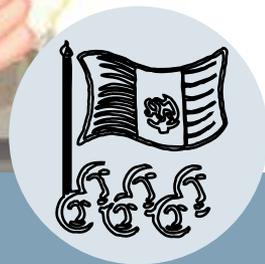




Cuaderno de documentos

Nuestros documentos





Secretaría de Educación Pública
Dirección General de INEA
Dirección Académica

Coordinación académica
Flor Morales Guzmán

Autoría
Juan V. Aguilar Domínguez

Revisión técnico-pedagógica
María de Lourdes Aravedo Reséndiz

Coordinación gráfica y cuidado de la edición
Greta Sánchez Muñoz
Adriana Barraza Hernández

Seguimiento editorial
María del Carmen Cano Aguilar

Revisión editorial
Ruth González Balvanera
Erika Lozano Pérez
Verónica Cuevas Luna
Jesús Eduardo García Castillo

Diseño gráfico
Jesús García Morales

Diseño de portada
María Isabel Gómez Guízar

Diagramación
Jesús García Morales
Laura Flores de la Rosa
Paloma Casados Palomares
Norma García Manzano

Ilustración de portada
Carlos Vélez Aguilera

Ilustración de interiores
Vanessa Hernández Gusmao
Carlos Vélez Aguilera
Ismael David Nieto Vital
Manuel Villalobos González

Fotografía
Guadalupe Velasco Ballesteros

Nuestros documentos. Cuaderno de documentos. D.R. 2009 © Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, INEA. Francisco Márquez 160, col. Condesa, México, D.F. C.P. 06140.

Esta obra es propiedad intelectual de su autor, y los derechos de publicación han sido legalmente transferidos al INEA. Prohibida su reproducción parcial o total, por cualquier medio, sin la autorización por escrito de su legítimo titular de derechos.

ISBN *Modelo Educación para la Vida y el Trabajo*. Obra completa: 970-23-0274-9
ISBN *Nuestros documentos*. Cuaderno de documentos: 978-970-23-0621-4

Impreso en México

Presentación	4
1. El primer documento de nuestra vida	5
2. Registro extemporáneo	7
3. Corregir antes de que sea tarde	9
4. Reconocimiento del parentesco con un hijo o una hija	12
5. Legalizar un acta tramitada en el extranjero	15
6. Legalizar la unión en pareja	16
7. Anular el vínculo matrimonial	19
8. Denunciar el maltrato familiar	21
9. Un documento necesario	23
10. Tipos de testamento	25
11. Documento que da seguridad acerca de la propiedad de un bien.....	26
12. Papelito habla	27
13. Denuncia por violación a los derechos humanos	30
14. Queja contra un servidor público	33
15. Documentos que comprueban estudios	35
16. La denuncia por deficiencia en la atención médica	37
17. El recibo de cobro de agua potable	41
18. La energía que consumimos	44
19. Un servicio privado para comunicarnos.....	46
20. Queja o denuncia ante la Profeco	48
21. Documentos que protegen los derechos de los consumidores	52
22. Los compromisos que se adquieren al firmar un contrato laboral	53
23. Defensa de los derechos laborales	55
24. Un documento para enviar dinero	58

Presentación

En este cuaderno se presentan distintos tipos de documentos que es importante que conozcas para que puedas utilizarlos, ya que te ayudarán a gestionar algunos trámites y resolver diversos problemas ante instituciones como el Registro Civil, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el DIF, entre otras.

Aquí te mostramos diferentes tipos de actas que emite el Registro Civil, ejemplos de algunos formatos y cómo llenarlos, cómo redactar quejas y denuncias para presentarlas ante instituciones como las mencionadas, cuando los derechos de alguna persona no se respetan.





1. El primer documento de nuestra vida

- El acta de nacimiento es un documento que nos acompaña durante toda nuestra vida y es esencial para darnos identidad y para tramitar muchos otros documentos.

Observa un ejemplo de acta de nacimiento y cómo deben aparecer los datos correspondientes y que debes cuidar que contenga tu acta y la de personas cercanas.

The image shows a birth certificate form titled "ACTA DE NACIMIENTO" from Ciudad México. The form contains handwritten entries in blue ink. Blue arrows point to various fields, which are numbered 1 through 8. The fields are:

- 1:** The official stamp of the "GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL" and "REGISTRO CIVIL JUZGADO 7º".
- 2:** A small square box, likely for a photograph or stamp.
- 3:** The date and time of birth, "DIA 13 DE AOSTO DEL AÑO 2008".
- 4:** The parents' information section, including names, ages, occupations, nationalities, and domiciles.
- 5:** The grandparents' information section, including names and domiciles.
- 6:** The witnesses' information section, including names, ages, occupations, and domiciles.
- 7:** The signature of the "LIC. ROSA KIRIÁN JAINES TRASSÉ", the official of the Civil Registry.
- 8:** The official stamp of the "LIC. ROSA KIRIÁN JAINES TRASSÉ".



La fecha en que se registra a la persona, los datos de esa persona y dónde se efectúa el registro, entre otras cosas, son referencias importantes que debe contener toda acta de nacimiento para evitar posibles problemas cuando se quiera hacer uso de este documento. A continuación aparecen los datos que contiene un acta de nacimiento, localízalos en el acta que acabas de revisar:

1. La fecha en que se registra a la persona debe estar escrita con letra y empezando por el día, después el mes y por último el año.
2. Los datos (nombre, fecha, hora y lugar de nacimiento, sexo) de la persona registrada deben escribirse completos, y el lugar y la fecha con letra.
3. Los datos del juzgado, libro y foja donde se efectúa el registro.
4. Datos completos (nombres, edades, nacionalidades, ocupaciones, domicilio y firma) del padre y la madre de la persona registrada; sus edades deben anotarse con letra.
5. Nombres completos y domicilio de los abuelos paternos y maternos.
6. Datos completos (nombres, edades, ocupaciones, domicilios y firma) de dos testigos.
7. Datos del servidor público (juez u oficial del Registro Civil) que certifica el nacimiento.
8. Sello del juzgado donde se realiza el registro.

Recuerda que antes de salir del Registro Civil es importante revisar y comprobar que los datos estén asentados correctamente en el acta que se recibe. En caso contrario, señalar los errores en los datos a la persona que atiende, para que en ese momento sean corregidos.



2. Registro extemporáneo

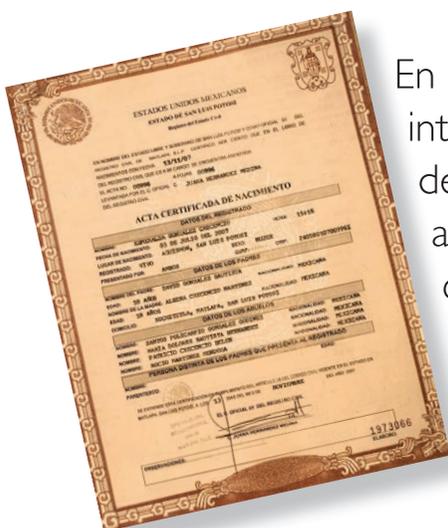
En la siguiente tabla aparecen los documentos que la organización *Caminando unidos* ayudó a tramitar para obtener las actas de nacimiento de personas no registradas en el Registro Civil.

Documento	Lo proporciona	Sirve
Carta de origen	El municipio en las oficinas del Ayuntamiento.	Para manifestar que el niño o la niña es, efectivamente, hijo o hija de sus padres.
Constancia de alumbramiento	La clínica u hospital donde la madre dio a luz. Si la madre parió en su casa tiene que presentar testigos de que la niña o niño es efectivamente su hijo.	Como prueba de que el niño o niña es hijo de sus padres.
Acta testimonial	Un juez de paz de la oficina del Registro Civil.	Para comprobar la relación de parentesco entre padres e hijos.
Carta de residencia	En las oficinas de Ayuntamiento del municipio.	Para probar que una persona reside en determinado lugar.
Constancia de inexistencia o constancia de no registro	La oficina del Registro Civil.	Para comprobar que no hay registro anterior de nacimiento.
Constancia domiciliaria	Una autoridad del lugar donde vive la persona.	Para confirmar que el domicilio donde vive la persona que se va a registrar es auténtico.



Para registrar a una persona de manera extemporánea, en algunos estados del país y según los casos, además de los documentos anteriores, se piden los siguientes:

Para mayores de un año y menores de siete	Para mayores de siete años
<ul style="list-style-type: none">▪ Fe de bautizo (original y copia).▪ En su caso, constancia del director de la escuela donde estudia el niño o la niña, de no haber presentado acta de nacimiento (original y copia).▪ Acta de matrimonio, nacimiento o defunción de los padres.▪ Documentos que acrediten o comprueben la identidad del interesado, como credenciales con fotografía (original y copia).	<ul style="list-style-type: none">▪ Documentos que acrediten o comprueben la identidad del interesado, como credenciales con fotografía (original y copia).▪ Documentación de hermanos o hermanas, como actas de nacimiento o defunción, en copias certificadas recientes de un año como máximo.



En cualquiera de los dos casos, si el interesado presenta documentación de otra entidad federativa, deberá anexar constancia de inexistencia o constancia de no registro, expedida por la oficina del Registro Civil de la misma localidad de la documentación que se presenta.



3. Corregir antes de que sea tarde

Para llevar a cabo rectificaciones mecanográficas u ortográficas en un acta, se deben cubrir los siguientes requisitos.

- Presentar el acta que se pretende aclarar (de preferencia copia certificada expedida recientemente).
- Presentar documentos que comprueben el error; por ejemplo: credencial de trabajo, de organismos como el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), Cartillas de salud o de citas médicas de instituciones de seguridad social como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE); comprobantes de estudios, hoja rosa del Seguro Social, cartilla del servicio militar nacional, cartilla de salud; o cualquier otro documento en el que se pueda confirmar que hay un error en el acta.
- Identificación oficial (credencial para votar) de la persona que solicita el trámite.
- Copia certificada del acta de nacimiento de los hijos o hijas de la persona registrada (si es el caso).
- Algunos documentos con los datos correctos expedidos en diversas etapas de vida de la persona registrada.
- Pago de derechos para realizar las rectificaciones.

El formulario es un documento oficial de la Secretaría de la Defensa Nacional, titulado "SORTEADO CON BOLA NEGRA". Contiene los siguientes datos:

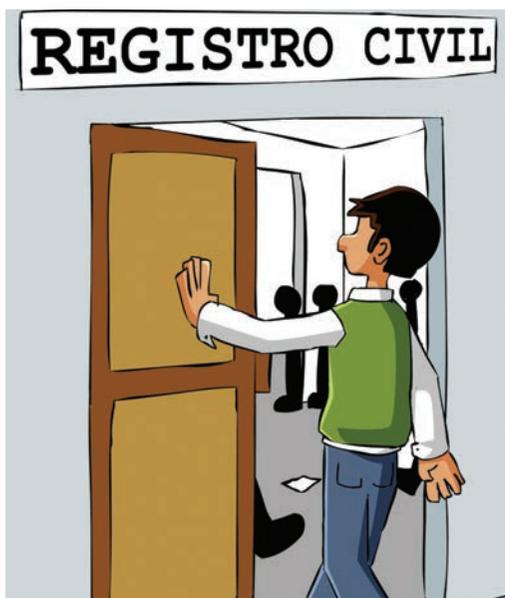
- SECRETARIA DE LA DEFENSA NACIONAL**
- SERVICIO MILITAR NACIONAL**
- CLASE 1986**
- Nombre: JOSE LUIS SUAREZ LEYVA
- Fecha de nacimiento: 01 DE ENERO DE 1986
- Nació en: FLOREDA, ALVARO, OBREGON, D.F.
- Hijo de: LILIA LEYVA MORENO
- Y de: JOSE LUIS SUAREZ AGUILAR
- Estado Civil: SOLTERO
- Ocupación: ESTUDIANTE
- ¿Sabe leer y escribir?: SI
- Grado máximo de estudios: 4º PREPARATORIA
- Domicilio: DEL VALLE #14 VALLE STA. NA. NATIVITAS

El formulario incluye firmas de "El Presidente de la I. M. S. N." y "El General Brigadier Jefe de la Oficina Central de Reclutamiento". Se menciona al "GOBIERNO DE JUAN ANTONIO MAGAÑA LOPEZ" y "XOCHAMILCO, D.F. SECRETARÍA DE DEFENSA NACIONAL".

En la parte inferior, se muestra una fotografía de la persona, un espacio para la "Huella digital" y un número de matrícula: **MATRICULA Núm. C-8116168**. Una leyenda indica: **ESTA CARTILLA NO DEBE TENER RASPADURAS**.



