunicación estratégica en las organizaciones*, México, Trillas, 2006.

Reza, Germán A. de la *Teoría de sistemas: reconstrucción de un paradigma* México, UAM Xochimilco, 2001

Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional* Séptima edición. Adolfo Deras Quiñónez (Tr.) México, Prentice Hall Hispanoamérica. 1996.

Rodríguez Gallardo, Adolfo *Tecnologías de la información y brecha digital en México* México, UNAM, 2005.

Rodríguez M., Dario *Diagnóstico organizacional*, tercera edición, Chile, Alfaomega-Ediciones Universidad Católica de Chile, 1999.

Rowden, Mark *El Arte de la Identidad*, México, Mc Graw Hill, 2003.

Russell, L. Acoff. *Planificación de la empresa del futuro* Ed Limusa, 2003

Serna, Enrique *El seductor de la patria* Colección: Grandes novelas de la historia mexicana, México, Planeta de Agostini, 1999.

Toffler, Alvin *La creación de una nueva civilización: La política de la 3ra ola* México, Plaza y Janes, 1997.

_____ *La 3ra ola* México, Edivisión, 1981.

Treviño García, Ricardo *Registro Civil*, 7ma Edición, México, Mc Graw Hill, 1999.

Vargas Ibáñez, Juan *Propuesta de modificación al concepto de juez del Registro Civil en atención y su función y atribución que le concede la ley* Tesis grado licenciatura en Derecho, México, ENEP Aragón, 1996.

Vidal Arizabaleta, Elizabeth *Diagnóstico organizacional*, Bogotá, Pyxis Ediciones, 2000.

Hemerografía

Méndez, Ernesto *Con la historia entre sus dedos*, periódico Excélsior, México D.F., 26 de noviembre de 2008.

Leyes y Reglamentos

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Diario Oficial de la Federación

Código Civil Federal

Código Civil del Distrito Federal

Ley del Registro del Estado Civil de 1857

Ley del Registro Civil de 1859

Reglamento del Registro Civil de 2002

Referencias electrónicas

www.df.gob.mx

www.rcivil.df.gob.mx

www.consejería.df.gob.mx

www.inegi.gob.mx

www.amipci.org.mx

www.google.com

Documentos

Diagnóstico del Registro Civil en México 1980, México, Segob, 1982.

López Monroy, José de Jesús *La Revolución francesa de 1789 y su influencia en el derecho civil mexicano* [En línea], Dirección URL:

<http://www.bibliojuridica.org/libros/1/410/10.pdf> pág. 4, [Consulta: 10 de noviembre de 2008].

Entrevista

Hegel Cortés Miranda, entrevistado por Jorge Garralda, programa de televisión “*A quien corresponda*”, México, Canal 7 Televisión Azteca, 13:30 a 14:00 hrs., 10 de agosto de 2007.

ANEXOS

ANEXO 1. Entrevista al Director General del Registro Civil

Lunes 10 de marzo de 2008.

ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL REGISTRO CIVIL, LICENCIADO HEGEL CORTÉS MIRANDA.

PREGUNTA: Muchas gracias por esta entrevista. Quisiera que empezáramos platicando de cómo llegó usted a asumir el cargo de director del Registro Civil

RESPUESTA: Bueno, esta es la segunda vez que tengo la responsabilidad de estar al frente del Registro Civil de la Ciudad de México. Es una definición que se da en términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, yo fui nombrado por el Jefe de Gobierno del DF, en la primera ocasión por el licenciado Andrés Manuel López Obrador, estuve un periodo de 3 años, de 2000 a 2003. Posteriormente reingresé también en calidad de Director del Registro Civil en el año 2007, ya con la administración del licenciado Marcelo Ebrard Casaubón.

PREGUNTA: Con esta experiencia que tiene usted, ¿cuál es la misión del Registro Civil de la Ciudad de México?

RESPUESTA: La misión del Registro Civil se puede resumir en dar identidad a todos los ciudadanos del Distrito Federal, una identidad en cuanto a su registro de nacimiento; aquellos que contraigan matrimonio, también proporcionarles esta identidad; las personas que lleguen a fallecer, igualmente; un nombre, un apellido, una nacionalidad, básicamente, estas son las funciones del Registro Civil.

