



UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA LA OFICIALÍA PRIMERA DEL REGISTRO
CIVIL**

CASO PRÁCTICO

PRESENTA: ADRIÁN GARCÍA CASTILLO

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE

EMPRESAS

ASESOR: MAESTRO HORACIO MENDOZA MENDOZA

MORELIA, MICHOCÁN, JULIO 2017

ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN	01
MARCO TEÓRICO	03
I. PLANEACIÓN	03
Importancia de la Planeación	03
II. TIPOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES	04
Las Organizaciones sociales	04
La empresa	05
III. LA COMUNICACIÓN	07
Elementos de la comunicación	07
Barreras de la comunicación	09
Comunicación organizacional	10
Comunicación formal e informal	12
Comunicación multidireccional	13
Barreras de la comunicación organizacional	14
IV. REGISTRO CIVIL COMO ORGANIZACIÓN	16
Conformación del Registro Civil	18
V. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICIALIA PRIMERA DEL REGISTRO CIVIL	21
Introducción	21
Objetivo	21
Antecedentes Históricos	21
Marco Jurídico	26
Legislación Federal	26
Legislación Estatal	27
Tratados Internacionales	27
Estructura Orgánica	28
Organigrama del Registro Civil	29
Director	30
Departamento de Planeación y Organización	32
Departamento de Capacitación y Proyectos	33
Departamento de Informática	34
Departamento de Aclaración de Actas	35
Departamento Jurídico	36
Departamento Administrativo	37
VI. PROPUESTA	38
Planeación	41
Comunicación organizacional	45
Comunicación Interna	46
Comunicación Externa	52
CONSIDERACIONES FINALES	55

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	62
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	64
ÍNDICE	65

RESUMEN

En este caso práctico se plantea, desde un punto de vista particular, la problemática existente en la Oficialía Primera del Registro Civil de Morelia; dicha problemática surge por cuestiones de mala planeación y organización de parte de los encargados y responsables de las distintas áreas que conforman la Dirección del Registro Civil. También se aborda de una manera general las funciones de los diversos departamentos de que consta la referida Dirección, para que se tenga una idea clara y precisa de las actividades que debe realizar cada departamento. De igual manera, se aborda una serie de propuestas y sugerencias para mejorar el servicio que se presta en la Oficialía Primera del Registro Civil de Morelia.

Palabras clave: Oficialía Morelia, Dirección del Registro Civil, Manual de organización, Comunicación, planeación

ABSTRACT

In this practical case, it is proposed, from a particular point of view, the problematic existing in the Oficialía Primera del Registro Civil of Morelia; This problem arises from issues of poor planning and organization of the responsible and responsible of the different areas that make up the Dirección del Registro Civil. It also addresses in a general way the functions of the various departments that comprise the aforementioned Dirección, so that a clear and precise idea of the activities that each department must be carried out. Likewise, a series of proposals and suggestions to improve the service provided in the Oficialía Primeria del Registro Civil de Morelia is addressed.

JUSTIFICACIÓN

Para su subsistencia, el hombre ha aprendido a vivir en sociedad, se ha organizado formando grupos o comunidades, ya sea para protegerse de otros o para ayudarse entre ellos; planeó las cacerías, las construcciones, las ciudades, los negocios, etc.; gracias a la organización, ahora vive en ciudades y pueblos, con normas que lo rigen y que surgieron de la planeación, aunque no formalmente como se conoce ahora.

De la misma manera, ha buscado comunicarse con sus semejantes y se puede decir con toda seguridad que, sin la aparición del lenguaje verbal y no verbal, hablado y escrito, probablemente la especie humana no habría sobrevivido (FERNÁNDEZ, 2009).

Dentro de las instituciones públicas, en ocasiones, también se ha recurrido a la organización y comunicación para hacer que éstas funcionen, con estructuras más o menos complejas, pero siempre con la certeza de que la organización mejorará considerablemente el desarrollo de la misma.

Otras por su parte, no los tienen o si los tienen, debido a la carga laboral, por falta de personal, etc. no se respetan o no se alcanza a llevarlos a cabo.

La institución del Registro Civil no es la excepción, diariamente se observa cómo se trabaja sin contar con una planeación debidamente estructurada y cómo son utilizados los canales de comunicación en el funcionamiento, modos, usos y costumbres con las que se atiende al público.

En el presente caso práctico, se tocarán aspectos concernientes a mejorar el proceso de trabajo en la institución pública, que es la Oficialía Primera del Registro Civil, de Morelia, Michoacán por medio de la planeación y de la comunicación organizacional.

Se pretende desarrollar el trabajo en dos partes, en la primera, el marco teórico de la planeación y de la comunicación, de ahí surgirá la propuesta de planeación y comunicación para la mencionada Oficialía, poniendo al lector en el contexto actual de la mencionada como una institución pública insertada en la sociedad y en un organigrama específico.

Para lograr todo esto, se irá a las fuentes y explicar lo relativo a la planeación estratégica y a la comunicación.

Se tratará lo referente a las organizaciones sociales y las empresas; ya que se debe explicar lo básico de ellas para entender a la institución a la que se le hará la propuesta.

En la segunda parte se redactará lo relativo al Registro Civil, ¿Qué es? ¿Cómo está formado? ¿Cómo funciona? ¿qué hace? Etc. El lugar en el que se encuentra dentro del organigrama de gobierno y sus dependencias; se expondrá grosso modo, lo relativo a la Oficialía Primera de Morelia por ser ella el objeto de este caso práctico.

Posteriormente, se expondrá el diagnóstico de la situación en la que se encuentra actualmente la Oficialía Primera del Registro Civil de Morelia en cuanto a planeación y comunicación se refiere, cómo trabajan, cómo se organizan y de qué forma se utilizan los canales de comunicación y la manera en la que se comunica con sus empleados y usuarios.

Como resultado del diagnóstico, se elaborará una propuesta de planeación y comunicación para la Oficialía, en base a lo visto y estudiado, así como posibles beneficios y mejoras que se lograrían con la implantación de la planeación estratégica y el plan de comunicación organizacional.

MARCO TEÓRICO

I. PLANEACIÓN

Planeación es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción; se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir antes de que se requiera la acción (GOODSTEIN, NOLAN, PFEIFFER, 1999).

El proceso de planeación debe establecer los criterios para tomar las decisiones organizacionales diarias y debe suministrar el patrón frente al cual se puedan evaluar tales decisiones.

En la empresa pública, una planeación mal diseñada será la manera más segura de perjudicar el presupuesto federal o estatal, según sea el caso (SACHSE, 2003).

IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN

La planeación es importante por dos razones (RODRIGUEZ, 2005):

Primacía: por la posición que ocupa en la secuencia de las funciones administrativas, y precisamente, por tener la posición de primacía en algunas instancias, puede ser la única función administrativa ejecutada.

Transitividad: como una acción que penetra y afecta todas las funciones y la organización total.

La planeación es esencial para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social, ya que a través de ella se prevén los cambios que depara el futuro y se establecen las medidas necesarias para afrontarlos. Además, reconocer hacia dónde se dirige la acción permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos (RODRIGUEZ, 2005).

Hoy por hoy, solo algunas organizaciones se pueden manejar en el ambiente actual con la planeación a largo plazo; esto debido al impacto tan grande que tienen los cambios de la sociedad en las organizaciones y de las exigencias del nuevo entorno dinámico.

II. TIPOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES

LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Un organismo social es un grupo de personas constituido formalmente para alcanzar, con la mayor eficiencia, determinados objetivos comunes; mismos que individualmente no es posible lograr, los objetivos de un organismo social, son los fines o metas que pretende alcanzar mediante el esfuerzo colectivo.

El organismo social se rige por unos procedimientos y reglas establecidos, cumple con fines específicos: una empresa, un gobierno, una asociación de beneficencia, un partido político, una sociedad, una cooperativa, etc. son organismos sociales (FRANKLIN, GÓMEZ, 2002).

Si se trata de una empresa privada, los objetivos comunes pueden ser la producción y venta de los artículos que el público necesita, y de esta manera obtener utilidades legítimas. Si es una dependencia de gobierno, el objetivo común será la prestación de algún servicio público, si se trata de la Cruz Roja, auxiliar al necesitado, etc. Por lo tanto, los objetivos pueden ser de lucro o de beneficencia, políticos, públicos o particulares, con tal de que requieran el esfuerzo de más de un hombre.

Según Benjamín Franklin y Guillermo Gómez (2002) en todo organismo social, se pueden distinguir dos fases o etapas:

La primera etapa es la estructuración o construcción del organismo social; y cuando ya está debidamente estructurado se entra a la *segunda etapa*, que es indefinida y que consiste en la operación o funcionamiento normal del mismo, para lograr los fines propuestos y que lo llevarán a cumplir con los objetivos comunes.

LA EMPRESA

El diccionario de la Real Academia Española, (2010) define la empresa *como una acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo*; así mismo, dice también que la empresa *es una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos*.

Otra acepción dice que la empresa *es la obra o diseño llevado a efecto, en especial cuando en él intervienen varias personas*. (FRANKLIN, GÓMEZ, 2002).

En el ámbito económico una empresa es un grupo humano organizado, *es una unidad económica que asocia mano de obra y capital para producir bienes o servicios con el fin de venderlos en un mercado* (LAROUSSE, 2005).

La palabra *empresa* tiene un contenido muy amplio, ya que abarca tanto las sociedades mercantiles, las civiles y las sociedades de hecho, así como a las negociaciones de un solo propietario, fundadas para llevar a cabo construcciones, negocios o proyectos de importancia. En un sentido todavía más amplio, se puede considerar como *empresa* a cualquier organización, sea para celebrar festejos, para curar enfermos, para el ejercicio profesional o para fines diversos (FRANKLIN, GÓMEZ, 2002).

Las empresas conforman un conjunto heterogéneo: son muy numerosas y muy diversas por su tamaño, su objeto y su estructura jurídica y financiera (LAROUSSE, 2005).

Los elementos que conforman la empresa son tres (FRANKLIN, GÓMEZ, 2002).

Recursos materiales: lo integran sus edificios y las instalaciones que se adaptan para realizar la labor productiva; la maquinaria y los equipos; la materia prima que ha de salir transformada en producto; los productos terminados y el dinero, ya que toda empresa necesita cierta cantidad de efectivo además del que se tiene disponible para pagos diarios, urgentes, imprevistos, etc.

Recursos humanos: son el elemento activo de la empresa y desde luego el de máxima dignidad. Existen: obreros, técnicos, altos ejecutivos, directores, etc.

Recursos técnicos: Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa, es decir, los sistemas.

En las empresas capitalistas, la actividad se dirige hacia la maximización del beneficio. Hay dos clases fundamentales de empresas capitalistas: la privada y la pública, y entre éstas se puede dar: mixta o nacionalizada.

Empresa privada: el empresario tiene libertad de acción en los métodos productivos, aunque sometido a ciertas limitaciones referentes a la naturaleza del producto, condiciones laborales, sistema de precios y competencia. Los bienes y servicios que produce están destinados a un mercado.

Empresa pública: ha surgido como instrumento del poder público para regular la marcha de empresas privadas, lo que ha creado frente a éstas un sector público o semipúblico en que el Estado, en grados diversos, actúa como empresario. En las empresas públicas el Estado es el único propietario y empresario. Por lo general, éstas empresas se crean con el fin de asegurar a la población ciertos bienes o servicios a precios lo más bajos posible, aunque se produzcan pérdidas, como en el caso de los ferrocarriles en México, algunas otras podrían ser el Organismo Operador de Agua Potable y Saneamiento de Morelia (OOAPAS) o la Comisión Federal de Electricidad (CFE) (LAROUSSE, 2005)

III. LA COMUNICACIÓN

El término comunicación, proviene del vocablo latino *communicare* que quiere decir la acción de poner en común, por lo que, cuando una persona comunica está poniendo en común ese pensamiento (MALDONADO, 1998). Así mismo, en el diccionario latino se encuentra el vocablo *communico* y *communicatio* que también significa poner en común o compartir y comunicación o participación, respectivamente (REI-MÉXICO, 1993).

Cada pensador y filósofo que habla o toca el tema de la comunicación, trata de definirla y concebirla a su manera; las palabras comunicar y comunicación tienen múltiples significados, por lo que son utilizadas en gran variedad de contextos para hablar de cosas distintas. Incluso las ciencias y disciplinas que se ocupan del fenómeno no llegan a un acuerdo, porque cada una proporciona su definición y objeto a partir de su propia óptica, como son: la biología, ecología, sociología, etc.

Las diferentes acepciones que existen de la palabra comunicación pueden ir desde considerarla un proceso natural universal, que alcanza su máxima complejidad en el ser humano, un conjunto de prácticas y técnicas que configuran el arte de transmitir información; hasta un sistema institucional compuesto por organizaciones que facilita la circulación de los mensajes.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

El primer pensador de la comunicación, que ilustra el proceso de la comunicación es Aristóteles, en su obra la *Retórica*; en ella, Aristóteles dijo que se tienen que considerar tres componentes en la comunicación: el orador, el discurso y el auditorio. Cada uno de estos elementos es necesario para la comunicación y se puede organizar el estudio del proceso de la comunicación de acuerdo a las tres variables (BERLO, 2004):

- La persona que habla
- La persona que escucha
- El discurso que pronuncia

Poco a poco, el interés por la comunicación ha producido más componentes, los investigadores toman como base los elementos mencionados por Aristóteles e insertan otros, algunos son similares aunque más complejos; dicho lo anterior, se puede decir que los elementos que

conforman el proceso de la comunicación son: emisor o fuente, receptor o decodificador, mensaje, código, símbolo, canal, también se puede incluir la retroalimentación como parte del mismo, ya sea como factor externo o interno y el ruido como barrera al proceso de la comunicación.

