



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Valle de Chalco

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA UN REGISTRO CIVIL DEL ESTADO DE MÉXICO

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA

P R E S E N T A

GRISELDA GUZMAN PEREZ

ASESOR:

DR. EN C. DE LA ED. JOSÉ LUIS CASTILLO
MENDOZA

Revisor:

M. EN C.C. GUSTAVO HUMBERTO HERNÁNDEZ RUVALCABA

Revisor:

L.I.A. JUAN PABLO LOPEZ MARTINEZ

VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD, MÉXICO SEPTIEMBRE 2024



CUVCH

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO
CIVIL DE UN MUNICIPIO DEL ESTADO DE
MÉXICO**

ÍNDICE

I.	Resumen.....	6
II.	Antecedentes de la temática	8
III.	Importancia del problema	23
IV.	Planteamiento del problema o pregunta de investigación	24
V.	Marco conceptual o teórico	25
VI.	Métodos y técnicas de investigación empleadas	54
VII.	Presentación y discusión de resultados	55
VIII.	Conclusiones y sugerencias.....	103
IX.	Referencias de consulta	104

I. RESUMEN

Un manual de operaciones y su uso es en cualquier tipo de organizaciones fundamental, estos han sido establecidos y derivados de los lineamientos estandarizados para seguirlos y aplicarlos por los colaboradores de la institución.

Estos procesos apoyaran al mejor desempeño de las labores con los manuales de operaciones sobre cómo se inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad, la solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas y expide las actas relativas al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio, defunción, y expedición de acta por rectificación para el reconocimiento de identidad de género, previa anotación correspondiente al acta de nacimiento primigenia, asimismo, como se inscriben las resoluciones que la Ley autoriza, en la forma y términos que establezca su Reglamento.

Se considera importante contar con un manual de operaciones en cualquier tipo de institución, esto debido a que el riesgo de fracaso que suelen tener en ocasiones es por causa de no contar con un manual de procedimientos a seguir por los colaboradores; ya que se consideran varios aspectos que suelen sersignificativos dentro de las organizaciones para su adecuado ejercicio.

El trabajo en la oficina tiene incidencia en los servicios a los usuarios que se prestan y este manual aportara a que se logre un servicio, consistente, confiable y mejore la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio que recibe, ya que en algunos momentos se evidenciaba lentitud.

Con la elaboración, conocimiento y puesta en marcha el manual de procedimientos, incorpora una oportunidad de crecimiento y

confianza del servicio que se brinda, ser mejor en cuanto a su competitividad que requiere la institución.

Para la elaboración del trabajo se emplearon técnicas de concentrado de información, entre las cual se realizó una investigación cualitativa hacia los colaboradores donde se buscó unificar los criterios de aplicación del manual que se requerían y poderlos aplicar de manera conjunta y de la mejor forma.

La diligencia del manual de operación ayuda al fortalecimiento de la estructura organizacional que define la esencia de las actividades y directrices básicas para el funcionamiento, así como adicionalmente, la elaboración de los manuales permitirá mantener actualizados de los procedimientos que ejecuta el área.

II. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA

El Manual es un instrumento administrativo para toda la organización, el cual permite el mantenimiento de los recursos y controla sus actividades mediante los lineamientos y políticas de la organización, con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o servicios este documento se centra en la administración ya que a través del desempeño y aporte cotidiano del trabajo permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyen al mejoramiento de la organización (Ramos Huancani, 2018).

Antecedentes del Manual

El uso del manual se remota de los años de la segunda guerra mundial. Estos formaron parte de las estrategias seguidas, ya que no se contaba con personal capacitado en combate de guerra; por ello, mediante los manuales se enseñaba a los soldados a cómo desarrollar las actividades durante el combate.

Al paso del tiempo y con la especialización y división del trabajo las actividades diarias de los procesos de administración y tecnológicos de la organización se transformaban en rutinas que modificaron el cambio de trabajo lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de la estructura organizacional. Por esta razón los primeros intentos formales de manuales de administración fueron en forma de circulares (memorándum), instrucciones internas etc. Mediante los cuales se establecían las formas de operar dentro de la organización. Esos intentos ciertamente carecieron de un perfil técnico, pero sentaron la base para los manuales posteriores así lo menciona Ramírez, L. S. (s/f).

Se requiere saber a su vez lo que es un Proceso, este es una secuencia ordenada y estructurada de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo

con el propósito de transformar ciertas entradas en resultados específicos. Estos resultados, a menudo llamados salidas, tienen un valor o utilidad para las personas involucradas en el proceso para los usuarios finales. (Reyes, E. 2022).

En la época preindustrial, las economías agrícolas y artesanales se caracterizaban por la existencia de organizaciones de pequeña escala en los que los mismos artesanos o campesinos y sus familiares fabricaban y vendían sus propios productos, donde las estructuras jerárquicas estaban conectadas con las principales organizaciones de las fuerzas armadas al igual que las estructuras monárquicas, igualmente de tipo piramidal. (Academia edu. s/f).

Adam Smith (1776) con la publicación que hizo de (Investigaciones sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones), definió los fundamentos del comportamiento económico del capitalismo y afirmó que “El origen de la riqueza proviene del trabajo de la nación, que será tanto más productivo cuanto mayor división del trabajo exista; ésta depende, a su vez, de la dimensión del mercado; y ésta, de los precios”. Según el principio de la división del trabajo, se logra mayor productividad (y riqueza) al especializar a los trabajadores en etapas y actividades de un proceso productivo.

Este principio fue adoptado por los capitalistas durante el primer periodo (1760-1830) y el segundo periodo (1870-1914) de la revolución industrial quienes lo vieron como la respuesta a su necesidad de aumentar la riqueza. Debido a la división del trabajo y la especialización, se estableció una estructura organizacional jerárquica y la teoría del mecanismo se convirtió en la teoría organizacional dominante.

A inicios del siglo XX, cuando finalizó la segunda revolución industrial con el nacimiento de la gestión científica de la mano de Frederick Taylor, se definieron

las bases para el surgimiento de las organizaciones modernas con base en el paradigma de división del trabajo de Adam Smith (1776) y el mantenimiento de estructuras jerárquicas hizo el mecanismo dominante. La gestión científica trajo consigo el paradigma de la eficiencia y la productividad y la aplicación de técnicas como la estandarización que aseguraban el éxito de las empresas. La administración de Taylor comenzó a tomar forma, centrándose en las tareas, afinando la división del trabajo y ampliando la brecha entre quienes lo piensan y quienes realizan las actividades. Otra contribución importante a la gestión científica la hizo Henry Ford (1913) quien determinó las bases para la producción en serie.

Max Weber (1909) presentó la teoría burocrática de la administración donde la eficiencia se logra con el diseño científico y radical de las organizaciones permitiendo funcionar con exactitud y precisión de una máquina para propósito único y específico. En este enfoque la empresa se convierte en un sistema cerrado, caracterizado por una base legal de normas de funcionamiento (mayor estandarizado de las relaciones), la impersonalidad en las relaciones humanas (funciones y puesto), y reforzando la división del trabajo (áreas y departamentos) con la definición de los tipos de sociedad y autoridad. Con la burocracia de Max Weber se formalizan las relaciones de poder y autoridad de los individuos (manuales de funciones y procedimientos), básicamente se debe priorizar la capacidad técnica y el desempeño sobre el beneficio y las ganancias personales y se requiere la profesionalización del administrador.

Henry Fayol (1916) introdujo la teoría clásica de la administración que enfatizaba en la estructura organizacional necesaria para alcanzar los objetivos, no partiendo de la eficiencia individual (propuesta de Taylor) sino de la eficiencia de la totalidad de la estructura. Dentro de esa estructura proponía las funciones principales de la empresa (técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas) reconoce la división del trabajo, pero

con sentido horizontal y vertical y la definición del ciclo administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control). Con Fayol mantiene estándares jerárquicos y aumenta la capacidad administrativa que se eleva con el nivel en la organización. También reconoce a las organizaciones como unidades sociales con relaciones formales (estructura) e informales y a la administración como el todo que permiten la coordinación e integración para objetivos comunes.

En oposición al mecanicismo predominante de la administración clásica, en 1932 surgió la Teoría Relaciones Humanas propuesta por Elton Mayo, quien partió del principio de que la aplicación de las relaciones humanas es esencial para el éxito de la empresa. Mayo realizó una investigación sobre la motivación y su impacto en la baja productividad, ausentismo y deserción. También evaluó la relación existente entre la cooperación y la solidaridad en el logro de los objetivos organizacionales, apoyándose en las ciencias humanas como la sociología y la psicología. La teoría de las relaciones humanas nació de la necesidad de humanizar el trabajo (enfoque conductista), y dio paso para que las administraciones pudieran superar el mecanicismo de las anteriores teorías, al introducir el concepto de organicismo apoyado en la analogía de la organización como un ser vivo. Sin embargo, en el nuevo enfoque se mantiene la división del trabajo y se conservan las estructuras jerárquicas, en un organismo con un cerebro (la administración) varios órganos (las áreas funcionales) y unas extremidades (los niveles operativos).

El primer acercamiento al enfoque de gestión por procesos fue la investigación de Mary Parker Follet, realizada en la segunda década del siglo XX en la organización interfuncional y la Administración Dinámica (“Constructive conflict, power and Dynamic administration” (conflicto, poder y administración dinámica)). Su trabajo nos permitió reevaluar el mecanismo de Taylor y las

relaciones de poder y autoridad y mostro formas para solucionar deficiencias organizacionales. (Academia edu. s/f).

En el año 1947 surge la Teoría Estructuralista desarrollada a partir de los trabajos de Max Weber. Esta teoría se centró en el estudio de la estructura y los recursos humanos, examinando los cuatro elementos básicos de la organización: autoridad (en toda organización existe alguien que dirige a otros), comunicación (fundamento para el logro de los objetivos) estructura de comportamiento (como se divide el trabajo) y estructura de formalización (las normas querigen la empresa).

Ludwing Von Bertalanffy (1951) biólogo y filósofo alemán, presento los principios de Teoría General de Sistemas (TGS) que estudia la empresa como un sistemasocial abierto que interactúa con otros sistemas y con el entorno con una relaciónreciproca en sus interacciones. En la teoría general de sistemas, se revaluaron los principios del reduccionismo, el pensamiento analítico y el mecanicismo parasustituirlos por principios opuestos como el expansionismo, el pensamiento sintético y la teleología respectivamente, dando lugar al surgimiento de la cibernética, la ciencia que establece las relaciones entre diversas disciplinas como metodología para desarrollo de conocimientos nuevos con un enfoque de pensamiento multidisciplinario.

La teoría de sistemas define “La organización como un conjunto formado por partes interrelacionadas que constituyen un todo coherente y desarrolla un marco sistemático para la descripción del mundo empírico” que en la gestión por procesos se relaciona con el enfoque de sistema de gestión donde la organización es un conjunto de sistemas interactuantes conformados por procesos.

El siguiente paso en la evolución del pensamiento administrativo ocurrió con la escuela neoclásica presentada principalmente por Peter Drucker (1954). Esta escuela fundamentada en la teoría clásica se caracteriza por su posibilismo y orientación a los resultados en cuanto a los objetivos de la organización dando lugar al nacimiento de la administración por objetivos (APO). Tiene un carácter unificador al absorber principios de otras teorías administrativas y considera la administración como una técnica social para dirigir grupos hacia el logro de objetivos y considerando factores humanos como la organización informal, la comunicación y el liderazgo.

En cuanto a las estructuras organizacionales define los tipos de organización y su aplicación, evalúa la distribución variable de la autoridad y la descentralización que permite una delegación parcial de la autoridad y las funciones del administrador.

Esta escuela se relaciona con la gestión por procesos en cuanto a la importancia y orientación a los objetivos, la relación eficacia – eficiencia y la participación y compromiso de los empleados en un esfuerzo común.

Entre los años 1957 y 1960 cobro fuerza la Teoría del Comportamiento cuyo principal exponente fue Herbert Alexander Simón. Esta escuela de tipo conductista se apoya en la psicología organizacional, y su enfoque se traslada de la estructura organizacional a los procesos y las interacciones organizacionales manteniendo el énfasis en las personas de la teoría de las relaciones humanas.

Se fundamenta en el estudio del comportamiento de pequeños grupos sociales, y en las relaciones de participación y manejo de los conflictos que se originan por las diferencias de opinión dentro de la organización retomando los

estudios de Follet (1922). También se ocupa del estudio de la motivación, el ambiente de trabajo, el uso de la autoridad y las relaciones informales en el trabajo. A pesar de sus contribuciones tiene como desventaja su carácter descriptivo y teórico que dificulta su aplicación práctica. Con la teoría del Desarrollo Organizacional (McGregor, Argyris – 1962), se dio dinamismo a la teoría del comportamiento, pasando de lo descriptivo a lo prescriptivo, mediante un proceso de educación organizacional en los valores, principios, comportamientos y actitudes y estructura que mejor se adaptan a las necesidades del entorno cambiante.

Hacia 1972 se presentó la Teoría Contingencial de Chandler, Skinner y Burns, que parte del principio de la relatividad de la administración. En esta teoría se afirma que existen variables dependientes (las técnicas administrativas) e independientes (las ambientales o del entorno), que condicionan el logro de los objetivos de la organización, pero con una relación funcional if – then, donde la administración es pro - activa y no reactiva ante los cambios en el entorno. Esta teoría afirma que no existe la "mejor" forma para administrar el trabajo o los individuos que lo desempeñan, sino que se puede usar la herramienta administrativa adecuada para cada caso.

A partir de 1980, han aparecido técnicas y herramientas que también han contribuido a la evolución del pensamiento administrativo, pero que no se pueden calificar como teorías administrativas sólidas, ya que muchas de ellas son profundizaciones de alguna de las teorías anteriores y hasta "reencauches". Dentro de estas técnicas y herramientas también se pueden contar las "modas" administrativas.

Antecedentes del Registro Civil en México

Fue el 30 de enero de 1857, por el presidente Ignacio Comonfort quien decretó la Ley Orgánica del Registro Civil.

La Ley estableció la obligatoriedad de todos los habitantes de la República Mexicana a inscribirse en el Registro Civil. Comprendía los nacimientos, la adopción y arrogación de personas; los matrimonios, los votos religiosos y los fallecimientos; establecía las bases para la expedición de las actas correspondientes que debían estar a cargo de un oficial del estado civil.

Fue por el presidente Benito Juárez, el 28 de julio de 1859, al exponer los motivos de la ley, propuso la idea de separar cabalmente al Estado respecto de la Iglesia, delimitando el papel que le corresponde a cada uno y reafirmando las tareas que son propio al Estado como la más alta organización de la sociedad.

La ley comprendía los nacimientos, la adopción y arrogación de personas; los matrimonios, los votos religiosos y los fallecimientos; establecía las bases para la expedición de las actas correspondientes que debían estar a cargo de un oficial del estado civil. Con fecha del 28 de julio de 1859, en plena guerra civil, el gobierno liberal dirigido por Benito Juárez expidió la Ley Orgánica del Registro Civil, dando con ello otro paso esencial para lograr la secularización de los distintos ámbitos públicos que se encontraban en manos de la Iglesia Católica Dirección General del Registro Civil (2023).

El gobierno provisional que había surgido de la Revolución de Ayutla emitió, entre 1855 y 1857, tres trascendentales normas: Ley Juárez, Ley Lerdo y Ley Iglesia, con la finalidad de terminar con la vinculación de Iglesia-Estado y contrarrestar el poder eclesiástico en materia civil. (Gobierno De México, 2013)

Así mismo, el Congreso Legislativo que dio vida a la Constitución de 1857, se adhirió a la idea de estructurar una nación en la cual la Iglesia se mantenía al margen del Estado, tal como lo disponía el artículo 123: “Corresponde a los poderes federales ejercer en materias de culto religioso y disciplina externa, la intervención que designen las leyes” (Gobierno De México, 2013).

La postura del clero respecto a la nueva Constitución, se manifestó de inmediato, condenando su contenido “antirreligioso”, lo que aunado al malestar de los conservadores y apoyados por algunos personajes del Partido Liberal, maquinaron en Tacubaya, el 17 de diciembre de 1857, un golpe de Estado, iniciando así la Guerra de Reforma.

Si bien el conflicto desatado fue entre dos facciones políticas, en ella intervinieron otras fuerzas, como la autoridad de la Iglesia que se encontraba ejerciendo, en pleno conflicto, sobre la sociedad civil. Para contrarrestar tal intromisión el gobierno juarista aprobó nuevas legislaciones, las llamadas Leyes de Reforma.

Entre ellas la Ley Orgánica del Registro Civil, expedida el 28 de julio de 1859, en Veracruz. Con ello, el Estado se estableció como el centro primordial de otorgamiento y control del registro de la población. Esta nueva normativa adoptó varios de los lineamientos de la Ley Orgánica del Registro del Estado Civil, de 1857, proyectada por Ignacio Comonfort, la cual fue derogada al siguiente año. Una de las novedades de la nueva Ley radicó en la creación del juez del estado civil, autoridad que tendría como cargo registrar el nacimiento, matrimonio y fallecimiento de una persona, función que comúnmente era realizada por los sacerdotes. Así mismo, se estableció enviar los libros originales,

en donde se asentaba la información, al archivo del Registro Civil.

La ley tenía como intención establecer un poder civil laico y reafirmar las tareas inherentes del Estado, sería de gran beneficio para la administración pública. Por ejemplo, la guardia nacional al tener acceso a los registros, podía conocer el número de varones que estaban obligados a prestar servicio militar en caso de un conflicto. Por otra parte, se conseguiría hacer más eficaz el cobro de las contribuciones.