Aunado a ello, también en el Registro Civil se hacen reconocimiento de hijos, adopciones, divorcios administrativos e inscripción de sentencias. Básicamente, estas son las cuestiones del Estado Civil de las personas que se encarga el Registro Civil a través de 49 juzgados en la Ciudad de México, e inclusive cuenta con oficinas o instalaciones en cada uno de los consulados del extranjero, a través de lo que es el Servicio Exterior Mexicano. Los cónsules realizan actos del Registro Civil para aquellos mexicanos que residan fuera del territorio nacional.

PREGUNTA: ¿Qué experiencia le ha dejado ser el director del Registro Civil?

RESPUESTA: La experiencia es de servicio, de poder dar solución a un sinnúmero de problemas que tienen los ciudadanos. Aquel ciudadano que tiene una carencia de acta de nacimiento enfrentará un sinnúmero de problemas, será un ciudadano invisible, no tendrá la manera de acceder a la educación, a la seguridad social, a los servicios médicos. El hecho de proporcionarles un acta, sin duda alguna va a ser la solución a sus problemas.

Entonces, es una cuestión de servicio para todos los niños que por primera vez tienen también la necesidad de obtener su registro de nacimiento, la oportunidad de compartir los hechos más trascendentales en la vida del ciudadano. Cuando una persona contrae matrimonio, obviamente lleva una carga emotiva, de felicidad, en la cual también el Registro civil está presente. Así mismo aquella persona que llega a perder a un ser

querido tramitará un acta de defunción, e igualmente el Registro estará sirviendo y apoyando en todos los trámites que requiera la ciudadanía.

PREGUNTA: Si usted no fuera el director del Registro Civil, si fuera un ciudadano como yo, como cualquiera que viene a solicitar servicios, ¿qué opinión tendría usted del servicio que ofrece el Registro Civil?

RESPUESTA: Que hay que mejorarlo, que nunca es suficiente; que siempre las necesidades son mayores a las respuestas, entonces solicitaría una mejor atención en todo momento.

PREGUNTA: ¿Qué balance haría usted del proceso que ha llevado como director del Registro Civil, respecto a la atención a los ciudadanos?

RESPUESTA: Bueno, eso se lo dejo a los ciudadanos. Lo que sí podría decir es que se está sistematizando en un 100 por ciento todo el archivo del Registro Civil para que alrededor de 19 millones de actas, que conforman básicamente nacimiento, matrimonio y defunción, consten en una base de datos para que el ciudadano pueda obtener su acta de manera inmediata. Una vez registrado el ciudadano nosotros buscamos que no tengan que hacer filas, que no tengan que hacer búsquedas, que no se le obligue a un ciudadano a saber todos y cada uno de los datos que tiene que presentar, sino que la institución sea la que le va a dar la información, la que le va a dar también una definición respecto al problema que esta enfrentando.

Nosotros buscamos que la sistematización del los servicios del Registro Civil también tengan como resultado que el ciudadano no se vea afectado ni en su tiempo ni en su patrimonio y mucho menos se vea obligado a incurrir en algún acto de corrupción. Nosotros buscamos que, no solamente en el Registro Civil, en las oficinas, en los horarios de 8 de la mañana a 3 de la tarde, se dé solución a esta problemática, buscamos que sea de una manera en que el ciudadano ni siquiera tenga que ver al servidor público.

En la actualidad se están instalando quioscos los cuales, de manera automatizada, el ciudadano irá los 365 días del año a adquirir su acta de nacimiento, matrimonio o defunción. Así mismo, en la actualidad en los centros comerciales como Gigante, Comercial Mexicana, se están expidiendo las actas de nacimiento, matrimonio y defunción de 1986 a la fecha que la ciudadanía requiera, igual, los 365 días del año, de domingo a domingo de 9 de la mañana a 9 de la noche.

Podemos decir que esos son los resultados. No podríamos decir cuáles son las calificaciones o cómo consideramos nosotros que hemos hecho el papel. Lo que sí podemos decir es que estamos trabajando, y la misma base de datos con que cuenta la Oficina Central también está interconectada con 36 juzgados del Registro Civil, para que la gente que nació en Gustavo A. Madero, si es que reside en Iztapalapa, no tenga que regresar a su delegación de origen, sino que la propia delegación Iztapalapa pueda tramitar cualquier acta que necesite, siempre y cuando sea del Distrito Federal.

PREGUNTA: ¿Esos son actos que ya se llevan a cabo?

RESPUESTA: Ya están. Se realizaron durante mi administración y se siguen complementando.

PREGUNTA: La sistematización de la base de datos, ¿para cuando estaría terminada en su totalidad?