A continuación, se explica cada uno de ellos.

Emisor o fuente: la persona o elemento que origina el mensaje

Receptor o decodificador: la persona a quien va dirigido el mensaje

Mensaje: lo que se quiere comunicar o el estímulo que se transmite.

Código: el idioma o lenguaje que se utiliza para transmitir el mensaje, cada medio adquiere un código propio, que a su vez será decodificado por el receptor en el proceso o acto de comunicación. De esta forma, en la radio, el código será la palabra y la música, y en la televisión será triple, es decir, imagen, sonidos y diálogos (GONZÁLEZ, 2003).

Símbolo: se refiere a aquellas cosas que tienen significado para alguien. Los símbolos pueden ser:

- Verbales: palabras habladas.
- No verbales: pueden ser los gestos que se utilizan para comunicar algo.
 - a) Gráficos: dibujos o diseños que comunican alguna idea, como la señal de no fumar.
 - b) Otros símbolos de comunicación no verbal puede ser la ropa, la distancia de una persona a la otra o incluso la forma en que están acomodados los muebles en una casa; todo esto puede tener significado para ciertas personas (McENTEE, 1998).

Canal: el medio por el cual se decide enviar el mensaje

Ruido: cualquier interferencia en el proceso de comunicación.

Retroalimentación (feedback): mensaje en retorno (PAOLI, 2007). Cada componente del esquema de comunicación, se informa o recibe información de cada uno de los demás elementos (GONZÁLEZ, 2003). Cualquier medida que toma el emisor o receptor para mejorar el proceso de la comunicación, sirve como elemento que se contrapone al ruido. Puede ser retroalimentación verbal y no verbal.

- *Verbal*: hacer preguntas o parafrasear las palabras de otro.
- *No verbal*: asentir con la cabeza en señal de entendimiento, fruncir la frente.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Son las barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo. Estos factores impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso de la comunicación.

Barreras semánticas: en lingüística, la semántica se encarga de estudiar el significado de las palabras; ya que muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. Las barreras semánticas pueden referirse a las palabras orales o escritas; y se dan cuando el emisor no precisa su sentido y emplea las palabras con determinados significados, pero el receptor, entiende, no lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica, esto genera una deformación o deficiencia del mensaje.

Barreras físicas: son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: exceso de ruidos, falta o exceso de iluminación, distancia, deficiencia o interferencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

Barreras fisiológicas: son las que impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a las deficiencias que se encuentran en las personas y que afectan cualquiera de sus sentidos; ya sea por parte del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.). Éstos son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación convirtiéndose en barreras.

Barreras psicológicas: representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no leer lo que está escrito, no entender o no creer lo que oye o lee.

Barreras administrativas: son aquéllas causadas por las estructuras organizacionales, como mala planeación, deficiente operación de los canales, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal, evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza o temor, periodo insuficiente para ajustarse al cambio o sobrecarga de información.

Más adelante, se profundizará en las barreras administrativas, por pertenecer éstas a la comunicación organizacional.

Estas barreras influyen en el receptor que escucha el mensaje, para que acepte o rechace las ideas que le han sido comunicadas. Así mismo, se debe tomar en cuenta todas las barreras, al momento de iniciar el proceso de la comunicación y en la medida de lo posible, eliminarlas del entorno.

Para obtener resultados se necesita algo más que solo hablar o escuchar; a una persona, por lo general, es necesario explicarle, convencerla, observar su actuación y también dejarle que ella le hable a uno. Esto lleva al objetivo final que es comprender a otros y tener un buen proceso de comunicación.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Aun cuando el campo conceptual y práctico de la comunicación organizacional es relativamente nuevo, la definición de la misma sigue siendo tema de controversia; se podría decir que la comunicación organizacional es el proceso a través del cual la personas que trabajan en una institución, o tienen contacto con ella, intercambian información con un propósito determinado; esta pequeña definición puede quedarse corta para el alcance de la comunicación organizacional.

La comunicación organizacional se entiende de tres maneras distintas:

La comunicación es un *fenómeno* que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o tamaño; esta verdad se basa en la premisa de que la comunicación es el proceso social más importante. Sin la comunicación, el hombre se encontraría aún en las primeras etapas de su desarrollo y no existiría sociedad ni cultura. Probablemente la mera sobrevivencia del hombre no habría sido posible sin la aparición del lenguaje (verbal y no verbal, hablado y escrito). La comunicación es consustancial a cualquier forma de relación humana, así como también lo es la organización.

Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Los mensajes circulan en diferentes niveles y diversas maneras, a través de canales interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticados, pueden ser verbales y no verbales, utilizar la estructura formal de la organización o las redes informales, viajar horizontal o verticalmente en la pirámide jerárquica, dentro o fuera de la organización.

La comunicación organizacional como una *disciplina* cuyo objeto de estudio es la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio.

La comunicación organizacional como un conjunto *de técnicas y actividades* encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido sus objetivos. (FERNÁNDEZ, 2009)

Desde este enfoque, la comunicación organizacional puede dividirse en comunicación interna y comunicación externa.

• **Comunicación interna:** es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan

informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

• **Comunicación externa:** es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.) encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Las tres definiciones de comunicación organizacional (*como fenómeno, como disciplina y como conjunto de técnicas y actividades*) son igualmente válidas porque corresponden a diferentes aspectos de un mismo campo de interés y acción.

Conviene mencionar que en los últimos años se ha visto una fuerte tendencia a llamar comunicación organizacional a la comunicación interna, dejando de lado la comunicación externa, misma que es parte importante de la comunicación organizacional. Así mismo, puede ser poco efectivo concebir la comunicación interna y externa como actividades aisladas, si bien cada una de ellas tiene sus propias funciones, existe un elemento integrador que las une y las hace ser interdependientes. Este elemento es la estrategia comunicativa global de la organización.

COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL

Dentro de la comunicación interna se encuentra la comunicación formal e informal, a continuación, se explica brevemente cada una de ellas.

Comunicación formal: es aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización; tiene como objetivo lograr la coordinación eficiente de todas las actividades distribuidas en la estructura de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal por medio de cartas, manuales, comunicados, oficios, etc. de la organización (SAYAGO, 2002).

Comunicación informal: es el intercambio de información que se establece entre las personas en una organización, sin seguir canales ni procedimientos establecidos

formalmente, estas interrelaciones, la mayoría de las veces espontáneas, se basan en preferencias, simpatías y rechazos de los empleados, independientemente del cargo que ocupan. En cierto sentido, la comunicación informal es un derecho humano por naturaleza, que siempre se da cuando las personas se congregan en grupos y hasta cierto punto, denota interés en el trabajo, ya que, si éste no existiera, la comunicación informal se vería mermada.

Un hecho aceptado es que la información difundida por las redes informales es por lo general, incompleta, de tal modo que se malinterpreta en ocasiones, a pesar de que muchos de los detalles que contiene son exactos o cercanos a la realidad.

La mayoría de las veces, cuando se habla de comunicación informal, la gente tiende a relacionarla con una de sus modalidades: *el rumor*, y por ello la consideran tan negativa. Son cosas un tanto distintas ya que mientras el rumor se da sólo cuando los comunicados no tienen fundamento o evidencia formal, y son transmitidos impersonalmente a través de canales informales, es decir, sin ir dirigida a personas específicas ni siguiendo canales específicos; la comunicación informal también puede transmitir noticias y/o comentarios no dañinos a la organización e incluso, benéficos y normales (MARTÍNEZ, NOSNIK, 2001).

COMUNICACIÓN MULTIDIRECCIONAL

La comunicación multidireccional se encuentra en la comunicación interna y se da entre los miembros de la organización, puede ser descendente, ascendente y horizontal.

(Sáyago 2002) las explica de la siguiente forma:

Comunicación descendente: sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados. Uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es dar a conocer a los empleados los objetivos y metas que persigue la institución, así como proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué.

Comunicación ascendente: es la que va del subordinado a los superiores a través de canales formales e informales, esta información suele ser detallada y específica. El principal beneficio de este tipo de comunicación es ser el canal por el cual la administración

conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.

Comunicación horizontal: se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y coordinación del personal de un mismo nivel, la mayoría de las veces es comunicación informal. Dicho de otra manera, la comunicación horizontal, se dará a través de redes de información personales y sociales, más que por autoridad oficial y formal, y su mayor importancia estriba en el impacto que esta información tiene de las personas como tales, más que por su posición formal o nivel jerárquico en la organización, por consiguiente, la comunicación horizontal será más flexible e inestable ya que su control es más difícil.

Los líderes de las redes de comunicación horizontal en las organizaciones lo serán, no por su puesto jerárquico, sino por su conocimiento, competencia, libertad de movimiento, carisma o atractivo personal (MARTÍNEZ, NOSNIK, 2001).

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Dentro de la comunicación organizacional, también existen los obstáculos que dificultan y obstaculizan el proceso general de la comunicación, por supuesto que se incluyen las barreras de la comunicación en general, en este apartado se explicarán en función de la comunicación organizacional:

Filtración: la filtración se refiere a la manipulación de la información para que de esta manera sea vista de manera más favorable por el receptor. Un ejemplo de ello es cuando un gerente le dice a su jefe lo que éste quiere oír, al hacerlo, está filtrando la información. Este ejemplo ocurre mucho en las organizaciones.

El mejor determinante de la filtración es el número de niveles en la estructura de una organización. Mientras más verticales sean los niveles en la jerarquía de la organización, más posibilidades de filtración habrá.

Percepción selectiva: esta barrera equivale a las barreras psicológicas de la comunicación; en el ámbito organizacional se da cuando los receptores, en el proceso de comunicación ven y escuchan en forma selectiva basados en sus necesidades, motivaciones, experiencia,

antecedentes y características personales, lo que no permite que se perciba la realidad y en su lugar se interprete según el parecer de cada cual.

Los receptores también proyectan sus intereses y expectativas en las comunicaciones al tiempo que las decodifican. El entrevistador que espera que un solicitante de empleo ponga a su familia por encima de su carrera probablemente verá eso en los solicitantes, sin importar si ellos se sienten de esa manera o no.

Defensa: cuando la gente se siente amenazada, tiende a reaccionar en formas que reducen su habilidad para lograr el entendimiento mutuo. Esto es que, se vuelve defensiva y se enreda en comportamientos raros, como atacar verbalmente a otros, hacer comentarios sarcásticos, ser excesivamente juiciosa y cuestionar los motivos de los demás. Así, cuando los individuos interpretan el mensaje de los demás como amenaza, responden en forma que retardan la comunicación eficaz.

Lenguaje: la palabra significa diferentes cosas para cada persona. *El significado de las palabras no está en la palabra misma, está en nosotros.* La edad, la educación y los antecedentes culturales son tres de las variables más obvias que influyen el lenguaje que una persona usa, así como también las definiciones que da a las palabras.

- *Edad:* el lenguaje utilizado por los adultos –en ocasiones- puede ser diferente al usado por los jóvenes y viceversa, ya que cada cual, usará los modismos y palabras que utiliza con sus semejantes respectivamente y que pueden no ser iguales a los de la contraparte.
- *Educación:* cuando un trabajador tiene un cierto nivel de estudios ya sea licenciatura, maestría o incluso doctorado, sus ideas y forma de comunicarse pueden ser diferentes al trabajador que solo terminó preparatoria, secundaria, primaria o incluso ninguna de ellas, pues tendrá una visión diferente del lenguaje y la comunicación.
- *Antecedentes culturales:* en una organización, cada persona, tiene diferentes patrones de habla dependiendo el lugar de origen y formación cultural que tenga; aunado a eso, al agrupar a los empleados de un departamento, se crean lenguajes técnicos o especiales (jerga). En grandes organizaciones, los miembros a menudo

también se dispersan geográficamente –incluso para operar en diferentes países- y los individuos de cada lugar usarán los términos y frases que son únicos en su área.

La existencia de niveles verticales también causa problemas de lenguaje. El lenguaje de los altos ejecutivos, puede ser místico para los empleados operativos que no están familiarizados con la jerga gerencial.

Si se considera cómo cada persona modificará el lenguaje, las dificultades en la comunicación se minimizarían. El problema es que los miembros de una organización no saben cómo aquellos con quien interactúan han modificado el lenguaje. Los emisores tienden a asumir que las palabras o términos que emplean significan lo mismo para el receptor y para ellos, esto es a menudo incorrecto. Por tanto, se crean dificultades en la comunicación.

IV. EL REGISTRO CIVIL COMO INSTITUCIÓN

El Registro Civil es una institución de orden público, de eminente servicio a la colectividad y de gran significación para las tareas de planeación a cargo de los tres niveles de gobierno.

Funciona bajo un sistema de publicidad. Tiene por objeto hacer constar por medio de la intervención de funcionarios debidamente autorizados para ello y con fe pública, los actos relacionados con el estado civil de las personas. Su carácter público es lo que le da el valor esencial, ya que sin él, sería una institución de escasa o nula utilidad y trascendencia.