A manera de ejemplo y para cumplir con lo estipulado en el artículo 19 de ley: “El nacimiento del niño sería declarado por el padre”, el presidente Benito Juárez se presentó ante el Registro Civil del municipio de Veracruz, el 10 de octubre de 1860, para registrar a su hija Jerónima Francisca Juárez Maza. (Gobierno De México, 2013).

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos del gobierno de ejecutar cabalmente la Ley (los omisos se hacían acreedores a una multa de 5 a 50 pesos), no dejaron de presentarse las anomalías para el desarrollo del Registro Civil. Además, la Iglesia se mostró reacia a no abandonar sus privilegios. Finalmente, las Leyes de Reforma fueron elevadas a rango constitucional, el 25 de septiembre de 1873, durante la presidencia de Sebastián Lerdo de Tejada.

Leyes de reforma

Llegada la Guerra de Reforma, el 28 de julio de 1859, el presidente Benito Juárez promulgó la Ley Orgánica del Registro Civil. El mandatario, al exponer los motivos de la ley, subrayó la necesidad de separar jurídicamente al Estado de la Iglesia y delimitar el papel que le

corresponde a cada uno, y reafirmó las tareas que son inherentes al Estado como la más alta organización de la sociedad.

En ese año se expidieron las Leyes de Reforma, y con ellas el establecimiento formal en México del registro civil, que tiene su origen en los principios republicanos y liberales, así como en las ideas sociales y humanistas de Melchor Ocampo, el rigor jurídico de Manuel Ruiz y la determinación de Juárez, de que la ley se ejecutara.

Las Leyes de Reforma comprenden las siguientes leyes promulgadas en 1859:

1. Ley de la Desamortización los Bienes del Clero.
2. Ley del Matrimonio Civil:
3. Ley Orgánica del Registro Civil: que declara los nacimientos y defunciones como un contrato civil con el Estado, que permanece cargo del gobierno,
4. Ley de Exclaustración de Monjas y Frailes, Clausura de Conventos, y
5. Ley de Libertad de Cultos. Emanado de estas leyes, se estableció el registro civil en 1859, y a su vez se inició una larga tradición de captación de los datos vitales.

El ministro de Gobernación, Melchor Ocampo, al enviar al Congreso el decreto emitido por el presidente interino, Benito Juárez, sobre la ley Orgánica del Registro Civil, señala que:

Considerando que para perfeccionar la independencia en que deben permanecer recíprocamente el Estado y la Iglesia no pueden ya encomendarse a ésta, por aquel, 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 del estado civil de las personas: Que la sociedad civil no podrá tener las constancias que más le importan sobre el estado de las personas, si no hubiese autoridad ante la que aquellas se hiciesen registrar y hacer valer, (por ello) ha tenido a bien decretar la siguiente Ley sobre el estado Civil de las personas (Valdés, L. M. (s/f. p.4).

Con esta ley se proporcionan certificados de actas de matrimonio, de nacimiento y de defunción. Esta nueva Ley Orgánica del Registro Civil otorga el cambio de adscripción de los hechos demográficos al pasar de las parroquias a los jueces, quienes tendrán a su cargo la averiguación y modo de hacer constar el estado civil de todos los mexicanos y extranjeros residentes en el territorio nacional, por cuanto concierne a su nacimiento, adopción, arrogación, reconocimiento matrimonio y fallecimiento (arrogación: aprobación, asignación, suposición).

Con estas disposiciones el decreto cesaba la intervención y propiedad del clero en cementerios, camposantos conventos e iglesias. Con el registro civil se sentaron dos importantes precedentes: el reconocimiento oficial de un nuevo ciudadano mexicano, y en segundo lugar, contar con datos oficiales de los movimientos naturales de la población: crecimiento, matrimonio, y migración. Asimismo, se otorgaron a los habitantes, derechos sociales fundamentales, como contar con el acta de nacimiento, documento que proporciona la identidad jurídica, la nacionalidad, los derechos y obligaciones del ciudadano, como el derecho sucesorio, y permite, asimismo, obtener una identificación oficial y

acceso a programas de beneficio social. Por su parte, el acta de defunción señala la desaparición de un ciudadano, y es testimonio para el reclamo de herencias y legados, entre otros. Las actas de matrimonio sentencian la legalidad de las uniones y los divorcios, a partir de 1928 y dictan la separación de éstos.

Antecedentes del registro civil en el estado de México

Desde la época prehispánica, hace más de 500 años, se llevaban registros de índole familiar, lo que permitía construir el árbol genealógico del individuo. Con la conquista, los españoles traen sus costumbres; el antecedente directo al Registro Civil es la iglesia con el sacramento bautismal, ya que ésta desarrolló libros parroquiales con los nombres de quienes se convertían al cristianismo Dirección General del Registro Civil (2023).

México adoptó los usos y costumbres de la península ibérica al momento de la conquista. Entre éstos estuvieron los registros parroquiales, que constituyeron el antecedente del registro del estado civil de las personas. Con la aplicación del bautismo se establecieron los primeros libros parroquiales, que consignan también ceremonias de conversiones de indígenas a la religión católica, cuyos datos no se registraban anteriormente. Bajo la vida independiente, México impulsó cambios en las leyes con el fin de contar con información propia. El 2 de noviembre de 1829 se expidió en Oaxaca el Código Civil, el primero del cual se tenga noticia, que normó los nacimientos, matrimonios y muertes. Años más adelante, el 17 de agosto de 1833, se secularizaron las misiones de la Alta y Baja California y se prohibió el cobro de derechos por celebración de bautizos y matrimonios, así como por las autorizaciones para los entierros.

El primer intento de obtener legalmente información estadística de nacimientos, muerte y matrimonios se llevó a cabo durante el gobierno del

presidente Mariano Arista en 1851. Durante su administración, el periódico El Siglo XIX, publicó el 6 de marzo de 1851, el Proyecto del Registro Civil para el Distrito Federal, de Cosme Varela, y en octubre de ese mismo año se presentó un proyecto de Registro Civil, que daba reconocimiento legal a las “partidas” eclesiásticas.

Esta propuesta no corrió con suerte, pero sembró la inquietud de conocer los hechos vitales. En 1856, Ignacio Comonfort, presidente sustituto de la República mexicana, decretó la Ley Orgánica del Registro del Estado Civil, que establecía su obligatoriedad a todos los mexicanos y sancionaba a aquellos que no lo hicieran (Dirección general del registro civil, 2023).

Se señala en esta ley que los registros del estado civil están a cargo de prefectos y subprefectos con sujeción a los gobernadores.

Los actos del estado civil son:

- El nacimiento.
- El matrimonio.
- La adopción y arrogación.
- El sacerdocio y la profesión de algunos votos religiosos temporal y perpetuo.
- La muerte.

Los registros se establecerían solamente en los pueblos en donde hubiere parroquia, donde hubiere más de una se llevarán tantos registros como parroquias haya”, de forma que la Iglesia continuaba teniendo una gran influencia en el control de los registros de hechos vitales. Ello queda plasmado en el artículo 31 de esta ley, que dice: “la prueba del estado civil se hará con el certificado del registro, y en el caso de que el acto no conste en el registro respectivo se formará

con las partidas de la parroquia”. La implementación de esta ley se vio obstruida con la promulgación de la Constitución de 1857 nueve días después.

III. IMPORTANCIA DE LA PROBLEMÁTICA

El desarrollo del Manual de procedimientos para el Registro Civil de un Municipio del Estado de México busca alojar un entorno de capacitación, aprendizaje especializado, eficiencia, eficacia en los tramites, en el manejo y los pasos a seguir del instrumento para un adecuado manejo en el departamento de la dependencia.

Esto con el fin de que cualquier persona interesada en aprender y que entre a laborar a esta oficina, aprenda sobre el contenido del manual de procedimientos y haga uso de este, a la vez que se busca identificar un proceso y manejo concreto para la realización de los trámites necesarios y requeridos con todos sus elementos y funciones, ya sea para sirva para futuras referencias e identificación de una guía fiable que aborde todos los aspectos correspondientes a la consulta del manual de procesos hecha con base en experiencias reales. Así mismo se busca fomentar la idea de que la consulta física o virtual sea eficaz como el aprendizaje que se obtendrá en especial para los interesados en aprender sobre alguna temática en específico.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un manual de procedimientos en el área de registro civil hace que exista deficiencia en la prestación de los servicios tanto al usuario interno como al usuario externo ya que provoca demora en la atención de servicios y trámites que realizan, se encuentra que viene dándose inconvenientes en el manejo de la información, lo que genera una problemática que deriva en el desconocimiento de las funciones o actividades en el área del registro civil, que permita llevar la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman los procedimientos que se ejecutan en el mismo, lo cual ocasiona pérdida de tiempo y en ocasiones inclusive pérdida de documentos. Siendo una Institución que está al servicio de la ciudadanía en general es indispensable el manejo adecuado de la información que propendan a agilizar los trámites requeridos por los afiliados.

Con la implementación de un manual de procedimientos se elimina la duplicidad de funciones, permite que se realice revisión constante de políticas, normas y procedimientos que se están llevando a cabo y establecer cambios en las mismas cuando así se requiera, facilita la auditoría interna de las políticas, permite que exista un solo criterio en la ejecución de las actividades y en la aplicación de las políticas, permite que la información fluya a todo lo largo de la organización, facilita al empleado nuevo la ubicación de sus labores, de las políticas a las que estará condicionado. Mediante el manual se utiliza menos tiempo entrenando al personal nuevo.

Se puede deducir que los manuales de procedimientos son instrumentos importantes en las entidades, estos persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución y registro de los datos asignándolos donde deben corresponder para alcanzar los objetivos de la organización según Rodríguez (2002).

De ahí que surja la siguiente pregunta de investigación;
¿Cómo desarrollar un manual de procedimientos para un registro civil en el

Estado de México?

Para dar respuesta a las preguntas se planteó como objetivo general: elaborar los manuales de procedimientos de la institución para estandarizar los rubros y saber de la existencia del manual, compilando la información sobre los procesos y procedimientos relevante para mejorar el desarrollo y funcionamiento.

V. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

A través de conocimiento global, el avance y desarrollo de las instituciones se ha visto afectado en diversos elementos que lo integran y se ve en la necesidad de diseñar, actualizar e implementar programas de revisiones sobre los métodos y procedimientos a la ejecución operativa de las diversas áreas de los organismos.

En seguida se presenta el sustento que se llevó a cabo para el desarrollo de la investigación, en los cuales se documenta los conceptos y definiciones llevadas para la elaboración del manual de procedimientos en una institución de registro civil.

El hecho de hacer el manual sobre la actuación individual o en general dentro de la organización se hace cada día indispensable, ya que permite estandarizar parámetros de acción operativa de los involucrados en áreas específicas que agilizan la puesta en marcha de los objetivos.

Manual

Un manual se puede conocer como un libro que maneja lo importante de algún tema, los aspectos básicos de un material, estos permiten que los usuarios comprendan el manejo, la construcción, el armado, las reglas, políticas o el funcionamiento de lo que trate dicho escrito.

También es el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo EDOMEX. (2018).

Se dice que el Procedimiento es el desarrollo de la descripción cronológica y secuencial de cada una de las acciones que se van tomando para desarrollarse

llegar a una realización con éxito las actividades en una forma ordenada y uniforme.

Es, por lo tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que integran el Manual, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse, por lo que se considera como elemento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, al facilitar la adecuada relación entre las distintas Unidades Administrativas de la Dependencia o Entidad.

El motivo principal del manual es brindar a los usuarios una herramienta basada en normas y procedimientos, con la finalidad de suministrar información administrativa y sistemática de los procesos involucrados en el registro y control de las cuentas por cobrar, así como, lograr el manejo eficaz y eficiente del área.

Es conveniente que los Manuales de Procedimientos sean elaborados con la participación de las Unidades Administrativas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades y que además cuenten previamente con su Manual de Organización actualizado conforme al Reglamento Interior que haya sido publicado en el Periódico Oficial, del Gobierno del Estado según Rodríguez (2002).

Los manuales pueden ser especializados en todos los campos de la ciencia, la administración, la contabilidad y la tecnología, encontramos que al adquirir cualquier electrodoméstico, equipo electrónico y maquinaria en general, se proporciona un manual de operación con el propósito de que el usuario pueda aprender adecuadamente a usarlos y manejarlos. Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se encuentra la necesidad e importancia de tener y usar los

manuales, sobre todo los de operaciones, políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología que le permita el liderazgo y su posición competitiva, nos menciona Álvarez (2006).

Es conveniente que cuando se elaboren los manuales se realice una investigación, así como un programa de trabajo que incluya todos los documentos a elaborar para cada una de las áreas involucradas y cada uno de los criterios correspondientes.

El manual incluye un grupo de herramientas desarrolladas por el colectivo para realizar la calificación del estado de una organización, de uno o varios de sus sectores, áreas, departamentos, procesos o actividades, con respecto al conocimiento de la Metrología, y el cumplimiento de los requisitos de los documentos normativos y legales utilizados, relacionados con el tema, para identificar sus fortalezas y debilidades y proponer las recomendaciones pertinentes con vista al perfeccionamiento de su gestión (Reyes 2008).

Los manuales, pueden ser descritos a través de narrativos, esta forma de describir procedimientos detalla los pasos de un proceso identificando las personas de la acción que realizan, en este orden de ideas, se plantea que el manual se constituye como documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, bien sean públicos o privados, toda vez que con este las dependencias y organismos, podrán realizar sus actividades de manera ordenada y eficiente.

Los colaboradores pasan una gran parte de su tiempo en la organización y estos se dan cuenta de lo que pasa en ella, se van dando cuenta de los pros y los contras que van teniendo los procedimientos, los manuales y las políticas que están vigentes, así con el tiempo, se puede ir documentando y analizando sus

experiencias a partir de la cual podrán colaborar para los cambios en algún momento.

Por lo tanto, los manuales de procedimientos generalmente contienen en un texto que indica las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo para los diferentes departamentos, áreas o procesos, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos, por lo que es necesario dejar plasmado las actividades u operaciones a realizar, mediante la preparación de un manual que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de la organización.

Los manuales de procedimientos que comúnmente se utilizan, nos menciona Rodríguez (2002) que se pueden ordenar en diferentes formas, nombres, funciones, políticas y otros criterios, pero pueden quedar de la siguiente manera:

- Por su contenido. La primera clasificación se refiere al contenido y se desprende de la propia definición de manual que se ha dado.
- Por la función específica. Al área de actividad de que trata el manual.

Como se mencionó en los puntos anteriores estos son los Manuales de Procedimientos que comúnmente se utiliza y no quiere decir que sean los únicos, pero si pueden ser los adecuados a la institución propuesta.

Importancia de los manuales en los procedimientos

Los manuales de procedimientos son importantes en el sector público porque ayudan a los servidores públicos a documentar sus procesos y a tomar mejores decisiones:

- Delimitan funciones y responsabilidades
- Facilitan la toma de decisiones
- Ayudan a la capacitación
- Ayudan a evitar procedimientos incorrectos

Los manuales evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.

Para elaborar manuales de procedimientos, es importante involucrar tanto al personal directivo como al operativo. Las funciones deben ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área que se trate.

Los errores y debilidades en general pueden generar pérdidas de dinero a las instituciones, por lo tanto, la evaluación del control interno en el ciclo de procedimientos suministra el grado de efectividad adecuado para que las políticas, normas o reglamentos utilizados en la administración de la empresa proporcionen estabilidad en el aspecto financiero y de toma de decisiones, dado que a través de ello puede honrar eficientemente los compromisos adquiridos con terceros según Zapata y Vilorio (2018).

Manuales de procedimientos

Se le conoce como una herramienta física o impresa, que es considerado de ayuda, en el que se pueden localizar de manera ordenada, los pasos a seguir, para realizar actividades de un puesto o de un proceso determinado, así como funciones de la administración de cualquier institución.

También se le consideran como una guía de información o de referencia que contiene los datos, reglas, políticas o instrucciones, sobre cómo funciona un departamento, un área, procesos, entre otras cosas de una organización, puede ser de cualquier tipo, ya sea con fin de la obtención de utilidad o sin fines de lucro.

Los manuales de operaciones también llamadas herramientas del control interno, son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

Según Vivanco (2017) el control interno asegura que la información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades, un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la institución.

El manual de es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento según sea el caso, la manera de archivar, la contabilización de registros, el registro de alta, etc. Son ejemplos de operaciones que deben ser definidas para que se utilicen criterios uniformes, de forma que su comprensión sea clara, entendible y manejable.

A continuación, se pueden mencionar algunos de los puntos u objetivos que puede manejar un manual:

- Presentar una visión en conjunto de la organización
- Ser una guía para las operaciones de la organización y que estas se desarrollen de una manera eficiente.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades.
- Evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la correcta realización de las labores recomendadas a los colaboradores
- Propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ser una guía para el entrenamiento del personal.
- Facilitar la comunicación e interpretación de los procedimientos y políticas contables.
- Manuales de procedimiento y su vinculación con el control interno.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Agilizar el estudio de la organización.

- Facilitar el reclutamiento.
- Selección e integración del personal.
- Sistematiza la iniciativa, aprobación, publicación instrumentación de modificaciones necesarias.
- Determina la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Establecer el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos materiales.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos financieros.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos tecnológicos.

Como se puede observar los manuales de organización son la herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente Vivanco (2017).