RESPUESTA: Estamos pensando que, para el año de 1930, ya esté terminada esta primera etapa de 19 millones de actas. Al año de 1861 son mucho menos actas, son aproximadamente 4 millones las que se digitalizarían, pero son las que menos demanda ciudadana. Lo fuerte, lo que demanda la ciudadanía estaría concluida en el presente año 2008.

PREGUNTA: Volviendo al ejemplo, si usted fuera un ciudadano ¿qué información le gustaría recibir del Registro Civil para eficientar el servicio y para evitar precisamente esa fila que está allá afuera?

RESPUESTA: Saber que puedo realizar mi trámite desde cualquier parte de la ciudad, vía Internet como ya sucede también actualmente, ya no pararme en una oficina. Inclusive, nosotros estamos buscando que todas las actas que se expiden, ya no sean expedidas, simplemente a través de una consulta de la base de datos. Yo buscaría eso, que ya no requirieran de información y que los servicios se presentaran de manera automatizada.

PREGUNTA: ¿a través de qué página el ciudadano puede realizar su trámite vía Internet?

RESPUESTA: es www.consejeriajuridica.df.gob.mx

PREGUNTA: ¿Usted cree que es necesario que el ciudadano conozca que usted es el director del Registro Civil?

RESPUESTA: No, debe ser una comunicación no de personas sino de instituciones. La institución debe dar una respuesta a cualquier persona no importando el funcionario que esté a cargo. Siempre es importante conocer al responsable por si hay alguna cuestión por corregir o aclarar, pero no, la información debe fluir independientemente de la persona que se encuentre a cargo.

PREGUNTA: ¿Qué valor le da usted a la comunicación, con respecto a la atención a los ciudadanos que brinda la organización de la cual está a cargo?

RESPUESTA: Fundamental, sin comunicación simplemente no hay difusión de lo que se está haciendo y el ciudadano no sabe a dónde acudir, qué solución darle a su problema. Entonces, si partimos de una comunicación eficiente podemos entender que el ciudadano tendrá menos problemas.

PREGUNTA: ¿Qué medios de difusión utiliza actualmente el Registro Civil para atender las necesidades del ciudadano?

RESPUESTA: A través del radio, a través de la televisión, de entrevistas, dípticos, trípticos, en el Metro, en las propias instalaciones del Registro Civil. Se informa habitualmente a los ciudadanos a través de los funcionarios, a través de *spots*, de manera general.

PREGUNTA: Durante el tiempo que ha estado como director del Registro Civil, ¿se ha utilizado alguna vez el servicio de alguna consultoría de comunicación?, es decir, que atiendan necesidades muy específicas de comunicación para ustedes.

RESPUESTA: Lo hace el Gobierno del Distrito federal de manera general y ya en lo específico se designa a cada una de las direcciones.

PREGUNTA: Desde su punto de vista, ¿cuál cree que es el mayor problema de comunicación actualmente que tiene el Registro Civil para los ciudadanos?

RESPUESTA: Falta de difusión, difusión de los servicios.

PREGUNTA: Dentro de la estructura orgánica del Registro Civil, ¿quién es el encargado de dar esa difusión a los ciudadanos?

RESPUESTA: Un área como tal no se encuentra estructurada, todo se hace a través del gobierno central. La difusión de los servicios, no solamente del Registro Civil. Tiene el GDF un área que se llama Comunicación Social, que se encarga de tratar de difundir todos los programas y todos los servicios del Gobierno del Distrito Federal.

PREGUNTA: El trabajo del Registro Civil depende directa o indirectamente del Gobierno del Distrito Federal pero también del Poder Judicial, ¿con cuál de los dos ustedes tienen mayor relación?

RESPUESTA: Únicamente depende del Gobierno del Distrito Federal. Quien hace el nombramiento de todos los representantes es el gobierno central, no tiene nada que ver el Poder Judicial ni el órgano judicial de la ciudad.

PREGUNTA: Entonces, ¿ustedes les dan resultados al Gobierno del Distrito Federal?

RESPUESTA: Así es, directamente al Gobierno del Distrito Federal, y las responsabilidades que pueda haber, a la Contraloría General del GDF.

PREGUNTA: ¿Considera que el Gobierno del DF estaría dispuesto a apoyar las propuestas que, por ejemplo yo, les pudiera realizar a ustedes? ¿Piensa que el Gobierno del DF podría apoyarme y apoyarlos a ustedes también para que las acciones que yo propusiera se implementaran?