Hay muchas definiciones de Registro Civil, cada autor la define diferente, aunque con varios conceptos unificadores, a continuación se mencionan dos definiciones de Registro Civil como ejemplo.

Rojina Villegas (1983) plantea que el *Registro Civil es una institución que tiene por objeto hacer constar de una manera auténtica, a través de un sistema organizado, todos los actos relacionados con el estado civil de las personas, mediante la intervención de funcionarios estatales dotados de fe pública, a fin de que las actas y testimonios que otorguen tengan un valor probatorio pleno en juicio o fuera de él.*

Cabe mencionar que la denominación popular del Registro Civil se aplica en la actualidad, al conjunto de actas, que se asientan en las llamadas “Formas del Registro Civil” tal como lo dispone el artículo 22 del Código Familiar del Estado de Michoacán (OROZCO, 2008); *En Michoacán, estará a cargo de los Oficiales del Registro Civil autorizar los actos del estado civil y extender las actas relativas al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, sociedad de convivencia, divorcio administrativo y defunción de los mexicanos y extranjeros residentes o de tránsito en el Estado, así como inscribir las ejecutorias que declaren la ausencia, la presunción de muerte, el divorcio judicial, la nulidad de matrimonio, disolución de sociedad de convivencia, la tutela o que se ha perdido o limitado la capacidad legal para administrar bienes y las sentencias que ordenen el levantamiento de una nueva acta por la reasignación para la concordancia sexo-genérica;* de tal forma que la mayoría de las personas, al preguntársele sobre lo que es el Registro Civil, dirán que es donde están las actas del estado civil de las personas, por tanto, es preferible quedarse con esta acepción que expresa lo que el común de las personas sabe que es el Registro Civil.

El Registro Civil, a través de su coordinación con el Registro Nacional de Población, es una dependencia que contiene la mejor información sobre estadísticas vitales del país, derivada de

los datos que sobre los hechos vitales son capturados, lo cual viene a llenar espacios importantes dentro del conocimiento demográfico permanente del país. En este sentido, la institución registral por fin ha logrado ser el órgano administrativo capaz de alimentar con información demográfica confiable y oportuna a las diversas áreas gubernamentales, a fin de que los planes y programas de la Administración Pública sean formulados con mejores elementos de conocimiento y con un más alto sentido social, de acuerdo a como la concibieron desde el siglo de su creación algunos hombres visionarios.

Sin ahondar más en el tema, se dirá que el Registro Civil es una institución que fue creada por la iglesia con fines meramente religiosos y se adoptó más tarde por el Estado, en 1857, durante el gobierno de Ignacio Comonfort, cuando se expide la primera Ley Orgánica del Registro Civil, en la que se modifican los registros parroquiales disponibles y se busca crear y organizar un Registro Civil basado en ellos, para la comprobación del estado civil de las personas; gracias a ello y porque ya cuenta con más de ciento cincuenta años de presencia en México, la Institución Pública el Registro Civil está inscrita en el proceso y devenir histórico del país, formando parte importante de la vida de los ciudadanos (STAMATIO, RUVALCABA, RUVALCABA, 1986).

CONFORMACION DEL REGISTRO CIVIL

El Registro Civil está dividido en oficinas distribuidas en todas las cabeceras municipales y en tenencias o pueblos que así lo requieren por el número de sus habitantes y medios de comunicación con que cuenten, estas oficinas son llamadas: Oficialías; las cuales se encuentran a cargo de un servidor público denominado Oficial del Registro Civil y de un ayudante denominado Auxiliar. En las Oficialías hay además, los empleados necesarios para el óptimo funcionamiento de la misma.

Como se mencionó antes, esta Dependencia lleva el control de los actos del estado civil de las personas; y de cada uno de ellos se elaboran actas por triplicado en formas especiales del Registro Civil, se llenan mecanográficamente, por medios electrónicos o electromecánicos; los registros hechos en forma computarizada también se guardan en un respaldo informático. Estos registros, posteriormente se encuadernan en tomos de hasta doscientas actas cada uno,

numerándose para su fácil uso; de los dos tomos encuadernados uno se destina al Archivo General, el cual contiene el duplicado de todos los libros que se generan cada año en todas las Oficialías del Estado; el otro libro se queda en la respectiva oficina para el archivo particular de donde se tomarán los datos para las actas certificadas que en el futuro soliciten los usuarios; uno de los tres tantos se entregará al interesado como comprobante de su trámite.

A esta fecha, el Estado de Michoacán cuenta con doscientas veintinueve Oficialías y seis módulos; y el Municipio de Morelia contiene catorce de ellas.

En la ciudad de Morelia, existen cinco Oficialías:

Oficialía Primera, misma que es conocida por haber estado en varios domicilios, lo que la convierte en una *Oficialía itinerante*; algunas de sus direcciones han sido: Palacio Clavijero, av. Tata Vasco frente a la Plaza Morelos, Av. Camelinas, Av. Ventura Puente y ahora tiene su dirección en la calle 20 de noviembre, no. 415, en Centro Histórico de esta ciudad.

Esta oficina, es la primera Oficialía del Registro Civil que se fundó en Michoacán, y contiene el Archivo Histórico del estado civil de las personas, más antiguo en el Estado, cuyos libros datan del año 1859.

La Oficialía denominada como *Capuchinas* por estar en el edificio que está junto al templo del mismo nombre, en la calle Ortega y Montañéz #290, del Centro Histórico; sus oficinas se encuentran al fondo de dicho inmueble.

La Oficialía conocida como *Manantiales*, en circuito Mintzita #444 en la colonia Manantiales, en el conjunto de oficinas de gobierno que se encuentran en dicha Colonia.

Se encuentra también la Oficialía del poblado de Santa María de Guido que debido al crecimiento de la ciudad ya está dentro de la misma y se encuentra ubicada en la calle Ramón López Velarde # 11, en el pueblo mencionado.

La Oficialía del poblado de Tenencia Morelos que está ubicada en la plaza principal de dicha localidad.

Por último, está la Oficialía del Sector Salud, que cuenta con cuatro módulos de Registro de Nacimiento en los hospitales: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Hospital de la Mujer y Hospital Civil de esta ciudad Capital, éste último, también realiza Registros de Defunción; la Oficialía propiamente dicha junto con su archivo comparte edificio con la Oficialía de Capuchinas en la calle Ortega y Montañez #290, en el Centro Histórico de la ciudad. Las oficinas están en la entrada del edificio.

Todas las Oficialías del país, dependen directamente de una Dirección del Registro Civil estatal. Dicha dirección se encuentra en la Capital de cada Estado; la Dirección está a cargo de un Director quien ejerce sus funciones y facultades de conformidad a lo señalado por la Ley.

Un dato importante para esta investigación y que marca la Ley Orgánica del Registro Civil es que cada uno de los Departamentos citados, así como el Oficial de cada Oficialía; tienen como obligación elaborar, proponer e instrumentar planes y programas, métodos y procedimientos de trabajo al Director, mismos que contribuyan al mejor funcionamiento de la Unidad Administrativa u Oficialía, respectivamente, a su cargo.

El objeto de estudio y a la que se elaborará la propuesta de comunicación y planeación será la Oficialía Primera de Morelia, que tiene su sede en la calle 20 de noviembre 415, en el

Centro Histórico de la ciudad y que atiende al público en un horario de ocho treinta de la mañana a tres de la tarde.

V. MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LA OFICIALIA PRIMERA DEL REGISTRO CIVIL.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece como forma de gobierno la de una República Representativa y democrática compuesta de Estados libres y soberanos en todo lo concerniente a su régimen interior, pero unidos en una Federación. Dispone que en cada Estado del Federación se dé entera fe y crédito a los actos públicos, registro y procedimientos judiciales de todos los otros, y que los actos del estado civil ajustados a las leyes de un estado, tengan validez en los demás. El Registro Civil permite a las personas ejercer plenamente sus derechos.

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 Michoacán de Ocampo.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL REGISTRO CIVIL

Los vestigios más remotos que pueden citarse como antecedentes del Registro Civil los encontramos en algunas culturas orientales, en las que practicaban censos.

En la Roma antigua (s. VI A.C.), existieron datos censales desde la época del emperador Servio Tulio. En el siglo II D.C., se implantaron normas sobre filiación.

También se decretó la obligación de los padres de registrar el nacimiento de sus hijos.

Durante la edad media, la expansión y el auge del catolicismo hizo que la iglesia católica tuviera el control del registro de los nacimientos y matrimonios. Los primeros libros

parroquiales en donde aparecen inscripciones se encuentran en Francia, a mediados del siglo XIV.

En 1787, Luis XVI dispuso la libertad de cultos en Francia y, con ello, el establecimiento de un rústico Registro Civil para que los nacimientos, matrimonios y defunciones fueran objetos de inscripción ante los oficiales de la justicia real.

La Revolución francesa de 1789 trajo consigo la separación de la iglesia y el Estado y, en 1804, se reguló el funcionamiento del Registro Civil, secularizando en el Código de Napoleón.

En nuestro país existen indicios de que algunas instituciones prehispánicas se reconocían el parentesco por consaguinidad y afinidad. Estos registros se celebraban ante funcionarios que al mismo tiempo tenían carácter religioso y estatal.

Entre los mayas se tenían disposiciones concernientes al estado civil de las personas, a las herencias, a los contratos y al matrimonio.

Al sobrevenir la Conquista, los usos y costumbres de la Península Ibérica se trasladaron a nuestra tierra. Las partidas parroquiales constituyen el antecedente directo del registro del estado civil de las personas.

Con la aplicación del bautismo, fue que se establecieron los primeros libros parroquiales, que registran también multitudinarias ceremonias de “conversiones” de indígenas a la región católica, cuyos datos no se registran puntualmente. Ello condujo a la adjudicación de repetidos “nombres de pila”, lo que, al paso de los siglos, degeneró en la abundante homonimia que prolifera en nuestro país aún en la actualidad. La falta de registro condujo a que se otorgaran unas llamadas “cedulillas”, que constituyeron a las partidas eclesiásticas.

A los indigentes pertenecientes a las clases superiores de la sociedad se les concedió la deferencia de un nombre especial, como fue el caso del hijo de Cuauhtémoc, a quien llamaron Diego de Mendoza de Austria y Moctezuma.

En los registros parroquiales, se colocó a los indígenas y esclavos africanos en un nivel de marginalidad que llegó al extremo de que algunos ibéricos afirmaron que los aborígenes eran irracionales, con el propósito de usurpar sus territorios y bienes.

En defensa de la calidad humana de los indígenas levantaron sus voces varios humanistas ibéricos. La pugna tuvo que ser resuelta por el papa Paulo III, quien dio fallo a favor de la inteligencia indígena, pero esto no evitó la estratificación social que puede verse en los viejos libros eclesiásticos, en donde se anotaban los bautizos de los infantes. En ellos se hacía una alusión de manera infamante y degradatoria a las castas consideradas inferiores, mencionándose de su condición de indios, mulatos, mestizos, coyotes, calpan-mulato, lobo, salta-patrás, cambujo, albarrazado, zambo-prieto, tente en el aire, no te entiendo y ahí te estás, y oreos, todo con el objeto de señalar diversas categorías sociales.

En cuanto a las partidas parroquiales, consignaban los elementos esenciales, como la fecha de inscripción, el día en que tuvo efecto el acto que se inscribía, los datos generales de los interesados, la vecindad, nombre y ocupación de los testigos y, finalmente, en el margen inferior se imprimía exclusivamente la firma del párroco, sin ninguna intervención de los participantes en el acto. Ocasionalmente suscribían también los escribanos que levantan el registro.

Luego de iniciado el movimiento independentista, Hidalgo emitió un bando el 6 de diciembre de 1810, en el cual se observaban algunos aspectos tendientes a favorecer a las castas más desprotegidas. Pero ni en este documento, ni en el manifiesto de la Suprema Junta Gubernativa de Zitácuaro, ni en los Sentimientos de la Nación, de José María Morelos, encontramos disposición alguna acerca del registro del estado civil de las personas.

Lo mismo podríamos decir en referencia a las Constituciones de Cádiz y a la primera Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos de 1824, por éstos, ordenamientos de carácter general.

En 1829, en Oaxaca, se expidió el Código Civil de ese Estado, el primero del cual se tiene noticia.

El 17 de agosto de 1833 se secularizaron las misiones de la Alta y Baja California y se prohibía el cobro de derechos por celebración de bautizos y matrimonios, así como por las autorizaciones para los entierros.

El 27 de octubre de 1851, durante el gobierno del presidente Arista, se presentó un proyecto de Registro Civil, que da reconocimiento legal a las “partidas” eclesiásticas. El autor de dicho proyecto es el señor Cosme Varela.

En julio de 1859, desde el puerto de Veracruz, el presidente Benito Juárez dictó las Leyes de Reforma, por las que se consumó la separación de la Iglesia y el Estado, causa directa del establecimiento en México del Registro Civil. El 28 de Julio de ese año, fue promulgada la Ley sobre el Estado Civil de las Personas.

A 158 años de la promulgación de esta Ley, el Archivo General de la Nación y el Registro Nacional de Población e identificación Personal, se publica un catálogo documental, reflejo de la exposición del mismo nombre, que da cuenta de las actas del Registro Civil de los personajes que han hecho nuestra historia y de las leyes por las que fue constituido.