En los entes económicos u organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, la atención al cliente es uno de los principales rubros, debe atenderse la adecuada distribución, la logística eficaz y eficiente, ya que, a través de la excelencia en estos procesos, se consigue la percepción de calidad de la organización por parte de los usuarios.

Procedimiento documentado

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos, es establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos, los procedimientos documentados se pueden agrupar en una carpeta llamada Manual de Procedimientos, el cual se constituye en un documento independiente del Manual de Calidad, pero complementario, mientras que el manual de calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, el Manual de Procedimientos considera la descripción de las actividades y métodos de trabajo como partes del sistema, para documentar los procedimientos es necesario cumplir con lo siguiente:

- a) Que tengan antecedentes históricos consolidados;
- b) Que tengan alcances y límites precisos;
- c) Que contribuyan al desarrollo de un proceso;
- d) Que exista personal responsable de su ejecución; y
- e) Que indiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento.

A su vez podemos mencionar algunas de las ventajas de contar con procedimientos documentados por escrito en los cuales se pueden ajustar y sacarle provecho, estos pueden ser los siguientes:

- a) Disminuir la improvisación
- b) Disminuir los errores;
- c) Contribuir a precisar las funciones.
- d) Contribuir a precisar las responsabilidades del personal que forma parte de la organización.
- e) Dar una visión global del trabajo administrativo del personal del servicio público.
- f) Dar una visión sistemática del trabajo administrativo del personal del servicio público;
- g) Hacer documentos de consulta.
- h) Hacer documentos de control.
- i) Hacer documentos de evaluación.
- j) Vincular la realidad con los procesos documentados.
- k) Empezar acciones de mejora.

Lo anterior expuesto, es notable que es de bastante utilidad, para dar a conocer y llevar el control de documentos, de evaluación, de consulta, así como a generar una visión global, sistemática del trabajo administrativo que se genere.

También se puede hacer mención que el Reglamento Interior, el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos tienen diferencias en cuanto a

su naturaleza y propósitos. Sin embargo, los tres tienen una relación estrecha, toda vez que del Reglamento Interior se deriva el Manual de Organización y de estos resulta el Manual de Procedimientos EDOMEX. (2018).

Componentes del Manual de procedimientos

El contenido que se presenta de los manuales de procedimientos es diferente en cada institución u organización puede variar según el ámbito de aplicación y alcance. Sin embargo, para estandarizar los apartados de los manuales de procedimientos se deberá o podrá adoptar el modelo siguiente:

- Presentación.
- Objetivo general.
- Identificación e interacción de procesos.
- Relación de procesos y procedimientos.
- Descripción de los procedimientos.
- Simbología.
- Registro de ediciones.
- Distribución.
- Validación.

Como se pudo observar en los puntos anteriores estos pueden ser o son algunos de los elementos necesario o criterios que puede llevar el Manual de

Procedimientos, dependiendo del contexto donde se pueda aplicar e institución que lo requiera.

Enseguida se explicará brevemente cada uno de los puntos propuestos que integran el manual de procedimientos.

Presentación. Deberá contener una explicación del manual, cuáles son sus propósitos y a quiénes se dirige, así como su ámbito de aplicación, por lo general, la presentación no deberá exceder de dos cuartillas y su redacción deberá ser clara y sencilla.

Es conveniente que se resalte la importancia del manual, a través de un mensaje de la autoridad de mayor nivel jerárquico de la institución, así como hacer notar el papel que deben desempeñar las unidades administrativas y el personal del servicio público en la aplicación del mismo ya que sin la participación total de las y los integrantes de la organización, los esfuerzos de mejoramiento administrativo no tendrán los resultados deseados según la Secretaría de la Contraloría General (2018).

De conformidad con la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, se recomienda el uso de lenguaje no sexista en el documento, formatos e instructivos que se empleen.

Objetivo General. Se deberá establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo, qué se pretende hacer con la integración y aplicación del Manual de Procedimientos.

Especificar con claridad qué se pretende con la integración del manual de procedimientos (resultado esperado), para ello, se recomienda responder a la pregunta ¿Para qué necesito un Manual de Procedimientos?

Señalar las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado, al respecto, se sugiere referenciar al propio Manual de Procedimientos, toda vez que éste se constituye en un medio para lograr un fin mayor.

Identificación e interacción de procesos. De conformidad con el principio del enfoque basado en procesos, en este apartado se representarán de manera gráfica y en forma general, los procesos clave identificados que serán la base para la integración del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que existen entre cada uno de ellos. Para este propósito se debe precisar qué es un proceso, cómo se identifica y cómo se representan sus interacciones en un mapa de procesos de alto nivel según Zapata y Vilorio (2018).

El concepto de proceso. Es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para las y los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para la población usuaria interna o externa.

El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos como sean necesarios. La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es el método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de operaciones y tareas que detallan las actividades de un proceso de transformación de insumos en resultados.

El proceso está impulsado al logro de resultados finales que permiten atender las demandas y expectativas ciudadanas, y centra su atención en la satisfacción de las y de los usuarios, mientras que el procedimiento está impulsado por la finalización de tareas y se centra en el cumplimiento de normas

y funciones establecidas, entonces sus resultados son parciales, sujetos de transformación de acuerdo con la Secretaría de la Contraloría General 2018.

Se podrían emplear algunos puntos para la identificación de procesos en los cuales puede ser necesario lo siguiente:

1) Determinar quiénes son las y los usuarios internos o externos de la organización.

2) Señalar el resultado final de valor que genera la organización para cada usuaria o usuario interno o externo, que puede ser un bien, servicio, información o documentos (estado final del proceso).

3) Especificar los requisitos necesarios que sirven de entrada al proceso para lograr el resultado final (estado inicial del proceso).

4) Anotar quién o quiénes son las o los proveedores de los requisitos para iniciar el proceso.

5) Una vez determinados los estados inicial y final del proceso se debe definir el nombre de éste, a partir del resultado que genera.

Es recomendable seguir o establecer los puntos anteriores para la identificación del proceso, tanto las especificaciones como la determinación de los usuarios internos de la institución.

Relación de procesos y procedimientos. Una vez identificados los procesos se deberán precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de ellos, los cuales serán documentados en el Manual de Procedimientos.

Para este propósito se deberá establecer el flujo del proceso global que permite vincular los requisitos de entrada con los resultados finales de valor; es decir, deberán describirse de manera genérica las etapas del proceso, las cuales se constituirán en los procedimientos que componen al proceso.

La relación de procesos y procedimientos puede ser de la siguiente manera. Primero se describe el alcance del proceso, señalando el nombre, inicio y fin del proceso. En segundo lugar, se enlistan los procedimientos que integran al proceso y que se constituyen en el universo de procedimientos a documentar.

Descripción de los procedimientos. Los procedimientos constituyen la parte medular del manual, toda vez que son la razón de dicho documento. La descripción de los procedimientos deberá contener, invariablemente, los aspectos siguientes:

- Nombre del procedimiento

- Objetivo

- Alcance

- Referencias

- Responsabilidades

- Definiciones

- Insumos

- Resultados

- Interacción con otros procedimientos
- Políticas
- Desarrollo
- Diagramación
- Medición
- Formatos e instructivos

Para mayor comprensión se deberá tener un conocimiento previo de cada uno de los puntos con lo es la denominación del procedimiento que deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener, por lo que es recomendable estructurarla de acuerdo con la sintaxis EDOMEX (2018).

Simbología. En este apartado del manual se deberán incluir únicamente los símbolos que fueron usados en los diagramas de flujo con la descripción de su significado.

Registro de ediciones. Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.

Distribución. En este apartado se deberán enlistar las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual, así como el número de copias controladas y distribuidas. Es recomendable que la o el servidor público que coordina los trabajos de integración del manual, sea la o el poseedor del documento original en sus diversas presentaciones (medio magnético e impresión) y que el número de copias controladas y unidades

administrativas destinatarias sean definidas atendiendo a su participación en los procedimientos documentados.

Esta acción evita que el Manual de Procedimientos sea alterado o modificado por alguna instancia no autorizada para tal efecto, o bien que circulen diversas versiones del manual que provoquen confusión.

Validación. Este apartado contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades de la dependencia u organismo auxiliar que corresponda, por medio del cual se aprueba el contenido del manual de procedimientos.

Cabe señalar que los manuales de procedimientos de las dependencias deberán ser validados por las o los titulares de las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y por las jefas o jefes inmediatos superiores hasta el nivel de secretaria o secretario

Si se tratara de un manual específico o de un organismo auxiliar, la validación del documento corresponderá a la/al titular de la institución correspondiente que lo esté llevando a cabo para su aplicación de acuerdo con la Secretaría de la Contraloría General (2018).

Elementos complementarios del manual de procedimientos

Cubierta o portada. En esta parte se deberán incluir los siguientes datos:

- Imagen institucional de la dependencia u organismo auxiliar de que se trate.
- Logotipo.
- Título del Manual de Procedimientos.

- Fecha de elaboración.

Portada interior. Contendrá los mismos elementos que la cubierta o portada y, en su caso, contendrá al reverso los datos siguientes:

- El copyright o derechos de copia, con el nombre y domicilio de la o del editor y el año en que se registraron los derechos de autor.
- El número de la edición o de la reimpresión de que se trate, así como el tiraje y el año de la misma.
- Advertencia

Deberá cumplir con los requisitos o datos citados anteriormente para una mejor validación de la información recabada en la elaboración de los Manuales de Procedimientos.

Formato de hoja. Con el propósito de homogeneizar la presentación de los manuales de procedimientos, se recomienda utilizar letra Helvética Neue LT de 12 puntos, y para resaltar los títulos de los apartados utilizar Helvética Neue LT Bold, justificando la alineación de la información, con un margen de 0.5 a la izquierda y 0.3 a la derecha, al interior del margen del formato.

En el formato se deberá precisar:

- El número de edición o impresión del manual.
- La fecha de su expedición.
- El código de los procedimientos.

- El número de página.

Para la asignación del código se deberá considerar la clave estructural de la unidad administrativa que tiene a su cargo la ejecución del procedimiento, así como el número secuencial que le corresponda a éste, En el espacio de página se deberá colocar el número arábigo que corresponda a la hoja del total de hojas que integran el procedimiento.

Nos menciona la Secretaría de la Contraloría General (2018) que La configuración de las páginas que integran el Manual deberá ajustarse a las siguientes características:

- Encabezado: Deberá ser el logotipo oficial diseñado para cada Dependencia o Entidad, en la parte superior cuidando las proporciones, en caso de modificar el tamaño original para que no aparezca distorsionado.
- Pie de página: Lleva una línea negra de 1 ½ punto, color negro y debajo de ésta se integra el texto “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS” fuente Arial mayúsculas, tamaño de fuente 10, estilo de fuente negrita.
- Paginación: La numeración del documento deberá ser en la parte inferior derecha del documento, fuente Arial, tamaño de fuente 10, estilo de fuente negrita.
- Tipo de Letra: Títulos: Fuente tipo Arial, mayúsculas, tamaño de fuente 14, estilo de fuente negrita, alineado a la derecha sin punto final.
- Subtítulos: Fuente tipo Arial, tamaño de fuente 12, estilo de fuente negrita, alineados a la izquierda con punto o dos puntos según corresponda.

- Cuerpo del documento: Fuente tipo Arial, tamaño de fuente 12, alineación justificada, mayúscula y minúscula, sin sangrías

Las páginas se contarán a partir del contenido del Manual y se mostrarán los números a partir de la página que contiene la introducción

Índice. En esta parte se señalarán los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento, asimismo, se deberán agrupar los procedimientos atendiendo a la unidad administrativa que los ejecuta.

La paginación del documento en sus apartados de presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, relación de procesos y procedimientos, simbología, registro de ediciones, distribución y validación se realizará con números romanos EDOMEX (2018).

El apartado de descripción de los procedimientos deberá paginarse atendiendo al código del procedimiento y al número arábigo de la página que le corresponda.

Esta medida permitirá agilizar la actualización del documento, en razón de que, al modificarse algún procedimiento, únicamente se sustituiría o adicionaría la página correspondiente.

Glosario de Términos. Contiene definiciones descritas en orden alfabético, de aquellas palabras o términos utilizados en el documento y que pueden prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción, o bien, no son ampliamente conocidos.

Para redactarlo se recomienda ajustarse a los criterios siguientes:

- a. Definir con la mayor claridad, los términos técnico-administrativos señalados en el manual.
- b. Incluir solamente los términos que se presten a confusión.
- c. Ordenar los términos en forma alfabética.
- d. Describir los conceptos sin incluir para ello el término que pretende definir.

Una vez elaborado el proyecto de Manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias, una vez realizado lo anterior deberá someterse a la correspondiente autorización de acuerdo con la Secretaría de la Contraloría General (2018).

Una vez que el Manual de Procedimientos ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.

La utilidad de los Manuales de Procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

Enseguida se pasará al tema que complementa la investigación que se está desarrollando, el Manual de Procedimientos de un Registro Civil de una institución u organización para su adecuado seguimiento de este.

Registro civil

El Artículo 3.1. decreta que:

El Registro Civil es la institución de carácter público y de interés social, mediante la cual el Estado, a través del titular y sus oficiales investidos de fe pública, inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas y expide las actas relativas al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio, defunción, y expedición de acta por rectificación para el reconocimiento de identidad de género, previa anotación correspondiente al acta de nacimiento primigenia, asimismo, inscribe las resoluciones que la Ley autoriza, en la forma y términos que establezca su Reglamento.

El Registro Civil, a través de su titular, expedirá constancias de origen y participará en las actividades que convocan los consulados y embajadas, a fin de implementar los programas con los que cuenta la Institución en beneficio de los mexiquenses.

El titular de la Dirección General está facultado para autorizar registros extemporáneos de personas originarias del Estado de México que vivan en el extranjero.

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

El Gobierno del Estado emitirá los Lineamientos Administrativos relativos a los recursos humanos, materiales y financieros,

suficientes y oportunos para el buen funcionamiento de las Oficialías.

Cuando algún Ayuntamiento incumpla con lo ordenado en los Lineamientos, el Gobierno del Estado emitirá Decreto para que la o las Oficialías queden bajo su control (Legislatura del Estado de México, 2023, p.8).

La institución también cuenta con los siguientes elementos que debe tener toda organización para que los colaboradores sepan y se involucren en esta y conociendo lo siguiente:

Misión.

Inscribir, registrar, autorizar, certificar, resguardar, dar publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Estado de México con eficacia, honradez, alto sentido humano y con la más alta calidad.

Visión

Ofrecer un servicio de inscripción, certificación y orientación a la población con calidad y con estricto apego a la ley.

Objetivo

Dar certeza jurídica de los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, mediante el registro, resguardo y certificación de los actos que en términos de normatividad establece el Gobierno del Estado de México de acuerdo con Dirección general del registro civil (2023).

Así como se cuenta con una misión, visión y objetivo la institución también debe contar con las siguientes atribuciones:

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las funciones del registro civil en relación con los actos y hechos del estado civil.
- Integrar y resguardar el archivo de los libros que contendrán las actas, documentos y apéndices que se relacionen con los asentamientos registrales, así como aquellos medios que los contengan y que el avance tecnológico pudiera ofrecer.
- Implementar las acciones para que la prestación de los trámites y servicios registrales se realicen de manera oportuna, transparente, ágil y sencilla, incorporando nuevas tecnologías.
- Promover la digitalización de los libros y documentos existentes tanto en las oficialías, como en la Dirección General, cuidando que la base de datos sea utilizada, custodiada y preservada exclusivamente por ésta.
- Elaborar e implementar los medios de protección y resguardo de los datos biométricos que contengan las actas.

Las atribuciones anteriores son de relevancia para planear, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar, Integrar, resguardar, implementar y digitalizar los libros y documentos, así como el resguardo de datos.

Marco jurídico. La dirección General del Registro Civil (2023), está reglamentado bajo un marco jurídico por diversas Constituciones, leyes, códigos, reglamentos acuerdos, convenios y decretos que a continuación se mencionarán, pero no se profundizara en ellos ya que solo se harán de conocimiento:

- Constitución Federal.
- Constitución Estatal.
- Ley de ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio.
- Ley de ingresos del Estado de México para el ejercicio.
- Ley Orgánica de Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Ley de "Protección de Datos Personales en posición de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.
- Manual de procedimientos del Registro Civil.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Plan de Desarrollo Estatal del Estado de México.

- Código Civil de del Estado de México.
- Código Penal del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Reglamento Interior del Registro Civil.
- Acuerdo para el uso y adopción de la CURP:
- Convenio para la solicitud, trámite y obtención de copias certificadas del Registro Civil.

Anteriormente se puede ver que el registro civil cuenta con el apoyo de diversa leyes, acuerdos, códigos y reglamentos que le sirven como ayuda para el desarrollo de sus funciones de dicha institución.

Una de las características de El registro civil es un listado con información básica, como nombre, género, nacionalidad, edad, status marital y dirección de todos los ciudadanos, que es mantenido por el estado.

Registro Civil Red de Conocimientos Electorales (2024). La inclusión en este listado es obligatoria y se requiere que los ciudadanos brinden información actualizada a las autoridades que conservan la lista (usualmente el Ministerio del Interior). Normalmente, los estados que mantienen un registro civil lo utilizan para generar una lista de electores, por lo que la inclusión en el registro civil asegura la inclusión en el registro electoral. Desde luego, esto es cierto para los ciudadanos que reúnen los requisitos de elegibilidad para votar.