RESPUESTA: El Gobierno del DF tiene un programa de becarios y alumnos sobresalientes de las universidades públicas. Cualquier propuesta es recibida, obviamente partiendo de las necesidades presupuestales.

PREGUNTA: Respecto al organigrama, ¿el Registro Civil tiene ya un organigrama formalizado?

RESPUESTA: Sí, tiene un organigrama que es publicado a través de la página de la Oficialía Mayor en términos del Manual de Organización del Registro Civil.

PREGUNTA: Mi tesis se enfocará a los públicos externos de la organización, y para nosotros como Registro Civil, el público externo más importante es el ciudadano porque es el que recibe todas las cosas que hacemos. Sin embargo, en las organizaciones hay

varios públicos externos que no sólo se basan en la ciudadanía o en el cliente, en el caso de una empresa. Traigo una lista de públicos externos con los que ustedes pueden tener relación, para saber cuál sería la relación que ustedes tendrían con ellos, por ejemplo, los vecinos, el predio que se encuentra aquí enfrente, la escuela que está acá al lado, ¿cuál es la relación que tienen con ellos?

RESPUESTA: La relación es de convivencia urbana, simplemente una situación de ubicación geográfica, de vecindad sin que trascienda a más la comunicación con cada una de estas instituciones.

PREGUNTA: ¿Cuál es la comunicación que tienen ustedes con otras organizaciones similares a la de ustedes, por ejemplo, el Registro Civil de alguna otra entidad? ¿Ustedes tienen algún tipo de comunicación con ellos? ¿De qué forma lo hacen?

RESPUESTA: Sí, a través de un programa en que todas las entidades de la federación, tienen un convenio de colaboración para aquellos ciudadanos que han migrado de los distintos estados, puedan tramitar sus actas en el estado donde se encuentren, inclusive en el extranjero.

PREGUNTA: Con organizaciones financieras, por ejemplo, bancos, la tesorería, ¿qué tipo de convenios tienen con ellos?

RESPUESTA: Para que se puedan hacer los pagos de los derechos que causan en el Registro Civil, para pagar una copia certificada, para pagar un derecho de matrimonio, para pagar una inscripción de divorcio, se paga a través de bancos, ya no directamente en la Tesorería. A través de las instituciones bancarias de carácter privado se paga una línea de captura para que el ciudadano tenga este servicio cerca de su casa y pueda realizar el pago en cualquier momento que así lo considere, acercando el servicio a través de las instituciones bancarias.

PREGUNTA: Con organizaciones gubernamentales, por ejemplo, las del Gobierno Federal, la Secretaría de Gobernación, el Registro Nacional de Población, ¿Qué tipo de comunicación tienen con ellos?

RESPUESTA: Institucional, cada vez que es requerida información de alguna de estas dependencias, IFE, INEGI, SEDENA, SEP, RENAPO, PGJDF y PGR, Secretaría de Salud, etc., todos los entes que tengan que ver con el Registro Civil tendremos que realizar en algunos casos convenios y por otras disposiciones de la ley, tener relación en cada una de las materias

PREGUNTA: ¿Qué medios utilizan para comunicarse con ellos?, es la simple llamada telefónica, un correo electrónico, una carta.

RESPUESTA: Los medios tradicionales, los que existen en la actualidad, desde un oficio hasta un correo electrónico o una llamada telefónica, hasta la presencia de un servidor público.

PREGUNTA: ¿Cómo es la relación con los medios de comunicación?

RESPUESTA: Cada vez que se solicita una entrevista, una aclaración, una atención ciudadana que les haya llegado, se les da y se les soluciona, se comparece ante el medio de comunicación.

ANEXO 2. Formato de encuesta aplicada a 350 usuario del Registro Civil

El Registro Civil necesita de usted. A través de este cuestionario, nosotros lo escuchamos para saber sus necesidades y así brindarle un mejor servicio. Gracias por su colaboración.

Edad: _____

Lugar de nacimiento: _____

Sexo: M F

Acerca de usted, estimado usuario:

1. ¿Qué es lo que más disfruta hacer en su tiempo libre?

