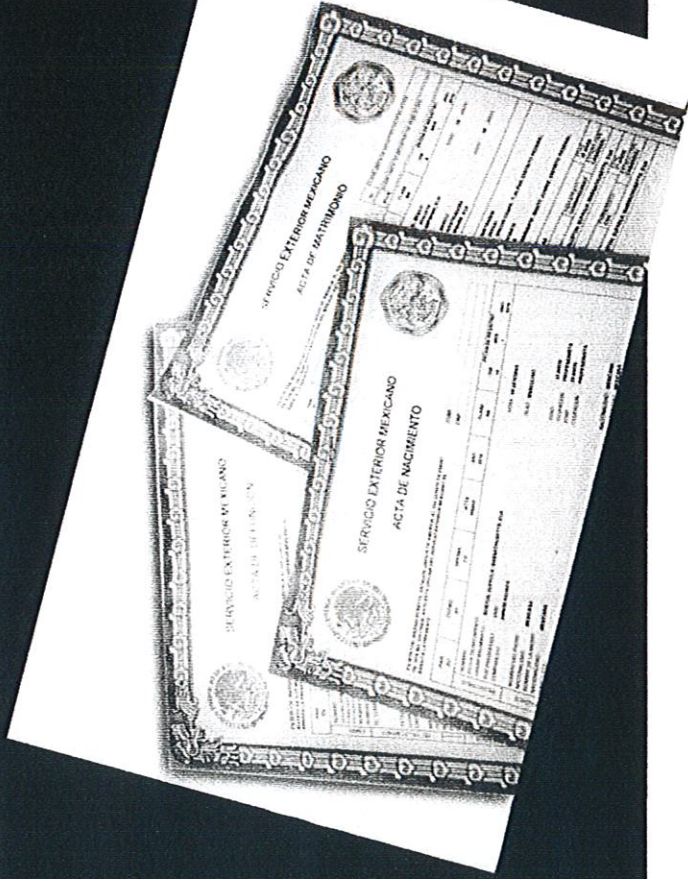


DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL.

“LA VIDA NO CONSISTE EN SER UN GANADOR O UN
PERDEDOR, SE TRATA DE SER UNO MISMO Y DE DAR LO
MEJOR”.



REGISTRO
CIVIL



PRINCIPALES PROBLEMAS:

- En base a la experiencia de las personas, los principales problemas que se presentan son:
 1. Pésima atención por parte del Oficial y secretarías.
 2. Faltas de respeto.
 3. Falta de agilidad y rapidez al solicitar un servicio.
 4. Les piden que regresen otro día o regresen más tarde, cuando la solución pueden darla en ese preciso momento.
 5. Dejar en el olvido un trámite o servicio solicitado.

DIAGNOSTICO FODA

FORTALEZAS:

- I. Ley de Registro Civil, la cual nos enseña la forma de regimnos y lineamientos que debemos seguir para atender a la ciudadanía.
- II. Oficina especial para desarrollar únicamente temas del Estado Civil de las personas.
- III. Tecnología computacional avanzada diseñada para brindar un mejor servicio.
- IV. Archivo debidamente ordenado y en perfecto estado, en el cual se encuentran los duplicados de actas, que permiten dar un buen servicio al ciudadano.
- V. Unión con el equipo.

DEBILIDADES:

- I. No hay buena respuesta hacia los ciudadanos respecto a recibir un buen servicio.
- II. Falta de responsabilidad por parte del personal.
- III. Servicio deficiente debido a la falta de agilidad.
- IV. El personal no es consciente de los valores que deberían aplicar al atender a una persona.
- V. No exista comunicación con el equipo de trabajo.

OPORTUNIDADES:

- I. Contar con un sistema que nos permite estar mejor comunicados con dependencias gubernamentales, los cuales cuentan con nuevas estrategias para atender mejor a las personas, en especial a quienes residen en un territorio diferente al de su nacimiento.
- II. Aplicar valores humanos que poco a poco han ido decayendo debido a la indiferencia de algunos servidores públicos.
- III. Mejor calidad y rapidez en el servicio gracias a la tecnología con la que se cuenta.
- IV. Crecimiento laboral en la oficina, es decir, tener una mayor demanda en el servicio y obtener la satisfacción del pueblo.