Ventajas del registro civil, se incluyen las siguientes: La recopilación de la información para el proceso de registro electoral es relativamente económica debido a que la información clave para el registro de los votantes ya ha sido recabada a través del registro civil. En gran medida, esto simplemente significa que otro departamento del gobierno asume los costos que de otra forma recaerían en la administración electoral.

Al igual que en el caso del registro permanente, la información del registro civil suele actualizarse regularmente, permitiendo por tanto la producción de una lista de electores actualizada en poco tiempo.

Se menciona también que, en el caso del registro permanente, la información del registro civil suele actualizarse regularmente, permitiendo por tanto la producción de una lista de electores actualizada en poco tiempo, así como en el caso del registro permanente, los costos de mantenimiento del registro civil se distribuyen a lo largo del tiempo.

Los gobiernos que utilizan el registro civil suelen concederle una alta prioridad a garantizar que ofrezca información confiable y actualizada. Las listas electorales producidas a partir de esos registros se caracterizan entonces por su alta confiabilidad y precisión.

Debido a que el registro civil se actualiza regularmente, ofrece un margen significativo de tiempo para confirmar la precisión de la información que contiene.

Los contenidos del registro civil pueden ser utilizados como una lista de clientes para cualquiera de los servicios gubernamentales. Con las debidas medidas de seguridad para proteger la privacidad (como en Suecia), incluso organizaciones del sector privado pueden tener acceso a la información, limitar los costos de mantener sus propias listas de clientes. Se pueden lograr economías generales en el gobierno, enseguida se mencionarán las ventajas y desventajas del Registro Civil Red de Conocimientos Electorales (2024).

Desventajas del registro civil, se incluyen las siguientes: Se hace mención que entre las desventajas del registro civil pueden figurar las siguientes:

- Es muy costoso establecer y mantener un sistema de este tipo. Si bien la lista de electores se puede generar fácilmente del registro, se requiere invertir recursos considerables para mantener este registro. Sin embargo, si el gobierno ha decidido, por razones que usualmente tienen poco que ver con las elecciones, mantener un registro civil, entonces una aplicación lógica de estos esfuerzos es el de usar la información para integrar la lista de votantes.
- Se debe poner mucho cuidado para mantener la información requerida para la administración de las elecciones y la producción de la lista de electores a partir de las bases de datos del registro civil. Se debe contar con un sistema para asegurar que cuando se agregue un nombre a la base de datos, esta lo asigne a la división administrativa correcta.
- En algunos países, el mantenimiento de un registro civil es asociado con la noción del "hermano mayor" de tipo orwelliano. Por tanto, existe aversión hacia la creación de un registro civil.
- De igual forma, existe el temor en algunas instancias sobre el uso inapropiado de bases de datos centralizadas, como es el caso del

registro civil. El temor es que la información pueda ser utilizada para propósitos comerciales no autorizados, o que existan límites insuficientes para el intercambio de información entre las dependencias gubernamentales.

- El registro civil hace que la autoridad electoral dependa del gobierno para la producción de la lista de votantes. Si el electorado desconfía del gobierno, esa desconfianza se trasladará a la lista de votantes. Si el ministerio responsable de mantener el registro civil no tiene la voluntad o es incapaz de que tenga niveles aceptables previamente determinados en términos de precisión, actualización o inclusividad, entonces la autoridad electoral se verá forzada a iniciar la creación de la lista de electores con información deficiente.
- Si el registro civil se utiliza para producir la lista de electores, existe la necesidad de que ambas funciones se lleven a cabo en una misma área de gobierno (sistema utilizado en Colombia), o en áreas separadas con una gran comunicación entre ellas.

Como se puede observar el registro civil nos puede ofrecer una serie de ventajas y desventajas que se deben tomar en cuenta para su uso y aplicación dentro de las instituciones que lo utilizan, nombrando anteriormente en párrafos anteriores unas de las principales.

VI. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Al principio de la investigación se fue haciendo documental, ya que se partió de la revisión de literatura sobre manuales. Mas adelante se fue realizando de tipo descriptiva, pues se observó lo que está ocurriendo con el problema que se investigó para medir las variables a las que se refiere, solo se identificaron como son y cómo se manifiesta la problemática descrita con la mayor precisión posible Dzul (2013).

También estuvo encaminado por medio de preguntas de investigación y los objetivos a un diseño no experimental de tipo transversal, porque es el que mejor se adapta a las necesidades del estudio, se realizará sin la manipulación deliberada de las variables independientes solo se observará y recabarán los datos obtenidos Mata (2019).

En la recolección de la información se tomó en cuenta todo lo pertinente acerca de los procedimientos, se aplicó principalmente la revisión de documentos de la institución, organigramas, cuestionarios a los empleados y entrevistas, para estudiar e identificar las funciones o actividades principales el manejo, clasificación, distribución y orden en los rubros, redactar, todo esto, hecho a través del manejo de la información.

Al final, la investigación descriptiva dio la información que se deberá utilizar para la elaboración de los manuales ya que en la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente aplicado, los que al mismo tiempo son guías operativas para los pasos que asigna a una persona o actividad dentro de una institución.

VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la investigación concerniente a el desarrollo del Manual de Procedimientos para el Registro Civil de un Municipio del Estado de México que busca alojar un entorno de capacitación, aprendizaje, eficiente y eficaz en los tramites, en los pasos a seguir del instrumento para un adecuado manejo en el departamento de la dependencia, los cuales se ven reflejados en estos ya funcionales. Se expone un proceso de desarrollo e investigación de información a través de la descripción de diversos datos seleccionados, de utilización como la de la aplicación de una metodología de desarrollo describiendo desde el proceso de recolección hasta la integración del proceso.

Un manual puede facilitar la detección y estudio de los problemas de la organización, es la guía para la clasificación del personal clave, ayuda a tener una comprensión clara de los planes generales de la empresa, así como la evaluación de puestos, ya que se tiene información sobre las funciones y puestos, sin embargo, algunas empresas consideran que la elaboración de un manual es laborioso y limitativo Rodríguez (2002).

Organigrama estructural del registro civil

Como se muestra en la imagen número 1 el registro civil cuenta con un organigrama específico, ya que en él se encuentra la estructura funcional de esta área y como está conformada.

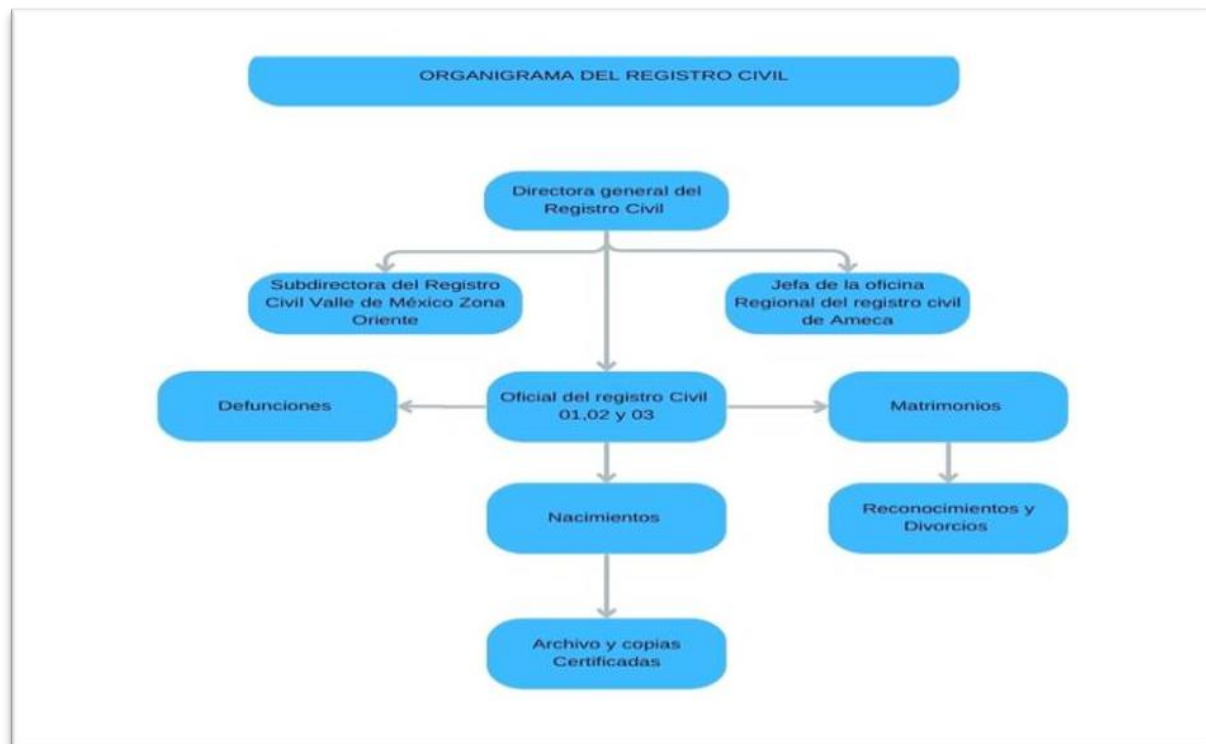


Figura 1. Organigrama del registro civil (Oficina del RC 2024).

Descripción de las funciones generales del Registro Civil

Se mencionan en seguida las funciones comunes que cada integrante debe llevar a cabo dentro del espacio de la institución.

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las funciones del registro civil en relación con los actos y hechos del estado civil.
- Integrar y resguardar el archivo de los libros que contendrán las actas, documentos y apéndices que se relacionen con los asentamientos registrales, así como aquellos medios que los contengan y que el avance tecnológico pudiera ofrecer.

- Implementar las acciones para que la prestación de los trámites y servicios registrales se realicen de manera oportuna, transparente, ágil y sencilla, incorporando nuevas tecnologías.
- Promover la digitalización de los libros y documentos existentes tanto en las oficialías, como en la Dirección General, cuidando que la base de datos sea utilizada, custodiada y preservada exclusivamente por ésta.
- Elaborar e implementar los medios de protección y resguardo de los datos biométricos que contengan las actas.

Los puntos anteriores muestran las acciones y funciones generales que hacen en la oficina de la institución para el mejor funcionamiento del departamento u área donde se requiere.

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

Descripción específica de las funciones del oficial del Registro Civil

- Revisar y autorizar con su firma las actas del Estado Civil que se inscriben y se expiden en la Oficialía
- Supervisar el funcionamiento de la Oficialía del Registro Civil, para lograr un buen servicio.
- Autorizar, en los libros del Registro Civil, las anotaciones marginales que legalmente deben contener las actas del Estado Civil
- Autorizar las copias de actas del estado civil que expiden en la Oficialía
- Custodiar y conservar los libros y formas de los actos inscritos en el Archivo de la Oficialía del Registro Civil
- Custodiar y conservar los formatos foliados de inscripción, expedición y requisitos previos

- Orientar, asesorar y proporcionar al público en general información relativa al Registro Civil
- Remitir informes mensuales a la Dirección General del Registro Civil adjuntando copia de los actos inscritos y enviándolos los primeros cinco días de cada mes.
- Programar y controlar el rol del personal que cubra las guardias de defunción de las Oficialías.
- Controlar la asignación de la Clave del Registro de Identificación Personal (CRIP).
- Revisar las actividades efectuadas en esta Oficialía, para informar los resultados a la Dirección General del Registro Civil.

Investigación descriptiva

El tipo de investigación a utilizar fue el descriptivo, el cual “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Técnicas

Para obtener información suficiente y adecuada se considera que las técnicas a utilizar son: la observación directa y la encuesta en los servidores públicos del registro civil.

Por lo tanto, es necesario recabar información a través de la observación directa donde se obtiene el mayor número de datos que ayude a contestar y comprobar información de la problemática de este tema.

Las técnicas de recolección de información empleadas fueron las siguientes:

- Encuestas a servidores públicos del área del registro civil
- Observación directa a servidores públicos del registro civil
- Entrevista al jefe del registro civil.

Encuesta

Este método consiste en recopilar datos directamente de las partes interesadas. Esto se hace a través de una serie de preguntas que miden indicadores para determinar el problema. Esta técnica se utiliza para recopilar datos específicos para su posterior análisis. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede según Reyes, M. P. (2015).

Observación

La observación como técnica de investigación científica es un proceso que es utilizada en diversos ámbitos del conocimiento, que implica la recolección sistemática de información sobre un fenómeno o situación determinada mediante la percepción y registro de datos a través de los sentidos así lo define Ortega, C. (2023).

La afirmación expuesta anteriormente, explica por qué esta técnica se apega a esta investigación, ya que se tendrá una relación directa con el personal que labora en el registro civil, con el fin de obtener, validar y analizar datos e información requerida.

Por lo tanto, es necesario recabar información a través de la observación directa donde el investigador está presente en el lugar y momento en que ocurre la situación que se quiere estudiar, y se podrá obtener el mayor número de datos que ayude a contestar y comprobar información de la problemática. Ortega, C. (2023).

Encuesta a los servidores públicos que trabajan dentro del registro civil

Dentro del proceso de elaboración del proyecto se decidió, elaborar una encuesta a los servidores públicos que laboran en el registro civil, la misma que consta de 12 preguntas cerradas, que nos permitirá conocer y evaluar el grado de satisfacción de los servidores como consecuencia de la estructura organizacional del registro civil.

Instrumento En esta investigación se utilizará una encuesta estructurada con 12 preguntas, este formato se muestra a continuación:

Cuestionario para el personal del Registro Civil

1. ¿Cuándo ingreso a trabajar, le entregaron algún documento escrito donde se le indiquen sus funciones y actividades?
 - Si
 - No
2. ¿En su práctica diaria de trabajo, aplica un manual de procesos que le permita lograr eficacia y eficiencia?
 - Si
 - No
3. ¿Conoce que es un manual de procesos?
 - Si
 - No
4. ¿Cree usted que, al aplicar un Manual de Procesos de los procesos, se lograra calidad en la entrega de servicios al beneficiario?
 - Si
 - No
5. ¿Considera que un Manual de Procesos como herramienta facilitará la ejecución de sus funciones y actividades, de una manera clara y concisa?
 - Si
 - No
6. ¿Considera que los procesos administrativos del registro civil deben mejorarse?
 - Si
 - No

Fuente: Guzmán, G. (2024). Figura 1. Cuestionario #1 de la entrevista. Fuente propia.

7. ¿Piensa que los procesos relacionados con su cargo están bien delimitados?

- Si
- No

8. ¿Existen instructivos de llenado para los formatos que requiere los procesos?

- Si
- No

9. ¿Considera usted que implementar un manual de procesos mejore el servicio del registro civil?

- Si
- No

10. ¿Le gustaría tener físicamente el manual de procesos?

- Si
- No

11. ¿Le gustaría tener en la nube el manual de procesos?

- Si
- No

12. ¿Le gustaría tener un manual en el USB?

- Si
- No

Fuente: Guzmán, G. (2024). Figura 2. Cuestionario #1 de la entrevista. Fuente propia.

Análisis y resultados de la entrevista

1. ¿Cuándo ingreso a trabajar, le entregaron algún documento escrito donde se le indiquen sus funciones y actividades?

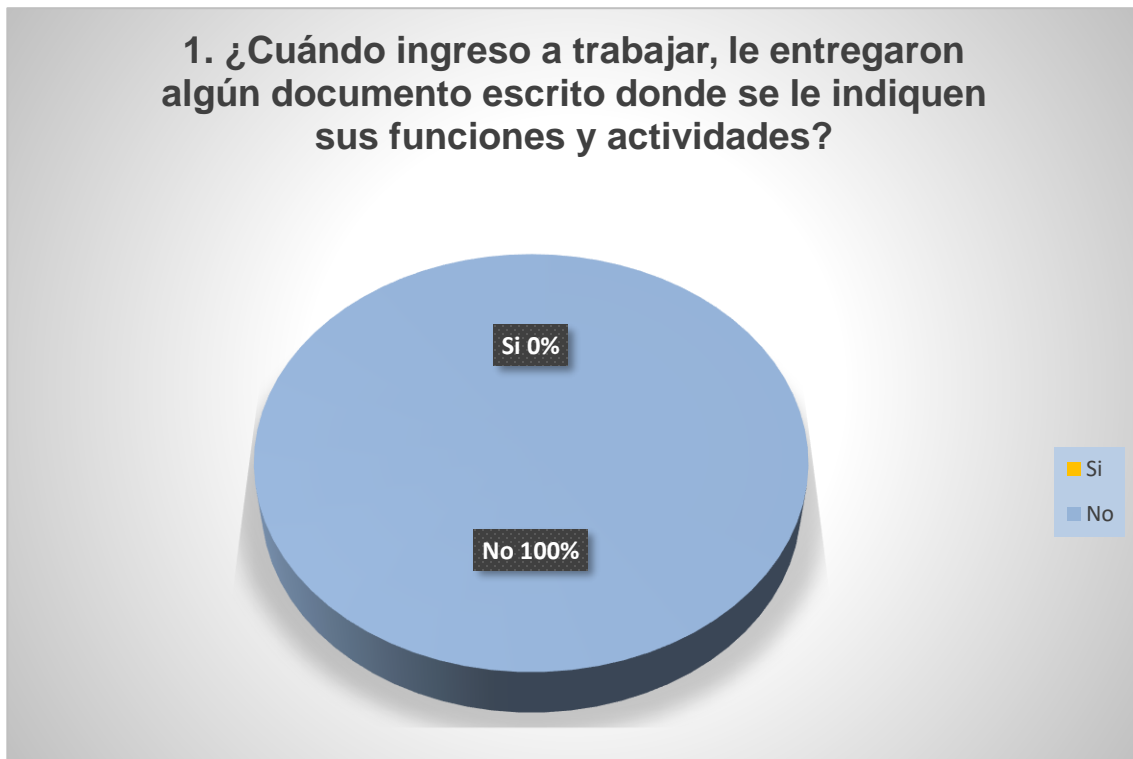
Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	0	0.00%
No	100	0.00%

Total	100	100.00%
--------------	------------	----------------

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #1. Elaboración propia.

Análisis: Los empleados que fueron encuestados y que corresponden al 100% afirmaron que cuando ingresaron a laborar para el registro civil no les dieron ningún documento en donde se detallen por escrito las funciones o actividades del puesto.

Solución: Se puede evidenciar la importancia de la elaboración de un Manual de procesos que guíe al servidor en las actividades del trabajo.



Fuente: Guzmán, G. (2024). Grafica 1. Elaboración propia.

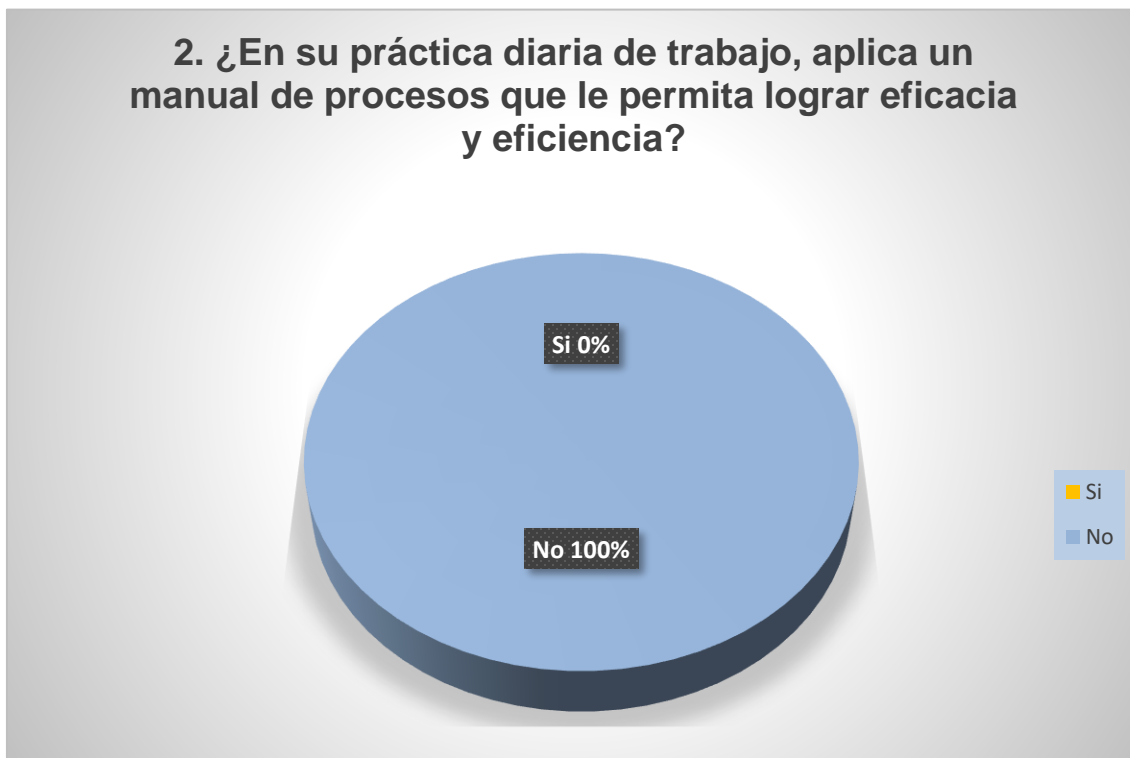
2. ¿En su práctica diaria de trabajo, aplica un manual de procesos que le permita lograr eficacia y eficiencia?

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	0	0.00%
No	100	100.00%
Total	100	100.00%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #2. Elaboración propia.

Análisis: En la actualidad no se cuenta con un Manual de procedimientos que permita la realización de las actividades que el personal del departamento realiza lo cual ocasiona descoordinación.

Solución: Es importante plasmar las tareas que se realizan dentro del registro civil en documentos para aumentar la eficiencia de las actividades.



Fuente: Guzmán, G. (2024). Grafica 2. Elaboración propia.

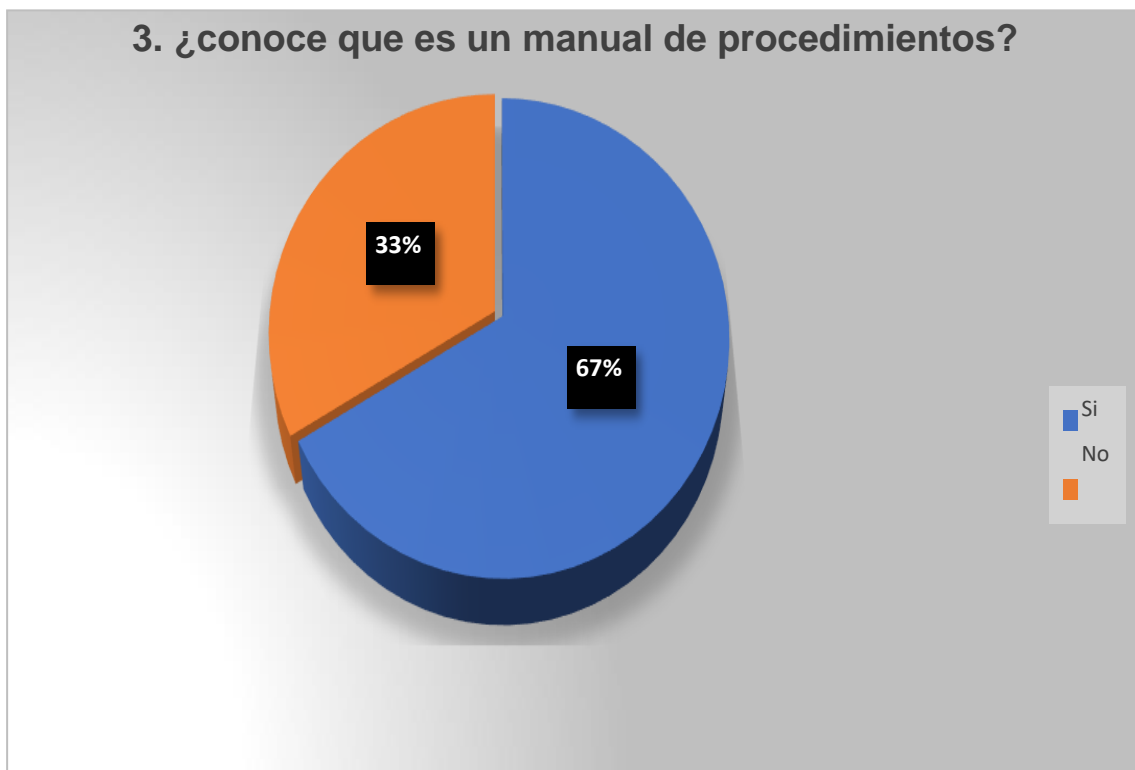
3. ¿Conoce que es un manual de procedimientos?

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	67	67%
No	33	33%
Total	100	100.00%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #3. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada el 67% de los servidores públicos responden que SI conocen lo que es un manual de procesos y saben para que sirve, mientras que 33% indica que NO conoce un Manual de procesos y nunca ha utilizado un manual.

Solución: Es importante plasmar estas tareas en documentos para aumentar la eficiencia de las actividades dentro del registro civil.



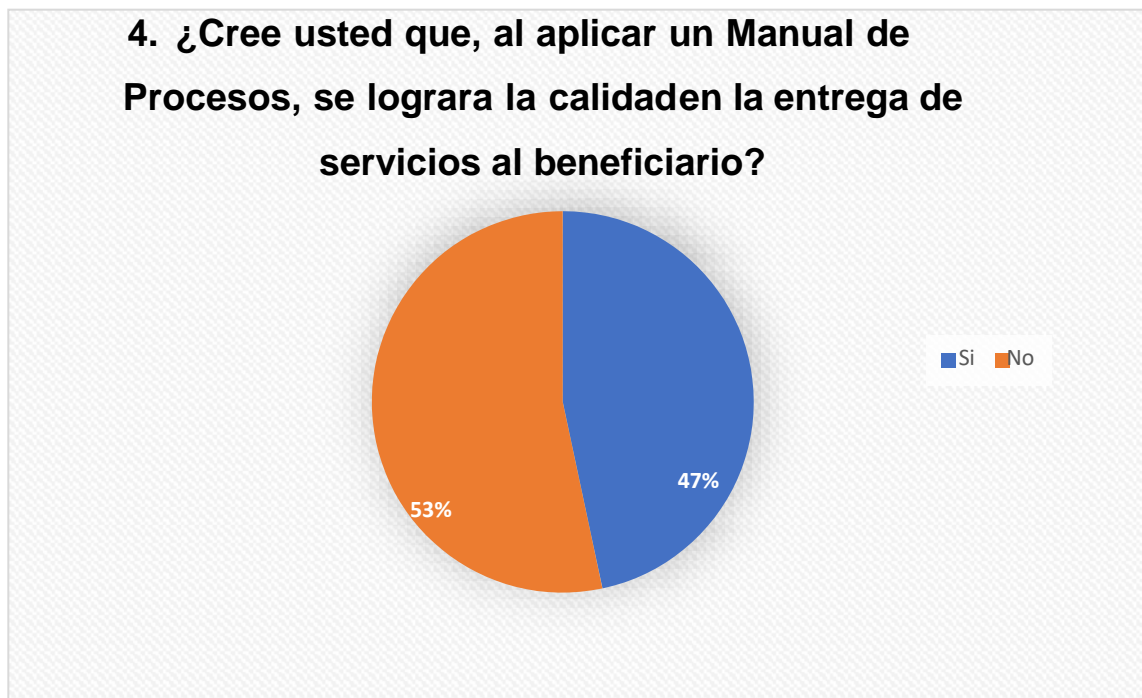
Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 3. Elaboración propia.

4. ¿Cree usted que, al aplicar un Manual de Procesos, se lograra la calidad en la entrega de servicios al beneficiario?

Alternativas	Número de encuestados	Porcentaje
Si	53	47%
No	47	53%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #4. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados que se obtuvo realizada en la encuesta se puede evidenciar que el 47% de los servidores públicos indican que No depende solamente de un manual de procesos para entregar un buen servicio a los ciudadanos y que si existen documentos que indiquen los procedimientos provocaría tiempo muerto al consultarlo y desperdicio de material, mientras que el 53 % de los servidores comentan que SI es necesario contar con un manual de procedimientos para guiarse y entregar un servicio de calidad a los ciudadanos.



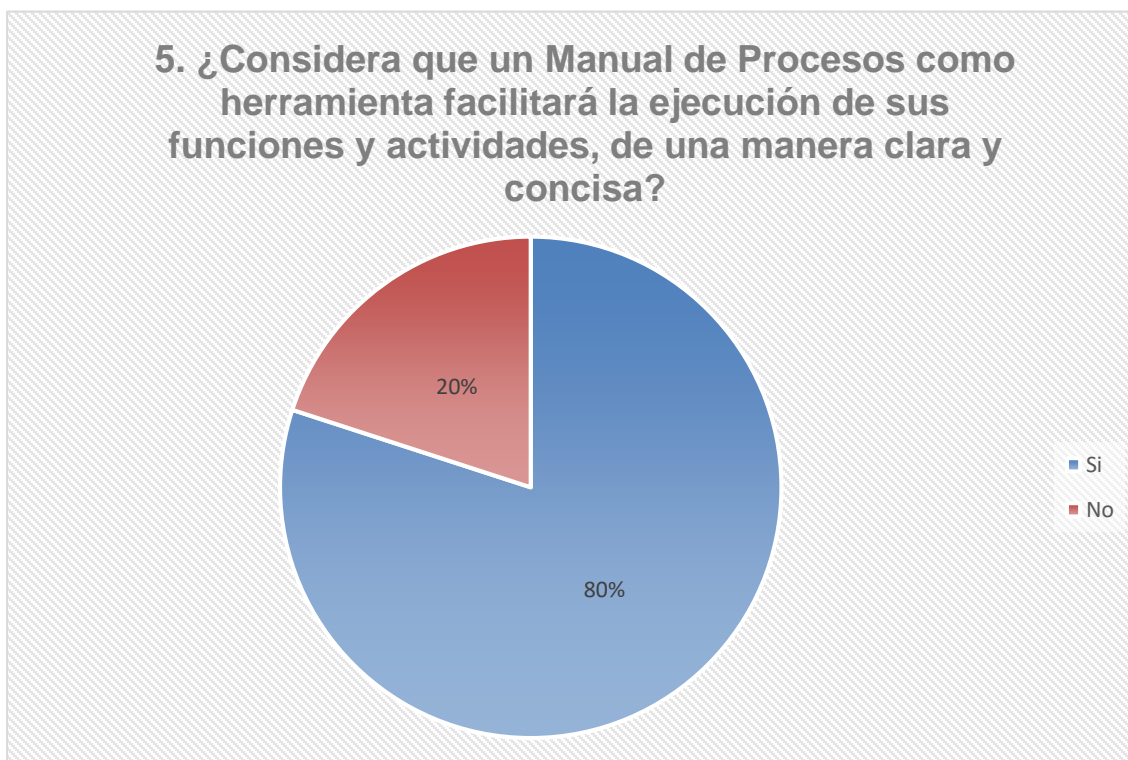
Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 4. Elaboración propia.

5. ¿Considera que un Manual de Procedimientos como herramienta facilitará la ejecución de sus funciones y actividades, de una manera clara y concisa?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	80	80%
No	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #5. Elaboración propia.

Análisis: Según los resultados arrojados de la encuesta realizada a los servidores públicos del registro civil el 80% de los encuestados indican que SI, se requiere una pronta estructuración de un manual de procesos para el registro civil pues de esta manera se lograra prestar los servicios que ofrece el mismo así se evitara desinformación para la realización del trámite, mientras el 20% dice que NO se requiere solo de un manual de procesos también se debe a otros factores para realizar un trámite y un buen servicio.



Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 5. Elaboración propia.

6. ¿Considera que los procesos administrativos del registro civil deben mejorarse?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	53	53%
No	47	47%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #6. Elaboración propia.

Análisis: Los resultados arrojados de la encuesta realizada a los servidores públicos del registro civil el 57% de los encuestados indican que SI se deben mejorar los procesos y el 43% dicen que NO debe haber cambios en los procesos, lo que demuestra que no todos los servidores públicos se encuentran contentos como se llevan los procesos dentro del registro civil.

Solución: deberían implementarse los procesos adecuados para mejorar el ambiente entre los servidores públicos del registro civil.



Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 6. Elaboración propia.

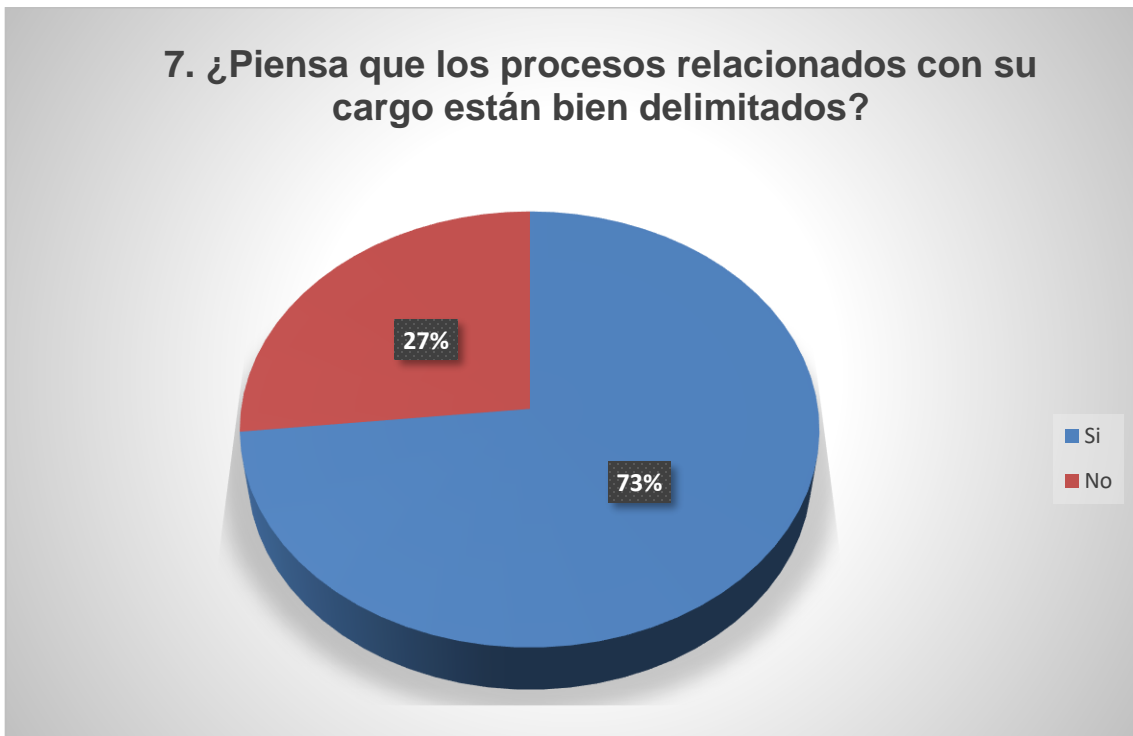
7. ¿Piensa que los procesos relacionados con su cargo están bien delimitados?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	73	73%
No	27	27%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #7. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 73% de los servidores públicos indican que los procesos que realizan SI están bien delimitados y en cambio el 27% restante dicen que No están bien delimitados los procesos que realizan en los cargos de trabajo, por lo tanto, es importante definir por escrito los procesos que cada empleado debe llevar a cabo.

Solución: Deben delimitarse claramente los procesos para evitar contratiempos y esto se lo hace desarrollando un manual de procesos.



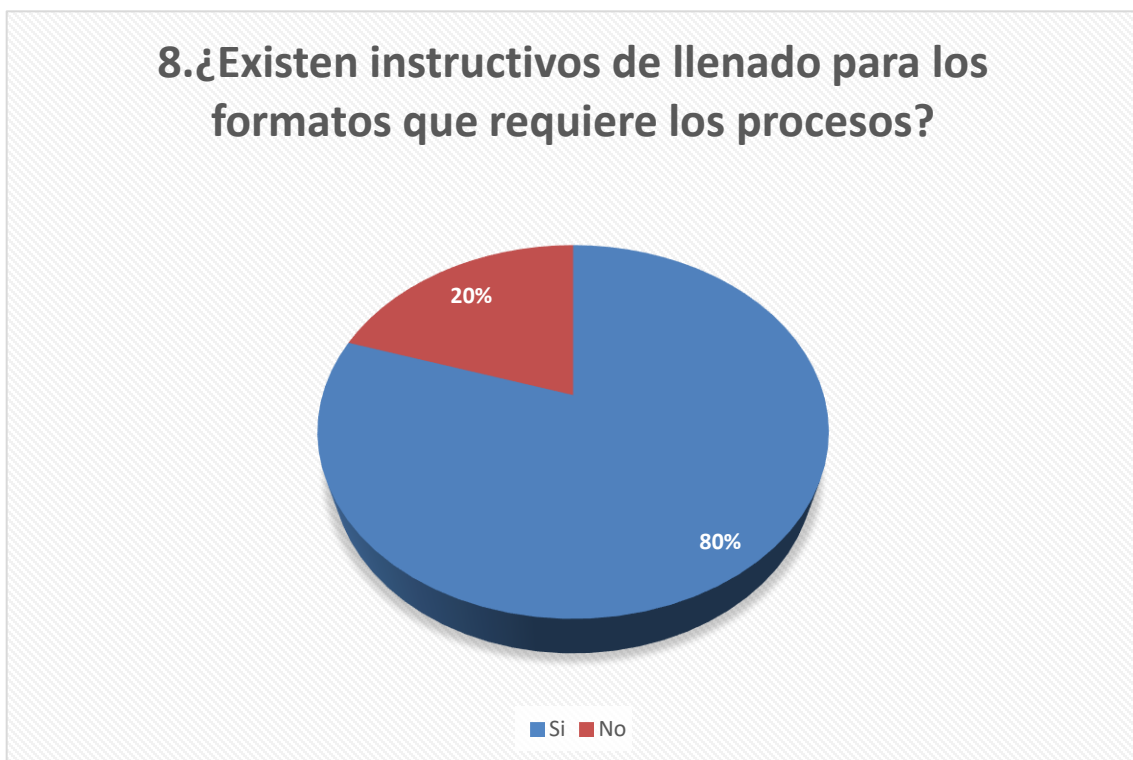
Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 7. Elaboración propia.

8. ¿Existen instructivos de llenado para los formatos que requiere los procesos?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	80	80%
No	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #8. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 80% de los servidores públicos indican SI existen formatos para llenado de datos y no son complejos, el otro 20% de encuestado dicen que No existe un instructivo de llenado que explique detalladamente como se llenan los formatos para realizar los trámites.



Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 8. Elaboración propia.

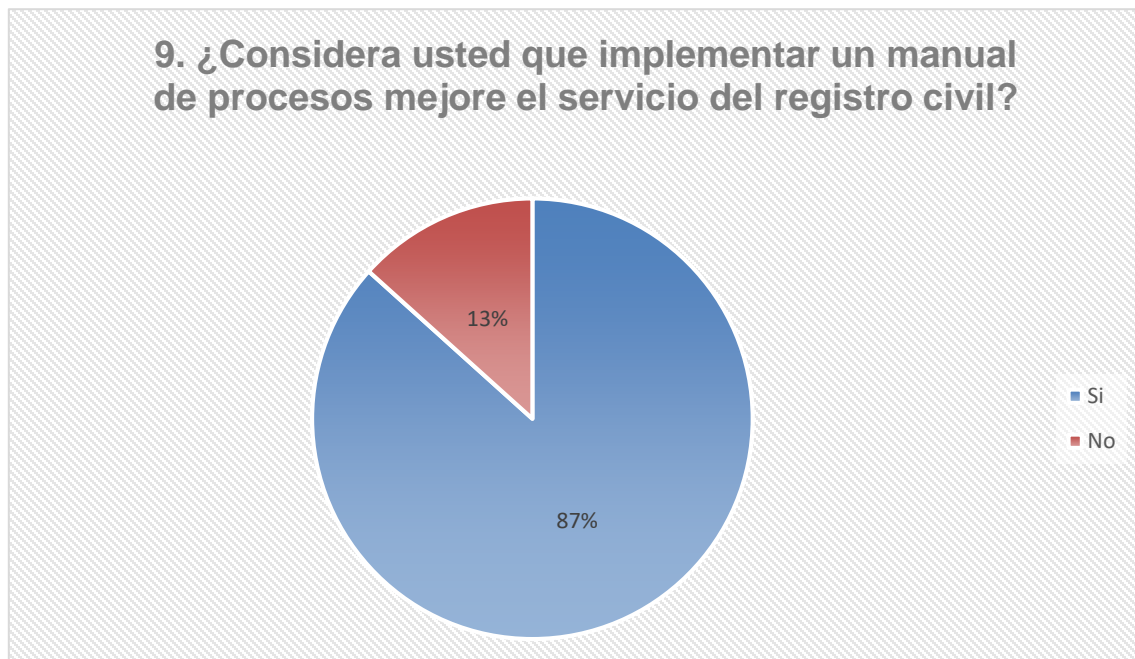
9. ¿Considera usted que implementar un manual de procesos mejore el servicio del registro civil?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	87	87%
No	13	13%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #9. Elaboración propia.

Análisis: Según los resultados obtenidos por la encuesta realizada del personal del registro civil el 87% están de acuerdo SI que se implemente un Manual de Procesos y el 13% indica que NO, por lo tanto, reflejado en los resultados es importante que el registro civil cuente con un Manual de Procesos para la ayuda del personal y para mejorar los servicios.

Solución: desarrollar e implementar un manual de procedimientos da ha, conocer la importancia dentro del registro para evitar actividades repetitivas e innecesarias. ¿Le gustaría tener físicamente el manual de procedimientos?



Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 3. Elaboración propia.

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	67	67%
No	33	33%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #10. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 67% de los servidores públicos indican que Si les gustaría contar con un manual de procesos que explique detalladamente los procesos para realizar los trámites y así evitar duplicidad de documentos, desinformación y mejorar la calidad de los servicios, mientras que el 33% restante opinan que NO les gustaría contar con un manual de procesos, porque si se elaboran de forma deficiente se producen inconvenientes al realizar las actividades y si no se actualizan periódicamente pierden efectividad.



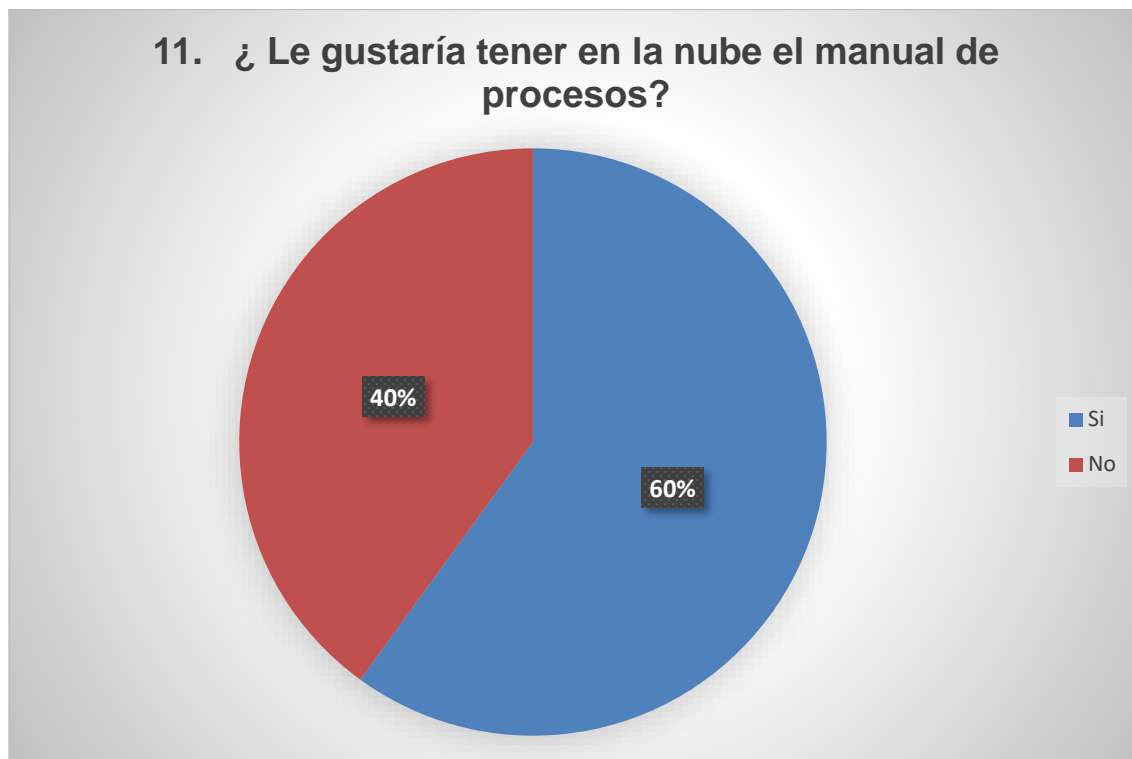
Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 10. Elaboración propia.

10. ¿Le gustaría tener en la nube el manual de procedimientos?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	60	60%
No	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #11. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 60% de los encuestados indican que, Si les gustaría contar con un manual de procesos en la nube porque es accesible en algunos dispositivos, se puede compartir con facilidad y es aliado al medio ambiente el 40% restante están en desacuerdo porque algunos servidores ya son mayores y no se relacionan muy bien con la tecnología.



Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 11. Elaboración propia.

11. ¿Le gustaría tener un manual en el USB?

Alternativas	Número de entrevistados	Porcentaje
Si	47	47%
No	53	53%
Total	100	100%

Fuente: Guzmán, G. (2024) Tabla #12. Elaboración propia.

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 47% de los indican que, Si les gustaría contar con un manual de procesos que se pueda guardar en una USB, mientras que el 53% NO está de acuerdo, argumentan necesita estar conectados a un PC para revisar el manual directamente esto puede provocar inconvenientes al realizar las actividades y se pierde eficiencia.



Fuente: Guzmán, G. (2024) Grafica 12. Elaboración propia.

Resultado y análisis de las tablas y gráficas

Según la información obtenida mediante las encuestas, gráficas y tablas estadísticas que se realizó en la investigación, brinda un resumen de los resultados pertinentes de forma rápida y comprensible para quienes lo revisen. Como se puede visualizar en los diferentes gráficos y tablas el registro civil se encuentra con diversos inconvenientes debido que actualmente el personal se encuentra realizando sus funciones empíricamente al igual que los procesos que se realizan en cada puesto de trabajo, que tiene como consecuencias demora en la realización de trámites, mala información, exceso de tiempo, etc. De acuerdo a lo mencionado es importante que en el Registro Civil se implemente un Manual de Procesos que optimizara significativamente tiempo en las funciones, productividad y rendimiento para convertirse en una organización efectiva.

Presentación de la propuesta

En la investigación realizada y según los resultados que obtuvimos anteriormente, se sugiere como alternativa de solución a la problemática, la necesidad de implementación de un Manual de Procesos para el Registro Civil que permitirá la optimización de tiempos en la ejecución de procesos y funciones de una manera clara y sencilla con el fin de lograr un mejoramiento en el control interno de la organización.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO CIVIL DE UN
MUNICIPIO DEL ESTADO DE MÉXICO.**

ÍNDICE

- I. Presentación
- II. Objetivo General
- III. Procedimientos
 - 1. Oficialía del Registro Civil
 - 2. Registro de acta de Nacimiento
 - 3. Registro de acta de Matrimonio
 - 4. Registro de acta de Defunción
- IV. Concepto de Registro Civil
- V. Funciones generales del Registro Civil
- VI. Concepto Oficial de Registro Civil
- VII. Funciones y responsabilidades del Oficial del Registro Civil
- VIII. Contenido de actas

Presentación

Registro Civil

Es la institución de carácter público y de interés social, mediante la cual el Estado, a través del titular y sus oficiales investidos de fe pública, inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas y expide las actas relativas al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio, defunción, y expedición de acta por rectificación para el reconocimiento de identidad de género, previa anotación correspondiente al acta de nacimiento primigenia, asimismo, inscribe las resoluciones que la Ley autoriza, en la forma y términos que establezca su Reglamento.

El Registro Civil, a través de su titular, expedirá constancias de origen y participará en las actividades que convocan los consulados y embajadas, a fin de implementar los programas con los que cuenta la Institución en beneficio de los mexiquenses.

El titular de la Dirección General está facultado para autorizar registros extemporáneos de personas originarias del Estado de México que vivan en el extranjero. Las oficialías del Registro Civil dependen administrativamente del Ayuntamiento, y por cuanto a sus funciones, atribuciones y obligaciones están adscritas a la Dirección General.

El Gobierno del Estado emitirá los Lineamientos Administrativos relativos a los recursos humanos, materiales y financieros, suficientes y oportunos para el buen funcionamiento de las Oficialías. Cuando algún Ayuntamiento incumpla con lo ordenado en los Lineamientos, el Gobierno del Estado emitirá Decreto para que la o las Oficialías queden bajo su control.

Funciones generales del registro civil

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las funciones del registro civil en relación con los actos y hechos del estado civil.
- Integrar y resguardar el archivo de los libros que contendrán las actas, documentos y apéndices que se relacionen con los asentamientos registrales, así como aquellos medios que los contengan y que el avance tecnológico pudiera ofrecer.
- Implementar las acciones para que la prestación de los trámites y servicios registrales se realicen de manera oportuna, transparente, ágil y sencilla, incorporando nuevas tecnologías.
- Promover la digitalización de los libros y documentos existentes tanto en las oficialías, como en la Dirección General, cuidando que la base de datos sea utilizada, custodiada y preservada exclusivamente por ésta.
- Elaborar e implementar los medios de protección y resguardo de los datos biométricos que contengan las actas.

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

Funciones y responsabilidades del Oficial del Registro Civil:

- Revisar y autorizar con su firma las actas del Estado Civil que se inscriben y se expiden en la Oficialía
- Supervisar el funcionamiento de la Oficialía del Registro Civil, para lograr un buen servicio.
- Autorizar, en los libros del Registro Civil, las anotaciones marginales que legalmente deben contener las actas del Estado Civil
- Autorizar las copias de actas del estado civil que expiden en la Oficialía

- Custodiar y conservar los libros y formas de los actos inscritos en el Archivo de la Oficialía del Registro Civil
- Custodiar y conservar los formatos foliados de inscripción, expedición y requisitos previos
- Orientar, asesorar y proporcionar al público en general información relativa al Registro Civil
- Remitir informes mensuales a la Dirección General del Registro Civil adjuntando copia de los actos inscritos y enviándolos los primeros cinco días de cada mes.
- Programar y controlar el rol del personal que cubra las guardias de defunción de las Oficialías.
- Controlar la asignación de la Clave del Registro de Identificación Personal (CRIP).
- Revisar las actividades efectuadas en esta Oficialía, para informar los resultados a la Dirección General del Registro Civil.

1. Nombre del procedimiento

Registro oportuno de registro

2. Objetivo

Registrar el nacimiento de los niños y niñas que se suscite dentro del territorio municipal, mediante la expedición y entrega de Acta de Nacimiento, que lo acredita como mexicano de acuerdo a la normatividad aplicable.

3. Alcance

Aplica a la población infantil que nace dentro del territorio nacional cuyo registro sea solicitado por los padres o persona distinta, a los servidores públicos de la oficialía que se encargan de inscribir las actas y expedir copia certificada.

4. Personas obligadas a declarar el nacimiento

Tienen obligación de declarar el nacimiento, la madre, el padre, ambos o quienes ejerzan la patria potestad dentro de los primeros sesenta días de vida. A falta de los anteriores, persona distinta que tenga conocimiento de este, cumpliendo con los requisitos previstos en el presente Código y su normatividad reglamentaria. Asimismo, tienen la obligación de declarar el nacimiento quienes ejerzan la tutela o guarda y custodia, y las demás personas que por razón de sus funciones o actividades tengan bajo su cuidado niñas, niños o adolescentes, o personas que los tengan bajo su responsabilidad, y cuando sean instituciones públicas, conforme a su ámbito de competencia.

Los médicos, parteras, matronas o quien hubiere asistido el parto, tienen la obligación de extender la constancia relativa al nacimiento, de acuerdo a la legislación respectiva.

En el momento del parto, la madre podrá solicitar que se preserve el secreto de su ingreso y de su identidad y para el registro dará a conocer el nombre que desea se ponga al presentado.

5. Contenido del acta de nacimiento

El acta de nacimiento contendrá lugar y fecha de registro, fecha, hora y lugar del nacimiento, el sexo del presentado, el nombre del registrado, de conformidad con las reglas establecidas en este Código, la razón de si es presentado vivo o muerto, la impresión de la huella digital si está vivo y la Clave Única de Registro de Población.

En todos los casos que se requiera, el oficial registrará en el acta de nacimiento el nombre solicitado, con estricto apego a las formas orales, funcionales y simbólicas de comunicación pertenecientes a las lenguas indígenas.

6. Responsabilidades

La Oficial del Registro Civil deberá:

- Autorizar dentro de la jurisdicción que le corresponde el registro de actos y hechos del estado civil relativo al Nacimiento oportuno de los mexicanos habitantes dentro del territorio de su jurisdicción y de los extranjeros que accidentalmente se encuentren dentro de la misma.
- Cumplir con los requisitos que, para el registro oportuno de nacimiento, establece el Código Civil, el Reglamento del Registro Civil y demás ordenamientos legales aplicables en la materia.
- Verificar que el registro oportuno de nacimiento se asiente en las formas oficiales establecidas para tal efecto y que su contenido se ajuste a lo establecido por el Código Civil y el reglamento respectivo.
- Informar de manera oportuna al Instituto de migración de la secretaria de Gobernación de todos los actos y hechos del estado civil en los que intervengan los extranjeros.

7. Desarrollo

Registro oportuno de nacimiento		
Proceso	Unidad administrativa / puesto	Actividad
1	Interesado	Acude a la Oficialía del Registro Civil y solicita la información para llevar a cabo el registro oportuno.
2	Área de atención	Atiende al interesado, le proporciona la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite de registro de nacimiento de acuerdo a la situación particular.
3	Interesado	Se enteran y se retira. Posteriormente procede a reunir la documentación solicitada, acude a la Oficialía del Registro Civil respectiva, presenta al menor y entrega documentos para su trámite.
4	Área de atención	Atiende al interesado, recibe documentos, la revisa verifica la presencia del menor, turna documentos al área secretarial y da indicaciones para que se registre en el sistema automatizado el formato del acta de nacimiento.
5	Área de nacimientos	Recibe la documentación, se enteran y procede a elaborar el acta de Nacimiento en original y 3 tantos asentando en la misma forma los siguientes datos: Clave Única de Registro de Población, Oficialía, libro, No. de acta, municipio, localidad, fecha de registro, sexo, nombre y apellidos del registrado, fecha, hora y lugar de nacimiento del registrado, forma de

		presentación, número de certificado, comparecencia, nombres, edad, nacionalidad y domicilio y nacionalidad y domicilio de los padres; nombre, domicilio y nacionalidad de los abuelos paternos y maternos, una vez requisitada la entrega al interesado para que la revise y valide la información registrada. Resguarda de manera temporal los documentos.
6	Interesado	Recibe acta de nacimiento, revisa que los datos asentados en el acta sean los correctos, devuelve al área secretarial y en su caso indica los errores.
7	Área de nacimientos	Recibe acta de nacimiento y determina:
8	Área de nacimientos	Tiene errores, realiza correcciones en el original y los 3 tantos y los entrega al Oficial del Registro Civil. Se conecta con la operación 6.
9	Área de nacimientos	No tiene errores, recaba la huella digital del pulgar derecho del menor y las firmas de los padres, anexa al Acta de Nacimiento original los tres tantos y los documentos y los entrega al Oficial del Registro Civil.
10	Oficial del registro civil	Recibe el formato del acta de nacimiento en original y tres tantos debidamente requisitados y los documentos, coteja la información asentada contra la documentación, firma y sella el acta de nacimiento, entrega Acta de Nacimiento original al interesado, turna los tres tantos restantes y la documentación al Área

		Secretarial y le da las indicaciones para distribuir las de la siguiente manera: primer tanto al Archivo, segundo tanto al Registro Nacional de Población. Archiva el tercer ejemplar y los documentos que conforman el apéndice.
11	Interesado	Recibe Acta de Nacimiento original y se retira.

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 12. Registro Oportuno. Elaboración propia.

1. Nombre del Procedimiento

Registro Acta de Matrimonio

2. Objetivo

Llevar a cabo el acto civil por el cual dos personas se unen en matrimonio ante la sociedad, mediante el registro y entrega del acta de matrimonio.

3. Alcance

- Aplica a toda la población que pretenda contraer Matrimonio y solicite el Acta correspondiente.
- Aplica a las oficinas del Registro Civil ubicadas en la totalidad de los municipios de la Entidad.
- Excluye a todas las personas que sean menores de edad; personas que no cumplan con los requisitos previamente establecidos; personas que haya contraído matrimonio con anterioridad sin haberse divorciado y personas del mismo sexo.

4. Contenido de las actas de matrimonio

Al celebrarse el matrimonio se asentará el acta respectiva, en la que se hará constar:

- I. Los datos generales de los contrayentes.

- II. Derogado
- III. Los datos generales de los padres.
- IV. Derogada.
- V. Derogado
- VI. Derogado
- VII. La manifestación de los cónyuges de que contraen matrimonio bajo el régimen de sociedad conyugal o de separación de bienes;
- VIII. Derogado
- IX. La firma del Oficial del Registro Civil y de los contrayentes, si supieren o pudieren hacerlo o, en su caso, imprimirán sus huellas digitales. Al margen del acta se imprimirán las huellas digitales de los contrayentes.

8. Falsedad de declaración en la celebración de matrimonio

Los contrayentes que declaren un hecho falso, serán denunciados ante el Ministerio Público.

9. La Oficial del Registro Civil deberá:

- Autorizar dentro de la jurisdicción que le corresponde el registro de actos matrimoniales de los mexicanos y extranjeros habitantes del territorio de su jurisdicción.
- Cumplir con los requisitos que establece el Código Civil, el Reglamento y cualquier otro ordenamiento legal aplicable establecen para la celebración de matrimonios.
- Verificar que el registro de acta de matrimonio se asiente en las formas oficiales establecidas para tal efecto y que se ajuste a lo establecido por el Código Civil y el reglamento respectivo.
- Autorizar y en su caso, llevar a cabo la celebración de catos matrimoniales fuera de la Oficialía, en horario distinto al ordinario de labores.

- Proporcionar a los futuros contrayentes la información sobre los derechos y obligaciones del matrimonio.
- Notificar de manera oportuna al Instituto Nacional de Migración de la secretaria de Gobernación de los actos matrimoniales en los que intervengan extranjeros.

10.Desarrollo

Registro de Acta de Matrimonio		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Interesados	Acuden a la Oficialía del Registro Civil y solicitan la información de los requisitos para la celebración de matrimonio y se pide que se señale fecha y hora para llevarlo a cabo.
2	Área de atención	Atiende los interesados, les proporciona la información, agenda la celebración del matrimonio y les informa la cantidad a cubrir por concepto de derechos, los requisitos, documentos y la fecha en que deberán entregar la documentación.
3	Interesados	Se enteran, proceden a reunir la documentación solicitada, acude a la Oficialía del Registro Civil, entregan los documentos para su trámite, se retiran y esperan la fecha señalada para celebrar el acto matrimonial.
4	Área de atención	En la fecha establecida atiende a los interesados, recibe documentos, revisa, verifica la presencia de los interesados, entrega los documentos al área secretarial y le indica registrar en el sistema automatizado el formato del acta de Matrimonio.
5	Área de atención	Recibe la documentación, revisa, procede a elaborar en el sistema automatizado el acta de matrimonio en tres tantos asentando los

		datos necesarios, anexa documentos y las entrega al Oficial del Registro Civil.
6	Oficial del registro civil	Recibe acta de matrimonio en tres tantos, documentos, revisa reunidos los requisitos, celebra el acto, da lectura a la solicitud de matrimonio. De no existir impedimento alguno, pregunta a cada uno de los contrayentes si es su voluntad unirse en matrimonio y si están conformes los declara unidos en nombre de la ley y de la sociedad. Posteriormente recaba la firma y huella del pulgar derecho de los contrayentes, las firmas de los padres, firma y sella el acta de matrimonio. Finalmente, entrega a los contrayentes le tercera copia del acta.
7	Oficial del registro civil	Archiva una copia del Acta.
8	Cónyuges	Reciben Acta de Matrimonio y se retiran.

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 13. Acta de matrimonio. Elaboración propia.

1. Nombre del Procedimiento

Registro de Acta de Defunción

2. Objetivo Registrar el deceso de personas fallecidas dentro del territorio del Estado de México, mediante la expedición y entregue del acta de defunción correspondiente y la inscripción de la misma en el registro civil, de acuerdo a la normatividad aplicable.

3. Alcance

- Aplica a toda la población que demande el servicio de la expedición del Acta de Defunción.
- Aplica a las oficialías del Registro Civil ubicadas en la totalidad de los municipios de la Entidad.
- Aplica al Procesamiento de Informática Estadística del Registro Civil.

4. La Oficial del Registro Civil deberá:

- Autorizar dentro de la jurisdicción que le corresponde el registro de actos y hechos del estado civil relativo a la defunción de los mexicanos y

extranjeros habitantes del territorio de su jurisdicción o que accidentalmente se encuentren dentro de la misma.

- Cumplir con los requisitos que establece el Código Civil, el Reglamento y cualquier otro ordenamiento legal aplicable establecen para el registro y expedición de Actas de Defunción.
- Verificar que el registro de acta de defunción se asiente en las formas oficiales establecidas para tal efecto y que se ajuste a lo establecido por el Código Civil y el reglamento respectivo.
- Notificar de manera oportuna al Instituto Nacional de Migración de la Secretaría de Gobernación de los actos y hechos del estado civil en los que intervengan extranjeros.
- Cumplir las guardias establecidas para el sentamiento de actas de defunción y trámites relacionados en los horarios y días establecidos.
- Expedir órdenes de inhumación o cremación
- Denunciar ante el Ministerio Público de las inhumaciones o cremaciones realizadas sin los requisitos de ley.

5. El acta de defunción contendrá:

- I. Datos generales del finado.
- II. Derogado
- III. Nombre de los padres del difunto, si se supieren;
- IV. Derogado
- V. La causa de la muerte;
- VI. El destino final del cadáver y en su caso, el número de la orden de inhumación o cremación.
- VII. Fecha, hora y lugar de la muerte y todos los informes que se tengan en caso de muerte violenta;
- VIII. Nombre, número de cédula profesional, domicilio del médico que certifique la defunción y folio del certificado de defunción.

IX. Datos generales del declarante.

6. Aviso al Ministerio Público de muerte violenta

Cuando el Oficial del Registro Civil presuma que la muerte fue violenta, lo denunciará al Ministerio Público. Cuando éste conozca de un fallecimiento, dará parte al Oficial del Registro Civil para que asiente el acta respectiva. Si se ignora la identidad del difunto, se asentarán las señas de éste, las de los vestidos y objetos que con él se hubieren encontrado y, en general, todo lo que pueda conducir a su identificación. Si se determina que hubiere muerte por violencia familiar o de género, la o el Juez lo hará del conocimiento del Registro Civil para la anotación marginal correspondiente y lo informará al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

7. Acta de defunción de quien no aparece su cadáver

Si se presume que una persona ha fallecido, y no aparece su cadáver, el Oficial del Registro Civil sólo podrá asentar el acta correspondiente previa resolución judicial, con los datos que se desprendan de la misma.

8. Indispensable acta de defunción para inhumación o cremación

Ninguna inhumación o cremación se hará sin autorización escrita dada por el Oficial del Registro Civil, quien se asegurará de la defunción con el certificado respectivo, expedido por la persona legalmente autorizada por la autoridad sanitaria. Se procederá a la inhumación o cremación después de las doce horas y dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de haber ocurrido la defunción, excepto en los casos en que se ordene otra cosa por la autoridad que corresponda.

9. Desarrollo

Registro de Acta de Defunción		
Proceso	Unidad administrativa/ puesto	Actividad
1	Declarante	Acude a la Oficialía del Registro Civil a el área de atención y entrega el Certificado Médico de Defunción original, en formato autorizado por la Secretaría de Salud.
2	Área de atención	Atiende al declarante, recibe el certificado médico de defunción, lo revisa, lo turna al área de defunción y le da indicaciones para que registre en el Sistema automatizado el formato del Acta de Defunción.
3	Área defunción	Recibe Certificado Médico de Defunción e instrucciones, en el sistema automatizado asienta los datos en el formato, elabora el Acta de Defunción en tres tantos, en su caso, orden de Inhumación o Cremación en original y copia y oficio de Traslado en original y copia, los anexa al Acta de Defunción en tres tantos junto con el Certificado Médico de Defunción y los entrega al Oficial del Registro Civil, para su firma y sello
4	Oficial del registro civil	Recibe la documentación, revisa, firma y sella el acta de Defunción en tres tantos, la Orden de inhumación o cremación en original y copia; el Oficio de traslado en original y copia. Devuelve la documentación al área secretarial para su distribución.
5	Área de atención	Recibe la documentación y entrega al declarante un tanto del acta de Defunción y según sea el caso el original de la Orden de Inhumación o Cremación, original del Oficio de traslado y Certificado Médico de Defunción y distribuye los tantos restantes de las actas a la Oficialía del Registro Civil, Archivo de la Dirección General del Registro Civil. Resguarda un tanto del acta de Defunción y copias de la Orden de Inhumación y del oficio de

		Traslado.
6	Declarante	Reciben Acta de Defunción y según sea el caso, original de la Orden de Inhumación, original del oficio de Traslado y se retira.

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 14. Registro acta de defunción. Elaboración propia.

1. Nombre del Procedimiento

Registro de Actas de Divorcio administrativo

2. Objetivo

Llevar a cabo el acto jurídico por el cual dos personas que se unieron en matrimonio, por libre y determinante voluntad decide disolver dicho matrimonio, mediante el registro y entrega del Acta de Divorcio, de conformidad con la legislación vigente en el Estado de México.

3. Alcance

- Aplica a toda persona que habiéndose unido en legítimo matrimonio solicite el servicio de divorcio administrativo.
- Aplica a las oficialías del Registro Civil ubicadas en la totalidad de los municipios de la Entidad.

4. Responsabilidades

La Oficial del Registro Civil deberá:

- Autorizar dentro de la jurisdicción que le corresponda; el registro de actos y hechos del estado civil relativo al divorcio de los mexicanos y extranjeros habitantes en el territorio de su jurisdicción.
- Inscribir las resoluciones que declaren la nulidad de matrimonio.
- Cumplir los lineamientos establecidos en el Código Civil, el Reglamento y los demás ordenamientos legales aplicables al registro y emisión de Actas de divorcio Administrativo.
- Verificar que el registro de acta de divorcio administrativo se asiente en las formas oficiales establecidas para tal efecto y que se ajusten a lo establecido por el Código Civil y el reglamento respectivo.
- Elaborar las anotaciones que procedan en las actas, en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir de la recepción del documento.

5. Desarrollo

Divorcio Administrativo		
Proceso	Unidad administrativa	Actividad
1	Interesado	Solicita en el área de divorcio del registro el trámite de divorcio administrativo y entregan los documentos requeridos en original y copias.
2	Oficial	Recibe los documentos, revisa los turna al área de divorcio y da indicaciones para dar cita a los interesados y ordenar el pago. El interesado debe acudir a la caja del ayuntamiento a realizar el pago de derechos correspondiente al dictamen de divorcio.
3	Interesados	Reciben la información y proceden a efectuar el pago en la caja, obtienen comprobante de pago, acuden al registro civil y lo entregan para integrar al expediente.
4	Área de divorcio	Recibe documentos e indicaciones. Posteriormente recibe comprobante de pago, precede a levantar el acta de radicación en original y copias en el cual se describen las identificaciones de los solicitantes y la petición formulada y señala fecha para la resolución y se integra con el expediente. Elabora oficio de remisión en original y copia dirigida a la subdirección que corresponda. Turna el oficio de remisión en original y copia y el expediente al oficial del registro civil para su firma y sello.
5	Oficial	Recibe documentación, revisa, sella el acta de radicación y firma el oficio de remisión.

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 15. Registro Divorcio Administrativo. Elaboración propia.

1. Nombre del Procedimiento

Inscripción de Acta de Divorcio Judicial

2. Objetivo

Llevar a cabo el acto jurídico por el cual dos personas que se unieron en matrimonio, deciden disolver el vínculo que los une, mediante la sentencia

expedida por un juez, que declare el divorcio y el registro y entrega del Acta correspondientes, de conformidad con la legislación vigente en el Estado de México.

3. Alcance

- Aplica a toda persona que habiéndose unido en legítimo matrimonio solicite el registro de sentencia de divorcio judicial.
- Aplica a las oficinas del Registro Civil ubicadas en la totalidad de los municipios de la Entidad.
- Aplica al Registro de acta de Divorcio administrativo

4. Responsabilidades

La Oficial del Registro Civil deberá:

- Autorizar dentro de la jurisdicción que le corresponda; el registro de actos y hechos del estado civil relativo al divorcio de los mexicanos y extranjeros habitantes en el territorio de su jurisdicción.
- Inscribir las resoluciones que declaren la nulidad de matrimonio.
- Cumplir los lineamientos establecidos en el Código Civil, el Reglamento y los demás ordenamientos legales aplicables al registro y emisión de Actas de divorcio Administrativo.
- Verificar que el registro de acta de divorcio administrativo se asiente en las formas oficiales establecidas para tal efecto y que se ajusten a lo establecido por el Código Civil y el reglamento respectivo.
- Elaborar las anotaciones que procedan en las actas, en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir de la recepción del documento.