Ver televisión	Escuchar radio	Leer	
Usar Internet			
a) Siempre Siempre	a) Siempre	a) Siempre	a)
b) Casi siempre siempre	b) Casi siempre	b) Casi	
c) Ocasionalmente Ocasionalmente	c) Ocasionalmente	c) Ocasionalmente	c)
d) Nunca Nunca	d) Nunca	d) Nunca	d)

2. De la anterior lista, ¿cuál medio prefiere para estar informado?

a) Ver televisión Internet	b) Escuchar radio	c) Leer	d) Usar
----------------------------	-------------------	---------	---------

Acerca de la Oficina Central del Registro Civil:

3. ¿Conoce los servicios que ofrece la Oficina Central del Registro Civil?

a) Sí, todos los desconozco	b) Sólo algunos	c) Casi ninguno	d) No,
-----------------------------	-----------------	-----------------	--------

4. Cuando entra al Registro Civil, ¿conoce los requisitos necesarios para hacer su trámite?

a) Sí, los conozco desconozco	b) Conozco sólo del trámite q voy a realizar	c) Conozco algunos pero no todos	d) No, los
-------------------------------	--	----------------------------------	------------

5. ¿A través de quién se entera sobre los requisitos para realizar su trámite?

a) Leo la información	b) Pregunto	c) Pregunto a	d) No me entero
-----------------------	-------------	---------------	-----------------

de los carteles en ventanillas otro usuario
¿Otro?, cuál: _____

6. ¿Conoce la página de Internet del Registro Civil?

a) Sí b) No

7. La información que le brinda el Registro Civil para realizar sus trámites es:

a) Suficiente b) Insuficiente

8. Con la información que obtuvo, ¿logró realizar eficientemente su trámite?

a) Sí b) No

9. ¿Considera que el Registro Civil escucha y atiende sus dudas al realizar los trámites?

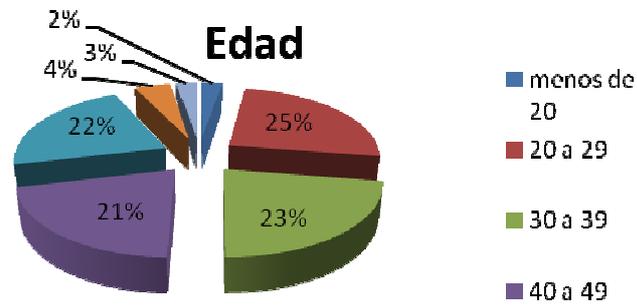
a) Sí b) A veces c) No

10. Qué sugeriría para mejorar el servicio del Registro Civil

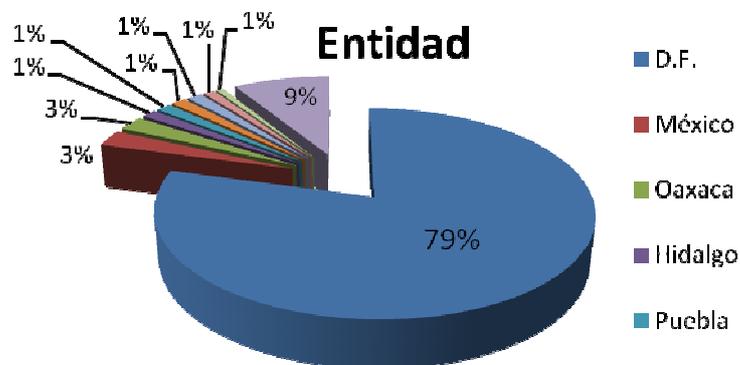
¡GRACIAS!

ANEXO 3. Gráficas de encuestas

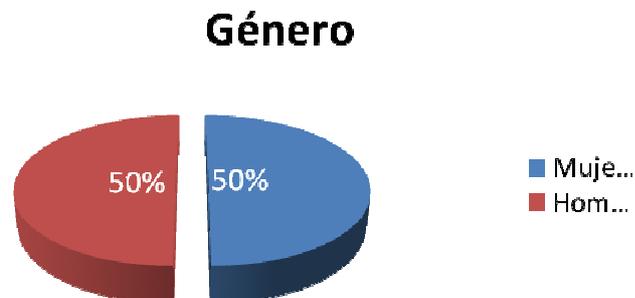
1.



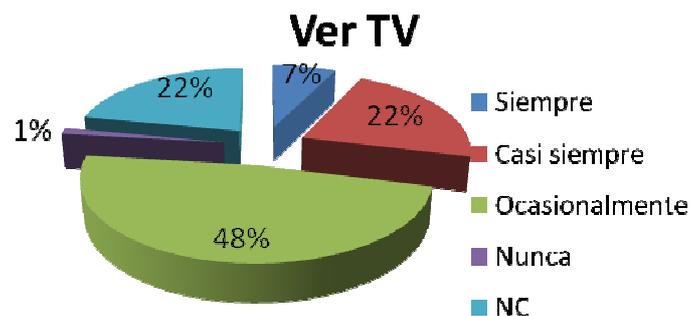
2.