AMENAZAS:

- I. Faltas al reglamento o código de ética por parte del personal.
- II. Incremento en el precio de los servicios.
- III. Hacer esperar demasiado a los ciudadanos.
- IV. Conflictos con el personal por estar en desacuerdos.

MISION

Somos una Institución de orden publico e interés social, por medio del cual el Estado hace constar en forma autentica y da publicidad a hechos y actos constitutivos, modificativos, y extintivos del estado civil de las personas. Hacemos constar los hechos y actos del estado civil, como es extender actas relativas a: Nacimiento, reconocimiento de hijo y adopción, matrimonio y divorcio, defunción, declaración de ausencia y presunción de muerte, inscripciones generales y sentencias.

Buscamos brindar un servicio de excelente calidad a toda persona, sin distinción de religión, edad, género o preferencias sexuales, velando siempre por sus intereses y respetando sus derechos como ciudadanos, recibiendo un trato digno, en la cual se llevan a cabo valores como: el respeto, humildad, sencillez, amabilidad y tolerancia.

Contamos con una oficina única y especial para Registro Civil, debidamente equipada con tecnología avanzada, para que por medio de esto podamos desempeñar ágilmente cualquier servicio solicitado por los ciudadanos, esto con el fin de que las personas se acerquen con la total seguridad de que sus necesidades serán resueltas en ese preciso momento, hacerles saber que en nuestra área de trabajo siempre serán recibidos dignamente y con el respeto que se merecen.

VISION:

Una buena administración es exitosa por la buena o mala atención que estemos dispuestos a brindar a los ciudadanos, es por esto que en nuestra institución es primordial saber aplicar valores que nos han inculcado desde casa, como es la humildad, sencillez, honestidad, tolerancia y sobre todo calidez humana. Nuestra área de trabajo debe ser siempre reconocida como una dependencia ejemplar a nivel municipal, que cumple con los requisitos y con los deberes que marca la ley, y que como servidores públicos nos son concedidos, debemos ejecutar el trabajo a tal grado que las personas se sientan en confianza al llegar a solicitar un servicio.

OBJETIVO: Obtener un análisis de los procesos administrativos respecto al área de Registro Civil mediante el cual se pueda tener una visión sobre los posibles problemas que se presentaron en administraciones pasadas, para que, en base a esto, podamos disminuir todo tipo de irregularidades que existan dentro de la institución. También de acuerdo a ello, elaborar normas y lineamientos a seguir para mejorar los procesos y actividades que se realizan en dicha dependencia ayudando a que esta se posicione como una de las mejores dentro del municipio.

METAS	ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	EVIDENCIA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	MATERIALES
Aumentar las visitas de los ciudadanos a nuestra área de trabajo, de un 30% a un 60% en los próximos 3 meses, esto a corto plazo, más sin embargo, la intención es ir en aumento mes a mes.	Atención al pueblo	No habrá filas de espera.	Permanentemente	María Teresa Quiroz Silva y secretarías	Bitácora de servicios
	Trabajo en equipo	Ningún miembro del equipo estará fuera de su lugar de trabajo	Permanentemente	María Teresa Quiroz Silva y secretarías	Cámaras de vigilancia
	Servicio de calidad	Prohibido el uso de aparatos electrónicos tales como: celulares y tabletas.	Permanentemente	María Teresa Quiroz Silva y secretarías	Mueble o caja pequeña en la cual todos los miembros de equipo colocaran su aparato electrónico.
Brindar un servicio de calidad y rapidez, logrando que cada persona que acuda a nuestra dependencia sea atendida a la brevedad, alcanzando así nuestras metas y colocándonos como una de las mejores dependencias del Ayuntamiento Municipal.	Respeto al ciudadano	No consumir alimentos dentro del área de trabajo	Permanentemente	María Teresa Quiroz Silva y secretarías	Se hará acreedor a una falta administrativa.
	Puntualidad	Todos los miembros del equipo llegarán 10 minutos antes de las 9:00 am	Permanentemente	María Teresa Quiroz Silva y secretarías	Sistema de control de tiempos y asistencia, se puede instalar en la oficina pegándolo a la pared, para tener un mejor control de los miembros del equipo, o en caso de defecto, una Bitácora de registro.