5. Desarrollo

Divorcio Judicial		
Proceso	Unidad Administrativa	Actividad
1	Interesados	Acuden y solicitan al oficial del registro civil, el registro de la sentencia de divorcio judicial y entregan en copia y original los documentos requeridos.
2	Área de matrimonio	Recibe los documentos en original y copia, revisa devuelve originales a los interesados y les indica acudir a la caja a realizar el pago correspondiente. Retiene copia de los documentos.
3	Interesados	Reciben documentación, efectúan el pago de derechos en la caja, obtienen el recibo de pago y lo entregan al área secretarial para integrar al expediente.
4	Área de matrimonio	Obtiene recibo de pago, solicita, en su caso, al área de archivo el libro de matrimonio en que se encuentra asentada el acta y registra la anotación. Posteriormente elabora el acta de divorcio en cuatro tantos al calce del acta anotan la fecha ejecutoria. Finalmente elabora el oficio de aviso de divorcio en original y copia y lo turna al jefe de la oficina regional correspondiente a efecto de que realice la anotación.
5	Oficina regional/ jefe	Retiene acta de divorcio en cuatro tantos y recibo de pago. Recibe oficio de aviso de divorcio en original y copia, firma de recibido en la copia, misma que devuelve a la oficialía del registro civil y procede a realizar las anotaciones correspondientes. Archiva oficio de aviso original.
6	Área de matrimonio	Recibe copia del oficio de aviso, extrae de archivo el libro donde

		efectuó la anotación y lo entrega junto con el acta de divorcio en cuatro tantos y copia del oficio al oficial del registro civil para revisión, firma y sello.
7	Oficial	Recibe el libro, el acta de divorcio en cuatro tantos y copia del oficio de aviso, revisa, firma, sella y turna nuevamente al área secretarial.
8	Área de matrimonio	Recibe el libro, oficio de aviso en copia y el acta de divorcio en cuatro tantos, desglosa el acta, entrega el primer tanto a los interesados, el segundo tanto a la oficialía, el tercer tanto al área de archivo y el último tanto a la dirección general. En caso de que haya intervenido un extranjero, elabora el oficio de aviso en original y copia dirigida al instituto nacional de migración y turna oficio original. Archiva copias de los oficios de aviso y libro.
	Interesado	Recibe acta de divorcio y se retira.

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 16. Divorcio. Elaboración propia

1. Nombre del Procedimiento

Registro de Acta de Reconocimiento de hijos

2. Objetivo

Registrar el acto jurídico mediante el cual se desea reconocer, mediante la inscripción y entrega del Acta de Reconocimiento, que lo acredita como hijo de acuerdo a la normatividad aplicable en la Entidad.

3. Alcance

- Aplica a toda la población que demande el servicio del Reconocimiento de hijos.

- Aplica a las oficinas del Registro Civil ubicadas en la totalidad de los municipios de la Entidad.
- Excluye a todos aquellos menores abandonados, de los expósitos y los menores que van a ser adoptados.

4. Responsabilidades

La Oficial del Registro Civil deberá:

- Dar autorización dentro de la jurisdicción que le corresponda; el registro de actos y hechos del estado civil relativo al reconocimiento de hijos, de los mexicanos que habitan dentro del territorio de su jurisdicción.
- Dar cumplimiento a los requisitos que le corresponda, para el registro de actos y hechos del estado civil que establece el Código Civil y el Reglamento respectivo.

5. Desarrollo

Reconocimiento		
Proceso	Unidad administrativa	Actividad
1	Interesado	Acude al registro civil para pedir los requisitos. Los reúne y se acerca AL área de atención y entrega los documentos para el reconocimiento.
2	Área de atención	Recibe los documentos, los revisa, detiene los documentos, realiza recibo para que los interesados acudan a realizar el pago de derechos correspondientes a la caja del ayuntamiento
3	Interesado	Recibe información, procede a realizar el pago a la caja del ayuntamiento regresa y entrega el recibo al área de atención.
4	Área de atención	Obtiene recibo de pago, revisa, junto con los documentos forma un expediente lo entrega al área de reconocimientos para que realicen el acta en el sistema automatizado

5	Área de reconocimientos	Recibe expediente elabora el acta de reconocimiento
6	Interesado	Entrega el acta de reconocimiento para su revisión. Retienen documentos y copias. Recibe acta de reconocimiento de hijos, revisa que los datos sean correctos, y si hay algún error devuelve.
7	Área de reconocimiento	Recibe acta de reconocimiento, procede a recabar la huella digital del pulgar derecho de reconocimiento, el expediente y, en su caso y en el caso de que el acta está asentada en otra oficialía elabora la oficialía de aviso de reconocimiento en original y copia. Posteriormente, turna el libro, el acta de reconocimiento, el expediente, y, en su caso el aviso de reconocimiento original y copia, para su revisión, firma y sello.
8	Oficial del registro civil	Recibe el libro el acta de reconocimiento en cuatro tantos, el expediente y en su caso el aviso de reconocimiento en original y copia para la oficialía correspondiente, revisa la documentación, verifica la anotación respetiva en el libro de nacimiento firma y sella el acta de reconocimiento y oficio de aviso. Posteriormente entrega al área de reconocimientos para que las distribuya y archive.
9	Área de reconocimiento	Entrega un tanto del acta de reconocimiento al interesado. Remite el oficio de aviso en original y copia a la oficialía respetiva y obtiene firma de acuse de recibido. Archiva copia del archivo de oficio. Recibe el libro, el acta de reconocimiento en tres tantos, el expediente procede a desglosar el acta: primer tanto para la oficialía,

		segundo para archivo de la dirección general del registro civil, tercer tanto para la dirección general del registro de población. En caso de que haya intervenido un extranjero en el asentamiento del acta, elabora el oficio de aviso original y copia dirigido al instituto nacional de migración de la secretaria de gobernación, entrega obtiene acuse e integra copia del oficio de aviso al expediente.
	Interesado	Recibe acta de reconocimiento de sus hijos y se retira.

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 17. Reconocimiento Elaboración propia

1. Expedición de copias certificadas de los actos del registro civil

Certificar los actos registrales del estado civil mediante la expedición de copia fiel de las actas de nacimiento, matrimonio, defunción, reconocimiento, divorcio e inscripción de sentencias.

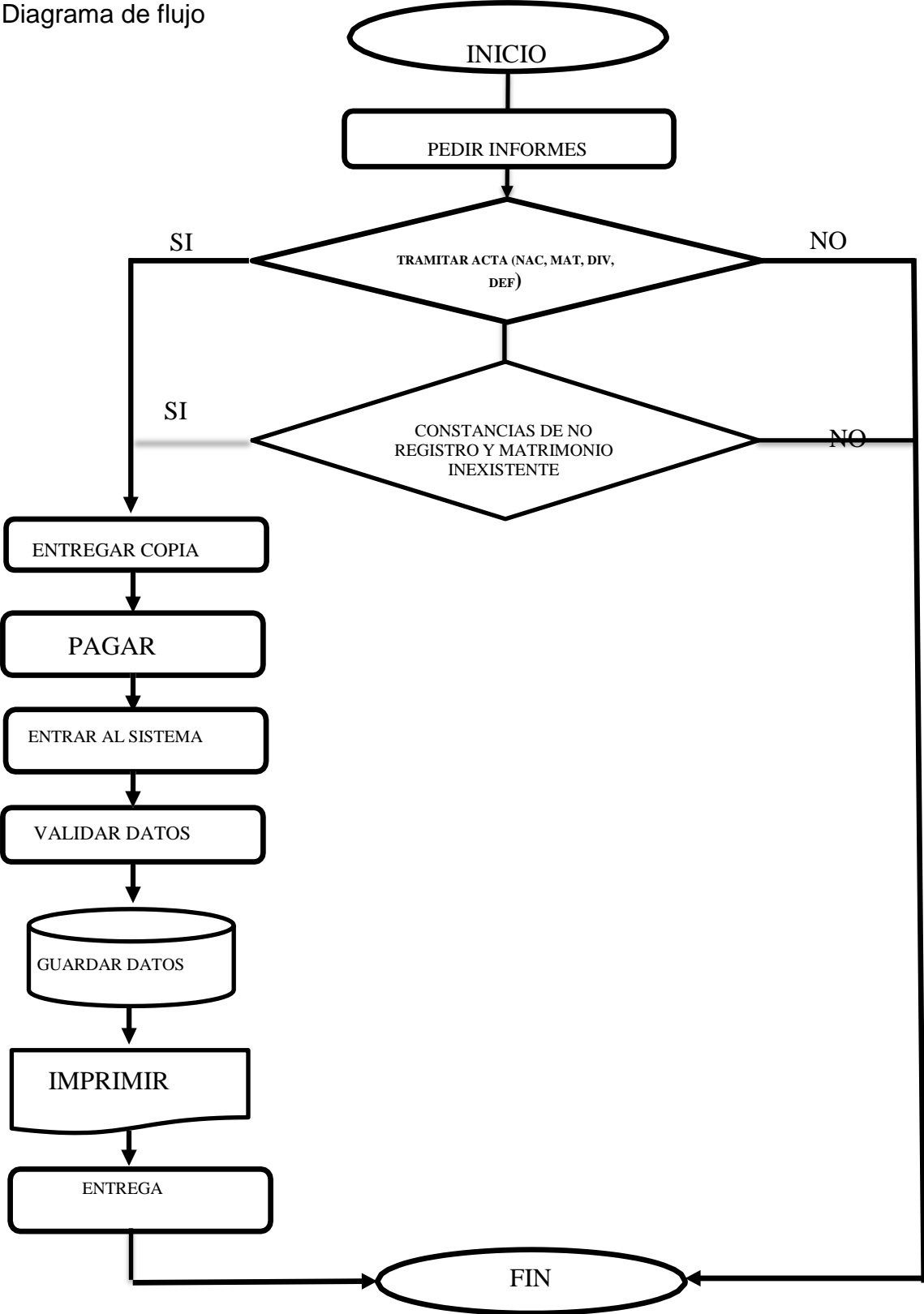
2. Alcance

- Aplica a toda la población que demande el servicio de expedición de actas certificadas.
- Aplica al archivo de la dirección general, subdirección oficina regional y oficialías del registro civil.
- Aplica a la expedición de copias certificadas de los originales que obran en el archivo del registro civil.
- Excluye a las personas que no cuenten con la certificación de cualquier acto o hecho del registro civil.

3. Diagrama de flujo

El siguiente diagrama de flujo representa como se realiza el trámite para obtener un acta certificada.

Diagrama de flujo



Fuente: Guzmán, G. (2024). Figura 3. Diagrama de flujo. Elaboración propia.

Descripción del diagrama de flujo para realizar el trámite de acta certificada.

Desarrollo

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Interesado	1	Pide informes para obtener un acta certificada o constancia.	documento
Área de atención	2	Da informes al interesado, si requiere el acta pide una copia fotostática en caso de no llevarla pide copia de CURP, para realizar el trámite.	documento
Interesado	3	Debe entregar la copia del acta o del CURP y especificar qué tipo de acta necesita.	documento
Área de atención	4	Realiza el recibo de pago y manda a pagar a la dirección de tesorería.	recibo de pago
interesado	5	Realiza su pago y regresa para que le realicen el acta.	pago
Área de atención	6	Pide el recibo de pago, anota el folio de pago y	recibo de pago

Archivo y copias certificadas		entrega el acta para que se realice. Entra al sistema, valida los datos, guarda e imprime.	
interesado	7	Recibe su acta de nacimiento, la revisa y se va.	documento
Fin del proceso			

Fuente: Guzmán, G. (2024). Tabla 18. Descripción del diagrama de flujo. Elaboración propia.

VIII. CONCLUSIONES

El proyecto busca solucionar la pregunta de ¿De qué manera beneficiara a la institución contar con el manual de procedimientos? Por lo que esta cuestión se responde con la implementación de este en dicha área, en el registro civil.

Se realizó un análisis de cómo se estaba trabajando, posteriormente se revisó el procedimiento que se estaba utilizando a partir de los datos recolectados, como resultado los requerimientos que se desean trabajar para la implementación del manual de operaciones.

Posteriormente, se realizó una etapa de diseño e implementación donde se definieron los flujos de información a través del uso de incorporación de la investigación que se requirió para su clasificación y elaboración, mediante la definición de sus referencias y sus respectivas relaciones e incorporaciones en el manual.

De acuerdo con lo estipulado en la metodología, se sometió al manual elaborado a pruebas de rendimiento y funcionalidad en busca de fallos que puedan afectar de manera crítica a la experiencia del usuario al usar estos de forma continua.

El objetivo general de este proyecto es el desarrollar el manual de procedimientos capaz de albergar la información adecuada para la enseñanza y capacitación continua de los colaboradores, este objetivo fue alcanzado con la implementación de una metodología de desarrollo del manual requerido.

Al finalizar la investigación se consiguió un proceso detallado de los rubros que más se ocupan sobre el desarrollo, manejo y aplicación de los manuales de procedimientos, estos elementos fueron por el momento los adecuados a los conceptos, con lo documentado se aplican los conocimientos proporcionados por la licenciatura en informática administrativa.

IX. REFERENCIAS

Atribuciones. (2023). Dirección General del Registro Civil Gob.mx. Recuperado el 9 de mayo de 2024, de <https://registrocivil.edomex.gob.mx/funciones>

Academia.edu. (s/f). [fecha de consulta 12 de febrero del 2024]. Disponible en:https://www.academia.edu/39855995/Manuales_y_Procedimientos_A_Antecedentes

Álvarez, M. (2006). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Editorial Panorama: México.
<https://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>

Dirección general del registro civil. (2023). Consejería Jurídica [fecha de consulta 24 de marzo de 2024] Disponible en: [Antecedentes | Dirección General del Registro Civil \(edomex.gob.mx\)](#)

Duhalt, M. (2007). *Los manuales de procedimientos en las oficinas pública*. Editorial México: México.

Dzul, M. (2013). Diseño No-Experimental. [Consultado 9 junio 2022]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>.

EDOMEX. Agostos2018. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Secretaria de Finanzas, Toluca Estado de México. Edición de la Dirección General de Innovación. México. [fecha de consulta 14 de mayo de 2024]Disponible en: https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia_procedimientos.pdf

Generales, D. (2011). *DESCRIPCION DE PUESTO*. . [fecha de consulta 15 de mayo de 2024] Disponible en: <http://transparencia.economia.gob.mx/NR/rdoonlyres/B06A7F85-42BA-414F-85F8-DED0BADD38E2/173615/OFICIALESDELREGISTROCIVIL.pdf>

Gobierno De México. (13 de enero de 2013). Gobierno De México. [fecha de consulta 22 de marzo de 2024] Disponible en: <https://www.gob.mx/economia/es/articulos/ley-del-registro-civil#:~:text=El%2030%20de%20enero%20de,inscribirse%20en%20el%20Registro%20Civil>.

La H. “LIV” Legislatura del estado de México. (2023, 12 de diciembre). Código Civil. Gaceta del Gobierno. [fecha de consulta 22 de marzo del 2024] Disponible en: [codvig001.pdf \(edomex.gob.mx\)](#)

Mata, L.D. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. [Consultado 4 mayo 2022]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Ramos Huancani, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. [fecha de consulta 20 de marzo de 2024] Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

Ramírez, L. S. (s/f). *Una experiencia en el diseño de manuales administrativos*.

www.uv.mx. [fecha de consulta 20 de marzo de 2024] Disponible en:

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/manuales2002-2.pdf>

Reyes, E. (2022, enero 15). *Definición de proceso según autores*. Emprendedor Inteligente. [fecha de consulta 12 de febrero del 2024]. Disponible en:

<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/> Reyes Ponce, Y., Hernández Leonard, A. R., Hernández Alvarez, A. M., Valdés Pereira, N., Hernández Apaceiro, M., Hernández Ruiz, A. D., & López Victorero, S. (2008). *Manual de instrucción para la ejecución del diagnóstico metrológico*. Boletín Científico Técnico INIMET, (2),25-29.[fecha de Consulta 29 de Abril de 2024]. ISSN: 0138-8576. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223015192005>

Reyes, M. P. (2015). La encuesta. [Fecha de consulta 26 de abril 2024] disponible en : [Presentación de PowerPoint \(archive.org\)](#)

Red de Conocimientos Electorales. (2024). AEC. México. [fecha de consulta 26 de marzo de 2024] Disponible en:

<https://aceproject.org/main/espanol/vr/vra04.html>

Rodríguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos*. Internacional: México.

Secretaria de la Contraloría General. (2018). *Guía Técnica para la elaboración de Manual de Procedimientos*. México. [fecha de consulta 14 de mayo de 2024] Disponible en:

http://189.198.137.195/v3/guias/guia_procedimientos.pdf

Ortega, C. (2023, mayo 20). *Tipos de observación: Características y ventajas*. QuestionPro. [Fecha de consulta 16 de mayo 2024] disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-observacion/>

Valdés, L. M. (s/f). Conmemoración del 150 aniversario del registro Civil. fundamentos y reflexiones. Unam.mx. [fecha de consulta 26 de marzo de 2024] Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3067/3.pdf>

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*. 9(2), 247-252. Disponible en: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Zapata, Verusska, & Viloría, Arianny (2018). Manual de normas procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “inversiones M.C.H., C.A.”. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración enfoques*, 2(6),138-148. [fecha de Consulta 19 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968095004>