- 1827. Oaxaca, 2 de noviembre. Expedición del Código Civil de Oaxaca; se norman los nacimientos, matrimonios y muertes. Se otorga a la iglesia católica la facultad de reconocer el estado civil de los Oaxaqueños.
- 1851. Distrito Federal, 6 de marzo. Se publica en el periódico El Siglo XIX el “Proyecto del Registro Civil para el D. F.”, de Cosme Varela.

- 1857. Distrito Federal, 27 de enero. El presidente Ignacio Comonfort decreta la Ley Orgánica del Registro Civil, primer ordenamiento que pretende crear y organizar un Registro Civil.
- 1859. Veracruz, 7 de julio. El presidente Benito Juárez en un manifiesto a la Nación anuncia el programa del gobierno liberal.
- 1859. Veracruz, 28 de julio. Ley sobre el Estado Civil de las Personas. Por este ordenamiento se crea el Registro Civil en México, institución vigente hasta nuestros días.
- 1859. Veracruz, 31 de julio. Ley de Secularización de Cementerios.
- 1859. Michoacán, 8 de diciembre se funda el Registro Civil
- 1861. Distrito Federal, 31 de enero. Manuel Blanco, gobernador de la capital, pone en vigencia las Leyes de Reforma.
- 1866. Código Civil del Imperio Mexicano.
- 1879. Distrito Federal. Se expide el Código Civil para el Distrito Federal y territorio de Baja California.
- 1884. Distrito Federal. Código Civil y de Procedimientos Civiles del gobierno de Porfirio Díaz.
- 1914. Veracruz, 29 de diciembre. Venustiano Carranza decreta la Ley del Divorcio.
- 1917. Se proclama la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En los artículos 121 y 130 se señalan las bases del futuro Registro Civil.
- 1917. 9 de abril. Se expide la Ley sobre Relaciones Familiares. A partir de esa Ley se instituye a los jueces del Estado Civil y se establece que cada uno de los cónyuges es administrador de sus propios bienes.
- 1928. Distrito Federal. El 28 de marzo, durante el gobierno de Plutarco Elías Calles, se publico el Código Civil para el Distrito Federal y Territorios Federales, en materia común y para toda la República en materia federal. Su vigencia fue a partir de 1932.

La ley Orgánica del Estado Civil, de 27 de enero de 1857, promulgada por el Presidente Ignacio Comonfort, estableció en la República Mexicana el registro civil con carácter obligatorio, pues el que no estuviera escrito en él, no podía ejercer los derechos civiles y se haría acreedor a una multa.

El 28 de julio de 1859, en la, en la ciudad de Veracruz, el Presidente Benito Juárez, expidió al Ley sobre el Estado Civil de las personas, que dispuso el establecimiento en toda la Republica de funcionarios que se llamaron jueces del estado civil, que tenían 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 fallecimientos.

MARCO JURIDICO

LEGISLACIÓN FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, fecha de publicación 05-02-1917 y sus reformas.
- Ley General de Población, fecha de publicación 07-01-1974 y sus reformas.
- Ley de Nacionalidad, fecha de publicación 23-01-1998 y sus reformas.
- Ley del servicio Exterior Mexicano, fecha de publicación 04-01-1994 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles, fecha de publicación 24-02-1943 y sus reformas.
- Código Civil Federal, fecha de publicación 31-08-1928 y sus reformas.
- Ley General de Salud, fecha de publicación 07-02-1984 y sus reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, fecha de publicación 29-12-1976 y sus reformas.
- Ley del Servicio Militar, fecha de publicación 11-09-1940 y sus reformas.
- Reglamento Interior de la secretaria de Gobernación, fecha de publicación 30-07-2002.
- Reglamento de la Ley del Servicio Exterior Mexicano, fecha de publicación 23-08-2002 y sus reformas.

- Acuerdo para la adopción y uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única del Registro de Población (CURP), fecha de publicación 23-10-1996.
- Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la comisión intersecretarial para la instrumentación del programa de integración del RENAPO, fecha de publicación 08-10-2004.
- Acuerdo mediante el cual se da a conocer el Programa para el Establecimiento del Registro Nacional de Ciudadanos y la expedición de la Cédula de Identidad Ciudadana, fecha de publicación 30-06-1997.

LEGISLACIÓN ESTATAL

- Constitución Política del estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, fecha de publicación 14-03-1918 y sus reformas.
- Código Familiar para el Estado de Michoacán de Ocampo, fecha de publicación 11-02-2008.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, fecha de publicación 29-01-2008 y sus reformas.
- Ley Orgánica del Registro Civil, fecha de publicación 23-04-2004 y sus reformas.
- Ley de Hacienda del Estado de Michoacán de Ocampo, fecha de su publicación 28-12-2005 y sus reformas.
- Ley de Ingresos y Egresos del Estado de Michoacán de Ocampo para el periodo vigente.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Civil, fecha de publicación 11-02-2005.
- Reglamento Interior de la Administración Pública, fecha de publicación 21-04-2008 y sus reformas.
- Programa de Certificación de Actas del Estado Civil de las personas, fecha de publicación 28-03-2007.

TRATADOS INTERNACIONALES

- Decreto de Promulgación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros, fecha de publicación 14-08-1994.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

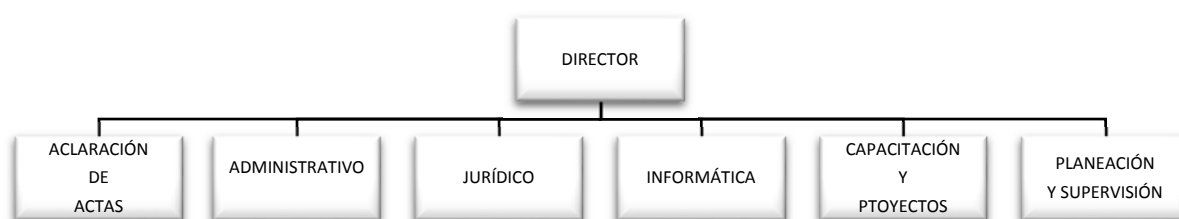
El Artículo 18 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, establece que “a la Secretaría de Gobierno, le corresponden las atribuciones que expresamente le confieren la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo y las siguientes: párrafo XXXI organizar, dirigir y vigilar las funciones y archivos del Registro Civil en el Estado”.

Mientras que el Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del estado de Michoacán de Ocampo, coloca a esta Dirección dentro de la estructura de las Subsecretaría de Enlace Legislativo y Asuntos Registrales la cual puede verse en el apartado B) del Artículo de dicho ordenamiento.

El Artículo 9 dispone que “las funciones del Registro Civil estarán a cargo de la Dirección, la que, para su eficaz funcionamiento y atención oportuna de los asuntos de su competencia, estará integrada por las oficialías que se requieran. La Dirección del Registro Civil se integrará con las unidades administrativas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con su capacidad presupuestal”.

ORGANIGRAMA DEL REGISTRO CIVIL

Organigrama de acuerdo a la Ley Orgánica del Registro Civil del Estado de Michoacán del 11 de febrero de 2005, Capítulo Segundo Artículo 10.



PUESTO: DIRECTOR
OBJETIVO: DIRIGIR TODO LO RELACIONADO CON EL REGISTRO CIVIL.

ACTIVIDADES: • Vigilar y aplicar las políticas generales en materia de Registro Civil, de conformidad con lo dispuesto en la ley orgánica del Registro Civil, su Reglamento, el Código Familiar del Estado y en las demás disposiciones aplicables. • Organizar y operar el registro de firmas y rúbricas autógrafas de los oficiales, además de la propias, en un libro especialmente habilitado para ello, mismo que podrá ser consultado para efectos de cotejo por las autoridades. • Supervisar que las actas se levanten conforme lo establece el Código Familiar, esta Ley, su reglamento y las demás disposiciones legales aplicables. • Coadyuvar con las autoridades federales en los programas de registro e identificación de la población. • Remitir a las autoridades federales, estatales y municipales la información estadística que requieran; al registro Nacional de Población y al Instituto Nacional Electoral, las constancias de los actos registrales de los cuales deban conocer. • Proporcionar a los oficiales, las leyes, circulares y demás disposiciones relativas a la organización y funcionamiento del Registro Civil. • Resolver las consultas que le sean planteadas por servidores públicos de la Dirección, de las Oficialías o por cualquier persona sobre asuntos inherentes a la materia registral. • Autorizar y expedir constancias y copias certificadas de documentos en poder de la Dirección. • Instrumentar los planes y estrategias de supervisión de las Oficialías, así como comisionar al personal que se hará cargo de aquellas. • Establecer los métodos de conservación y cuidado de los tomos y demás documentos de los archivos de las Oficialías procurando que se mantenga la fidelidad, certeza y seguridad de la información. • Elaborar las estadísticas de los actos del estado civil, establecer los formatos de documentos e informes vigilando que se mantengan permanentemente actualizados. • Realizar durante el año, por lo menos dos reuniones de trabajo y evaluación, con los titulares de sus áreas administrativas y con los Oficiales. • Autorizar las suplencias de los oficiales en sus ausencias temporales hasta de sesenta días. Las que excedan de este término, únicamente las autorizará el Secretario de Gobierno. • Habilitar Oficial suplente cuando el titular esté impedido para actuar. • Ser depositario de la documentación donde conste el estado civil de las personas, para lo cual se auxiliará de los Oficiales y demás funcionarios que así determine esta Ley.

- Ejercer la función administrativa de la institución, coordinando las actividades registrales promoviendo planes, programas, métodos y procedimientos de trabajo que contribuyan al mejor aprovechamiento de los elementos técnicos y humanos para la eficiencia y funcionamiento de la misma.
- Celebrar los actos del estado civil de las personas, ejerciendo funciones de Oficial en casos extraordinarios en todo el Estado, previo acuerdo expreso del Secretario de Gobierno; y certificar los documentos y actos del estado civil.
- Realizar los estudios de factibilidad para la creación de Oficialías, a fin de proponer al Gobernador del Estado, la apertura de éstas.
- Proponer al Gobernador del Estado la celebración de convenios en materia de Registro Civil, con otras autoridades.
- Coordinar, las funciones de la Oficialías y demás áreas del Registro Civil, procurando que el personal de la institución trabaje con eficiencia.
- Planear y coordinar la capacitación, actualización y profesionalización de los Oficiales, así como del personal del Registro Civil.
- Tomar las medidas necesarias para la reposición o restauración de tomos y documentos deteriorados, destruidos o extraviados.
- Recabar mensualmente de las Oficialías, los datos estadísticos referentes a los actos del estado civil de las personas.
- Vigilar la correcta encuadernación y distribución oportuna de los tomos del Registro Civil.
- Revisar los actos registrales para que los Oficiales subsanen las inconsistencias que se adviertan, siempre que sean de aquellas que no ameriten la intervención de la autoridad judicial.
- Comunicar al Secretario de Gobierno, las faltas graves en que incurran los Oficiales y deban ser sancionadas.
- Procurar que los actos del estado civil se inscriban correctamente.
- Coadyuvar con el Registro Nacional de Población para el establecimiento de procedimientos técnicos a fin de convalidar recíprocamente la información que se derive de los actos del estado civil de las personas.
- Tramitar la aclaración de las actas del estado civil de las personas, cuando en el registro existan errores mecanográficos u ortográficos que no afecten los datos esenciales.
- Delegar las funciones de aclaración de las actas del estado civil de las personas de las Oficialías, conforme lo establece el Código Familiar del Estado, esta Ley, su Reglamento y los procedimientos administrativos que para tal efecto se determinen, y;
- Las demás que se determinen en otras disposiciones aplicables.

Adrián García Castillo	Lic. Eduardo Castañeda Esquivel	Lic. Gloria Vargas Ortiz
Elaboró	Revisó	Autorizó

PUESTO: DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y SUPERVISIÓN
OBJETIVO: ELBORAR Y PROPONER AL DIRECTOR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO A LA DIRECCIÓN.

ACTIVIDADES: • Supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables, en el ejercicio de la función registral. • Preparar la documentación que requiera el Director, relacionada con las constancias de los actos registrales para remitirla a las autoridades de los tres órdenes de Gobierno que corresponda. • Proporcionar a los Oficiales las disposiciones normativas aplicables, relativas a la organización y funcionamiento del registro civil. • Instrumentar los planes y estrategias de supervisión a las Oficialías, así como designar el personal que se hará cargo de éstas, previo acuerdo con el director. • Organizar por zonas a las Oficialías, conforme a su circunscripción territorial, así como supervisar la organización y funcionamiento de éstas. • Realizar los estudios de factibilidad para la creación de nuevas Oficialías y proponerlos al Director. • Practicar visitas de supervisión a las Oficialías de conformidad con lo establecido en el título cuarto del Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Civil de Michoacán de Ocampo. • Revisar los actos registrales para que su caso, los Oficiales subsanen las deficiencias que se adviertan, siempre que no ameriten la intervención de la autoridad judicial. • Analizar los diferentes actos del estado civil de las personas enviados por los titulares de las oficialías, en los primeros diez días de cada mes. • Remitir debidamente revisadas a los titulares de las oficialías, en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de la fecha de su recepción, las diferentes actas del estado civil sujetas a supervisión. • Supervisar que se asiente correctamente la denominación del municipio al que pertenece la localidad, en caso que éste haya sido omitido al realizarse el acto registral, así como determinar el municipio al que corresponda la localidad para su inclusión en la certificación de los diferentes actos del estado civil de las personas. • Elaborar, proponer y ejecutar, previa autorización del Director, campañas de regularización del estado civil de las personas, en coordinación con las dependencias Federales, Estatales y Municipales, y; • Las demás que le señale el director y otras disposiciones normativas aplicables.
--

Adrián García Castillo	Lic. Eduardo Castañeda Esquivel	Lic. Gloria Vargas Ortiz
Elaboró	Revisó	Autorizó

PUESTO: DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y PROYECTOS
OBJETIVO: ELABORAR Y PROGRAMAR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN.