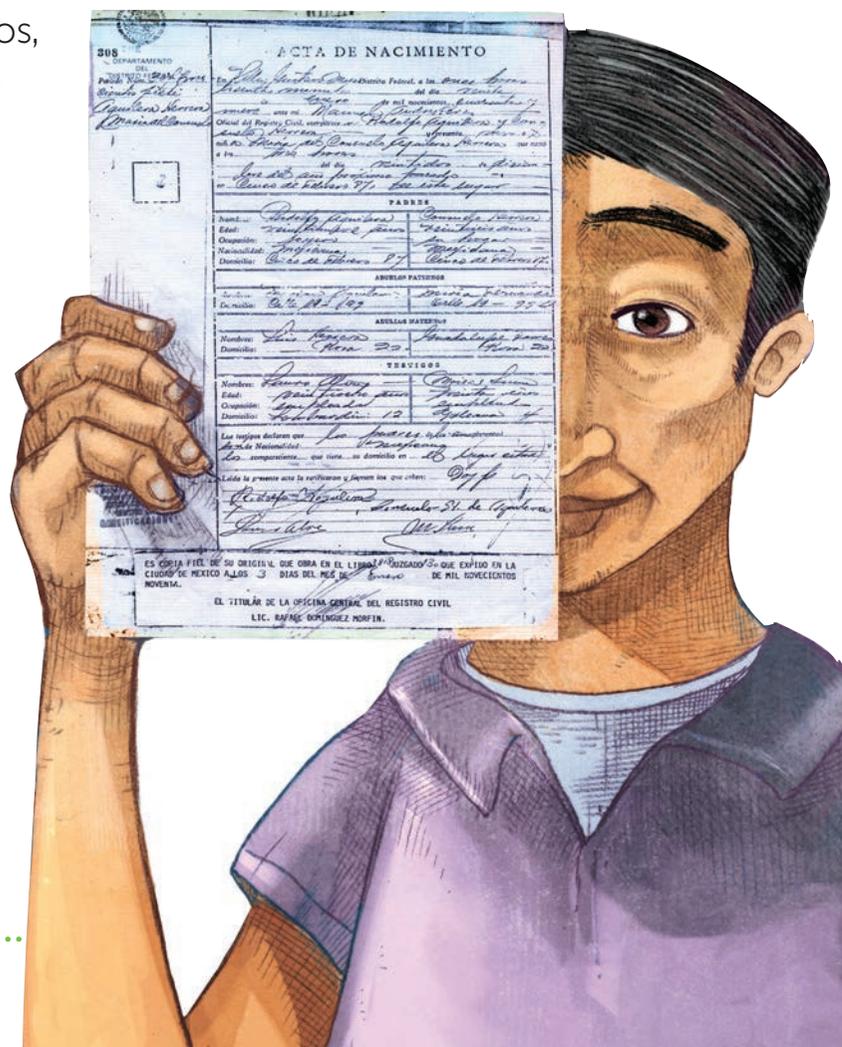
Y seguir los siguientes trámites



- Llenar una solicitud para iniciar el trámite (en la oficina del Registro Civil deben informar con claridad sobre el formato de solicitud que se requiera).
- En caso de que una persona diferente a la afectada por el error sea quien haga el trámite para la corrección, ésta deberá presentar una carta poder e identificación de la persona afectada, así como dos testigos.

Para realizar la corrección en un acta, de errores en el nombre o apellidos, hay que presentar en el Registro Civil, ante el Juez de lo familiar, un formato de aclaración, que es una solicitud para corregir el dato o datos equivocados de la persona que lo presenta. A continuación se muestra un ejemplo de este formato.

El siguiente ejemplo del formato de aclaración permite iniciar el trámite para corregir uno de los apellidos.





Formato de aclaración

C. Juez de lo familiar:

Lucila Jácome Saldívar, mexicana, mayor de edad, por propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones *Calle Nogal, s/n, La Loma, Municipio Metepec*, Estado de México. Ante usted comparezco y expongo, que por voluntad propia, vengo a solicitar la aclaración de mi acta de nacimiento.

Apoyo mi petición en los siguientes:

Hechos

1. El 16 de enero de 1931 ante el juez del Registro Civil fui presentada y registrada con el nombre de Lucila Jácome Saldívar. Anexo copia certificada del acta de nacimiento.
2. Según lo demuestro con la fe de bautismo y el acta de nacimiento de mi padre, mi apellido paterno es Jácome y no Jácome. Anexo los documentos mencionados.
3. En las actas de nacimiento de mis hijos y mi credencial para votar aparezco como Lucila Jácome Saldívar porque a pesar de que no contaba con mi acta de nacimiento, esto no fue impedimento para tramitar los mencionados documentos. Anexo copias certificadas de estos documentos.
4. En mi acta de nacimiento, por equivocación, como ya expresé, se asentó como mi apellido paterno Jácome, lo que constituye un error que hace procedente la rectificación en este documento, pues mi apellido paterno es Jácome, debiendo, por tanto, asentarse como mi nombre correcto el de Lucila Jácome Saldívar.

Por lo expuesto a usted, C. juez de lo familiar, pido:

Primero. Tenerme por presentada en los términos de este escrito y documentos que acompaño, promoviendo de manera voluntaria la aclaración de mi acta de nacimiento.

Segundo. Cumpliendo los trámites, acordar favorablemente mi solicitud de aclaración de mi acta de nacimiento, girando oficio aclaratorio al juez del Registro Civil para que se corrija el acta que tiene el citado error.

Tercero. Se me expida copia certificada del acta de nacimiento ya corregida, con el nombre de Lucila Jácome Saldívar.

Protesto lo necesario.

La Loma, Metepec, Estado de México a 13 de octubre de 2006.

Lucila Jácome Saldívar

Lucila Jácome Saldívar



4. Reconocimiento del parentesco con un hijo o una hija

- ▶ El acto de reconocer a una persona significa, ante todo, aceptar y legalizar el parentesco entre hijos y padres.

La siguiente es un acta de reconocimiento. Observa los datos que contiene.

Oficialia 01 de Tepoztlán, Morelos.

Envila esq. 5 de mayo s/n, col. Centro, Tepoztlán, Morelos, tel: (01739) 395 - 3468.

Fecha de registro _____

Solicitud de registro de reconocimiento

Datos del reconocido

Nombre del

Reconocido (a): _____ sexo (F) o (M)

Fecha de nacimiento: _____ hora _____

Lugar de nacimiento: _____

*** Datos del reconocedor***

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____ edad: _____ años

Lugar de nacimiento: _____ nacionalidad: _____

Escolaridad: _____ ocupación: _____ estado civil: _____

Domicilio: _____

Calle y número

barrio, colonia o poblado

municipio o delegación

estado



*****Padres del reconocido*****

Nombre del padre: _____

Nacionalidad: _____ edad: _____ años

Nombre de la madre: _____

Nacionalidad: _____ edad: _____ años

Domicilio: _____

Calle y número

barrio, colonia o poblado

municipio o delegación

estado

*****Persona que da su consentimiento*****

Nombre: _____

Fecha de nacimiento: _____ edad: _____ años

Lugar de nacimiento: _____ nacionalidad: _____

Escolaridad: _____ ocupación: _____

Parentesco con el reconocido: _____ estado civil: _____

Domicilio: _____

Calle y número

barrio, colonia o poblado

municipio o delegación

estado

*****Testigos*****

Nombre del testigo: _____

Nacionalidad: _____ edad: _____ años

Domicilio: _____

Calle y número

barrio, colonia o poblado

municipio o delegación

estado

Nombre del testigo: _____

Nacionalidad: _____ edad: _____ años

Domicilio: _____

Calle y número

barrio, colonia o poblado

municipio o delegación

estado

Firma del padre

firma de la madre



Para realizar el trámite de reconocimiento deben cubrirse los siguientes requisitos:

- Solicitud de reconocimiento debidamente llenada. En la oficina del Registro Civil deben informar de qué solicitud se trata y cómo debe llenarse.
- Original y fotocopia del acta de nacimiento de la persona que va a ser reconocida y de la persona que va a efectuar el reconocimiento.



- Comprobante de domicilio, tanto del reconocido como del que reconoce.

Y el procedimiento que debe seguirse para realizar el reconocimiento es:

- Presentar al menor por reconocer; si es una persona adulta, ésta deberá expresar su consentimiento.
- La persona que hace el reconocimiento debe estar presente.
- Presentar dos testigos mayores de edad con identificación oficial.
- Este trámite puede ser gratuito o tener algún costo, según la entidad donde se realice el trámite.





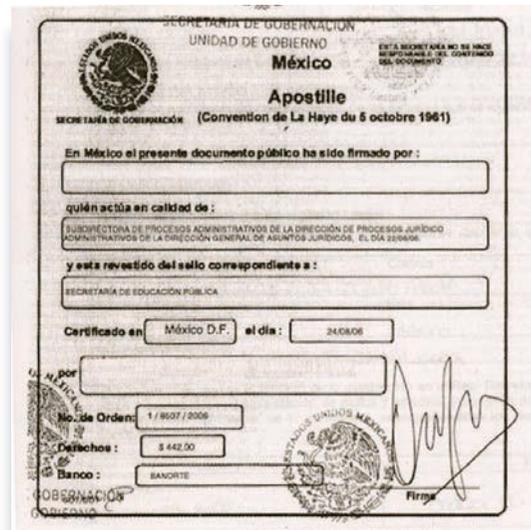
5. Legalizar un acta tramitada en el extranjero

- ▶ Las actas con sello de apostille pueden ser legalizadas y utilizadas de manera oficial en nuestro país.

El siguiente es un ejemplo de acta de nacimiento con sello de apostille. Observa detenidamente los datos que contiene.

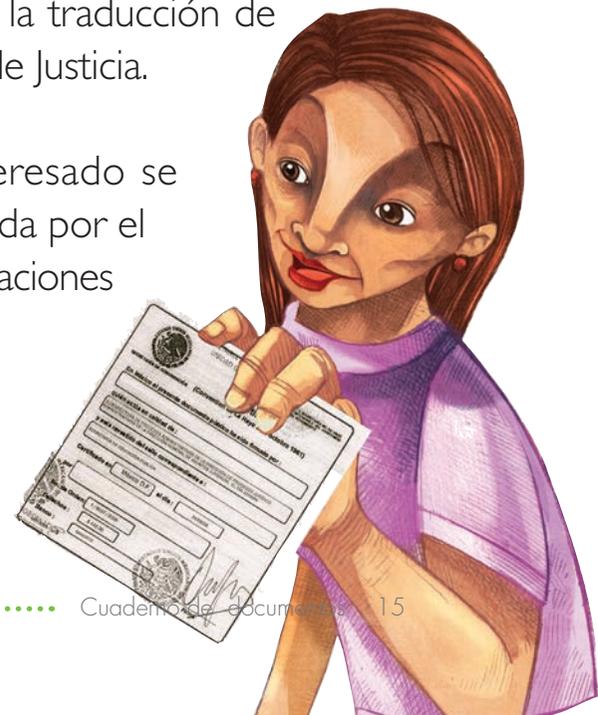
Los requisitos que deben cubrirse para tramitar el sello de apostille son:

Original y fotocopia del acta de nacimiento tramitada en el extranjero que no contenga borraduras o enmendaduras, acta de nacimiento del mexicano que desea inscribir el acto, comprobante de domicilio e identificación oficial.



El procedimiento que debe seguirse es:

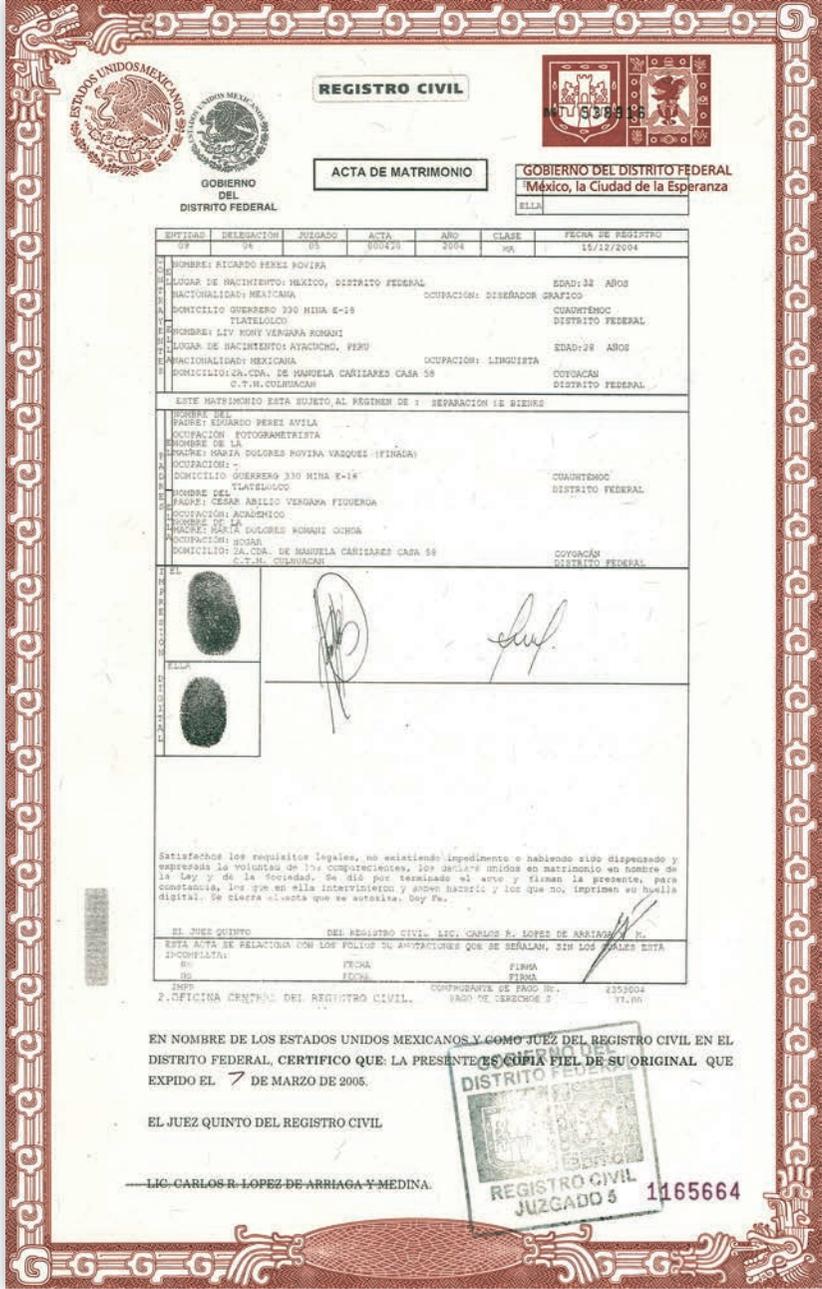
- Cuando el documento que se va a apostillar se encuentre escrito en idioma distinto al español, deberá presentar la traducción de un experto autorizado por el Tribunal Superior de Justicia.
- Si el trámite lo hace una persona diferente al interesado se debe presentar una carta poder simple expedida por el interesado a un tercero, con copia de las identificaciones de las personas que en ella intervienen.
- Pago de derechos.