3.

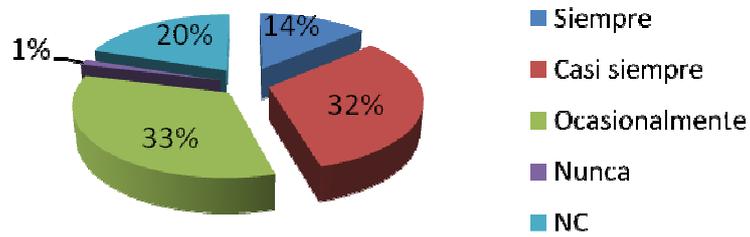


4.



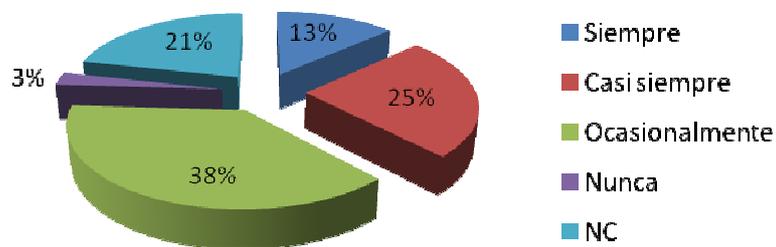
5.

Escuchar radio



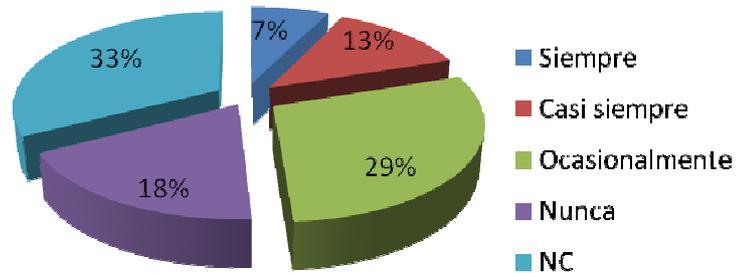
6.

Leer



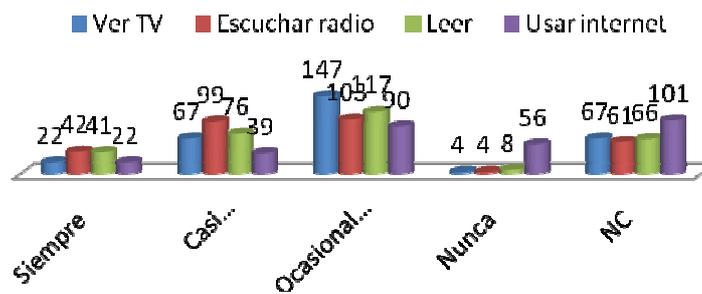
7.

Internet



8.

¿Qué disfruta hacer en su tiempo libre?



9.



10.



11.

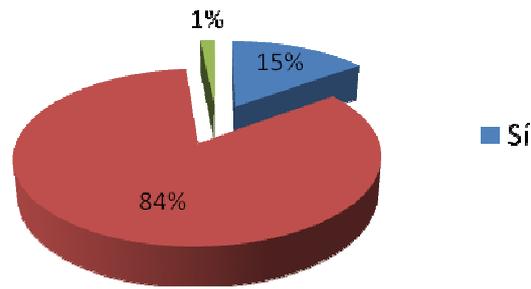


12.



13.

¿Conoce la página de internet del RC?



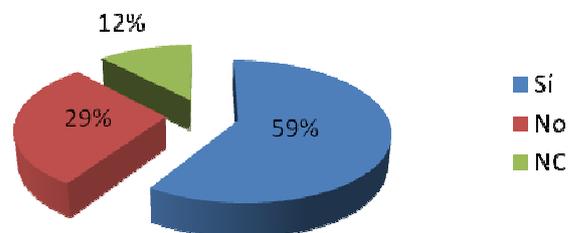
14.

La información que le brinda el RC es



15.

¿Con la información que obtuvo, ¿logró realizar eficientemente su trámite?



16.

¿Considera que el RC escucha y atiende sus dudas al realizar los trámites?