ACTIVIDADES: • Promover y fomentar la capacitación, actualización y profesionalización de los Oficiales, así como del personal administrativo de la Dirección. • Elaborar y proponer al Director proyectos tendientes a fortalecer e impulsar las capacidades del personal de la dirección. • Realizar el registro de eventos y del personal capacitado de la Dirección. • Participar en el área de su competencia, en las reuniones de trabajo y evaluación con los titulares de las Oficialías, así como con el personal de las unidades administrativas de la Dirección. • Elaborar el manual de capacitación del personal de la Dirección y proponerlo al Director para su autorización. • Proponer al Director la instrumentación de programas, métodos y procedimientos de trabajo que contribuyen al mejor funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo; y • Las demás que le señale el directo y otras disposiciones normativas aplicables.
--

Adrián García Castillo	Lic. Eduardo Castañeda Esquivel	Lic. Gloria Vargas Ortiz
Elaboró	Revisó	Autorizó

PUESTO: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA.
OBJETIVO: COADYUVAR EN LA ELABORACIÓN DEL REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN, CON BASE EN LA NORMATIVIDAD DE LA MATERIA Y LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DISPONIBLE, PARA SU DEBIDO CONTROL EN LAS OFICIALÍAS.

ACTIVIDADES: • Remitir, por instrucciones del Director y de conformidad con las disposiciones normativas aplicables, los diferentes archivos sobre los actos del estado civil de las personas contenidos en medios electrónicos al registro nacional de población. • Establecer, previo acuerdo con el Director, el sistema que permita elaborar estadísticas de los actos del estado civil de las personas y vigilar que se mantenga permanentemente actualizado. • Llevar a cabo la instalación de los equipos y sistemas necesarios para la automatización de las Oficialías, así como supervisar y capacitar, en coordinación con los Departamentos de Planeación y Supervisión y el de Capacitación y Proyectos, al personal para el buen funcionamiento de los mismos. • Resguardar la información de la Dirección contenida en medios magnéticos. • Coadyuvar, previo acuerdo del Director, con el Registro Nacional de Población en la asignación de la clave única de identificación para cada persona y acto registral, apoyándose para ello en el uso y avance de los medios electrónicos a su alcance, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables. • Proponer al Director la instrumentación de programas, métodos y procedimientos de trabajo que contribuyan al mejor funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo; y • Las demás que le señale el Director y otras disposiciones normativas aplicables.
--

Adrián García Castillo	Lic. Eduardo Castañeda Esquivel	Lic. Gloria Vargas Ortiz
Elaboró	Revisó	Autorizó

PUESTO: DEPARTAMENTO DE ACLARACIÓN DE ACTAS.

OBJETIVO: SUPERVISAR QUE LAS ACLARACIONES DE ACTAS DEL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS, SE REALICE CONFORME A LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS APLICABLES.

ACTIVIDADES:

- Asesorar y atender las consultas que sean planteadas en materia de aclaración de actas del estado civil de las personas.
- Revisar los trámites administrativos que realicen las Oficialías, respecto de las aclaraciones de actas del estado civil de las personas, conforme a las disposiciones normativas aplicables.
- Proponer al Director la instrumentación de programas, métodos y procedimientos de trabajo que contribuyan al mejor funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo, y
- Las demás que le señale el Director y otras disposiciones normativas aplicables.

Adrián García Castillo

Elaboró

Lic. Eduardo Castañeda Esquivel

Revisó

Lic. Gloria Vargas Ortiz

Autorizó

PUESTO: DEPARTAMENTO JURÍDICO.

OBJETIVO: PROPORCIONAR AL DIRECTOR Y A LOS OFICIALES LA ASESORIA JURÍDICA QUE REQUIERAN EN MATERIA REGISTRAL.

ACTIVIDADES:

- Proponer al Director la celebración de convenio de coordinación en materia de Registro Civil, con las autoridades Federales, Estatales o Municipales.
- Elaborar convenio, acuerdos y demás documentos que la dirección celebre con otras instituciones.
- Elaborar los proyectos de disposiciones normativas aplicables en materia registral, que le requiera el Director.
- Recibir las quejas del público usuario de los servicios que presta la institución, y canalizarlas a la autoridad competente.
- Coadyuvar con el Departamento de Planeación y Supervisión, en la supervisión de la correcta encuadernación de los libros del estado civil de las personas.
- Realizar previa autorización del Director, acciones de coordinación con el Sistema Nacional para la Solicitud, Trámite y Obtención de Copias Certificadas de Actas del Estado Civil de las Personas.
- Organizar y operar el registro de firmas y rúbricas autógrafas de los Oficiales, y de los titulares de las unidades administrativas de la dirección.
- Elaborar las actas de las reuniones de acuerdo que se celebren en la institución.
- Proponer al Director la instrumentación de programas, métodos y procedimientos de trabajo que contribuyan al mejor funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo; y
- Las demás que le señale el Director y otras disposiciones normativas aplicables.

Adrián García Castillo
Elaboró

Lic. Eduardo Castañeda Esquivel
Revisó

Lic. Gloria Vargas Ortiz
Autorizó

PUESTO: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.

OBJETIVO: VIGILAR, EN COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO, EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DIRECCION Y LAS OFICIALÍAS.

ACTIVIDADES:

- Proveer los recursos materiales que se requieran para que la Dirección y las Oficialías, presten debidamente el servicio del registro civil.
- Establecer comunicación de la dirección administrativa de la secretaría de gobierno, a efecto de proporcionar los servicios y trámites que, en materia de recursos humanos, materiales y financieros requieran las unidades administrativas de la Dirección y las Oficialías, en el ejercicio de sus funciones.
- Solicitar y gestionar los recursos necesarios para la debida encuadernación de las formas del registro civil.
- Gestionar la impresión de las formas en que deban constar las actas del registro civil, así como las certificaciones y su distribución a todas y cada una de las Oficialías.
- Elaborar los oficios de comisión del personal de la Dirección, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables, y tramitar el pago de los respectivos viáticos y pasajes ante la dirección administrativa de la secretaría de gobierno.
- Proponer al Director la instrumentación de programas, métodos y procedimientos de trabajo que contribuyen al mejor funcionamiento de la unidad administrativa a su cargo; y
- Las demás que le señale el Director u otras disposiciones normativas aplicables.

Adrián García Castillo
Elaboró

Lic. Eduardo Castañeda Esquivel
Revisó

Lic. Gloria Vargas Ortiz
Autorizó

VI. PROPUESTA

La Oficialía Primera del Registro Civil, no cuenta con ningún modelo preestablecido de planeación ni de comunicación organizacional, así como tampoco la Institución del Registro Civil en Michoacán.

A través de este caso práctico, se ha hecho hincapié en la importancia de contar con una planeación y con una estrategia de comunicación sólida, que contribuya al buen desarrollo del trabajo, así como una mejor atención a los usuarios de la Oficialía Primera. En el momento en que se logre lo anterior, la Institución del Registro Civil se verá beneficiada, no solo con el hecho de contar con una Oficialía organizada y vital, sino también con el ejemplo que ésta pondría sobre las demás oficialías y la Institución misma, sirviendo de modelo para futuras planeaciones que se realizaran en otras oficialías.

El modelo de planeación y comunicación de la Oficialía Primera, sería aplicable en algunos aspectos a todas las oficialías del Estado y a la Institución del Registro Civil, convirtiéndola así en pionera para con las demás Dependencias del Estado que no cuentan con planeación estratégica ni con un modelo de comunicación organizacional.

Si la Oficialía Primera contara con una planeación, se trabajaría en base a una misión y visión, en base a objetivos y estrategias porque mejorarían considerablemente los procesos de atención al público. El beneficio más grande sería que la Oficialía, con ayuda de la planeación estratégica, iría hacia un punto específico, no solo manejando crisis y trabajando sin sentido. Con una buena planeación estratégica, la Oficialía atendería mejor a sus usuarios, el trabajo se aligeraría para algunos empleados. Y en general, se aprovecharían mejor los recursos humanos, materiales y capacidades que la Oficialía puede ofrecer.

Como parte de la planeación, la Oficialía Primera también desarrollaría un modelo de comunicación organizacional, que ayudaría a maximizar los recursos con que cuenta y que mejoraría los procesos de comunicación interna y externa, de tal forma que el empleado se encontraría en un ambiente de trabajo más agradable. Los usuarios que recurrieran a la oficina a solicitar un servicio, se sentirían cómodos, y en confianza de hablar, de solicitar y de pedir

que los atendieran, con ello, cambiaría –al menos parcialmente- la imagen que se tiene de que en las oficinas de gobierno solo es burocracia, malos tratos y empleados flojos.

Al elaborar la planeación estratégica, se crearía la necesidad de fundar una oficina o departamento de planeación y comunicación en la Oficialía, eligiéndose como encargado a uno de los empleados de la Oficialía. El departamento se encargaría de cumplir, medir, liderar y hacer respetar todas las acciones referidas en el presente caso práctico.

Otra función importante que realizaría el mencionado departamento, así como el encargado del mismo; sería la evaluación de las estrategias y de todas las actividades propuestas dentro de la planeación anual y mensual, de tal forma que si alguna cuestión no funcionara, se reorientara su uso o se eliminara, según fuese el caso.

Debido a la importancia de las tareas a desarrollar en el departamento de planeación y comunicación, el encargado de la misma deberá tener un perfil específico. Deberá contar con algunas de las siguientes características:

Conocimiento general de los procesos de atención y de trabajo de la Oficialía.

Conocimientos de las áreas de comunicación y planeación (lo ideal sería que tuviera licenciatura en comunicación o en administración de empresas).

Carisma, positividad, capacidad de liderazgo y responsabilidad.

De desarrollar la planeación estratégica, se realizaría, también, un *catálogo de procedimientos interno*, mismo que tendría cada uno de los empleados. Éste, abarcaría las distintas áreas de trabajo y de comunicación de la oficina y sería elaborado por los empleados para que cada uno plasmara las dificultades a las que se enfrenta cada día, así como las soluciones que da a ellas.

El catálogo contendría ejemplos específicos de cómo hacer las cosas, cómo utilizar los sistemas de comunicación, sección de preguntas y respuestas para posibles problemas, además de contar con páginas en blanco al final de cada apartado, de tal forma que los empleados

pudieran realizar anotaciones y complementar el catálogo y las secciones del mismo. La creación del catálogo de procedimientos, así como su consulta diaria, enseñaría a los empleados a saber todo lo específico de las diversas áreas ya sean de su competencia o no, y mejoraría los procesos de comunicación y atención al público.

Como los planes y manuales se plasmarían en papel y cada empleado tendría su respectiva copia, se crea la necesidad de que cada trabajador tenga una repisa o pequeño librero con una biblioteca personal, que le serviría para consultar y así podría responder y orientar a los usuarios en sus trámites. De realizarse esta acción, la biblioteca debería contener los siguientes libros como mínimo:

1. Ley Orgánica del Registro Civil del Estado de Michoacán
2. Código Familiar para el Estado de Michoacán,
3. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Michoacán
4. Manual de Planeación de la Oficialía Primera del Registro Civil de Morelia, Michoacán
5. Catálogo de Procedimientos Interno
6. Manual de Comunicación Organizacional de la Oficialía Primera de Morelia, Michoacán
7. Diccionario de Español
8. En general, bibliografía relacionada con el área en que se encuentre la biblioteca

A continuación, se presenta una serie de ideas específicas o puntos clave que, en base al diagnóstico realizado, se deberían tomar en cuenta al momento de elaborar un modelo de planeación y de comunicación organizacional, para la Oficialía Primera del Registro Civil de Morelia, Michoacán.

PLANEACIÓN

Al elaborar la planeación con todos sus pasos y apartados, se tendría en cuenta el problema de la selección del personal. Lo anterior es difícil, pues como ya se mencionó, la mayoría de los empleados entran a trabajar ahí por recomendación, de tal forma que el personal no está seleccionado ni cuenta con un perfil específico; así que dentro de la planeación que se elaboraría, se tendría que contemplar la creación de cursos de capacitación, con carácter obligatorio, donde el aspirante a trabajar en la Oficialía se prepararía y aprendería todo lo relativo a las actividades que se realizan en la oficina.

Sobre las tareas y responsabilidades, se crearía un comité que represente a los empleados que no pertenezcan a la oficina de planeación y comunicación, para que, ayudados de ésta última, evaluaran las diferentes áreas de trabajo que tiene la Oficialía en base a la cantidad de trabajo que se realice en cada una de ellas. La oficina de planeación y el comité, junto con el Oficial, definirían la cantidad de personas que cubrirían las necesidades del área en cuestión.

De realizar esa acción, se investigaría el currículo de cada empleado, para que las capacidades y estudios de cada uno fueran aprovechadas al máximo. Otra función del comité y la oficina de planeación y comunicación, sería velar para que los *favoritos* de los directivos y los recomendados, no obtuvieran privilegios ni trabajaran en áreas más fáciles o con menos carga de trabajo.