6. Legalizar la unión en pareja

La legalización de la unión en pareja se realiza a través del matrimonio civil ante un juez en la oficina del Registro Civil. Ahí se obtiene el acta que hace constar la unión legal de la pareja.

A continuación aparece un acta de matrimonio. Presta atención a los datos que contiene.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

REGISTRO CIVIL

ACTA DE MATRIMONIO

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México, la Ciudad de la Esperanza

ESPOSOS	DELEGACIÓN	JUZGADO	ACTA	AÑO	CLASE	FECHA DE REGISTRO
IMP	DE	5º	50041	2004	5ª	15/12/2004

ESPOSA
NOMBRE: RICARDO PEREZ NOVIRA
LUGAR DE NACIMIENTO: MEXICO, DISTRITO FEDERAL
NACIONALIDAD: MEXICANA
DOMICILIO: GUERRERO 330 MINA E-18 TLATELOLCO
OCUPACIÓN: DISEÑADOR GRAFICO
EDAD: 38 AÑOS
CUAHTEMOC DISTRITO FEDERAL

ESPOSO
NOMBRE: LEY HONY VENGARA ROMANI
LUGAR DE NACIMIENTO: AYACUCHO, PERU
NACIONALIDAD: MEXICANA
OCUPACIÓN: LINGÜISTA
DOMICILIO: C.A. DE MARIELA CASIARES CASA 58 C.T.M. COLHUACAN
EDAD: 38 AÑOS
COYOACAN DISTRITO FEDERAL

ESTE MATRIMONIO ESTA SUJETO AL RÉGIMEN DE : SEPARACION DE BIENES

TESTES
NOMBRE DEL PADRE: EDUARDO PEREZ AYLLA
OCUPACIÓN: FOTOGRAFISTA
NOMBRE DE LA MADRE: MARÍA DOLORES NOVIRA VAZQUEZ (HIRADA)
OCUPACIÓN: -
DOMICILIO: GUERRERO 330 MINA E-18 TLATELOLCO
CUAHTEMOC DISTRITO FEDERAL

TESTES
NOMBRE DEL PADRE: CESAR RAUL VEGARA FIGUEROA
OCUPACIÓN: ACADÉMICO
NOMBRE DE LA MADRE: MARÍA DOLORES ROMANI OCHOA
OCUPACIÓN: ROSAL
DOMICILIO: JA. C.A. DE MARIELA CASIARES CASA 58 C.T.M. COLHUACAN
COYOACAN DISTRITO FEDERAL

EL JUEZ QUINTO DEL REGISTRO CIVIL

Satisfechos los requisitos legales, no existiendo impedimento o habiendo sido dispensado y expresada la voluntad de los comparecientes, por medio de unido en matrimonio en nombre de la Ley y de la Sociedad. Se dió por terminado el acto y firmen la presente, para constancia, los que en ella intervinieron y antes hacer y los que no, imprimen su huella digital. Se cierra el libro que se actúa. Dios Pa.

EL JUEZ QUINTO DEL REGISTRO CIVIL. LIC. CARLOS R. LOPEZ DE ARRIAGA Y MEDINA

ESTA ACTA SE RELACIONA CON LOS FOLIOS DE ANOTACIONES QUE SE SEÑALAN, SIN LOS CUALES ESTA INCOMPLETA:

NO.	FECHA	FIRMA
NO.	FECHA	FIRMA

IMP: OFICINA CENTRAL DEL REGISTRO CIVIL. COMPROBANTE DE PAGO NO. 4353004 PAGO DE SERVICIO \$ 11.00

EN NOMBRE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y COMO JUEZ DEL REGISTRO CIVIL EN EL DISTRITO FEDERAL, CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL QUE EXPIDO EL 7 DE MARZO DE 2005.

EL JUEZ QUINTO DEL REGISTRO CIVIL

LIC. CARLOS R. LOPEZ DE ARRIAGA Y MEDINA

REGISTRO CIVIL JUZGADO 5 1165664



Los requisitos para contraer matrimonio civil y obtener un acta de matrimonio son los siguientes:

- Copia certificada del acta de nacimiento de ambos contrayentes (contrayente se le llama a la persona que se va a casar por lo civil).
- Solicitud debidamente llenada y firmada por ambos contrayentes. Esta solicitud la proporcionan en la oficina del Registro Civil.
- Declaración de dos testigos mayores de edad que los conozcan y a quienes les conste que no tienen impedimento legal para casarse.
- Identificación de los testigos.
- Un convenio al que se le llama *capitulaciones matrimoniales*, con varias condiciones o requisitos, en el que se determina bajo qué régimen desean celebrar el matrimonio: **Régimen de bienes mancomunados** (también se le llama *sociedad conyugal*), es decir, que los bienes que ya posean al casarse pasen a ser propiedad de ambos. **Régimen de separación de bienes**, significa que los bienes que poseen o los que adquieran, serán propiedad únicamente de la persona (esposo o esposa) a cuyo nombre aparezcan tales bienes.
- Certificado de buena salud de los contrayentes, expedido por médico titulado.





- En el caso de personas menores de 16 años, se acompañará el consentimiento de sus padres o de las personas que estén a cargo de ellos. Estas mismas aprobarán el convenio de capitulaciones.
- Si uno de los contrayentes es viudo o divorciado, debe anexarse la copia certificada del acta de defunción del cónyuge fallecido o el acta de divorcio.
- Pago de derechos.

Es importante acudir al Registro Civil para conocer otros requisitos que se soliciten para realizar el matrimonio.





7. Anular el vínculo matrimonial

- ▶ El acta de divorcio legaliza la separación de una pareja que ha decidido romper con el vínculo matrimonial.

Observa con cuidado la siguiente acta de divorcio e identifica el tipo de datos que tiene.



REGISTRO CIVIL

GOBIERNO
DEL

ENTIDAD	DELEGACIÓN	JUZGADO	ACTA	AÑO	CLASE	FECHA DE REGISTRO
9	4	20	2605	1999	MA	20-01-2008

ANOTACIONES

NOTA.- N°. REGISTRO: 23654/2007.- C. LIC. GUSTAVO LUGO MONROY. JUEZ VIGÉSIMO DEL REGISTRO CIVIL EN EL DISTRITO FEDERAL. HACE CONSTAR CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 35, 114, 131, 132 Y 291, DEL CÓDIGO CIVIL, 40 Y 103 DEL REGLAMENTO DEL REGISTRO CIVIL, AMBOS PARA EL DISTRITO FEDERAL. QUE EL C. JUEZ VIGÉSIMO FAMILIAR DEL DISTRITO FEDERAL. PRONUNCIÓ SENTENCIA EN EL EXPEDIENTE: 353/2007. CON FECHA: 12 DE JUNIO DE 2007. MISMA QUE CAUSÓ EJECUTORIA CON FECHA: 02 DE JULIO DE 2007. EN LA QUE ORDENÓ LA DISOLUCIÓN DEL VÍNCULO MATRIMONIAL A QUE SE REFIERE ÉSTA ACTA.- MÉXICO, D.F., A 20 DE ENERO DE 2008.-

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL QUE EXPIDO EN COYOACAN DISTRITO FEDERAL A
LOS 23 DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2008

EL JUEZ 20° DEL REGISTRO CIVIL
LIC. GUSTAVO LUGO MONROY



EL JUEZ 20 DEL REGISTRO CIVIL	
NOMBRE DEL JUEZ	FIRMA DEL JUEZ
LIC. GUSTAVO LUGO MONROY	

PAGO DE DERECHOS \$ --- COMPROBANTE DE PAGO No. ---

010
1.- JUZGADO VIGESIMO



Para llevar a cabo el divorcio, existen dos procedimientos: el administrativo y el judicial voluntario. En el primer caso, que es el administrativo, se requiere que:

- No haya hijos o éstos sean mayores de edad.
- Se tramite en la oficina del Registro Civil.
- Ambos esposos lo soliciten.
- La pareja anule el régimen de sociedad conyugal.



En cambio, el divorcio judicial voluntario se realiza siempre y cuando:

- Haya hijos menores de 18 años.
- Se tramite ante un juez de lo familiar.
- Ambos esposos lo soliciten.
- Se proponga un convenio para anular la sociedad conyugal que debe ser aprobado por un juez de lo familiar.



- Se garantice la pensión alimentaria para los hijos e hijas.
- Se firme un convenio acerca de la custodia de los hijos e hijas.



8. Denunciar el maltrato familiar

Ante una situación de maltrato, ya sea físico, emocional o psicológico, se puede acudir al sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), en donde se obtiene asesoría legal y hay personal especializado que actúa en defensa de quienes reciben maltrato.



Entre los tipos de maltrato se encuentra la irresponsabilidad ante las obligaciones que se contraen con los miembros de la familia. El DIF, a través de las Procuradurías Estatales de la Defensa del Menor y la Familia, puede intervenir; siempre y cuando la persona que sufre el maltrato se presente a la institución y exponga su caso ante el personal especializado, que está autorizado para levantar una denuncia como la que aparece a continuación, así como para dar seguimiento y resolver los casos de maltrato familiar.





En la ciudad de Morelia, capital del estado de Michoacán, siendo las catorce horas con treinta minutos del día 13 de enero de 2007, reunidos en las oficinas de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, ante la C. Lic. Berenice Gutiérrez Salazar, titular de la misma, y ante los testigos de asistencia las C. T. S. Gloria Medina Reyes y Josefina Figueroa Coronado, se presenta la C. Enriqueta López González, quien manifiesta ser mexicana, en unión libre, mayor de edad (31 años), escolaridad secundaria, ocupación ayudante de panadería, con domicilio en la calle Silvicultura, en la casa marcada con el número doce, colonia Jazmines de esta ciudad. Manifiesta ser la madre del menor José Manuel Coyeque López de 6 años de edad, el cual desde recién nacido siempre ha permanecido bajo la custodia de su madre, la C. Enriqueta López González, aclarando que el padre de dicho menor, el C. Pedro Coyeque Salas, jamás se ha responsabilizado de las necesidades de su hijo y para proporcionarle los cuidados y atenciones que dicho menor requiere. Sirva el presente escrito como constancia de los hechos narrados por la demandante. Posteriormente será citado el C. Pedro Coyeque Salas para que responda por los sucesos antes mencionados. Firman al calce los que intervinieron en la presente denuncia, así como los testigos de asistencia que autorizan y dan fe.

Berenice Gutiérrez Salazar

Lic. Berenice Gutiérrez Salazar
Procuradora de la Defensa del Menor y la Familia

Conforme

Enriqueta López González

Enriqueta López González



Gloria Medina Reyes

T.S. Gloria Medina Reyes

Josefina Figueroa Coronado

T.S. Josefina Figueroa Coronado



9. Un documento necesario

Cuando una persona fallece, es importante tramitar un acta de defunción y obtener la orden para el entierro. Asimismo, hay que cuidar que los datos que se asientan en el acta estén correctamente escritos para evitar problemas posteriores.

Explora la siguiente acta de defunción y fíjate en los datos que contiene.