Debido al tipo de trabajo que se realiza y sobre todo porque en la Oficialía se manejan documentos oficiales, no sería recomendable la rotación del personal en algunas áreas (como la mesa de registro de defunciones) ni de manera frecuente, pues se fomentaría la irresponsabilidad de algunos empleados, ya que al saber que pronto serían cambiados de área de trabajo, dejarían inconcluso algo o no se harían responsables de sus acciones. Para las áreas en las que se puede rotar el personal, como son las mesas de registro, archivo, anotaciones, etc. se recomienda que fuese cada año, ya que a fin de año se entregan los respectivos informes, índices, etc. de lo realizado.

Para los empleados que se dedican a la expedición y captura de actas del estado civil de las personas, se recomienda la rotación cada dos años; ya que, para los registros de actos, los usuarios buscan directamente el área de trabajo de su necesidad. Sobre la expedición de actas se debe mencionar que cada empleado tramita actas diferentes, y muchos usuarios ya los ubican físicamente o por nombre; una rotación anual de ellos, acarrearía la desorientación de los consumidores, entorpeciendo el flujo normal de trabajo.

Al elaborar la planeación se tendría en cuenta un plan de contingencia, mismo que funcionaría en las ocasiones en que la afluencia de usuarios se viera incrementada, por ejemplo, la temporada de inscripciones escolares, principio y fin de año, vacaciones, etc. Este plan, contendría las pautas a seguir en estas fechas, los empleados que apoyarían las áreas con más trabajo y la manera en la que se realizaría el apoyo.

Las pautas a seguir contemplarían lo siguiente:

- Solicitar más personal a la Dirección del Registro Civil en el Estado en esos períodos, ya sean empleados de base o personal de servicio social.
- Implementar dos computadoras más, para la captura y expedición de actas.
- Se contemplaría la necesidad de una persona que preguntara y revisara que las actas que fuesen solicitadas por los usuarios, se encontraran en los sistemas de la Oficialía, para que de ser lo contrario, se envíe a la persona a la Oficialía correspondiente a tramitar su documento y no perdiera su tiempo esperando su turno de llegar a las computadoras.
- Destinar a dos personas más al área de archivo, para que las búsquedas fueran más rápidas.
- Elaborar un rol de trabajo, para que los empleados tomen sus alimentos, acudan a hacer sus necesidades, etc. y no se queden desprotegidas las áreas con mayor afluencia de usuarios.

- Solicitar a la Dirección del Registro Civil, otro mensajero para que ayude en la repartición de actas a domicilio.

El plan de contingencia también debiera contemplar las ocasiones en las que falta algún empleado por motivos de salud, vacaciones o permisos; de tal forma que algún otro trabajador realizara, en la medida de lo posible, las actividades del empleado que faltó. La persona destinada a suplir se ayudaría del catálogo de procedimientos y de la biblioteca personal del empleado faltante.

Es necesario, que, al elaborar la planeación, se incluya la necesidad de realizar la adaptación del comedor, con muebles adecuados, de tal forma que los empleados tomen sus alimentos en el área destinada para ello; de igual forma se concientice a los trabajadores sobre la necesidad de no comer en las áreas de trabajo y evitar que los usuarios los vean y se quejen de no ser atendidos.

Sobre los cambios de domicilio, sería importante que los empleados de la Oficialía, se dirigieran a la Dirección del Registro Civil y gestionaran la firma de un contrato por varios años de arrendamiento del inmueble que ocupa la Oficialía, de tal forma que no se cambie el domicilio de la oficina de manera frecuente y se evite con ello la poca afluencia de usuarios.

De la misma forma, es conveniente la gestión de una mejor adaptación del inmueble que ahora ocupa la Oficialía, para que los espacios con los que cuenta, sean mejor aprovechados y que tanto los usuarios como los empleados tuvieran una estancia agradable en las instalaciones.

La planeación debiera contemplar también, el uso de algunas horas para que se lleven a cabo las reuniones entre los empleados. La oficina de planeación y comunicación sería la encargada de convocarlas y de velar porque, en ellas, los empleados se capacitarán, se les informara y se les diera avisos. En general, se planeará el trabajo de la oficina de acuerdo al tiempo y las necesidades con las que se encontraran al momento de la reunión y sin dejar de lado la planeación anual.

Sobre las reuniones de capacitación, sería conveniente que fueran de manera semanal. Para ello, la oficina de planeación y comunicación elegiría un día de la semana para que el empleado se quedara en la oficina después de trabajar. En esa reunión se elaborarían mesas de trabajo y de estudio para que se revisara el manual de procedimientos, el manual de planeación y comunicación, así como la normatividad y todas las cuestiones que fuera necesario aprender y repasar, y así, mejorar el trabajo diario y la atención al usuario.

Al llevar a efecto las reuniones semanales, se elaboraría un esquema a seguir en la reunión y un tiempo para que se trataran los asuntos generales, donde se darían avisos e informes de actividades, de tal forma que no se perdiera tiempo con asuntos generales y le robara tiempo a la planeación.

Aparte de la reunión semanal, se sugiere implementar una reunión el día último de mes, para que se evaluarán las estrategias del mes que terminó y se planea o reorientara las actividades del mes que inicia de acuerdo al plan anual, al periodo y necesidades que se susciten al momento de la reunión.

Esta reunión resulta importante dentro de toda la propuesta que se maneja en este caso práctico, ya que, gracias a ella y la evaluación, se conocería y si los cambios que se han efectuado están funcionando o no. Por lo tanto, la planeación de la reunión mensual debe hacerse a detalle y sin olvidar el plan general anual.

En todas las reuniones, la oficina de planeación y comunicación deberá fomentar la retroalimentación de todas las áreas y niveles de la Oficialía acerca de cómo optimizar y agilizar los procesos de trabajo. La retroalimentación aunada a la evaluación de la reunión mensual, representará un cambio considerable en el trabajo diario.

La oficina de planeación y comunicación, ayudada del Departamento de Capacitación y Proyectos, dependiente de la Dirección del Registro Civil del Estado, organizaría cursos donde se tratarán temas sobre comunicación, sobre autoestima, sobre relaciones interpersonales, etc. Los cursos ayudarían al empleado a eliminar las barreras que no le permiten comunicarse en

los diferentes niveles de comunicación, ya sea a nivel interno o externo, y en general, estos cursos mejorarían las habilidades laborales del empleado, así como su desempeño.

De llevarse a efecto la planeación de las reuniones semanales, mensuales y de los cursos, es necesario recalcar que, en ellas, se deberá fomentar la convivencia entre los empleados, de tal forma que se sientan en confianza y con ánimos de hablar, de planear y de estudiar para el beneficio de su trabajo.

Es importante recalcar que las reuniones deberán seguir un orden y una planeación precisa, evitando se traten temas ajenos a ella, se pierda tiempo en cuestiones que no son del interés de la reunión y los asistentes.

En general, se elaboraría una planeación aplicable a las necesidades básicas de la Oficialía mejorando los procesos de trabajo y a la vez, dicha planeación combatiera las ideas negativas que existen sobre los trabajadores de gobierno, ya sean erróneas o ciertas.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Al momento de elaborar la planeación de la Oficialía Primera del Registro Civil de Morelia, se realizaría también, el plan de comunicación organizacional de la misma, el cual ayudaría a mejorar los procesos y canales de comunicación, así como el mejor aprovechamiento de los medios de comunicación con los que se cuenta en la Oficialía.

Junto con el plan de comunicación organizacional, se realizaría un *manual de comunicación*, que contendría las pautas para la comunicación organizacional en la mencionada Oficialía, este manual sería para el uso del empleado, su consulta le serviría al empleado para recordar y reforzar el uso de las formas y canales de comunicación de su área de trabajo y de la Oficialía en general. Cada uno de los empleados contaría con la respectiva copia, para su biblioteca. Este manual sería denominado como: *Manual de comunicación organizacional de la Oficialía Primera de Morelia, Michoacán*.

Al efectuar el plan de comunicación organizacional para la Oficialía Primera de Morelia, se tomaría en cuenta las siguientes sugerencias.

COMUNICACIÓN INTERNA

Se considera que la comunicación interna, seguiría siendo informal, ya que así, existiría la *familiaridad* entre los empleados, la cual, fomentaría la confianza entre ellos, y en general se encontrarían de buen humor al momento de atender al usuario.

En cuanto los oficios, circulares, etc. que se tratan de manera formal, sería conveniente que se siguieran manejando de la misma forma, para que el empleado no se olvide que trabaja en una institución seria, así como también, esté familiarizado con los procesos burocráticos que se manejan en las dependencias.

Sobre el problema de los rumores en la Oficialía Primera, el manual de comunicación contaría con un apartado que explicara lo que son, para que el empleado pudiera identificarlos, además contaría con algunas sugerencias e ideas para que aprendiera a controlarlos y detenerlos antes de que provocaran algún problema en el ambiente laboral.

En cuanto a los medios de comunicación con que cuenta la Oficialía se tendría en cuenta lo siguiente.

Internet

En el catálogo de procedimientos interno, se incluirían las normas para el uso de este servicio, se implementarían *candados* para evitar que el empleado abriera páginas que no correspondan a su labor y se evite la descarga de archivos con virus.

Sería conveniente, evitar el uso de programas ajenos a los dedicados para el trabajo, para que los equipos de cómputo, no se *alenten*, al momento de trabajar en ellos, a la par se elegiría un programa

que mantenga la rapidez del equipo de cómputo y mantuviera la comunicación en tiempo real con los compañeros y demás dependencias.

Se solicitaría a los empleados que utilizan equipos de cómputo, la asistencia a cursos de computación básica, -previo permiso y planeación con el Departamento de Informática de la Dirección del Registro Civil-, para el buen uso de los equipos de cómputo y los empleados sacaran el mayor provecho de los mismos.

De la misma manera, se solicitaría el envío de algunos empleados a cursos de programación y computación avanzada, para que ellos solucionen los problemas sencillos que se presenten en cuanto a programación y desperfectos en los equipos de cómputo; así, se evitaría el gasto, en la contratación de especialistas o la pérdida de tiempo en espera de que el Departamento de Informática de la Dirección del Registro Civil solucione los problemas de los equipos. Por supuesto que habría situaciones en las que se necesitaría del experto y de la mencionada Dirección, pero serían los menos, de la misma forma, se atendería a los usuarios de manera oportuna.

Intranet

En cuanto al sistema estatal, sería conveniente la revisión del sistema en general, para que se evite la aparición de ventanas y cuadros de diálogo. Así la impresión y expedición de las actas sería más rápida. De igual manera, se colocarían pestañas con opciones diferentes, para comunicarse con las demás oficialías, cuadro de sugerencias y buzón de mensajes, de tal forma que los empleados no tuvieran que emplear otros programas y se evitara la lentitud en la expedición y captura de actas del estado civil de las personas.

En general, se crearía un sistema con todas las herramientas de uso y trabajo de la Oficialía en uno solo y no se perdería tiempo cambiando de programas o sistemas, de esta manera se ahorraría tiempo y se atendería más rápido al usuario.

Línea telefónica

Sobre este medio de comunicación, sería conveniente la construcción de un cubículo donde estén las extensiones de teléfono para la recepción de las solicitudes de actas a domicilio, así como la solicitud de información concerniente a los trámites. Cuando algún empleado requiera usar el teléfono ya sea con fines personales o de trabajo, acudiría al mencionado cubículo.

El cubículo se ubicaría en algún lugar estratégico del inmueble, oculto al público; no se quitaría el aparato telefónico del lugar en que se encuentra, pero sí se limitarían sus opciones con el uso de una clave de acceso, de tal forma que siguieran funcionando como extensiones del conmutador. No así para hacer llamadas fuera de la oficina, a no ser que el empleado tuviera la clave y autorización para usarla. Con estas acciones se evitaría que los usuarios se molesten por ver a los empleados hablando por teléfono mientras los hacen esperar. Por otra parte, los empleados seguirían haciendo uso del servicio sin causar el enojo de los usuarios.

De realizarse los cambios mencionados, se implementaría en el conmutador la opción de dictado telefónico para la recepción de actas a domicilio. Con ello, la persona que atendiera los teléfonos podría atender otras actividades aparte de la información telefónica a usuarios. Aunado a ello, la recepción de actas a domicilio podría funcionar las 24 horas, los 365 días del

año. Por supuesto, la entrega de las mismas se realizará en el horario y días preestablecidos, no olvidando que también se propone la ampliación del horario de entrega a domicilio.

Sería conveniente, gestionar con el Departamento Administrativo de la Dirección del Registro Civil, la compra de las motocicletas y la contratación de otro mensajero para que entregase las actas a domicilio de manera alterna con el mensajero oficial; de tal forma que, tanto en la mañana como en la tarde, habría entrega de actas.

Por otra parte, sería necesario ampliar el horario de trabajo de las personas que imprimen las actas o solicitar al Departamento citado la contratación de personal que llevara a cabo tal efecto. Con lo anterior y el dictado telefónico, los usuarios tendrían acceso a sus documentos en todo momento y se daría una mejor atención a los ciudadanos.

Por otro lado, se sugiere implementar un interfono para cada una de las oficinas o lugares de las instalaciones, de tal forma que los empleados se pudieran comunicar con sus compañeros que se encuentren lejos, para cualquier emergencia o trámite donde se necesite la presencia del compañero. Esto evitaría que los empleados perdieran tiempo en buscar a sus compañeros mientras los usuarios esperan.

Tableros de noticias y avisos (manuales y electrónicos)

La implementación de un tablero de avisos en el comedor, exclusivo para los empleados, donde sólo se pegue información concerniente a ellos, ayudaría a que los empleados mantuvieran a la vista cuestiones importantes y leyeran los diferentes anuncios mientras comen. El hecho de revisar el tablero cada vez que el empleado se encuentre en el comedor, forzaría la retención de las ideas expuestas en él, ocasionando que el empleado se mantenga informado.

De la misma manera, se sugiere que cada uno de los empleados cuente con un pequeño tablero personal, que tuviese un calendario para que el empleado anote sus actividades. El tablero personal debiera contener, además, espacio extra, para que el empleado pudiera pegar avisos, oficios, circulares, etc. De esta forma, la información se tendría a la vista siempre y no sería desechada o traspapelada.

Sobre los avisos electrónicos, se gestionaría la implementación de una pestaña especial para que apareciesen en la página del sistema; de manera que no apareciesen sin orden en el monitor del empleado. Con esa acción los mensajes serían más ordenados y el empleado podría verlos siempre en el mismo lugar de su monitor. Se contaría también, con la aparición de ventanas emergentes en el sistema, con el aviso de que hay noticias o mensajes sin leer, tal como aparece en los correos electrónicos; para que el empleado supiera que tiene mensajes sin leer en su pantalla.

Medios de comunicación con los que no se cuenta en la Oficialía

En la actualidad, existen muchos medios de comunicación que facilitan los procesos de trabajo y de comunicación. La implementación de algunos de ellos en la Oficialía Primera de Morelia, mejorarían considerablemente la comunicación. Algunos de ellos son:

El buzón de quejas y sugerencias para empleados, ayudaría a saber lo que los empleados opinan, sus intereses, así como las sugerencias que podrían ofrecer los mismos a sus compañeros y directivos. Para que este recurso no se preste a rumores o provoque inconvenientes, las quejas o sugerencias que contenga deberá pasar por un filtro de tres pasos antes de ser tomadas en cuenta como tales.

- El primer paso es saber si lo que está escrito en el papel es verdadero o falso, para ello se deberá sondear entre los compañeros y el (los) interesado (s), la veracidad del mismo.
- El segundo paso es verificar que lo que está escrito sea prudente y no contenga dolo. Si lo que se dice es imprudente o insensato, su enunciación deberá servir para provocar cambios.
- El tercer paso es comprobar que lo que se dice tenga alguna utilidad o sirva para mejorar en algún aspecto el trabajo de la Oficialía.

Filtrar las quejas y sugerencias con estos pasos, evitará los problemas y rumores que se podrían suscitar al no usar correctamente el buzón de quejas y sugerencias.

La creación de un boletín o revista informativa mensual, donde se tratarán cuestiones de interés para el empleado; algunos temas podrían ser: historia del Registro Civil, cultura general, cambios en la Ley, ideas para atender mejor a los usuarios, etc.

La creación de un periódico mural mensual, mismo que elaborarían las diferentes áreas de trabajo de la Oficialía cada mes, donde se trataran temas de interés general, así como cuestiones relacionadas con el área que lo elabora, ayudaría a los empleados a saber y conocer la labor que sus compañeros realizan. Además, reforzaría lo aprendido en las reuniones y cursos.

De implementarse el periódico mural y la revista o boletín informativo interno, se sugiere alternarlos entre sí, para que cada uno salga el día quince y el otro en día primero, con esto se contaría con información nueva cada quince días.

Dentro de la comunicación interna y para fortalecer el compañerismo entre el personal, sería conveniente fomentar la celebración de los cumpleaños y onomásticos de los empleados de la Oficialía, e incluso se podrían mencionar en la revista interna o el periódico mural.

En general, las implementaciones de los medios de comunicación mencionados fomentarían la comunicación, la camaradería y en general la comunicación informal entre los empleados de la Oficialía, ya que, en teoría, mientras el lugar de trabajo es agradable, el trabajador tiene un mejor desempeño laboral. Y como consecuencia los usuarios serían mejor atendidos, Así se combatiría la idea preconcebida de que los trámites son tardados en las oficinas de gobierno, de que se trata mal a los usuarios, de que los empleados son flojos, etc.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Debido a que la Oficialía es una oficina de atención al público y la mayoría de los trámites son de persona a persona, se considera que la comunicación externa debe seguir siendo informal, ya que así se crearía cierta familiaridad y confianza para con los usuarios.

En el caso de oficios o atención a instituciones, se debe respetar la forma en la que se solicita el trámite. Esto es contestar por medio de oficio, si así lo requiere el solicitante o atención de persona a persona, según sea el asunto.

Se implementaría un tablero de avisos para los usuarios, donde se pegaría información concerniente a ellos, oficios, carteles, costos, etc. el lugar ideal para colocarlo sería en la entrada de la oficina, para que los usuarios se encontraran con la información antes de preguntar.

Sobre la información a usuarios, lo conveniente sería que el módulo de información que se encuentra en la oficina, se ubicara en la entrada del inmueble, de tal forma que, si el usuario no encontrase lo que busca en el tablero de avisos, preguntara al encargado de información sobre las áreas de su interés y, en general, solicitara la información relacionada con su trámite.

Sería útil que los letreros que se utilizan para definir los lugares de atención, se elaboraran de un tamaño más grande y se colocarán a una altura adecuada a la vista del público, para que los usuarios los vieran al buscar el área de su interés. Se recomienda pedirles a los empleados de la Oficina que exhortaran a los usuarios a leer la información del tablero de avisos y anuncios, para inculcar en la gente la costumbre de leer.

Sobre el particular, sería válido implementar símbolos que indicaran las áreas, de tal forma que cuando el usuario no supiera leer o no quisiera hacerlo, se guiara por los símbolos; con esta acción, el flujo de usuarios se vería favorecido y se disminuirían las quejas por parte de usuarios molestos que no encuentren el área de su interés.

La implementación de un periódico mural dirigido a los usuarios, donde se escribiera sobre el Registro Civil y sobre temas de interés general, respondería a los usuarios sus dudas acerca de la institución, sobre la ley, sobre sus gestiones y, en general, le haría más agradable y entretenida la espera de sus trámites.

Es preciso mencionar que, de implementarse el periódico mural, se tendría que poner especial esmero en su elaboración, para que resulte atractivo leerlo y que se elaboraría a la par con el periódico mural interno, de tal forma que los mismos empleados elaboraran los dos al mismo tiempo.

Por otro lado, mientras los usuarios esperan a que sus diligencias se lleven a cabo, sería benéfica la colocación de altavoces con música ambiental en todas las instalaciones de la Oficialía, así como una televisión en la sala de espera. Se ha visto que la música tranquila funciona como relajante y como medida para eliminar el estrés y los nervios, lo cual es frecuente en los usuarios que tienen que esperar sus trámites. Por otro lado, la televisión ayudaría a que el tiempo que el usuario pasa en la oficina fuera agradable y entretenido. De implementar estas acciones, la música tendría que alternarse con la televisión para que no estuvieran encendidas las dos a la vez, produciendo exceso de ruido y confusión.

A muchos usuarios no les gusta leer y probablemente no se acerquen al periódico mural; Si una de las finalidades de las acciones anteriores es entretener y que el usuario aprenda algo de la Institución, sería conveniente, -para los que no leen- la creación de un video institucional, donde apareciera información del Registro Civil, así como diferentes cuestiones de uso práctico para los usuarios. Cabe mencionar que el video se transmitiría por la televisión de la sala de espera.

Sobre los mensajeros, quienes con su trabajo diario representan a la Oficialía ante los ciudadanos, se sugiere una capacitación integral, que abarque los diversos aspectos de trato con la gente, de tal forma que dieran un buen trato a las personas que solicitan de sus servicios.

De implementar un buzón de quejas y sugerencias para los usuarios, funcionaría como un instrumento de medición para saber si la planeación y mejoramiento de los procesos de trabajo

que se han hecho con la planeación están funcionando o no. Así mismo, los ciudadanos darían la pauta a los empleados y directivos para saber *por dónde* llevar el proceso de planeación. De igual forma, inculcaría en los empleados la idea de que saber las fallas, implica también el poder mejorarlas.

Como no existe ningún tipo de publicidad institucional del Registro Civil, se elaboraría un plan para dar a conocer la Oficialía Primera entre los ciudadanos, donde se hiciera hincapié en los servicios que ofrece. Entre ellos, el servicio de actas a domicilio, la rapidez de los trámites, el buen trato que se da a las personas; en fin, todo lo positivo que tendría la oficina en base a la planeación estratégica y comunicación organizacional.

Debido a que los empleados realizan distintas actividades dentro de la oficina dependiendo de su cargo, se recomienda la implementación de un uniforme entre los empleados y la implementación de un gafete de identidad haría que los usuarios reconocieran a los trabajadores y supieran a quién recurrir, sin ir de un lado a otro buscando el área de su interés y sin saber a quién dirigirse.

En los horarios en los que está cerrada la oficina y en los que no se trabajaría el servicio de actas a domicilio, como son los fines de semana, a la hora de la comida o en la noche; las personas que necesitan de algún acta del estado civil de manera urgente, no tienen forma de obtenerla si no es hasta que el horario y la apertura de la oficina se los permita. Es por eso que se sugiere -previo permiso y gestión del Director y de Departamento Administrativo de la Dirección del Registro Civil- la implementación de una *máquina vending, expendedora de actas del estado civil de las personas*.

Actualmente los estados de Sonora, Oaxaca y en la Ciudad de México cuentan con dichas máquinas para la atención al público; su introducción ha agilizado y simplificado la tarea de solicitar actas a los usuarios; así como también, ha aligerado el trabajo de los empleados del Registro Civil de dichas entidades.

Implementar este medio a la Oficialía Primera le aportaría los beneficios mencionados, así como también, agilizaría enormemente el flujo de las personas y de sus trámites, ya que las

personas sacarían su documento de forma rápida y en el momento que lo necesitaran; aunado a ello, la Oficialía seguiría siendo pionera del Registro Civil del Estado

CONSIDERACIONES FINALES

Es conveniente mencionar las siguientes consideraciones al elaborar la planeación y el plan de comunicación organizacional para la Oficialía Primera: (FERNÁNDEZ, 2009)

1. Elaborar el plan de comunicación de la oficina de forma anual, lo cual implica establecer objetivos de comunicación, previo estudio de las necesidades de comunicación actuales y en apoyo a los objetivos de la planeación estratégica.
2. Formulación de metas en materia de comunicación.
3. Fijar criterios de comunicación.
4. Establecer estrategias de comunicación y dentro de estas, planear la manera cómo cada medio puede ayudarlas.
5. Normar el uso de medios de comunicación en la Oficialía de acuerdo con el contexto y requerimientos particulares de la misma.
6. Auditar permanentemente los medios de comunicación con que cuenta la Oficialía y evaluar su utilización.
7. Obtener retroalimentación de todas las áreas de la oficina, acerca de cómo optimizar el uso de los medios.
8. Mantener una capacitación constante del personal en el uso de los medios cuya operación es compleja, y desarrollar estrategias de cambio social en la organización cuando se introduzcan nuevos medios.

9. Como ya se mencionó, al elaborar el plan de comunicación organizacional para la Oficialía Primera, se debe plasmar en un *manual de comunicación*, y en él, se debe introducir diversas situaciones de comunicación, ej. comunicación en momentos de crisis, comunicación en temporada alta, comunicación en temporada regular, etc.
10. Se debe recalcar la participación de todos los empleados en la elaboración de los planes.

Llevar a cabo las ideas propuestas en la presente investigación, supone varias reuniones a lo largo del mes, así como las reuniones para que elaborar la planeación estratégica y el plan de comunicación organizacional. Sería conveniente hacer hincapié en el hecho de que los empleados no están acostumbrados a las reuniones, de tal forma que en un principio será difícil acostumbrarse, aunado a ello, podría resultar útil hacer énfasis en que las reuniones deben estar bien planeadas para que no se pierda tiempo en ellas y no resulten contraproducentes.

A continuación, se detallan algunas ideas que se tendrían que tener en cuenta a la hora de llevar a cabo la planeación de una reunión (FERNÁNDEZ, 2009).

1. El comunicador debe conocer a sus receptores a fondo, tanto como sea posible.
2. El comunicador elaborará el mensaje considerando las capacidades comunicativas del receptor.
3. Debe estructurar los mensajes de forma clara y sencilla, evitando palabras petulantes.
4. Proporcionará al receptor la información necesaria y suficiente, ni más ni menos, de tal forma que no se pierda tiempo explicando cosas que no tienen relación con el motivo de la reunión.
5. El comunicador debe utilizar y fomentar la retroalimentación.
6. Utilizará la redundancia; es decir, dirá los mensajes en distintas formas y a través de diferentes medios.

7. El comunicador deberá comprender claramente la función de los papeles en la interacción.
8. En la medida de lo posible, debe conocer con detalle las reglas de comunicación que se puedan aplicar al contexto de la Oficialía, y utilizarlas adecuadamente.
9. Debe aplicar canales alternativos.
10. No olvidar que el principal responsable de que la comunicación se lleve a cabo exitosamente es el emisor.

La ejecución de las ideas y propuestas, plasmadas en el presente caso práctico, mejoraría considerablemente el desempeño laboral de los empleados, ya que se usarían al máximo los medios con que cuenta la Oficialía Primera. Por lo tanto, los usuarios estarán satisfechos al ser despachados con sus trámites de mejor forma, atendiendo sus necesidades con prontitud.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Todas las empresas e instituciones cuentan con una estrategia, ya sea formal o informal, poco estructurada o esporádica. Con ello, se dirigen hacia algún lugar, pero por desgracia, algunas no saben hacia dónde van. El viejo refrán: *si no sabes a dónde vas, ¡entonces ningún camino te llevará ahí!*, subraya la necesidad que tienen las empresas de usar los conceptos y las técnicas de la planeación estratégica. Un número cada vez mayor de empresas e instituciones, llevan a cabo el proceso de la planeación ya que implantarla incluyendo la comunicación organizacional, mejora considerablemente varios aspectos de la institución.

Un hecho conocido y aceptado, es que las persona y empresas que planifican por anticipado tienen mayores posibilidades de convertirse en lo que desean ser, que aquellas que no planifican en absoluto (DAVID, 2003).

El hecho de no contar con una planeación, ni con un plan de comunicación bien estructurados, ha implicado en la Oficialía Primera de Morelia, que el trabajo se haga por manejo de crisis y sin saber hacia dónde se dirige la institución, en ocasiones no se sabe a quién preguntar cuando surge algún imprevisto y el Oficial tienen que resolver las cuestiones, aunque éstas sean sencillas; el mismo Oficial se satura de trabajo, al no contar con un plan de trabajo, ni con personas que lo apoyen en cuestiones simples.

Por no contar con planeación, los empleados se limitan a hacer *sólo lo que tienen que hacer*, no procuran imaginar nuevos procesos, nuevas ideas para atender a los usuarios y tampoco conocen a fondo la labor que desempeñan sus compañeros, creando confusiones cuando falta alguno de ellos a trabajar.

Implementar la planeación en el Registro Civil, hará que los procesos de trabajo y de comunicación se desarrollen de forma rápida y sobresaliente, de tal forma que, al mejorar dichos procesos, los mismos empleados se sentirán contentos con su labor y los ciudadanos se sentirán satisfechos al ver agilizados sus trámites.

De la misma forma, la Oficialía Primera de Morelia, al efectuar la planeación verá mejorados sus procesos de trabajo y tendrá más afluencia de usuarios, mismos que al notar la rapidez y eficiencia con que se llevó a cabo su trámite, recomendarán a su círculo de amigos dicha oficina.

Todo lo propuesto en el presente caso práctico, se basa en las necesidades de la Oficialía Primera de Morelia en cuanto a planeación y comunicación se refiere, y en base a la percepción del investigador. Evidentemente, todo lo propuesto está supeditado a la aceptación por parte de los directivos del Registro Civil en el Estado.

Llevar a la práctica la planeación de la Oficialía presupone todo un reto, ya que se debe tener en cuenta que el director, jefes de departamento y, por último, los oficiales están en ese lugar, no por sus capacidades, ni antigüedad, sino por política y lo que se conoce por *recomendaciones*. La mayoría de ellos solo duran un tiempo, mientras el partido político que los colocó en ese lugar está en el poder o mientras no hagan algo que contravenga las ideas del

mismo, de tal forma que, si no se toma en cuenta esto a la hora de llevar a cabo la planeación, ésta no servirá de nada, pues en cuanto se cambie de directivos, lo que se había construido con la planeación se vendrá abajo.

Cabe mencionar que todos los directivos están en ese lugar *de paso*, o utilizan su puesto en la institución como un *escalón* en su carrera política, la mayoría de ellos no se interesa por comprometerse realmente en crear un sistema de comunicación, ni mucho menos elaborar la planeación, ya que *¡no le harán el trabajo al que viene detrás!*, y creen que probablemente, la siguiente administración no tomará en cuenta lo que hayan hecho al respecto, así que prefieren *evitar la fatiga*, pues saben que de todas maneras recibirán su salario y el reconocimiento en su carrera política.

Dicho lo anterior, se puede señalar que la planeación debe elaborarse de tal forma que, independientemente del partido o persona que se encuentre en el poder, ésta siga funcionando y se respete, he aquí donde entra el papel de los trabajadores, que son los que permanecen en la Institución, a diferencia de los directivos; así como los empleados *enseñan* a sus respectivos jefes a realizar el trabajo y tienen el sentimiento de pertenencia hacia la institución, por ser ellos quienes durarán más en ella. También deberán hacer respetar la planeación hecha, pues emplearon su tiempo y capacidades para elaborarla.

Otro reto que se debe vencer a la hora de planear, es la apatía y el escepticismo por parte de los trabajadores, que se sienten seguros en sus trabajos, pues saben que no es fácil que los despidan. El reto consiste en convencerlos y explicarles los beneficios que les puede traer la planeación, es casi seguro que se inclinen a realizarla si descubren que su desempeño laboral se verá renovado.

Es importante recalcar que los empleados, al trabajar con un plan bien hecho, con objetivos y metas, podrán realizar mejor su trabajo, se sentirán contentos con su desempeño y sobre todo, aspirarán a la realización personal y laboral.

Por otra parte, de todos es bien conocido que por más que se mejore el servicio y trato a los usuarios, éste estará supeditado al humor, carácter y forma de ser de los mismos, de tal forma

que siempre habrá gente que se moleste por algo, pero podemos decir con certeza, que con la planeación de la Oficialía, serán los menos.

Dependiendo del éxito obtenido con la implantación de las ideas contenidas en el presente caso práctico, se puede concluir que la propuesta de planeación y comunicación organizacional, podrían aplicarse a nivel institución. Esto es que cada una de las oficialías del Estado, así como también la Dirección del Registro Civil, tomara como ejemplo a la Oficialía Primera y elaboraran su planeación de acuerdo a las necesidades particulares de cada una de ellas.

Al realizar lo anterior, el Departamento de Planeación y Supervisión del Registro Civil del Estado, tendría que tomar en cuenta las planeaciones de las oficialías y medir su rendimiento, en este caso, el mencionado departamento equivaldría a la oficina de planeación y comunicación que se propone para la Oficialía.

Otra cosa que es importante concluir, es que la introducción de máquinas expendedoras de actas del estado civil, revolucionarían el trabajo que los empleados realizan, ya que el trámite se vería agilizado y los usuarios que no quisieran tratar con los empleados de la institución, se dirigirían a la máquina a sacar su documento.

Uno de los fines de la institución del Registro Civil, es prestar un servicio a la ciudadanía, por lo tanto, se trabaje con planeación o no, siempre habrá usuarios que necesiten de ella para realizar sus trámites, pero hay que hacer la distinción de que trabajar con un plan, unas metas, objetivos, etc. es mejor que no tenerlos; la Oficialía y la Institución del Registro Civil con una buena planeación, hará que cambie completamente el concepto que se tiene de las dependencias de gobierno. La idea preconcebida de que tratan mal a los usuarios, que los traen de un lado a otro, etc. se verá mermada y disminuida.

He ahí el reto, construir una Oficialía fuerte, pujante y que ponga el ejemplo a las demás dependencias de gobierno, de que, al contar con una buena planeación, los directivos, los empleados y los usuarios de las mismas se verán recompensados con los beneficios que trae consigo.

Lo expuesto en el presente caso práctico se hizo de acuerdo a la percepción que tiene el investigador de la Oficialía Primera de Morelia, no se entrevistó a los demás empleados para obtener sus puntos de vista. Por tanto, en futuras investigaciones sería interesante tener un consenso de las opiniones de varios trabajadores, así como la solución a la problemática de su área específica de trabajo.

Otra línea de investigación futura, se abriría desde el enfoque del Sindicato de Trabajadores al Servicio del Poder Ejecutivo (STASPE), así como la planeación de actividades en conjunto y la comunicación que existe entre la Institución y el Sindicato, entre los directivos y el Sindicato y entre los trabajadores y el Sindicato.

Otro enfoque interesante, que serviría para futuras investigaciones es el que parte desde el punto de vista de la persona, como solicitante de trámites. Investigar sus necesidades, encuestar y en base a los resultados, proponer una serie de ideas prácticas que ayuden a agilizar los servicios.

La investigación se limitó a la Oficialía Primera de Morelia, misma que pertenece a la Institución del Registro Civil en el Estado y ésta al Poder Ejecutivo del Estado de Michoacán. De ahí que solo se investigó una parte de todo el sistema de gobierno; un trabajo más amplio, equivaldría abarcar las distintas partes que conforman la organización del Poder Ejecutivo elaborando un plan general, así como las planeaciones de cada una de las partes que lo conforman.

BIBLIOGRAFÍA

1. FERNÁNDEZ Collado, Carlos, (2009) *La comunicación en las Organizaciones*, México: Trillas
2. DAVID, Fred R. (2003) *Conceptos de Administración Estratégica*, México: Pearson Educación
3. BERLO, David, (2004), *El proceso de la comunicación*, Argentina: El ateneo.
4. CALVO Langerica, Cesar, (1999) *Diccionario práctico empresarial*, México: Editorial PAC.
5. CORONA Funes, Rafael, (2001), *Estrategia, el cambio en la proyección del pensamiento empresarial*, México: SICCO.
6. DAVID, Fred R. (2003) *Conceptos de Administración Estratégica*, México: Pearson Educación.
7. FERNÁNDEZ Collado, Carlos, (2009) *La comunicación en las Organizaciones*, México: Trillas
8. FRANKLIN, Benjamín, GÓMEZ Ceja, Guillermo, (2002), *Organización y métodos un enfoque competitivo*, México: Mc Graw Hill.
9. GONZÁLEZ Alonso, Carlos, (2003) *Diccionario de comunicación*, México: Trillas.
10. GOODSTEIN, Leonard D., NOLAN, Timothy M., PFEIFFER, J. William, (1999) *Planeación Estratégica Aplicada*, Colombia: Mc Graw Hill.
11. LAROUSSE (Comp.) (2005) *Gran enciclopedia integral 2005*, México: Larousse

12. MALDONADO, H. (1998) *Manual de Comunicación oral*, México: Adisson Wesley Longman.
13. MARTÍNEZ DE VELASCO, Alberto, NOSNIK, Abraham, 2001, *Comunicación organizacional práctica, manual gerencial*, México: Trillas.
14. MCENTEE, Eileen, (1998) *Comunicación intercultural*, México: Mc Graw Hill.
15. PAOLI, J. Antonio, (2007) *Comunicación e información, perspectivas teóricas*, México: Trillas.
16. REI-MÉXICO, (1993) *Diccionario ilustrado VOX*, México: rei-México.
17. RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín. (2005) *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa*, México: Thomson.
18. SACHSE, Mathtías, (2003), *Planeación estratégica en empresas públicas*, México: Trillas.
19. SALVAT (Comp.) (2004) *la enciclopedia*, (tomos 5, 7, 15, 11) Colombia: Salvat
20. THOMPSON, Jr. Arthur A. STRICKLAND III, A.J. (2004) *Administración estratégica, Textos y casos*, México: Mc Graw Hill.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

1. JAVIER Domínguez, Minerva, (2009), “Barreras comunicación”, [internet]. Disponible en: <http://lopezcamposdaisy.blogspot.mx/2011/02/barreras-de-la-comunicacion.html> [Consulta 13 de marzo 2017].

2. JAVIER Domínguez, Minerva, (2009), “Barreras de la comunicación organizacional”, [internet]. Disponible en: <http://lopezcamposdaisy.blogspot.mx/2011/02/barreras-de-la-comunicacion.html> [Consulta 13 de marzo de 2017]

3. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA; (2010) *Diccionario de la Real Academia Española*, [internet]. Disponible en:
http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=EMPRESA.
[Consulta 13 de marzo de 2017]

1. SAYAGO, Leonardo, (2002), *Investigación en Comunicación Organizacional*, [internet]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/invcomunorga.htm>.
[consulta 13 de marzo de 2017]

2. ORGANIGRAMA DEL REGISTRO CIVIL.
<http://registrocivil.michoacan.gob.mx/organigrama/> [consulta 01 de mayo 2017]

3. CELEM. Catálogo Electrónico de la Legislación del Estado de Michoacán.
<http://celem.michoacan.gob.mx/morelia/principal.jsp> [consulta 23 de mayo 2017].

ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN	01
MARCO TEÓRICO	03
I. PLANEACIÓN	03
Importancia de la Planeación	03
II. TIPOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES	04
Las Organizaciones sociales	04
La empresa	05
III. LA COMUNICACIÓN	07
Elementos de la comunicación	07
Barreras de la comunicación	09
Comunicación organizacional	10
Comunicación formal e informal	12
Comunicación multidireccional	13
Barreras de la comunicación organizacional	14
IV. REGISTRO CIVIL COMO ORGANIZACIÓN	17
Conformación del Registro Civil	17
V. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICIALIA PRIMERA DEL REGISTRO CIVIL	21
Introducción	21
Objetivo	21
Antecedentes Históricos	21
Marco Jurídico	26
Legislación Federal	26
Legislación Estatal	27
Tratados Internacionales	27
Estructura Orgánica	28
Organigrama del Registro Civil	29
Director	30
Departamento de Planeación y Organización	32
Departamento de Capacitación y Proyectos	33
Departamento de Informática	34
Departamento de Aclaración de Actas	35
Departamento Jurídico	36
Departamento Administrativo	37

VI. PROPUESTA	38
Planeación	41
Comunicación organizacional	45
Comunicación Interna	46
Comunicación Externa	46
 CONSIDERACIONES FINALES	 55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	62
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	64
 ÍNDICE	 65