FOLIO No.B 535318

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO
REGISTRO CIVIL

ACTA DE DEFUNCION

CLAVE DE REG. E IDENTIDAD PERSONAL

OFICIA N.º 01	DISTRITO N.º 02	ACTA N.º 00355	LOCALIDAD NAUCALPAN DE JUAREZ	FECHA DE REGISTRO DIA MES AÑO 07 04 2005
MUNICIPIO O DELEGACION NAUCALPAN DE JUAREZ				ESTADO FEDERATIVO MEXICO

SEXO: MASCULINO FEMENINO

F I N A D O

NOMBRE: JOSE LUIS SUAREZ AGUILAR
 ESTADO CIVIL: CASADO
 NACIONALIDAD: MEXICANA
 EDAD: 55 AÑOS

DOMICILIO: DEL VALLE 14, VALLE SANTA MARIA, XOCHIMILCO, DISTRITO FEDERAL
 NOMBRE DEL CONYUGE: LILIA LEYVA MORENO
 NOMBRE DEL PADRE: CARLOS SUAREZ
 NOMBRE DE LA MADRE: ALICIA AGUILAR

F A L L E C I M I E N T O

DISTRITO DEL CENAFOR: INSCRIPCION CENAFOR UNIDADES DEL DISTRITO O CENAFOR
 LOCALIDAD: DISTRITO FEDERAL
 CENAFOR N.º: 02100
 FECHA DE DEFUNCION: 07 DE ABRIL DE 2005
 HORA: 02:00
 LUGAR: HOSPITAL DE TRAUMATOLOGIA DE LOMAS VERDES IMSS, NAUCALPAN DE JUAREZ, MEXICO
 CAUSA DE LA MUERTE: TRAUMATISMO CRANEOENCEFALICO.-

E N T E R R O

NOMBRE DEL MEDICO QUE CERTIFICÓ LA DEFUNCION: ERNESTO GARRENO ROSAS
 N.º DE CREDENCIAL PROFESIONAL: 1604975
 CENTRO DE JUSTICIA DE NAUCALPAN, MEXICO

E N T E R R O S

NOMBRE: CESAR CASTILLO NAVA
 EDAD: 24 AÑOS
 NACIONALIDAD: MEXICANA
 PARENTESCO: NINGUNO
 DOMICILIO: AVENIDA MEXICO 5, EL MIRADOR, NAUCALPAN DE JUAREZ, MEXICO

NOMBRE: ANTONIO HERNANDEZ OLAGUE
 EDAD: 40 AÑOS
 NACIONALIDAD: MEXICANA
 PARENTESCO: NINGUNO
 DOMICILIO: AVENIDA DE LOS ARCOOS 1, SIERRA NEVADA, NAUCALPAN DE JUAREZ, MEXICO

NOMBRE: JOSE SALVADOR LARIOS BADILLO
 EDAD: 35 AÑOS
 NACIONALIDAD: MEXICANA
 PARENTESCO: NINGUNO
 DOMICILIO: AVENIDA DE CAZADORES 56, BOSQUES DE LA HACIENDA, CUAUTITLAN IZCALLI, MEXICO

LIC. CRISTINA RUIZ SANDOVAL
 REGISTRO CIVIL 1a OFICIALIA
 ANULACION A LA VUELTA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO
REGISTRO CIVIL



Para tramitar el acta de defunción es necesario cumplir con los siguientes requisitos, si es que la muerte fuera por causa natural, es decir, por enfermedad:

- Presentar certificado de defunción expedido por un médico titulado, especificando causas del fallecimiento.
- Proporcionar los datos del fallecido (nombre completo, fechas de nacimiento y muerte, lugar de origen, grado de escolaridad, nombre de los padres).
- Presentar dos testigos.

Si el cadáver va a ser trasladado a otro estado de la República, se debe obtener un permiso del Instituto de Salud de la entidad federativa correspondiente.

En caso de muerte violenta, además de los requisitos anteriores, debe presentarse oficio del ministerio público que ordene la tramitación del acta.





10. Tipos de testamento

En la siguiente tabla se presentan los tipos de testamento, las características y los trámites para otorgarlos.

Documento	Características
<p>Testamento público abierto</p> 	<p>Se realiza en una notaría ante una persona autorizada (notario). Se requiere una sola entrevista, y se puede entregar en un día. Si la persona que otorga el testamento, a la que se le llama testador, requiere de más orientación, se puede utilizar hasta cuatro semanas.</p>
<p>Testamento público cerrado</p> 	<p>Se entrega en un sobre cerrado al notario. El testador u otra persona autorizada por él, escribe el testamento de puño y letra, y lo entrega en un sobre cerrado al notario.</p>
<p>Testamento ológrafo</p> 	<p>El testador lo escribe de su puño y letra. Lo firma e imprime su huella digital en cada hoja. Esta modalidad es recomendable y la más barata. Exige contar con dos testigos que tienen la obligación de ratificar sus firmas ante el Archivo de notarías, lugar donde debe ser registrado el testamento.</p>
<p>Testamento privado</p> 	<p>El que se realiza en circunstancias especiales, por ejemplo, cuando el testador no puede moverse de su domicilio. Se redacta en presencia de cinco testigos, sólo tiene validez por un mes y debe comprobarse que era un caso de extrema urgencia.</p>

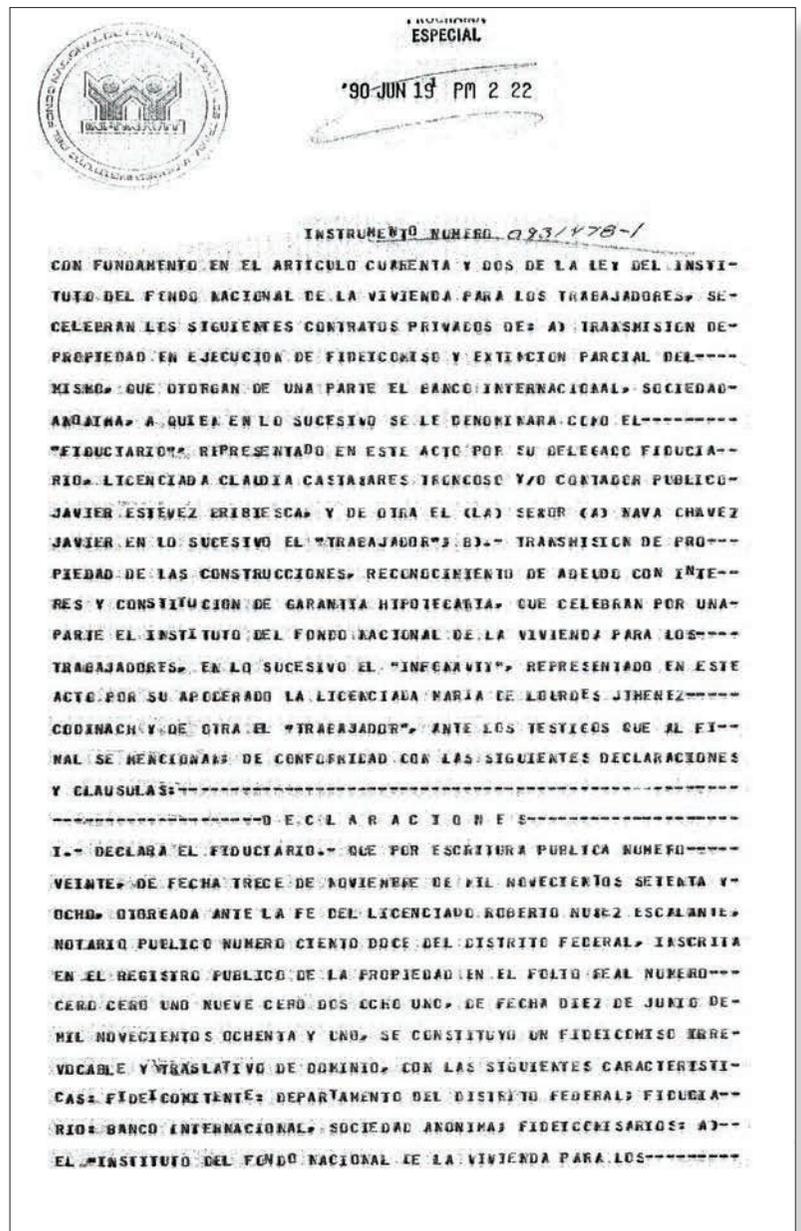


11. Documento que da seguridad acerca de la propiedad de un bien

- ▶ Mediante el título de propiedad o escrituras se adquiere la certeza acerca de la propiedad de un terreno, departamento o casa.

Observa detenidamente la siguiente carátula y páginas de un título de propiedad.

El título de propiedad o escrituras se tramita con un notario público o mediante la intervención de la Comisión para la Regulación de la Tenencia de la Tierra (Corett). En este documento aparecen, entre otros, los datos del dueño o dueños de la propiedad, así como la localización y las características de ésta.





12. Papelito habla

Cuando decidas prestar alguna propiedad o pertenencia, es conveniente que hagas un contrato de comodato, como el que a continuación se presenta, para prevenir problemas y que te la devuelvan en el plazo que hayas determinado.

Los datos generales que debe contener este tipo de contrato son:

- Fecha y hora en que se elabora y firma del documento.
- Datos de la persona que presta el bien: nombre completo, edad, estado civil, ocupación, domicilio.
- Datos de la persona a quien se presta el bien: nombre completo, edad, estado civil, ocupación, domicilio.
- Datos de dos personas que conozcan a las personas que formalizan el contrato: nombre completo, edad, estado civil, ocupación, domicilio.
- Firmas de las personas que intervienen en el convenio y de los dos testigos.



Además de los datos anteriores, el contrato de comodato contiene cláusulas o especificaciones que se refieren al bien mueble o inmueble que se va a proporcionar y a las condiciones del préstamo. Entre ellas están las siguientes:

- Descripción del bien que se va a prestar.
- Consentimiento de transmitir de manera gratuita el uso del bien.
- Precisar en qué va a ser usado o para qué se va a utilizar el bien.



- Expresar la conformidad con la transmisión del bien, gratuitamente, aceptando la obligación de conservarlo en buen estado y hacer las reparaciones necesarias en caso de algún desperfecto.
- Especificar la fecha en que se devolverá el bien.
- Establecer las condiciones que se pacten en caso de que el bien sufra algún deterioro.

El formato en blanco se puede conseguir en una papelería o con un abogado, al cual es conveniente acudir para recibir asesoría y aclarar las dudas que se puedan tener. **El contrato de comodato debe legalizarse ante un notario para que tenga validez oficial.**

Enseguida aparece un ejemplo de contrato de comodato, obsérvalo detenidamente. Sobre las líneas están anotados los datos y las cláusulas o especificaciones que deben ser llenados por las personas que intervienen en el contrato.

Contrato de comodato

En la ciudad de Colima a las 13:00 horas del día 18 de septiembre de 2006, comparecen los Srs. Raúl Reyes Solache de 33 años de edad, originario y vecino de esta ciudad con domicilio en la calle Rosa Verde número 47, colonia La Floresta y que manifiesta estar al corriente con el pago del Impuesto sobre la Renta, y Marisol Madrid Buenaventura de 38 años de edad, originaria y vecina de esta ciudad con domicilio en la calle Benito Juárez número 325, colonia Héroes Nacionales manifestando estar al corriente con el pago del Impuesto sobre la Renta, para formalizar el siguiente contrato de comodato bajo las siguientes:

Cláusulas

PRIMERA. La Sra. Marisol Madrid Buenaventura manifiesta que es dueña única y exclusiva en legítima propiedad de la casa ubicada en Río Ebro, número 12, colonia Agua viva la cual adquirió hace tres años según escrituras con fecha 5 de marzo de 2003.
SEGUNDA. La Sra. Marisol Madrid Buenaventura manifiesta que su deseo es transmitir gratuitamente el uso del bien antes citado, cuyo valor es de \$ 280 000.00. Precio determinado por el perito.



TERCERA. La Sra. Marisol Madrid Buenaventura manifiesta que la casa deberá ser utilizada por el Sr. Raúl Reyes Solache no pudiendo hacer uso del bien cualquier otra persona.

CUARTA. El Sr. Raúl Reyes Solache manifiesta su conformidad con la transmisión del uso del bien, gratuitamente, obligándose a poner todo el cuidado posible en la conservación de éste y a hacer todas las reparaciones necesarias que, por el uso del bien, se deriven.

QUINTA. Para la entrega del bien se ha designado la propiedad de la Sra. Marisol Madrid Buenaventura, ubicado en la calle Río Ebro, número 12, colonia Agua viva un día después de haberse formalizado este contrato.

SEXTA. La duración del contrato será de dos años, a partir del día de la entrega del bien.

SÉPTIMA. La devolución del bien, después de haber transcurrido dos años, deberá efectuarse en el domicilio de dicha propiedad de la Sra. Marisol Madrid Buenaventura debiendo, al efecto, pagar todos los gastos el Sr. Raúl Reyes Solache y aquellos que para la entrega del bien sean necesarios.

OCTAVA. En caso de que el bien llegara a deteriorarse, los Srs. Raúl Reyes Solache y Marisol Madrid Buenaventura, están conformes en que, si el deterioro del bien se deriva de una culpa del Sr. Raúl Reyes Solache éste deberá pagar \$ 50 000.00 a la Sra. Marisol Madrid Buenaventura en un plazo no mayor de 30 días, después de haberse determinado la culpa del Sr. Raúl Reyes Solache. Esta cláusula quedará sin efecto si el deterioro del bien se deriva de un caso fortuito o de fuerza mayor.

Comparecen como testigos, el Sr. Julio Regino Díaz Chávez de 40 años de edad, originario de esta ciudad, con domicilio en la calle Juan Rulfo, número 75, colonia Bellas Artes, el cual manifiesta estar al corriente con el pago de Impuesto sobre la Renta y la Sra. Leandra Cadenas Bartolo de 47 años, originaria y vecina de esta ciudad, con domicilio en la calle Jardín de los Cerezos, número 21, colonia Jardines manifestando estar al corriente con el pago del Impuesto sobre la Renta. Ambos declaran conocer personalmente a las partes contratantes, constándoles además que las mismas son capaces para celebrar el contrato de comodato que en este escrito se contiene, formándose un original y una copia por todas las personas que en el mismo aparecen bajo diferentes caracteres.

Marisol Madrid Buenaventura

Marisol Madrid Buenaventura

Raúl Reyes Solache

Raúl Reyes Solache

Julio R. Díaz Chávez

Julio Regino Díaz Chávez

Leandra Cadenas Bartolo

Leandra Cadenas Bartolo



13. Denuncia por violación a los derechos humanos

- ▶ Cuando un funcionario, autoridad o servidor público, es decir, un empleado de gobierno, viole alguno de tus derechos, puedes presentar una queja ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, las comisiones estatales de derechos humanos, la Secretaría de la Función Pública y la Contraloría general del gobierno del estado.

Cualquier persona puede denunciar supuestas violaciones a los derechos humanos y acudir ante las oficinas de la Comisión Nacional de Derechos Humanos o las comisiones estatales correspondientes, ya sea personalmente o por medio de un representante para presentar su queja, así como por teléfono o fax.

La queja con los datos generales del denunciante, documentos que prueben los sucesos y un breve relato de los hechos, debe presentarse por escrito; sin embargo, en casos urgentes, existe la alternativa de formularla por cualquier medio de comunicación, incluso por teléfono.

Los menores de edad también pueden denunciar hechos presuntamente violatorios de derechos humanos, para lo cual cuentan con la asesoría de personal especializado que recibe la queja en forma oral. En caso de extranjeros o indígenas que no hablen o entiendan español, se les proporciona gratuitamente un traductor.





Toda queja deberá contener el nombre o nombres, apellidos, domicilio, número telefónico y firma o huella digital del afectado.

Es conveniente saber que en aquellas ocasiones en las que se presenta un caso que a la Comisión Nacional de Derechos Humanos no le corresponde tramitar, o que no se trate de violaciones a los derechos humanos, la dirección general de quejas y orientación de la Comisión se encarga de proporcionar al interesado la información correspondiente para que éste acuda ante la autoridad o servidor público a quien le corresponde conocer el caso. De igual forma, cuando el asunto sea competencia de las comisiones estatales de derechos humanos, al interesado se le proporcionarán los datos de la comisión ante la cual puede acudir.

La dirección general de quejas y orientación cuenta con personal de guardia, que se encarga de recibir y atender las reclamaciones o quejas urgentes, así como de proporcionar cualquier tipo de asesoría o información durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Departamento de información telefónica: 56 81 81 25, extensiones 1127 y 1129.
- Coordinación de guardias (atención las 24 horas): 56 81 51 12 o 56 81 81 25, extensiones 1123 y 1242. Fax 56 81 84 90.
- Teléfono larga distancia gratuito: 01 800 715 2000.
- Correo electrónico: www.cndh.org.mx.

En caso de requerir información más precisa para la presentación de una queja, se sugiere dirigirse a las oficinas de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, que se encuentra en el siguiente domicilio:

Periférico Sur 3469, Colonia San Jerónimo Lídice, Delegación Magdalena Contreras, México, Distrito Federal, C. P. 10200.



Observa detenidamente el ejemplo, de cómo presentar una queja o denuncia por violación a los derechos de una persona por una autoridad o servidor público, ante una comisión estatal de derechos humanos. Sobre las líneas están escritos los datos e información que debe proporcionar la persona que presenta la queja o denuncia.

Formato para presentar una denuncia ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos del estado de Sonora.

Comisión Estatal de Derechos Humanos

Denuncia de hechos que constituyen violación a los derechos humanos

LUGAR: Ciudad de Hermosillo, Sonora

FECHA: 17 de enero de 2007 HORA: 13:00 P.M.

OFENDIDO: Félix Andrés González Mendiola.

NACIONALIDAD: Mexicana.

EDAD: 17 años.

ORIGINARIO DE: Hermosillo, Sonora.

OCUPACIÓN: Ayudante de farmacia.

DOMICILIO: Calle Campana número 12, Barrio Las truchas, Hermosillo, Sonora.

TELÉFONO: 2154908 (tía del ofendido).

DENUNCIANTE: María Guadalupe Mendiola Sánchez.

Autoridad(es) contra la(s) que se presenta la queja: Reclusorio Preventivo Varonil Norte de la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Actos denunciados como violatorios de derechos humanos:

El jueves 7 de junio de 2007 mi hijo, Félix Andrés González Mendiola, de 17 años de edad, fue presentado en la 2ª Agencia del Ministerio Público, donde unos policías (no sé de qué corporación) lo forzaron a tomar un pistola para que quedaran sus huellas digitales, y le tomaron fotografías con la pistola en la mano, por lo que ingresó al Reclusorio Preventivo Varonil Norte.

María G. Mendiola Sánchez

María Guadalupe Mendiola Sánchez



14. Queja contra un servidor público

En el caso del interior de la República, para atender las quejas contra servidores públicos existe la Contraloría General del Estado. A esta instancia hay que acudir en caso de querer presentar una queja contra servidores públicos estatales por los siguientes motivos:

- Falla o irregularidades en trámites.
- Intento de amenaza o abierta amenaza
- Chantajes o clara petición de dinero.
- Irregularidades en el manejo de los recursos del gobierno.
- Deshonestidad.
- Faltas a la ley.

Presta atención al siguiente formato de la Contraloría General del estado de Veracruz.

Este formato se llena con la siguiente información:

- Datos personales de la persona que denuncia.
- Datos del servidor público al que se denuncia.
- Motivo de la denuncia.
- Pruebas de los hechos.
- Breve narración de los sucesos.

El presente formato se puede conseguir en la página electrónica del gobierno del estado correspondiente, en este caso el de Veracruz: <http://portal.veracruz.gob.mx>, y se puede enviar por correo electrónico o imprimirlo y entregarlo personalmente.



En la Plaza comunitaria más cercana a tu domicilio puedes pedir asesoría para llenar el siguiente formato.

Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial
Subdirección de Quejas y Denuncias

Datos Personales:

Nombre: _____
Domicilio: _____
Ocupación: _____
Entidad Federativa: _____ Teléfono: _____
Municipio: _____
Localidad: _____
E-Mail: _____

Hacia qué Servidor Público presentas tu Sugerencia, Queja o Denuncia:

Nombre: _____
Cargo: _____
Dependencia: _____
Entidad Federativa: _____

Señala el Motivo:

Deficiencia en Trámites
Malversación de Fondos
Cohechos o Extorsión
Deshonestidad
Intento de Extorsión o Cohechos
Faltas a la Ley
Otros

Tienes Pruebas
SI No

Descripción de la Queja.



15. Documentos que comprueban estudios

La constancia y el certificado de estudios son dos documentos que avalan los estudios de una persona. La constancia es un comprobante que confirma que una persona está realizando o cursando determinados estudios.

Revisa detenidamente la información que contiene la siguiente constancia de estudios.

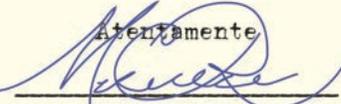
Constancia de estudios

**Escuela Secundaria Diurna núm. 138,
LIC. BENITO JUÁREZ**

A quien corresponda:

La Escuela Secundaria Diurna núm. 138, LIC. BENITO JUÁREZ, hace constar que el alumno Eduardo Javier Flores García, con número de matrícula 09PES0491Q, se encuentra estudiando el 3er. GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA.

A solicitud del interesado y para los fines convenientes, se extiende la presente en la ciudad de México, D.F., a los VEINTE días del mes de FEBRERO de DOS MIL SIETE.

Atentamente

Prof. Mario Castellanos Ramos



El certificado de estudios legitima de manera oficial que se ha concluido algún nivel de estudios.

Observa detenidamente la información y los datos que contiene el siguiente certificado de estudios.

Certificado de estudios

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL

COORDINACIÓN SECTORIAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA
LIC. BENITO JUAREZ

CLAVE DE CENTRO DE TRABAJO 09PES0491Q

CERTIFICA QUE
EDUARDO JAVIER FLORES GARCÍA
CON CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP) **FOGE870105HDFLRD07**

ACREDITÓ LA EDUCACIÓN PRIMARIA DE ACUERDO AL PLAN DE ESTUDIOS VIGENTE,
SEGÚN CONSTANCIAS QUE OBRAN EN EL ARCHIVO DE CONTROL ESCOLAR.

PROMEDIO DE APROVECHAMIENTO **8.7** OCHO PUNTO SIETE

EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXTIENDE EN **IZTACALCO, DISTRITO FEDERAL**

ALOS **CINCO** DÍAS DEL MES DE **JULIO DEL DOS MIL SIETE**

FOLIO **K 0095284**

MARIO CASTELLANOS RAMOS
EL DIRECTOR

ESTE CERTIFICADO ES VÁLIDO EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y NO REQUIERE TRÁMITES ADICIONALES DE LEGALIZACIÓN

Documentos como los que acabas de revisar certifican lo que una persona estudia o ha estudiado y son fundamentales, sobre todo cuando se busca empleo y se requiere comprobar el nivel de estudios que se tiene.



16. La denuncia por deficiencia en la atención médica

- ▶ Si se tiene una queja por deficiencia en el servicio médico que se recibe, ya sea en atención pública o privada, existe la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y sus delegaciones estatales.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico ayuda a solucionar las diferencias o desacuerdos que se presentan con un médico u otro prestador de servicios de salud.

Los servicios que proporciona son:

Asesoría especializada	Se asesora a la persona para que conozca las ventajas del servicio que presta la Comisión, y se le explican los derechos y obligaciones, tanto del paciente como del prestador del servicio médico. Por otra parte, se le informa qué es lo que puede hacer la Comisión para que la persona decida si presenta o no su inconformidad. También se le orienta acerca de las características de otras instancias ante las que puede presentar su queja.
Gestión inmediata	Cuando la persona considere que ella o un familiar amerita o necesita información o atención médica, sobre todo urgente, y no la recibe en la clínica, hospital o institución de salud a pesar de haberla solicitado, se le ayuda a gestionar el apoyo que requiere, con el fin de evitarle un problema mayor.



Conciliación	<p>Cuando la atención médica recibida fue deficiente o irregular y por eso se tuvo algún daño o consecuencias, se invita al prestador que brindó el servicio para que trate de aclarar la situación. Si la persona considera que hubo deficiencia en la atención médica por negligencia, o sea falta de cuidado, o por impericia, lo cual quiere decir falta de conocimientos, se propone un arreglo, a fin de solucionar el problema. Si la persona acepta la explicación del prestador del servicio y reconoce que él no tuvo culpa alguna, concilia y se resuelve el asunto.</p>
Arbitraje	<p>Cuando el prestador de servicio y la persona no llegan a un acuerdo, se continuará el procedimiento arbitral para que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) decida quién tiene la razón y la forma de resolver el asunto. Para la atención de todo el proceso arbitral, la Comisión cuenta con abogados y médicos expertos que actúan con profesionalismo, para poder resolver el problema entre la persona y su médico u otro prestador de servicio de salud.</p>

La persona que denuncia, a la que se denomina *quejoso*, deberá hacer llegar la queja a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, y puede presentarla en forma verbal o escrita al siguiente domicilio:

Mitla esquina con Eje 5 Sur (Eugenia), Colonia Vértiz Narvarte, Delegación Benito Juárez, México, D. F., C. P. 03020. Atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. Teléfonos para solicitar información: en el Distrito Federal: 54 20 70 00; Larga distancia: 01 800 711 06 58.



La queja debe contener los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y, en su caso, el número telefónico tanto del quejoso como del prestador del servicio médico contra el cual se inconforma.
- Una breve descripción de los hechos motivo de la queja.
- Número de afiliación o registro del usuario, cuando la queja sea contra instituciones públicas que asignen registro a los usuarios.

Además se deberá presentar:

- Identificación con firma y fotografía o huella digital del quejoso.
- A la queja se agregará copia simple y legible de los documentos en que se basan los hechos manifestados, por ejemplo: notas, recetas médicas, estudios de laboratorio, carnet de citas y otros.

Observa el siguiente ejemplo de cómo se presenta una queja ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, lee con atención el contenido.

Celaya, Guanajuato, 26 de enero de 2007

Comisión Nacional de Arbitraje Médico

A quien corresponda:

Por medio de este escrito, quiero denunciar al médico cirujano maxilofacial Honorato Esquivel Dueñas, que atiende en el servicio de cirugía maxilofacial del Hospital Doctor Silvio García Escobar, del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicado en la calle Olivares número 21, Col. Las Arboledas, en esta ciudad de Celaya, estado de Guanajuato.



Descripción de los hechos:

El 10 de diciembre de 2006, debido a que tenía afectado un ramal de uno de los nervios que dan sensibilidad al maxilar derecho, fui intervenida quirúrgicamente por el médico mencionado. Permanecí hospitalizada durante tres días, al término de los cuales el médico dijo que ya podía ser dada de alta. Yo le mencioné que tenía dificultad para cerrar el ojo derecho y que tenía un lagrimeo constante en dicho ojo. El doctor Esquivel Dueñas me contestó que eso era normal y que en un par de semanas eso se iba a corregir.

Salí del hospital y, a la semana siguiente, definitivamente no podía cerrar el ojo derecho. Acudí a ver al médico quien me revisó y me dijo que en la cirugía, por error, se había seccionado un nervio equivocado. Yo le reclamé. Él dijo que lo que procedía era realizar una nueva cirugía para tratar de corregir la alteración. Entonces me dirigí a entrevistarme con el director del hospital para exponerle mi caso. Después de hacer algunas investigaciones me dijo que, efectivamente, lo procedente era una nueva cirugía. Le pregunté que si me garantizaba que iba a quedar bien, a lo cual contestó que ningún tipo de cirugía tiene garantía.

Por este motivo, solicito a ustedes su intervención para que me asesoren acerca de lo que debo hacer, pues mi vida se ha alterado de manera radical, pues en tales condiciones no puedo trabajar y no puedo atender a mis dos hijos pequeños.

Anexo a esta queja copia de los siguientes documentos:

- Cartilla de citas del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Estudios de laboratorio.
- Hoja de ingreso hospitalario.
- Hoja de alta del hospital.
- Recetas que me extendieron en el hospital.

Atentamente



Karla Bustamante Solís

Domicilio: Calle San Jerónimo número 82, interior 6, colonia San Fernando, C. P. 7650, Celaya, Guanajuato.
Teléfono 2 26 97 91.



17. El recibo de cobro de agua potable

El recibo de cobro de agua potable es un documento que contiene datos que proporcionan información importante sobre el consumo de agua; por ejemplo, cuánta se ha utilizado, la tarifa que se cobra, el monto del consumo y la fecha en que se debe pagar.

Los siguientes son ejemplos de recibos de cobro de agua potable.

REF: 99409182-114-002 2313918376701131750700000027021208UM

SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO **LINEA DE CREDITO: 8226092101507UM17532**

NÚMERO DE CONSUMO: 31-38-183-767-01-131-7		CÓDIGO: 800925586		CATEGORÍA: DOMESTICO		BIMESTRE: 5		AÑO: 2007	
CÁLCULO DEL DERECHO		ACTIVIDAD		CONSUMO ADICIONAL		DERECHO BIMESTRAL \$		I.V.A. %	
USO	Nº DE CUESTA	CONSUMO ADICIONAL	CONSUMO BASE	TARIFA \$	CUOTA \$	TARIFA \$	CUOTA \$	DERECHO BIMESTRAL \$	I.V.A. %
DOM	1	17.08	18.00	15.84	7.08	1.72	12.18	27.00	27.00
VENCIAMIENTO: 31-OCT-2007								CARGO DEL BIMESTRE \$: 27.00	

DERECHOS POR EL SUMINISTRO DE AGUA **VENCIAMIENTO: 31-OCT-2007**

SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LINEA DE CREDITO: 8226092101507UM17532

DATOS DE LA(S) TOMA(S)		CÓDIGO DE CUESTA		NÚMERO DE MEDIDOR		LECTURA REG. MEDIDOR		NÚM DE PROMEDIO DEL BIMESTRE		CONSUMO DEL BIMESTRE	
NÚMERO DE CUESTA	CÓDIGO DE CUESTA	NÚMERO DE MEDIDOR	NÚMERO DE MEDIDOR	LECTURA REG. MEDIDOR	LECTURA REG. MEDIDOR	LECTURA REG. MEDIDOR	LECTURA REG. MEDIDOR	NÚM DE PROMEDIO DEL BIMESTRE	NÚM DE PROMEDIO DEL BIMESTRE	CONSUMO DEL BIMESTRE	CONSUMO DEL BIMESTRE
31-38-183-767-01-131-7	0013	R_838231	R_838231	1.631	21-JUN-2007	1.648	20-AGO-2007	00	5.28	17.08	17.08

CÁLCULO DEL DERECHO		41 SERVICIO MEDIDO		CC3					
Nº DE CUESTA	CONSUMO ADICIONAL	CONSUMO BASE	TARIFA \$	CUOTA \$	DERECHO BIMESTRAL \$				
DOM	1	17.08	18.00	15.84	7.08	1.72	12.18	27.00	27.00
CARGO DEL BIMESTRE \$: 27.00									

PENDIENTE: 27.00

¡PAGA A TIEMPO, NO TE QUEDES SIN AGUA!

NO HAY PROGRAMA DE CONDONACIÓN DE MULTAS NI RECARGOS

MENSAJES IMPORTANTES
MIGUEL, SE TE RECUERDA QUE TIENES ADEUDOS PENDIENTES. PONTE AL CORRIENTE.

SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO **CIUDAD DE MÉXICO**

DERECHOS POR EL SUMINISTRO DE AGUA **CARGO DEL BIMESTRE: 27.00**

LILIE SANCHEZ JOSE MIGUEL
SUR 14 C 21 EDIF. A7 301
AGROCIOLA ORIENTAL
C.P. 08500, IZTACALCO

REF: 00609210182-114-003/ 609210IC/ 02-114-3-157

IMPORTANTE: TAMBIÉN PUEDE PAGAR EN BANCOS, CENTROS COMERCIALES E INTERNET

COMISION DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE SISTEMAS INTERMUNICIPALES

AV. INDUSTRIAL LA PAZ No. 200, COL. INDUSTRIAL LA PAZ, C.P. 42092
PACHUCA, HIDALGO, TEL. 718-1489 (QUEJAS AL TEL. 713-6666)
R.F.C. CAA-910331-94

CAASIM

PACHUCA, HGO. A Febrero 2008

FLORES ARVIZU ALFONSO
PRIV. HDA. TEPECHICHILCO N.107 M.4 L.21
HACIENDAS DE HIDALGO C.P. 42092
PACHUCA DE SOTO

CUENTA N°: 106445
IMPORTE A PAGAR: 113.00
FECHA LIMITE DE PAGO: INMEDIATO

UBICACION

FACTURACION

RECIBO OFICIAL No. 11602558 PERIODO DE CONSUMO: 16 DIC - 15 ENE TARIFA: 01

LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (m3)	FALLA	PAGOS VENCIDOS	SECTOR	RUTA	FOLIO	MEDIDOR	SERIE
161	162	1		1	9	244	150	BAR METERS	21202414

DETALLE **MES DE FACTURACION: Febrero 2008**

CONCEPTO	IMPORTE MES	IMPORTE VENCIDO	TOTAL
CONSUMO DE AGUA	40.00	40.00	80.00
RECARGOS	1.00	0.00	1.00
ALCANTARILLADO	10.00	10.00	20.00
SANEAMIENTO	4.00	4.00	8.00
I.V.A. 15%	2.00	2.00	4.00
I.V.A. 0%	0.00	0.00	0.00
TOTALES	57.00	56.00	113.00

ULTIMA FECHA DE PAGO: 28 DIC / 2007

SALDO DE PAGO ANTICIPADO: 0.00

OBSERVACIONES:

NOTA DEL MES:
EN FAMILIA SE PUEDE CUIDAR MEJOR EL AGUA

Para trámites y aclaraciones en Blvd. nvo. Hidalgo no. 509-A altos 2, plaza gran sur (tulipanes)

PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION
Emp. 36945 106445
B: 1916 02 0106 4450 1100 2558 7499 3 2 64

EXCLUSIVO PARA CAASIM **MES DE FACTURACION: Febrero 2008**

RECIBO OFICIAL No.: 11602558 No. DE CUENTA: 106445 IMPORTE TOTAL: 113.00



Los datos que aparecen en un recibo de agua potable son los siguientes.

Datos del usuario	Se refiere
Nombre del usuario	Al nombre y apellidos de quien es responsable de la toma de agua. Recuerda: es importante que éste y el siguiente dato aparezcan de manera correcta porque un recibo de pago de agua puede ser útil cuando, a la hora de hacer algún trámite, te pidan un comprobante de domicilio, o cuando se requiera hacer alguna aclaración sobre el consumo.
Domicilio	A la calle, número (exterior e interior), colonia, código postal, delegación, municipio, entidad.
De la toma de agua	Se refiere
Número de cuenta	Al código numérico o clave que la Comisión de Agua de la entidad correspondiente le asigna al usuario del servicio.
Número de medidor	A la clave que le destinan al medidor (aparato que registra el consumo de agua) de cada toma.
Tipo de uso	Al aprovechamiento que se le da al agua; es decir, puede ser para uso doméstico, no doméstico o mixto.



Datos de consumo	Se refiere
Periodo que se cobra	Al lapso o tiempo en que se ha utilizado el servicio de agua y por el cual se tiene que pagar. Generalmente, cada periodo es bimestral; esto es, cada dos meses.
Consumo	A la cantidad de metros cúbicos de agua utilizados en el periodo que se cobra.
Cuota de consumo	A la cantidad de metros cúbicos que la Comisión de Agua o las autoridades correspondientes consideren como un uso normal o racional.
Tarifa	Al costo de cada metro cúbico de agua. Este precio lo fija la Comisión de Agua de la entidad o las autoridades correspondientes.
Cantidad a pagar	Al total de dinero que se debe pagar por el servicio recibido.
Otros datos	Se refiere
Fecha límite de pago	Al día, mes y año que se tiene como plazo para realizar el pago correspondiente.

Los documentos son de utilidad siempre y cuando contengan los datos correctamente anotados. Es nuestra responsabilidad revisarlos continuamente para estar al tanto de qué es lo que pagamos y por qué.

18. La energía que consumimos

¿Conoces la información que te proporciona tu recibo de cobro de energía eléctrica?

Observa con atención el siguiente recibo de cobro de energía eléctrica.

AVISO-RECIBO **COMPROBANTE USUARIO**

LUZ Y FUERZA DEL CENTRO
MELCHOR OCAMPO 171, COL. TLAXPANA, MEXICO, D.F., C.P. 11379 LFC940208C77

NOMBRE O RAZON SOCIAL Y DIRECCION		NUMERO DE CUENTA	
ALFONSO FLORES ARVI		099062282249 013	
PRIV HDA TEPECHICHI		BLO. ZONA RUTA FOLIO TFA BIM	
DOMESTICO		DESDE PERIODO DE CONSUMO HASTA	
		2008 03 13 2008 05 15	
		AÑO MES DIA AÑO MES DIA	

R.F.C. DEL USUARIO					CONCEPTO	IMPORTE	CLAVE
NUM. MEDIDOR	LECT. ANT.	LECT. ACT.	MULT.	CONSUMO	SALDO ANTERIOR	74.00	
C612467	4498	4510	1	12	CONSUMO ENERGIA	32.25	
TOTAL DE CONSUMO KWH					12		
CONSUMOS ANTERIORES				CONSUMO MISMO BIMESTRE AÑO ANTERIOR			
BIMESTRE 1	BIMESTRE 2	BIMESTRE 3	BIMESTRE 6				
4	7	4	12	8	I. V. A.	0.30	
4B	18	12	4	4	D. A. P.	0.39 CR	
					D. S. C. I. B.		
					A. A. R.		
					C. R. P. F.		
Costo real por el suministro					\$ 184.94		
Importe a pagar por energía					32.25		
Diferencia					152.69		
Integrada por:							
Subsidio al consumidor					71.49		
Otras transferencias					81.20		
					\$ 111.00		

VER CLAVES Y NOTAS AL REVERSO **PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION**

VALIDO COMO FACTURA SOLO CON LA CERTIFICACION O SELLO Y FIRMA DEL CAJERO.



Enseguida se presentan las secciones de un recibo de energía eléctrica; en la que se debe poner especial atención a los datos que aparecen allí y verificar que estén correctos.

Periodo de consumo	Se proporciona información acerca del tiempo de inicio y terminación del consumo de energía eléctrica que comprende el importe del recibo, con detalle del día, mes y año. Es decir, la medición del consumo se refiere al historial que marca el medidor, desde la lectura anterior y la nueva lectura y el total de kilowatts (kw) consumidos y por los que hay que pagar en el bimestre que ampara el recibo.
Historia de consumo	Se encuentran los consumos de los bimestres anteriores de ese mismo año. También se puede conocer el consumo del mismo bimestre pero del año anterior.
Concepto e importe	Se detallan los cargos e importes que determinan el total por pagar para el bimestre. Aquí aparece algún saldo anterior, el consumo del bimestre que se factura, algún cargo pendiente por cuestiones de redondeo de cifras e impuestos.

Este recibo permite conocer cuánto ha sido el consumo de energía y compararlo con el de otros bimestres para, si éste es alto, poder tomar las medidas necesarias para el ahorro de energía y que esto se vea reflejado en la economía familiar. Además, revisar los datos del recibo es importante para estar en condiciones de reclamar si es que se cobra más de lo que se consume.

19. Un servicio privado para comunicarnos

El recibo de cobro de teléfono contiene información importante sobre el servicio proporcionado; por ejemplo, cuánto se cobra de renta, cuánto del impuesto IVA, cuántas llamadas se hicieron en un mes, y la fecha en que debe pagarse.

Observa atentamente la información que contiene el siguiente recibo de cobro de servicio telefónico.

El recibo telefónico consta de dos caras (frente y vuelta). En el frente se encuentra la siguiente información:

- Datos del cliente (nombre y domicilio completos del usuario).
- Estado de cuenta con cada cargo claramente descrito.
- Cargos del mes.
- Fecha límite en que se debe pagar el recibo.
- Número telefónico que la empresa proporciona para atención a clientes.
- Nombre del cliente, número telefónico, total por pagar y fecha límite de pago.

Pág 1 de 2
RESIDENCIAL

TELMEX
TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. de C.V.
Parque Via 198, Col. Cuauhtémoc
C.P. 06599 México D.F.
RFC: TME840319-KT8 11-OCT-2008 DV 2

Total a Pagar: \$ 432.00
Pagar antes de: 04-NOV-2008
Mes de Facturación: Octubre
Teléfono: (55) 5548 4881
Factura No.: 060108100295778

JUAREZ LEYVA JEAN CARLO
DEL VALLE NUM 64
AMPL. SAN LORENZO ATEMOAYA
XOCHIMILCO, DF
C.P. 16460-CR-16001
RFC: JULJ691019

Estado de Cuenta

Saldo Anterior	430.00
Su Pago Gracias	26-Sep-08 - 430.00
Saldo	0.00
Cargo por Redondeo	+ 0.36
Cargos del Mes	+ 375.41
IVA	+ 56.31
SubTotal	\$ 432.08
Crédito por Redondeo*	- 0.08
Total a Pagar	\$ 432.00

(Suavizamos treinta y dos pesos (05/100 M.N.)
*La diferencia de Centavos aplicará en su próximo Estado de Cuenta.

Cargos del Mes

Servicio Local	181.55
infini-tum	188.70
Celulares	5.16
SubTotal	\$ 375.41

Atención a Clientes: 01 (800) 123 0000

SUAREZ LEYVA JUAN CARLOS
Teléfono: (55) 5548 4881 **Total a Pagar: \$ 432.00**
Mes de Facturación: Octubre **Pagar antes de: 04-NOV-2008**
DV 2

5554848810000432008

Paquete conectes en infinittum.
100 llamadas locales sin límite de tiempo + 100 minutos LADA nacional +
la conexión más rápida en infinittum + Todos los Servicios Digitales
¡Renta de la Línea incluida!
Contrata ahora y llévate módem inalámbrico.
por sólo **\$389** al mes I.V.A. incluido
¡WOW!
01800 123 22 22
Tiendas TELMEX
*Consulta términos en telmex.com
Precios por minuto I.V.A. incluido.
Vigencia al 31 de octubre de 2008

Profesor 24 horas Por sólo **\$120** anuales
La mejor herramienta para las tareas de tus hijos con profesores en línea las 24 hrs.
telmex.com Tiendas TELMEX



Y en la vuelta aparece lo siguiente:

- Servicio local (renta).
- Llamadas (cantidad y en qué periodo se realizaron).
- Celulares (llamadas que se hicieron a algún teléfono celular).
- Detalle de las llamadas a números de teléfonos celulares.
- Llamadas de larga distancia nacional e internacional (fecha, población, teléfono al que se llamó, tipo de tarifa, duración de la llamada, importe).

Octubre 2008 Pág 2 de 2
Teléfono: (55) 5548 4881

Servicio Local

Descripción	Importe
RENTA	156.55
IDENTIFICADOR DE LLAMADAS	25.00
Total	\$ 181.55

Llamadas	Cantidad	Periodo
Llamadas realizadas	35	Sep 1 - Sep 30
Llamadas incluidas en la renta mensual	- 100	
Llamadas por pagar	0	
Tarifa	x 1.48	
Total	\$ 0.00	

infinitem

Descripción	Importe
INFINITUM 256	188.70
Total	\$ 188.70

Celulares

Descripción	Importe
LLAMADAS A CELULAR "EL QUE LLAMA PAGA" 044	5.16
Total	\$ 5.16

Detalle de 2 Llamadas a 1.72 el minuto, marcación 044

Fecha	Hora	(Lada)Teléfono	Minutos	Importe	Fecha	Hora	(Lada)Teléfono	Minutos	Importe
Sep-15	11:00	(55) 2785 5724	2	3.44	Sep-15	15:07	(55) 2005 4705	1	1.72
				Total					\$ 5.16

Esta factura deberá ser pagada en una sola exhibición y será válida si muestra la cantidad impresa por máquina registradora o sello y firma del cajero o bien, comprobante de pago. El pago de esta factura se lleva al libro de cobros recibidos o de concurrencia en cualquier caso en la misma. Los datos de control de datos en pago por el asociado, en los casos autorizados, serán recibidos bajo la condición "al ser bueno color". Con base en el Artículo de la Ley General de Valores y Operaciones de Crédito, TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V. cobra el 20% de subsecuencia por concepto de Cheques Desahucios.

LA REPRODUCCIÓN NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TÉRMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES. CONTRIBUYENTE AUTORIZADO PARA IMPRIMIR SUS PROPIOS COMPROBANTES.

El servicio telefónico es muy valioso siempre y cuando se utilice de manera prudente. Asimismo, es muy importante conservar en orden los recibos y estar pendiente del uso que se haga de ese servicio.



20. Queja o denuncia ante la Profeco

Cuando algún proveedor o prestador de servicios no respete precios, plazos, entregas, condiciones, características, garantías, y demás compromisos relativos a la operación celebrada en forma oral o escrita, puedes presentar una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

Los requisitos para presentar una queja son:

- Nombre y domicilio completos de la persona afectada.
- Nombre y domicilio del proveedor o prestador de servicio que aparece en el contrato, comprobante o recibo que entrega. En caso de no aparecer en ninguno de estos documentos, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.
- Formato de recepción de queja.

La queja se puede presentar de manera oral, por medio de fax o correo certificado.

Para presentar una queja, la persona debe acudir a la delegación de la Profeco más cercana al domicilio con una identificación oficial para comprobar los datos personales.





Si radica en el Distrito Federal, llamar al teléfono 55 688 722. De radicar en cualquier otro estado, llamar sin costo al teléfono 01 800 56 88 722 o escribir a la siguiente dirección:

Procuraduría Federal del Consumidor, José Vasconcelos Núm. 208, Col. Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06140, México, D. F.



También se puede escribir al correo electrónico: quejas@profeco.gob.mx.

Una vez presentada la reclamación, un representante de la Profeco indicará los pasos que seguir.

Si tienes dudas, preguntas, sugerencias o requieres mayor información acerca de las asesorías y la presentación de quejas, lo más recomendable es acudir personalmente a la delegación de la Profeco más cercana a tu domicilio.

Las dos maneras en que puede presentarse una queja ante la Profeco aparecen enseguida. Obsérvalas detenidamente.



Se puede hacer llegar a la Profeco una carta como la siguiente, por correo o personalmente.

Apizaco, Tlaxcala, 7 de septiembre de 2006

**Procuraduría Federal del Consumidor
Delegación Tlaxcala**

El viernes 11 de agosto de 2006 compré un aparato de video marca Shitowan, modelo AC4192, en la tienda Electrónica Santibáñez, que se ubica en Avenida del Moral número 23 de esta ciudad. Como comprobante de la compra, el dueño de la tienda me dio un ticket o comprobante de pago por la cantidad de \$3200.00 (tres mil doscientos pesos, 00/100 M. N.).

Al llegar a mi casa probé el aparato de video, pero éste no funcionó, por lo que fui a la tienda al día siguiente y le solicité al dueño que me cambiara el aparato por uno que funcionara, pero el dueño se negó a reemplazarlo diciendo que esa clase de artículos se venden sin garantía.

Por tal motivo, solicito su asesoría y apoyo para que el dueño de la tienda Electrónica Santibáñez me devuelva el dinero o haga el cambio del aparato de video. Anexo fotocopia del ticket de pago y de mi identificación.

Atentamente

María Concepción Anzures Valenzuela

Domicilio para recibir correspondencia: Alhóndiga de Granaditas número 27,
Barrio del Río, Apizaco, Tlaxcala.
Teléfono: 397 25 07



Otra forma de presentar la queja es llenar el siguiente formato y mandarlo por correo electrónico a: quejas@profeco.gob.mx. El formato se puede bajar de la página electrónica www.profeco.gob.mx.

IMPORTANTE		
1.- LLENAR TODOS LOS ESPACIOS CON LETRA LEGIBLE		
2.- SOLO ANEXE COPIAS FOTOSTATICAS LEGIBLES POR DUPLICADO		
3.- ESPECIFIQUE SU QUEJA Y PRETENSION (lo que solicita)		
CONSUMIDOR		
NOMBRE <i>María Concepción</i>	APELLIDO <i>Anzures Valenzuela</i>	SEXO <i>Femenino</i> EDAD <i>47 años</i>
DOMICILIO <i>Alhóndiga de Granaditas número 27, Barrio del Río, Apizaco, Tlaxcala</i>		
PAIS <i>México</i>	CODIGO POSTAL <i>06511</i>	E-MAIL <input type="text"/>
TELEFONO <i>3972507</i>	FECHA DE ADQUISICION <i>07/SEP./2006</i>	
PROVEEDOR		
NOMBRE DEL PROVEEDOR <i>Electrónica Santibáñez</i>	TELEFONO <i>3957835</i>	
DOMICILIO <i>Avenida del Moral número 23, Centro, Apizaco, Tlaxcala</i>		
PAIS <i>México</i>	CODIGO POSTAL <i>07561</i>	MONTO DE LO RECLAMADO <i>\$3 200.00</i>
MOTIVO DE LA RECLAMACION (Describe los hechos)		
<p><i>El viernes 11 de agosto de 2006 compré un aparato de video marca Shamshito, modelo AC4192, en la tienda Electrónica Santibáñez, que se ubica en Avenida del Moral número 23 de esta ciudad. Como comprobante de la compra, el dueño de la tienda me dio un ticket de pago que ampara la cantidad de \$3 200.00 (tres mil doscientos pesos, 00/100 M.N).</i></p> <p><i>Al llegar a mi casa probé el aparato de video, pero éste no funcionó, por lo que fui a la tienda al día siguiente y le solicité al dueño que me cambiara el aparato por uno que funcionara, pero el dueño se negó a reemplazarlo diciendo que esa clase de artículos se venden sin ningún tipo de garantía.</i></p>		
PARA CUALQUIER DUDA O COMENTARIO COMUNIQUESE A LOS TELEFONOS: 01(800) 4688722 o (55) 55688722:		E-mail: quejas@profeco.gob.mx www.profeco.gob.mx

21. Documentos que protegen los derechos de los consumidores

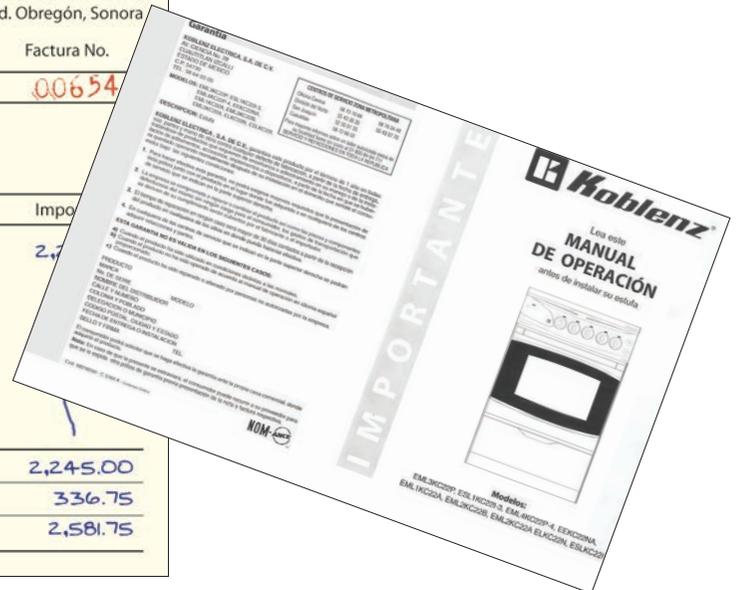
La factura y la póliza de garantía son documentos que están íntimamente relacionados, pues ambos son necesarios para defender nuestros derechos como consumidores de bienes y servicios, en caso de que no se respete el precio pactado por un artículo o que el producto que compremos salga defectuoso.

Observa con atención la siguiente factura que ampara la compra de un artículo y su respectiva póliza de garantía.

MUEBLERÍA "NAVA" MNA 090417 JN2
Paseos del Norte 41, Col. El Maizal,
Tel.: 5579 2063, Fax: 5579 20 64,
C.P. 90210, Cd. Obregón, Sonora

Lugar y fecha Cd. Obregón, Sonora 25/07/2009 Factura No. 00654
 Cliente Olegario Ramírez
 R.F.C. RAEO 540609 DAZ
 Domicilio Av. Hidalgo 27, Col. del Mar, Cd. Obregón, Sonora

Cantidad	Descripción	Precio unitario \$	Impo
1	Estufa Koblenz Mod. EML3KC22P (Estufa 22", encendido electrónico de botón, 2 quemadores Jumbo, Horna con ventana panorámica con 2 parrillas, asador inferior)	2,245	2,245
Cantidad con letra		Subtotal \$	2,245.00
dos mil quinientos ochenta y un pesos, 75/100 m.n.		% IVA \$	336.75
Recibi de conformidad <i>O. Ramírez</i>		Total \$	2,581.75



La factura es un documento que contiene, entre otros datos: nombre de la tienda que vende, nombre de la persona que compra, descripción del artículo comprado y precio. Este documento es útil para que el comprador demuestre que ha pagado por un determinado artículo. En la póliza de garantía, que todo artículo que se compre debe tener, se incluirá la fecha de compra y el sello o la firma de la tienda que vende el artículo.



22. Los compromisos que se adquien al firmar un contrato laboral

- El contrato laboral es un documento necesario para regular las relaciones de trabajo entre los trabajadores y quienes los contratan. Leerlo es condición indispensable para saber a qué se compromete tanto la persona que trabaja como quien emplea a esa persona.

Los datos que debe contener un contrato de trabajo son: nombre de la empresa, fecha y lugar en que se realiza el contrato, así como los nombres, apellidos y demás datos de los contratantes.

Además de los datos del patrón o empresa y del trabajador; el contrato tiene una sección con cláusulas. Allí se explica cuáles son las condiciones de trabajo.

Observa con cuidado las siguientes páginas de un contrato de trabajo, fíjate en los datos generales del que contrata y del trabajador; así como las cláusulas o especificaciones que se muestran.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO El monto total del presente contrato es la cantidad de _____.
Las partes convienen en que el pago de los servicios objeto del presente contrato se realice de la siguiente manera: _____.

TERCERA.- ANTICIPOS
"EL CONTRATANTE" otorgará un anticipo por el _____ que importa la cantidad de _____ y "EL PROFESIONISTA" se obliga a utilizarlo para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN
"EL PROFESIONISTA" se obliga a iniciar sus servicios, objeto de este contrato el día _____ de conformidad con el programa de trabajo aprobado por ambas partes y que se agrega al presente contrato como anexo ním. _____.

QUINTA.- GARANTÍAS
"EL PROFESIONISTA" se obliga a obtener una fianza que garantice el cumplimiento de este contrato y el correcto uso del anticipo otorgado por "EL CONTRATANTE".

SEXTA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS
"EL PROFESIONISTA" podrá efectuar entregas parciales y "EL CONTRATANTE" se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que aquel haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por "EL CONTRATANTE".
"EL PROFESIONISTA" efectuará la entrega total de sus servicios, por escrito a "EL CONTRATANTE", reservándose éste el derecho de reclamar por servicios faltantes o mal prestados.

SÉPTIMA. Para la interpretación y cumplimiento de este contrato así como para todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Cd. de _____ México _____, renunciando al fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.
Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su contenido, alcance y fuerza legal lo firman en la Cd. de _____ México _____, a los _____ 28 _____ días del mes de _____ Agosto _____ de 2007.



 CONTRATANTE



 PROFESIONISTA



 TESTIGOS



Tener una copia del contrato de trabajo que se firma con la empresa o persona que contrata a otra garantiza que existe una relación laboral y que la ley protege a la persona que trabaja.

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL CONTRATANTE" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____ Y POR LA OTRA _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PROFESIONISTA" DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

PRIMERA. - "EL CONTRATANTE" declara que :

a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, como se acredita en los términos de la escritura núm. _____ Lic. _____ de la Cd. de _____, documento debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Cd. de _____ desde el día _____ con el núm. _____, cuenta con el registro de "LA CÁMARA" de _____ núm. _____ y su Registro Federal de Contribuyentes es _____.

b) Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con la cantidad que cubre la inversión correspondiente a la obra objeto del mismo.

c) Su domicilio es _____.

SEGUNDA. - "EL PROFESIONISTA" declara:

a) Que tiene capacidad jurídica para contratar, y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a la prestación de los servicios objeto de este contrato.

b) Que tiene establecido su domicilio en _____, mismo que señala para todos los fines y efectos legales que produzca este contrato.

Expresado lo anterior las partes celebran el contrato que se consigna en la siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO "EL CONTRATANTE" encomienda a "EL PROFESIONISTA" la realización de los servicios consistentes en _____ y este se obliga a prestarlos aplicando para ello, sus conocimientos, experiencia y capacidad técnica.

SEGUNDA. - MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO El monto total del



23. Defensa de los derechos laborales

Para presentar una denuncia relativa a la violación de los derechos laborales, debe contarse con la asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo o de las procuradurías locales ubicadas en los diferentes estados de la República.

La Procuraduría de la Defensa del Trabajo ofrece sus servicios de manera gratuita cuando se violen los derechos laborales de las personas, como en los siguientes casos:

- Falta de pago de su salario.
- Falta de pago u otorgamiento de vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, antigüedad, prima de antigüedad, horas extras, séptimos días, días de descanso obligatorio.
- Despidos.
- Riesgos de trabajo.
- Incapacidad por gravidez (embarazo).
- Contratación de menores.
- Declaraciones de beneficiarios para cobros ante el SAR, Infonavyt.
- Cuando pretenda el patrón obligar al trabajador a firmar su renuncia para no liquidarlo conforme a la ley.
- No contar con prestaciones como el IMSS, SAR, Infonavit.

En caso de que un trabajador sea despedido, cuenta con 60 días, a partir del último día en que haya laborado, para interponer la demanda. Para el reclamo de pago de vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, horas extras, séptimos días, descansos obligatorios, tiene un año.

Para recibir asesoría necesaria o, en su caso, interponer la demanda correspondiente, las personas interesadas deberán acudir en forma personal a la



Procuraduría de la Defensa del Trabajo y presentar, para identificarse, algunos de los siguientes documentos: credencial del IFE, cartilla militar o licencia de conducir; en horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

Para iniciar los trámites, la persona debe proporcionar al funcionario que le atiende los siguientes datos y requisitos:

- Nombre completo y domicilio.
- Nombre y domicilio del patrón, si lo sabe, o cuando menos el domicilio de la ubicación de la fuente de trabajo.
- Actividad para la cual fue contratado.
- Último salario percibido.
- Antigüedad.
- Motivo y descripción de la denuncia (presentar de manera oral o por escrito los hechos según ocurrieron con fecha, hora, lugar, personas, situaciones).
- Identificación oficial con fotografía.
- Documentos que comprueben su relación laboral con el demandado, como: copia de su contrato laboral, si se tiene, credencial de trabajo, recibos de pago, hoja del Seguro Social y otros.

Con base en los datos y documentos proporcionados, el funcionario de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo elabora un citatorio para el patrón, documento que redacta por triplicado: uno para el patrón, otro para el interesado y otro más para la Procuraduría.

El domicilio de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo en el Distrito Federal es: Dr. José María Vertiz Núm. 211, Planta Baja, Col. Doctores, Deleg. Cuauhtémoc C. P. 06720. Horario de atención: de 9:00 a 17:00 horas. Teléfono para consulta: 51 34 98 00. Correo electrónico: ghernandez@stps.gob.mx. Del interior de la República, llamar sin costo: Lada 01 800 7 17 29 42.



O bien se puede acudir a la Procuraduría Local de la Defensa del Trabajo del estado donde se radique.

Observa la siguiente denuncia, cuyo motivo es el despido de una mujer por estar embarazada.

DENUNCIA POR VIOLACIÓN DE DERECHOS LABORALES ANTE LA PROCURADURÍA LOCAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO DEL ESTADO DE VERACRUZ

Córdoba, Veracruz a 25 de enero de 2007

Procuraduría Local de la Defensa del trabajo

A QUIEN CORRESPONDA:

El 21 de enero del presente año, el Sr. Samuel Torres Soto, quien ocupa el puesto de jefe de producción de la empresa “Diseños Exclusivos, S.A.”, ubicada en Av. Cien fuegos número 567, colonia Tecomate de esta ciudad, me llamó para decirme que estaba despedida porque según dijo. “La política de la empresa es no tener trabajadoras embarazadas”, y yo estoy embarazada.

El señor Torres me pidió que firmara una renuncia que ya tenía preparada, señalando que después me darían mi liquidación. Firmé la renuncia, sin embargo, hasta la fecha, no me han pagado lo que me corresponde. Debo manifestarles que, durante 9 años trabajé como costurera en esta empresa.

Yo deseo regresar a trabajar, porque vivo de mi sueldo y necesito los servicios médicos a los que tenía derecho.

Por lo antes mencionado, solicito que me proporcionen asesoría y orientación para poder solucionar este problema. Anexo a esta denuncia, copia de los siguientes documentos:

- Recibos de pago de este año.
- Estados de cuenta del SAR.
- Hoja rosa del Seguro Social.
- Credencial del trabajo.

Atentamente

Martha Vital Mendivil

Martha Vital Mendivil

Domicilio: Calle corresponsal número 32, colonia periodistas, Córdoba, Veracruz.
Teléfono 8 97 85 82



24. Un documento para enviar dinero

- ▶ El giro telegráfico es un documento útil para enviar dinero. Tiene algunas particularidades que se deben conocer para utilizarlo de la mejor manera posible.

Los datos para llenar una solicitud de giro telegráfico son los señalados con los números del 1 al 4 y que corresponden al formato que aparece enseguida:

1. En la sección “Para uso exclusivo de Telecom”, la oficina de telégrafos anotará los datos que son necesarios para ellos.
2. En esta parte se anota el tipo de servicio que se solicita, la procedencia (es decir, el nombre de la entidad federativa desde donde se envía el giro), los datos de la persona a la que se envía el giro.
3. Valor del giro: es el espacio en donde se anota, con número y con letra, la cantidad que se envía y un texto breve, que generalmente es un saludo.
4. En esta parte se anotan los datos de la persona que envía el giro.



Si se tiene que enviar dinero a una persona que radica en otro lugar, en la oficina de Telecom Telégrafos se llena una solicitud como la que aparece a continuación.



SOLICITUD DE GIRO TELEGRÁFICO

PARA USO EXCLUSIVO DE TELECOMM

CANAL	NÚMERO DE ROL	MONOGRAMA OPERADOR	HORA DE TRANSMISION	NÚMERO DE GIRO	TARIFA
CLAVE DE DESTINO	<input type="checkbox"/> BGU <input type="checkbox"/> CGO <input type="checkbox"/> HGF PRIORIDAD		NÚMERO DE PALABRAS	REGISTRO EXPDIDORA	HORA DE DEPOSITO
SEGUNDO PRECIO					
CLAVE DE GIRO					

MARQUE CON UNA "X" LA CLASE DE SERVICIO DESEADO:

ORDINARIO

URGENTE

ACUSE DE RECIBO

ACUSE PAGADO

PROCEDENCIA _____ A _____ DE _____ DE 20 _____

BENEFICIARIO _____ TEL. _____

NOMRE Y APELLIDOS COMPLETOS

DOMICILIO _____

CALLE, NÚMERO, COLONIA, DELEGACIÓN, O MUNICIPIO

DESTINO _____

POBLACIÓN, ESTADO, CODIGO POSTAL

VALOR DEL GIRO

\$ _____
NÚMERO

LETRA

TEXTO _____

MAXIMO CINCO PALABRAS

REMITENTE _____
NOMRE (S) Y APELLIDOS COMPLETOS

DOMICILIO _____
CALLE, NÚMERO, DELEGACIÓN, O MUNICIPIO

TELEFONO _____ FIRMA _____

1

2

3

4



La cantidad deberá escribirse con número y con letra, se ponen las iniciales M. N. (moneda nacional). También tendrá que agregarse 00/100, esto indica que la cantidad no tiene centavos; si la cantidad tuviera centavos, por ejemplo: 350.70, entonces aparecería así \$350. 70/100 M. N.

Los servicios que ofrece Telecomm Telégrafos son los siguientes:

- Con entrega a domicilio. El giro se entrega en el domicilio del destinatario; el costo por el envío de dinero o transferencia incluye un mensaje de 30 palabras.
- Servicio ocurre. Los giros son enviados a una oficina telegráfica, la persona remitente tendrá que avisar a la persona destinataria sobre la transferencia de dinero. El costo por el envío de dinero incluye un mensaje de 30 palabras.
- Giro con acuse de recibo. A través de un aviso domiciliario se informa a la persona remitente que el giro fue recibido y cobrado por la persona destinataria.
- Giro con contestación. La persona remitente solicita que el destinatario responda a su mensaje sin costo alguno.

La anterior información fue tomada de la página electrónica de Telecomm Telégrafos, www.telecomm.net.mx (consulta realizada el 24 de septiembre de 2006).



En este cuaderno encontrarás diferentes documentos que se revisan en forma detallada, así como algunos ejemplos de formas de dirigirte por escrito a las instituciones ante las que puedes presentar solicitudes, quejas y denuncias por distintos motivos, entre otros, por la deficiencia o el incumplimiento en la prestación de algún servicio o en la adquisición de un artículo o producto.

Con su uso aprenderás a llenar formatos o elaborar documentos de acuerdo con las características necesarias para cada trámite. Esperamos que este cuaderno sea de utilidad para ayudarte a resolver algunos problemas relacionados con tu vida cotidiana.



DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político.
Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa.