

Reduciendo la brecha de acceso a los servicios jurídicos en la Ciudad de México

La experiencia de “El Abogado en Tu Casa”

Preparado para la División de Innovación para Servir al Ciudadano por:

José Antonio Sánchez Cetina

Sector de Instituciones para el Desarrollo

División de Innovación para Servir al Ciudadano

DOCUMENTO PARA DISCUSIÓN N° IDB-DP-597

Reduciendo la brecha de acceso a los servicios jurídicos en la Ciudad de México

La experiencia de “El Abogado en Tu Casa”

Preparado para la División de Innovación para Servir al Ciudadano por:

José Antonio Sánchez Cetina

Julio de 2018

<http://www.iadb.org>

Copyright © 2018 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Contacto: Arturo Muenta Kunigami, amuenta@iadb.org

Resumen

El presente documento constituye un análisis cualitativo con estructura de estudio de caso que versa sobre la acción institucional “El Abogado en Tu Casa”, implementada desde 2015 por el Gobierno de la Ciudad de México. Abatir el subregistro, promover la cultura de la certeza jurídica de la tenencia de tierra y el testamento y fortalecer la noción del acceso universal a la justicia no son asuntos sencillos en grandes metrópolis. El espacio geográfico que ocupa la capital mexicana y su densidad poblacional tiene como resultado localidades de marginación media y alta donde acceder a servicios legales y/o registrales se hace difícil. “El Abogado en Tu Casa” se ha constituido como una práctica innovadora para acercar servicios jurídicos y registrales a las personas. Lo que en principio parecería una brigada registral que se instala en una colonia emitiendo copias oficiales del acta de nacimiento de manera gratuita, se convierte en un mecanismo que integra la mayor parte de los servicios jurídicos que el gobierno de la ciudad ofrece. Además de la identidad legal, se aborda el derecho de acceso a la justicia y a la conformación de ciudadanía plena. Las diferentes secciones de esta nota tienen el objetivo no sólo de identificar fortalezas y áreas de oportunidad de la experiencia sino familiarizar al lector en la puesta en marcha de estrategias como ésta para combatir el subregistro y la falta de ejercicio del derecho a la identidad en ciudades latinoamericanas.

Clasificación JEL: J1, O3

Palabras clave: desarrollo social en áreas urbanas, derecho a identidad, políticas de superación de pobreza, políticas urbanas, registro de nacimiento, servicios públicos, subregistro

Índice

Resumen Ejecutivo	3
1. Introducción.....	5
2. ¿Por qué colocar un “Abogado en tu casa”?	6
2.1 Contexto.....	6
2.2 Antecedentes.....	9
2.3 Objetivos y justificación.....	12
2.4 ¿Como funciona El Abogado en Tu Casa?.....	13
2.5 Implementación piloto.....	15
2.6 Organización.....	16
2.7 Difusión y programación.....	17
3. Resultados a la fecha	18
3.1 Las cifras de El Abogado en Tu Casa.....	18
3.2 Los costos operativos de la experiencia	23
3.3 Colocando a la persona en el centro	24
3.4 Análisis de opinión de personas beneficiarias.....	26
3.3.1 <i>Historias de usuarios: la utilidad de la Brigada más allá de los números.....</i>	<i>31</i>
4. Análisis de la experiencia.....	33
4.1 Los desafíos de “sacar una acción de la oficina”	33
4.2 Fortalezas y debilidades de una línea de acción en relación a un programa publico ...	34
4.3 Alcance y limitaciones	37
4.4 Hacia la universalización de los servicios legales y el futuro de la acción institucional	38
5. Conclusiones	38
6. Bibliografía.....	40

Resumen ejecutivo

Abatir el subregistro, promover la cultura de la certeza jurídica de la tenencia de tierra y el testamento y fortalecer la noción del acceso universal a la justicia no son asuntos sencillos en grandes metrópolis. El espacio geográfico que ocupa la capital mexicana y su densidad poblacional tiene como resultado localidades de marginación media y alta donde acceder a servicios legales y/o registrales se hace difícil. En este contexto de una brecha de acceso a la justicia y/o a servicios legales y registrales para las personas, el Gobierno de la Ciudad de México ha implementado la acción institucional “El Abogado en Tu Casa” de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales (CEJUR).

El Abogado en Tu Casa¹, es una acción de política pública local que plantea los siguientes objetivos:

- Eliminar barreras de acceso (como desconocimiento, distancia y falta de recursos) a los servicios de la Consejería Jurídica.
- Garantizar el Derecho a la identidad mediante la expedición de actas de nacimiento gratuitas, la difusión entre las familias de la necesidad de cumplir con el registro de nacimiento, y la garantía de igualdad de las personas en materia de derecho a la identidad, con base al reconocimiento de la identidad de género en la CDMX, especialmente para las personas trans.
- Brindar certeza jurídica para la protección de sus bienes, mediante el trámite de Testamentos a precios especiales y la orientación en trámites de escrituración y regularización territorial.
- Tramitar registros de matrimonio y nacimiento de manera gratuita a quienes por sus condiciones económicas se les ha dificultado realizar el registro.
- Fortalecer el acceso universal a la justicia mediante servicios de orientación jurídica telefónica y presencial en materia civil, penal, familiar y mercantil, al igual que en materia registral (CEJUR, 2017).

El Abogado en Tu Casa se ha constituido como una práctica innovadora para acercar servicios jurídicos y registrales a las personas. Lo que en principio parecería una brigada registral que se instala en una colonia emitiendo copias oficiales del acta de nacimiento de manera gratuita, se convierte en un mecanismo que integra la mayor parte de los servicios

¹ El programa aparece mencionado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No.88 del 13 de junio de 2017.

jurídicos que el gobierno de la ciudad ofrece. Además de la identidad legal, se aborda el derecho de acceso a la justicia y a la conformación de ciudadanía plena.

La defensoría pública no es un servicio nuevo. Sin embargo, una mayoría considerable de las personas beneficiarias encuestadas en este estudio afirmaron que desconocían por completo la existencia de la Consejería Jurídica y la posibilidad de recibir servicios legales o de defensoría pública por parte del Gobierno de la Ciudad de México.

Asimismo, esta experiencia aporta a la idea de la identidad legal como “derecho llave o puente” para acceder a servicios tales como el acceso a la justicia, contribuyendo a dar conocimiento a las personas de la existencia de sus derechos jurídicos y de los procedimientos necesarios para exigirlos. El Abogado en Tu Casa ha logrado una transformación en la conciencia de derechos para la conformación de ciudadanía plena.

Este documento contó para su revisión con el apoyo de Mario Sanginés (Especialista de ICS en la Representación de México), Benjamin Roseth (Especialista de ICS), Phil Keefer (Asesor Principal de IFD), Aurélien Guilabert (Asesor del Consejero Jurídico del Gobierno de la CDMX) y María del Carmen Tamargo (Consultora externa en Identidad Legal).

A partir de la Introducción, el documento está organizado del siguiente modo: primero se describe la iniciativa El Abogado en Tu Casa, incluyendo los antecedentes y características; seguidamente, se presentan los resultados principales y por último se revisan las lecciones aprendidas.

1. Introducción

En las ciudades latinoamericanas el ejercicio universal del derecho a la identidad es todavía un desafío. El subregistro debe entenderse como un problema mucho mayor que la falta de un documento que acredite la identidad de una persona. Distintas dimensiones de la pobreza son causa y consecuencia de no contar con documentos de identidad. Desde el acceso a servicios de salud y educación, pasando por programas sociales, hasta el ejercicio de derechos políticos, se ven comprometidos para una persona que no cuenta con registro.

Por su parte, la Defensoría Pública es un servicio de los gobiernos locales que no siempre logra establecer contacto efectivo con quienes necesitan y /o requieren orientación y representación jurídica. De igual modo, en ausencia de abogados que asesoren y atiendan juicios de quienes no pueden acceder a servicios legales privados, se suscitan problemas de naturaleza tan diversa como aquéllos de tenencia de tierra, sucesiones y pensiones alimenticias para dependientes económicos.

El presente estudio de caso analiza la acción institucional El Abogado en Tu Casa, del Gobierno de la Ciudad de México (CDMX), como una práctica innovadora para llevar servicios jurídicos y registrales a las personas. Tal como veremos a lo largo del documento, lo que en principio parecería una brigada registral que se instala en una colonia emitiendo copias oficiales del acta de nacimiento de manera gratuita, se convierte apenas en la punta de un glaciar que integra la mayor parte de los servicios jurídicos que el gobierno de la ciudad ofrece.

Las siguientes secciones permiten al lector conocer de qué modo entiende los problemas antes mencionados la Consejería Jurídica del Gobierno de la CDMX y cómo intenta resolverlos a través de brigadas de servicios legales en puntos de alta marginación y condiciones adversas, en una ciudad de grandes dimensiones como lo es la capital mexicana.

2. ¿Por qué colocar un “Abogado en tu casa”?

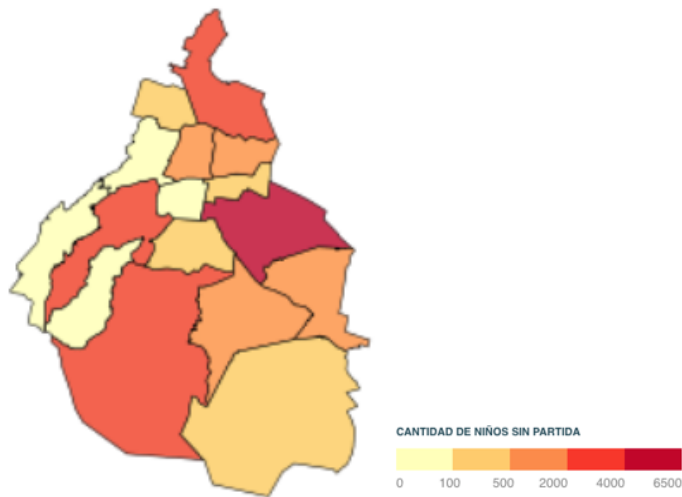
2.1 Contexto

En México, la media nacional de registro oportuno para 2015 fue de 79.4% (INEGI, 2015). Dicho de otro modo, poco más del 20% de los nacidos no fueron registrados antes de cumplir once meses. De acuerdo con UNICEF (2012), aunque el país haya logrado un considerable aumento de la cobertura oportuna del registro de nacimientos, aún persisten ciertas barreras que afectan en mayor medida a niños y niñas de poblaciones marginadas. Al respecto, el estudio menciona las siguientes barreras que afectan el registro oportuno y universal de nacimiento: (1) Barreras legislativas y administrativas, que generan disparidades en cuanto a trámites y costos del registro entre las entidades federativas responsables de registrar los actos civiles; (2) Barreras geográficas, que dificultan el traslado de los individuos hacia las oficinas del registro o limitan la oferta de servicios registrales; (3) Barreras económicas, que implican altos costos (de traslado, de gestión del trámite) que en algunos casos dificultan la obtención de la partida más allá de la gratuidad del registro y la primera copia certificada; y (4) Barreras culturales, vinculados a la desconfianza o desconocimiento de la necesidad y la importancia de estar registrado.

En la Ciudad de México, el plazo legal que garantiza gratuidad de la inscripción e entre los 0 y 11 meses de vida (registro oportuno de nacimiento). Si bien las hojas de alumbramientos, más conocidas como certificado de nacido vivo, que emiten los hospitales documentan el nacimiento, no es hasta que se realiza la inscripción en el registro civil – por parte de los adultos responsables que se comienza a ejercer el derecho a la identidad.

La CDMX está conformada por dieciséis Delegaciones territoriales y presenta un índice de registro oportuno superior a la media nacional con 81.4% (INEGI, 2015). Complementando este dato, 97.6% de la población de la ciudad ha sido registrada. En un país en el que viven cerca de ciento veinte millones de habitantes, un porcentaje menor a tres parece mínimo; traducido en números reales, 26,475 niñas, niños y adolescentes no registrados no es una cifra menor (INEGI, 2015). En dos Delegaciones de la misma ciudad –Milpa Alta e Iztapalapa- el registro oportuno se ubica por debajo de 80%. En ambas demarcaciones entre 15 y 20% de las niñas y los niños de entre cero y once meses de vida no cuentan con registro de nacimiento. La Figura 1 muestra de manera gráfica la distribución de menores de cinco años sin registro de nacimiento; en ella se observa que las zonas periféricas de la ciudad son las más rezagadas.

Figura 1. Niños menores a cinco años sin registro de nacimiento, Ciudad de México



Fuente: Elaboración propia en base Encuesta Intercensal INEGI 2015.

De acuerdo con los datos de la Encuesta Intercensal del INEGI, las Delegaciones que tienen mayores niveles de subregistro de niños y niñas de cero a cinco años son Iztapalapa (5.012 personas), Tlalpan (1.557 personas), Álvaro Obregón (1.446 personas) y Gustavo A. Madero (2.120 personas).

La Delegación Iztapalapa, ubicada al oriente de la Ciudad de México, es la región más poblada de la metrópolis (1,774,186 habitantes). Las carencias sociales en tal demarcación, por su parte, son también grandes: de acuerdo con cifras del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2010), esta delegación ocupa el tercer puesto en la Ciudad de México en términos de porcentaje de su población en situación de pobreza (37.4%, correspondiente a 727,128 habitantes). De los 51 juzgados del Registro Civil en la CDMX, sólo cuatro se encuentran en la Delegación Iztapalapa. La Tabla 1 muestra la distribución de juzgados por Delegación.

Tabla 1. Distribución de juzgados por Delegación

Delegación	Número de juzgados
Azcapotzalco	3
Álvaro Obregón	4
Benito Juárez	4
Coyoacán	3
Cuajimalpa	2
Cuauhtémoc	7
Gustavo A. Madero	5
Iztacalco	2
Iztapalapa	4
Miguel Hidalgo	6
Magdalena Contreras	1
Milpa Alta	1
Tláhuac	2
Tlalpan	4
Venustiano Carranza	3
Xochimilco	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos de CEJUR.

En materia legal, poco menos de 28% de las mujeres de 12 años y más con al menos un hijo se encuentran divorciadas, solteras, separadas o viudas. Dentro de esta categoría, apenas 2.8% de las mujeres con al menos un hijo están divorciadas. (INEGI, 2015). Finalmente, tan sólo en la delegación Cuauhtémoc ubicada en el centro de la Ciudad de México existen más de 700 denuncias penales por inmuebles intestados o en disputa familiar (Milenio, 2016).

La falta de registro de nacimiento, el trámite completo de un proceso de divorcio y su consecuente asignación de responsabilidades a ambos padres, y la ausencia de una cultura dinámica de testamento y juicios sucesorios se traducen en problemas públicos severos. Tal vez el más severo de ellos es el concerniente al registro de nacimiento, puesto que pone en riesgo el acceso de un menor al resto de los derechos que posibilitan su desenvolvimiento individual y social; el acceso a servicios públicos de salud, educativos y financieros se ve condicionado al ejercicio del derecho a la identidad. No sólo eso, el registro aporta certeza en la formación de identidad en términos psicológicos y sociales, haciendo a un individuo parte de la comunidad y reconociéndolo en dicho contexto (SCJN, 2017).

Acudir a un registro civil es una práctica común en las ciudades mexicanas. Sin embargo, el espacio geográfico que ocupa su capital y su densidad poblacional tiene como resultado localidades de marginación media y alta donde tales servicios son de difícil acceso. Lo que no sucede con tanta regularidad es demandar el servicio de asesoría y defensa jurídica, gratuito en la CDMX para personas que carecen de recursos económicos para pagar un abogado.

La CEJUR de la Ciudad de México ofrece servicios legales en el modelo conocido como defensoría de oficio o pública. Dichos servicios formaban parte de las funciones de la Consejería antes de la puesta en marcha de El Abogado en Tu Casa. Si bien cualquier ciudadano podía acercarse a las oficinas de la Consejería, presentar su situación y realizar las gestiones para convertirse en acreedor a defensoría pública, la mayor parte de la ciudadanía desconocía que podía acceder al servicio y, más aún, a qué dependencia pública recurrir para tal efecto.

En este contexto de una brecha de acceso a la justicia y/o al acceso a servicios legales y registrales para la ciudadanía, el Gobierno de la Ciudad de México ha implementado la acción institucional El Abogado en Tu Casa. Esta acción institucional es liderada por la Consejería Jurídica y de Servicios Legales (CEJUR) de la CDMX, quien tiene entre sus atribuciones, lo relacionado con el Registro Civil, Registro Público de la Propiedad y de Comercio, el Archivo General de Notarías y los Juzgados Cívicos (Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal).

Una de las particularidades de la CDMX es que dentro de las atribuciones de la CEJUR se encuentra la Dirección General de Registro Civil. Su objetivo es autorizar los hechos relacionados con el estado civil de los habitantes de la ciudad, y expedir las copias certificadas relativas a dichos actos. Tales comprenden el nacimiento, reconocimiento de hijos, matrimonio y divorcio administrativos. Estas actividades son realizadas en su Oficina Central y en los cincuenta y un juzgados repartidos en las dieciséis Delegaciones de la ciudad.

2.2 Antecedentes

En septiembre de 2014, la Secretaría de Salud de la Ciudad de México puso en funcionamiento el programa “Médico en Tu Casa”, cuyo objetivo es ofrecer atención médica gratuita a población vulnerable. El índice de mortalidad materna-infantil considerablemente

alto en la ciudad fue una de las aristas más importantes en las que estuvo enfocado el programa desde sus inicios. Actualmente, los servicios provistos por sus brigadas comprenden la detección de enfermedades crónicas, cuidados paliativos, atención odontológica, control prenatal, monitoreo nutricional a embarazadas, toma de estudios de laboratorio y atención a personas con adicciones. Cerca de tres mil quinientos médicos, enfermeras y psicólogos conforman las brigadas que operativizan el objetivo del programa. Distintos gobiernos estatales e instituciones de orden nacional han replicado la experiencia, ampliando su alcance prácticamente en todo el país (El Universal, 2017).

Por otra parte, en 2013 la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del entonces Distrito Federal –ahora Ciudad de México- puso en operación la acción institucional “ABOGATEL”, la que tuvo por propósito brindar una asesoría jurídica telefónica y preliminar a la ciudadanía, de modo que la persona pudiese exponer su problema, ser orientado y, en caso de proceder, acceder a una cita en una de las direcciones de la Consejería (CEJUR, 2017).

En sintonía con la acción anterior, la propia Consejería Jurídica de la CDMX publicó en 2015 una aplicación gratuita para teléfonos móviles denominada CEJUR-Defensoría DF compatible con sistemas IOS y Android. Dicha aplicación, vigente en la actualidad, ofrece información de asesoría preliminar y explica las funciones y servicios de la Consejería en materia de Defensoría Pública. Sin embargo, la falta de acceso a conectividad, sobre todo en áreas vulnerables de la CDMX, genera que se continúe con la atención vía telefónica a través de ABOGATEL.

La atención telefónica remite, además, a los inicios de la experiencia Locatel; éste es un número de atención y orientación sobre servicios públicos que opera en la Ciudad de México desde 1979 (Locatel, 2017). Fue ideado como un medio para localizar personas extraviadas y evolucionó en un centro de contacto y atención de distintos servicios públicos del Gobierno de la ciudad. La orientación de abogados en la Consejería Jurídica comenzó en una modalidad piloto y en la actualidad cuenta con un número propio de atención.

En México existen otras experiencias que acercan servicios públicos menos tradicionales a las personas. Programas como “Miércoles Ciudadano” y “El Alcalde en tu Colonia” a nivel local en distintas entidades del país tienen como objetivo involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones de su municipio, al tiempo que permiten que presidentes municipales y

sus equipos escuchen y atiendan las demandas de sus gobernados (CIDE, 2001). La Secretaría de Desarrollo Social, por su parte, cuenta con una feria estatal organizada por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) que acerca distintos programas sociales federales a comunidades puntuales. Usualmente, estos acercamientos del Ayuntamiento son acompañados de algunos servicios médicos u otros sociales –como la entrega de útiles escolares o canastas alimenticias.

En una lógica similar, el Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Consejería Jurídica puso en marcha en octubre de 2015 la acción institucional denominada “El Abogado en Tu Casa”, orientada a prestar servicios de la propia Consejería y asesoría legal gratuita en brigadas itinerantes en diferentes colonias de la ciudad.

Una experiencia relativamente cercana es también el *Neighborhood Defender Service*, agencia ciudadana financiada por el gobierno estatal de Nueva York que opera desde 1990 en la zona de Harlem, al norte de la ciudad de Manhattan. Su objetivo es brindar servicios de defensoría legal gratuitos para los residentes del vecindario mediante una atención oportuna y cercana (NCJRS, 1997 y NDS, 2017). El Banco Mundial (2003), por su parte, ha estudiado diferentes esquemas de prestación de servicios legales para poblaciones vulnerables, y aunque ha desarrollado un instrumental considerable a manera de buenas prácticas, lo ha hecho sobre todo enfocado en organizaciones de servicios legales de la sociedad civil o asociaciones de abogados que cuenten con programas *pro bono* de asesoría y defensa legal².

El Abogado en Tu Casa involucra un abanico más amplio de servicios, desde la emisión de actas de nacimiento, incluso de reconocimiento de identidad de género³, pasando por el registro de nacimiento, la celebración de uniones matrimoniales y asesoría gratuita brindada por un conjunto de abogados pertenecientes a la Consejería Jurídica en los ámbitos de su

² Véase, por ejemplo, el caso de Sierra Leona: <http://documents.worldbank.org/curated/en/217551468027855241/pdf/518850REPLACEM1arch0Report0Nov02009.pdf>

³ El 22 de julio de 2017 fue organizado un evento en la plaza ubicada frente a las oficinas del Registro Civil por parte de la CEJUR. En dicho evento se entregaron 235 actas por reconocimiento de identidad de género a ciudadanos de veintitrés entidades federativas de México. Desde 2008, una reforma al Código Civil de la Ciudad de México permitía que se generara un acta de nacimiento nueva. Sin embargo, el procedimiento implicaba una serie de costos económicos y una complejidad en su trámite que inhibían en la mayoría de los casos el deseo de las personas por llevarlo a la práctica. Recientes reformas al Código Civil permitieron la desjudicialización del procedimiento de cambio de identidad de género, al suprimir las pruebas periciales para llevarlo a cabo. Se trata de un cambio radical en la gestión de un registro de este tipo.

incumbencia. Así, lo que en principio parecería una brigada que se instala en una colonia emitiendo copias oficiales del acta de nacimiento de manera gratuita, se convierte apenas en la punta de un glaciar que integra la mayor parte de los servicios jurídicos que el gobierno de la ciudad ofrece a las personas.

Aunque se profundizará en lo sucesivo, conviene comentar que el diseño institucional y la conformación orgánica del a Consejería Jurídica de la CDMX permiten la integración y oferta de estos servicios en las brigadas. Adicionalmente, la exención en el pago de los derechos por los servicios de registro civil que fue conseguida mediante resolución pública ha logrado la provisión de un servicio más incluyente y accesible a la población en situación de vulnerabilidad. Esta acción institucional apoya económicamente a los hogares de la ciudad mediante la emisión gratuita de copias certificadas de actas de nacimiento, toda vez que las copias certificadas de actas tienen una vigencia de seis meses y son requeridas para trámites en instituciones educativas, programas sociales y de salud.

2.3 Objetivos y justificación

“El Abogado en Tu Casa”, aunque aún no está constituido como un programa presupuestal⁴, es una acción de política pública local que plantea los siguientes objetivos:

- Eliminar barreras de acceso (como desconocimiento, distancia y falta de recursos) a los servicios de la Consejería Jurídica.
- Garantizar el Derecho a la identidad mediante la expedición de actas de nacimiento gratuitas, la difusión entre las familias de la necesidad de cumplir con el registro de nacimiento, y la garantía de igualdad de las personas en materia de derecho a la identidad, con base al reconocimiento de la identidad de género en la CDMX, especialmente para las personas trans.
- Brindar certeza jurídica para la protección de sus bienes, mediante el trámite de testamentos a precios especiales y la orientación en trámites de escrituración y regularización territorial.
- Tramitar registros de matrimonio y nacimiento de manera gratuita a quienes por sus condiciones económicas se les ha dificultado realizar el registro.

⁴ La acción institucional aparece mencionada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No.88 del 13 de junio de 2017.

- Fortalecer el acceso universal a la justicia mediante servicios de orientación jurídica telefónica y presencial en materia civil, penal, familiar y mercantil, al igual que en materia registral (CEJUR, 2017).

Tal como puede observarse, entre los objetivos del programa se propone reducir las barreras de acceso para el registro identificadas en UNICEF (2012), además de reducir asimetrías en el acceso a la justicia por parte de la población vulnerable. Quien se beneficia de “El Abogado en Tu Casa” deja de acudir al registro civil y pagar el costo por la emisión de copias certificadas, en el primer caso, y de contratar servicios legales particulares para enfrentar un juicio o un problema jurídico, en el segundo.

Esta acción institucional encuentra justificación y fundamento en el Artículo 36 de la Ley de Administración Pública del Distrito Federal, que explica las funciones que la Consejería jurídica y de Servicios Legales debe despachar, a saber “[la] orientación, asistencia, publicación oficial y coordinación de asuntos jurídicos [...] y los servicios relacionados con el Registro Civil, el Registro Público de la Propiedad y de Comercio y el Archivo General de Notarías”.

2.4 ¿Como funciona El Abogado en Tu Casa?

Para acercar los servicios legales a los habitantes de la CDMX que están en situación de vulnerabilidad económica y geográfica, la CEJUR organiza equipos de trabajo con personal de sus distintas direcciones en brigadas de atención. Estas brigadas tienen la intención de generar un primer acercamiento de la ciudadanía con los servicios legales de la Consejería. Los servicios que pueden recibirse en la brigada son los siguientes: (1) expedición de actas registrales (nacimiento, matrimonio, defunción); (2) registro de nacimiento y de matrimonio; (3) inscripción de defunción; (4) expedición de constancia de concubinato y acta administrativa⁵; (5) orientación jurídica en materia Familiar, Laboral, Civil, Penal y Mercantil; (6) orientación en tramites notariales y de regularización territorial para escrituración; y (7) inicio del trámite de testamento.

⁵ Constancia de hechos para acreditar extravío de documento, dependencia económica o unión libre.

Las brigadas funcionan, de manera general, de la siguiente manera:

1. Una vez que se ha solicitado la brigada y se ha acordado el lugar de esta- en coordinación con el líder vecinal que la solicitó-, el equipo de brigadistas parte de las oficinas de Registro Civil por la mañana en la unidad móvil de Registro Civil y en el Testamóvil⁶.
2. Al llegar al lugar donde se instalará la brigada, parte del equipo comienza la instalación de sonido, lonas y mesas de atención, conexión a la energía eléctrica y puesta de la unidad móvil de registro y testamento en modalidad de servicio.
3. Otra parte del equipo da inicio a una ronda de difusión alrededor del punto donde se establece la misma, tocando casa por casa y comunicando los servicios legales que estarán disponibles en la jornada en su vecindario a las personas que no habían sido informados de la brigada.
4. Una vez que las mesas y unidades están listas para operar, tres brigadistas comienzan la atención directa, asistidos por tabletas electrónicas. Organizan en filas a las personas y realizan una encuesta donde se pregunta qué trámite va a realizar, si es en su nombre o en el de algún familiar y, en el caso de quienes solicitan copias certificadas de actas, se levantan los datos de éstas mediante la presentación de la persona de la antigua copia que posee. A partir de este punto suceden distintas posibilidades:
 - a. Si la persona asiste por copias certificadas de acta de nacimiento y fue registrado en la Ciudad de México o en alguna entidad federativa que cuente con el registro civil digitalizado, es canalizado a un área de espera para recibir, en un periodo aproximado de veinte minutos, la/s copia/s que tramitó.
 - b. Si la persona fue registrada en una entidad federativa que no cuenta con registro civil digitalizado, se sugiere a la persona acudir al Registro Civil de su entidad federativa de nacimiento.
 - c. Si la persona acude para contraer matrimonio, se canaliza con el juez itinerante, se revisa la documentación de los contrayentes y se celebra en el sitio el registro de matrimonio.

⁶ Unidad móvil que presta servicios de expedición de testamentos con un descuento de 60% a quienes reciben el servicio en la unidad, gracias a la colaboración de la CEJUR con las Notarías Públicas de la CDMX.

- d. Si la persona acude para elaborar su testamento, se le explica la reducción de costo que implica su trámite en la brigada y se canaliza al Testamóvil, donde puede elaborar, pagar el costo reducido y registrar su testamento.
- e. Si la persona acude para recibir asesoría legal, es canalizado a las mesas de atención. Un grupo de abogados de la Defensoría Pública de la CEJUR comienza una entrevista donde se consulta con la persona cuál es el problema legal que enfrenta. El resultado de esta interacción es diverso, pero puede sintetizarse i) bien en una serie de recomendaciones sobre qué acciones emprender y a qué instituciones acudir para resolver el problema, o ii) bien capturar los datos del entrevistado y explicar el procedimiento para que la Defensoría Pública pueda considerarlo como beneficiario de servicios legales gratuitos, de modo que pueda continuar su atención en las oficinas de la Defensoría y recibir el acompañamiento y trabajo de los abogados hasta la resolución del caso.

2.5 Implementación piloto

En octubre de 2015, y derivado del aprendizaje generado por experiencias como Médico en tu Casa –y los casos de asesoría atendidos por la CEJUR mediante el teléfono LOCATEL, el Dr. Manuel Granados Covarrubias - Consejero Jurídico y de Servicios Legales en ese momento- y su equipo, deciden tomar un paso en concreto hacia el contacto directo entre la ciudadanía y los servicios legales de la ciudad, organizando para ello brigadas en las que se ofrecieran tanto trámites de copias de actas de nacimiento, como asesoría legal puerta por puerta. La primera brigada fue puesta en marcha en un vecindario de la Delegación Iztapalapa, caracterizada por su alta densidad de población y severidad de problemas como el subregistro.

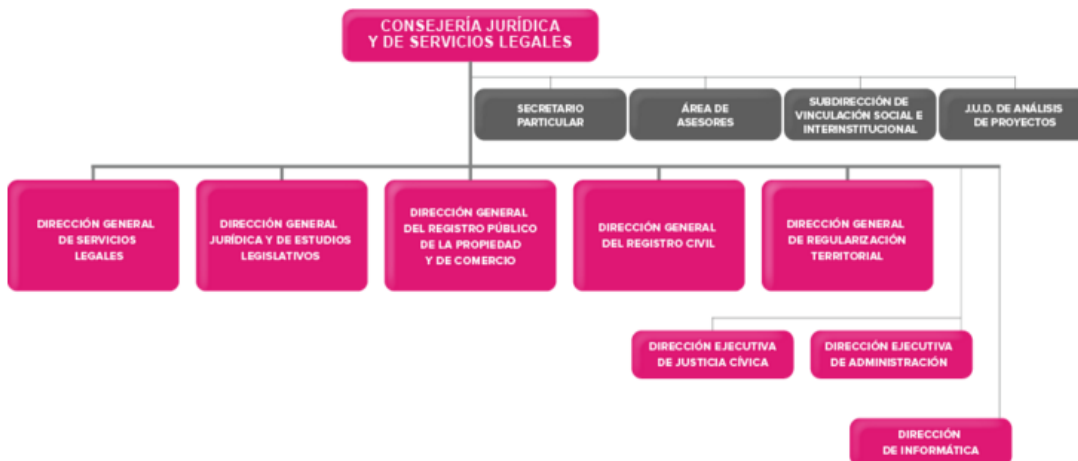
Las primeras experiencias con las brigadas de abogados generaron el aprendizaje necesario para ajustar la implementación. Se planteó, entonces, que el uso más eficiente de recursos podría lograrse organizando la brigada en plazas públicas, donde un mayor número de ciudadanos pudiera acercarse. La atención hasta el domicilio de la persona actualmente opera únicamente en los casos en que el beneficiario encuentra gran dificultad para abandonar su domicilio por motivos de salud.

2.6 Organización

Esta sección tiene como objetivo identificar los elementos de la brigada de El Abogado en Tu Casa y hacer un repaso de la estructura orgánica de la Consejería Jurídica. En las entrevistas realizadas a distintos colaboradores de la CEJUR pudo constatar que uno de los factores que ha permitido la coordinación y adecuada operación de las brigadas y oferta integral de servicios públicos, radica en que la Consejería Jurídica concentra las direcciones que tienen la atribución de tales temas o servicios. Coordinar solicitudes y brigadas de servicio entre dos o más organizaciones con personal, prioridades y objetivos distintos podría tornarse complejo llevar hasta las colonias toda la gama de servicios legales que esta acción plantea.

La Consejería Jurídica de la Ciudad de México está organizada como se muestra en la Figura 2. Como puede observarse, la CEJUR concentra las direcciones que tienen a su cargo los servicios legales, registro civil, registro público de la propiedad y notariales⁷. De este modo, la organización de los brigadistas y el seguimiento de la atención a las solicitudes de la brigada y aquéllas que se derivan de la misma, son todas coordinadas y atendidas al interior de la Consejería, generando eficiencia en la respuesta.

Figura 2. Estructura orgánica de la CEJUR



Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR.

⁷ Los servicios notariales fueron transferidos de la Dirección General de Regularización Territorial de la Secretaría de Gobierno de la CDMX a la CEJUR por cuestiones de competencias y para mejorar la coordinación y eficiencia de los servicios desempeñados en la materia por parte del Gobierno de la CDMX.

2.7 Difusión y programación

Como se mencionó con anterioridad, la acción institucional descansa fuertemente en la participación de líderes comunitarios. Se trata de brigadas que actúan en función de la demanda, mediante solicitud expresa de un ciudadano. El paso previo a la operación de una brigada es el acercamiento de un líder vecinal –desde un vecino activo y popular en el vecindario, hasta un diputado local que representa al distrito donde se planea llevar la brigada- con la CEJUR para solicitar una brigada. Esta solicitud genera dos variantes en la brigada, a saber:

1. El líder en cuestión se ha organizado con su comunidad y ha recolectado copias de actas de nacimiento sin vigencia de los solicitantes en su colonia. Se presenta en las oficinas de la CEJUR para formalizar la solicitud de la brigada y entrega la documentación, explicando también qué tan grande puede ser la convocatoria de la brigada. Se cuenta con un número de copias certificadas con entrega programada, que son distribuidas a los solicitantes al tiempo que las personas que no entregaron previamente sus documentos realizan el proceso ordinario mencionado líneas arriba.
2. El líder no cuenta con copias de actas de su comunidad, pero explica cuántos miembros están interesados en participar en la brigada solicitando copias de actas o asesoría legal. Tanto en este caso como en el anterior, el líder vecinal propone un espacio público donde pueda instalarse la brigada, al ser quien mejor conoce la colonia. A partir de este cálculo de espacio y asistencia se programa la brigada en el calendario de la CEJUR y se acude con papel legal suficiente para dar respuesta a todas las solicitudes recibidas en la jornada.

Destaca el papel fundamental que juega el líder vecinal en la operación de una brigada exitosa, dado que el gobierno de la ciudad no tiene la capacidad para organizar a los vecinos de todas las colonias que reciben a una brigada ni conocer sus necesidades puntuales, del mismo modo que desconoce los espacios más accesibles para los vecinos.

Por su parte, ocurre un fenómeno interesante de empoderamiento social. Al programar la entrega de un número determinado de copias o coordinar la instalación de la brigada, el líder comunal se empodera frente a su comunidad como un vínculo efectivo entre los servicios públicos y la ciudadanía. Si bien un número considerable de solicitudes provienen

de legisladores locales en busca de lograr un contacto más cercano y el reconocimiento de sus representados, también es cierto que una proporción similar de solicitudes proviene de líderes y comités vecinales, así como organizaciones de la sociedad civil cuyo reconocimiento es informal pero evidente en sus colonias.

3. Resultados a la fecha

Esta sección muestra, de manera sintética, distintas cifras que corresponden a los resultados de El Abogado en Tu Casa desde su puesta en marcha de 2015.

3.1 Las cifras de El Abogado en Tu Casa

La cifra más notoria de El Abogado en Tu Casa es, naturalmente, el número de actas de nacimiento –o copias certificadas- que se han entregado de manera gratuita en brigadas. Se trata del incentivo con el que la brigada atrae la atención de las personas. Sin embargo, como lo muestra la Tabla 2, existen datos de mayor interés⁸. Como el número de ciudadanos registrados en las brigadas, y el número de ciudadanos que consiguieron mediante las mismas su registro extemporáneo. Sobre esta última cifra, se demuestra que los problemas de identidad legal atraviesan todo el ciclo de vida de las personas, y que la intervención resuelve situaciones de falta de identidad legal que no se reducen solamente al registro de nacimiento y abarca a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y personas adultas mayores.

Los registros de matrimonio también son una cifra por destacar. De acuerdo a datos suministrados por la CEJUR, en la actualidad uno de cada diez matrimonios en la CDMX se realizan con apoyo de El Abogado en tu Casa. Asimismo, las bodas colectivas han logrado cifras récord gracias a la difusión del programa. Por último, de destacan las cifras vinculadas a la gestión de los testamentos.

⁸ En cuanto a los servicios relativos al registro civil, conviene recordar que el funcionamiento de las brigadas establece que la persona es atendida por un primer brigadista que, asistido por una tableta electrónica, levanta la información básica. La intención es comenzar a canalizar y refinar la atención que se le brindará preguntando qué trámite quiere realizar. El levantamiento y sistematización de esta información sirve, además, para construir una base de datos ue, con información agregada que no vulnere datos personales, ayude a la Consejería Jurídica a identificar patrones, perfiles y zonas donde la atención pueda ser más necesaria. Sin embargo, la encuesta comenzó a operar en las brigadas desde 2017 y no se cuenta todavía con información suficiente para comenzar a trabajar en los posibles cruces que las variables de dicha base pudieran surgir.

Tabla 2. Cifras básicas de servicios en las brigadas de El Abogado en Tu Casa (octubre 2015-agosto 2017)

Acciones	Total
Expedición de acta de nacimiento	424,362
Registro de nacimiento	533
Registro de nacimiento extemporáneo	150
Registro de matrimonio en las brigadas	1,482
Registro de matrimonio en bodas colectivas del zócalo capitalino	5,416
Testamentos	22,004

Fuente: elaboración propia con base en información de CEJUR.

En cuanto al tema de defensoría, el equipo de Defensoría Pública cuenta con información más sistematizada de los usuarios atendidos en las brigadas y de cómo evolucionan tales asesorías en acompañamientos más formales o defensas penales completas atendidas por sus abogados. En ese sentido, y como lo muestran las siguientes tablas, los logros de la experiencia pueden identificarse tanto en el número de asesorías presenciales en brigadas, como en el número de patrocinios jurídicos y defensas penales derivados de las asesorías en brigadas.

Tabla 3. Canalizaciones derivadas de las brigadas, 2015-2017

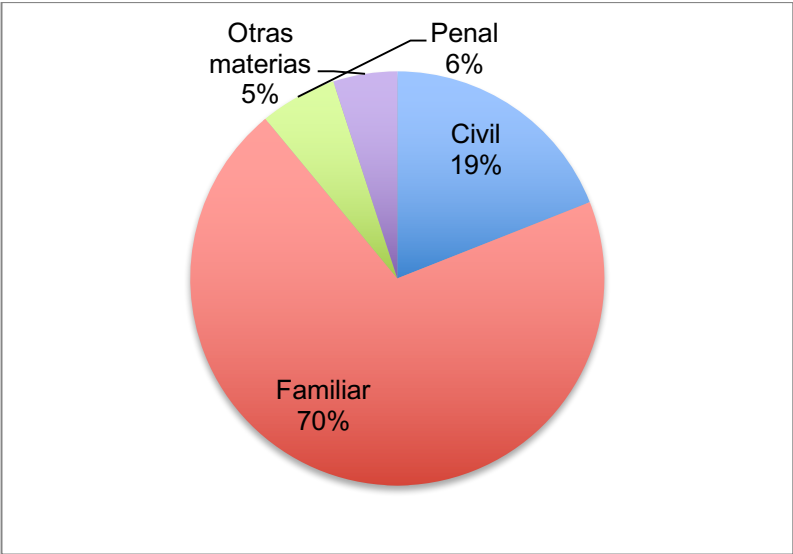
Acciones	Oct – Dic 2015	2016	Ago. 2017	Género		Total
				H	M	
Asesorías presenciales	75	1,718	9,749	3,898	5,852	11,543
Asesorías telefónicas	24	289	319	80	239	631
Asesorías a domicilio	4	47	22	28	37	116
Patrocinios jurídicos y defensas penales, derivadas de las asesorías				1,203	3,064	4,267

Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR

Al igual que en el caso de registro civil, la información que se produce en el área de defensoría pública puede ayudar a que la experiencia emprenda líneas proactivas de atención. Datos como el porcentaje de hombres o mujeres que son atendidos en las asesorías de brigada (mayoritariamente mujeres, de acuerdo con los datos de la tabla

anterior) o la materia o tema en el cual buscan asesoría pueden ser datos que ayuden a la construcción de perfiles de beneficiarios o detección de temas, poblaciones o zonas prioritarias. La Figura 3 muestra la clasificación temática de las asesorías y casos atraídos por Defensoría Pública.

Figura 3. Distribución de atención y casos atendidos por materia



Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR

Como puede observarse, las asesorías y casos en el ámbito de lo familiar representan la mayor proporción. Durante las entrevistas sostenidas con colaboradores del área de Defensoría Pública, explicaron que los juicios de pensiones alimenticias y responsabilidades de paternidad, así como juicios sucesorios, son los temas más recurrentes tanto de los usuarios atendidos en brigada como de los casos atraídos y atendidos como casos de patrocinio o defensoría gratuita por sus abogados.

Finalmente, números interesantes también relativos a las asesorías legales tienen que ver con qué tanto estas orientaciones atienden a población vulnerable. A ese respecto, la Tabla 4 da cuenta de la distribución de la atención en grupos de atención prioritaria.

Tabla 4. Distribución de atención en asesoría legal por Grupos de Atención Prioritaria

Personas con discapacidad	Población indígena	Población en situación de calle	Adultos mayores	Mujeres víctimas de violencia	Población migrantes	Población LGBTITI	Total
128	37	7	2,920	254	2	9	3,357

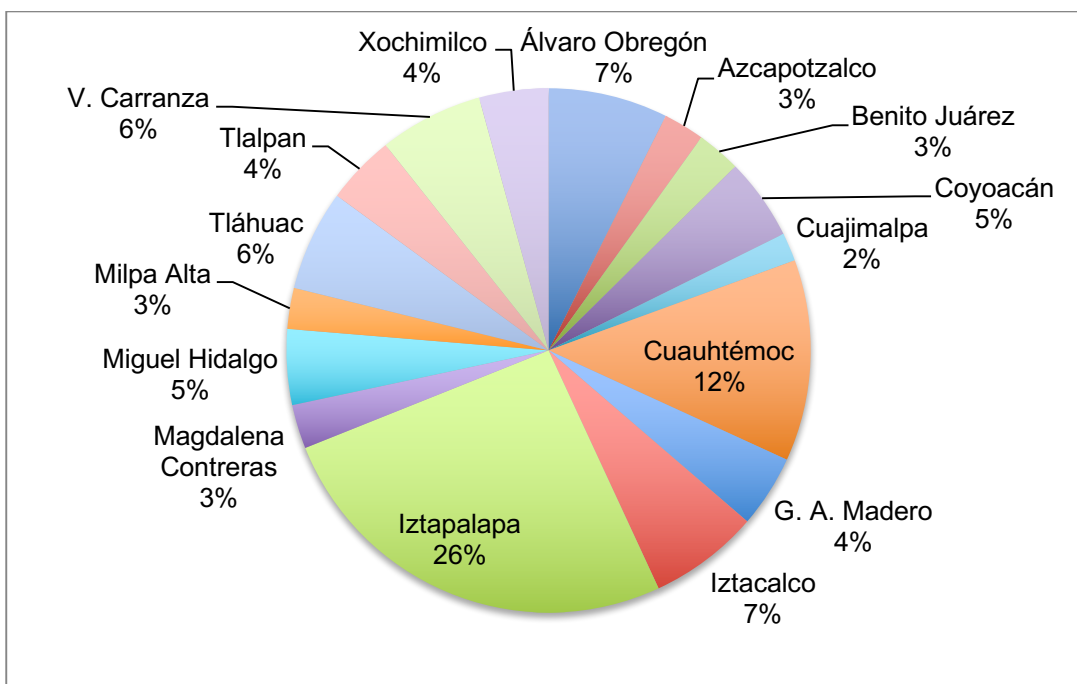
Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR

Al respecto, se destaca el número de personas adultos mayores atendidos por el programa, los cuales representan el 86% del total. Según lo indicado por la CEJUR, esta cifra se debe al gran número de atenciones jurídicas vinculadas a testamentos.

De acuerdo con las tablas anteriores, El Abogado en Tu Casa contribuyó a dar conocimiento a las personas de la existencia de sus derechos de acceso a la justicia y de los procedimientos necesarios para exigir sus derechos. Esto es un efecto que logra una transformación la conciencia de derechos ciudadanos de las y los beneficiarios. Además de la identidad legal, se aborda el derecho de acceso a la justicia y a la conformación de ciudadanía plena.

Finalmente, se cuenta con información relativa a la zona de la ciudad donde se han solicitado y llevado brigadas. La Figura 4 muestra el agregado de dónde se han concentrado las solicitudes y brigadas móviles practicadas.

Figura 4. Distribución de brigadas por delegación (octubre 2015-agosto 2017)



Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR

Como puede observarse, Iztapalapa es la delegación de la ciudad donde se ha efectuado –con creces- el mayor número de brigadas (133). Le sigue la Delegación Cuauhtémoc (64) y Álvaro Obregón (38). Teniendo en cuenta que dichas brigadas se realizan en función de la demanda de las personas canalizadas a través del líder comunitario, estas cifras dan cuenta de la brecha existente en la prestación de servicios jurídicos y registrales en zonas vulnerables, como es el caso de la delegación de Iztapalapa. No obstante, la demanda de brigadas de “El Abogado en tu casa” también puede obedecer a la densidad de población en las delegaciones. Por ejemplo, la Delegación Cuauhtémoc ocupa el segundo puesto en brigadas de “El Abogado en tu casa”, aun cuando siete oficinas registrales se ubican en dicha demarcación.

La información con que se cuenta en términos geográficos puede estudiarse de manera más precisa para convertir la experiencia en una práctica proactiva y no solamente dependiente de las solicitudes. Se conoce, por ejemplo, en qué colonia se estableció cada brigada y, aunque en la ciudad existen vecindarios de gran tamaño, los programadores de brigadas podrían tomar en cuenta qué zonas han sido cubiertas con anterioridad y hacia dónde dirigir las brigadas en futuras visitas. Esto es importante resaltarlos porque la iniciativa

genera información que orienta la planificación y por tanto organiza de mejor manera recursos de todo tipo (de tiempo, de organización, de RRHH, económicos, etc.)

3.2 Los costos operativos de la experiencia

En virtud de que no se trata de un programa presupuestario del Gobierno de la Ciudad de México, el costo que tiene “El Abogado en Tu Casa” para la Consejería y para el propio gobierno de la ciudad es predominantemente de oportunidad, toda vez que la acción institucional reorganiza recursos humanos, organizacionales, institucionales y temporales para llevar las brigadas a las colonias donde opera, sin olvidar la exención en el pago de los derechos por los servicios de registro civil que fue conseguida mediante resolución pública y publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (Gaceta CDMX, 2016).

Si bien El Abogado en Tu Casa es una acción institucional y no un programa con un presupuesto asignado, la CEJUR ha calculado los únicos costos en los que incurre al llevar brigadas de servicios a las colonias. Se trata de una serie de gastos de operación en los que incurre cada brigada. Recuérdese que los brigadistas que conforman las brigadas son parte de las distintas direcciones de la propia consejería, según el tema que traten y la atribución de tal dirección. De este modo, sin que ello implique que la CEJUR opere con capacidad ociosa, organiza a sus colaboradores para dar respuesta a las tareas cotidianas de oficina, al tiempo que envía a uno o dos más como brigadistas. La Tabla 5 muestra el total de costos que implica una brigada. Como podrá entenderse, algunos gastos son corrientes –como el internet, gasolina y papel- en tanto que otros consideran activos fijos amortizables –como la unidad móvil, impresora y equipo de cómputo-.

Tabla 5. Costos operativos por brigada, 2017

Tipo de Gasto	Concepto	Precio unitario	Cantidad empleada	Total (MXN)
Gasto en cada jornada	Gasolina	\$16.79	8.3 lt.	\$139.36
	Internet	\$100.00	1	\$100.00
	Papel valorado ⁹	\$65.00	300	\$19,500.00
	Gasto en personal jurídico (estimado)	\$297.00	3	\$891
Gasto aproximado en la inversión en equipo	Computadora portátil	\$23,713	2	\$47,426.00
	Impresora	\$9,187.35	1	\$9,188.35
	Unidad móvil	\$375,256.51	1	\$375,257.51

Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR

3.3 Colocando a la persona en el centro

Tal como hemos visto anteriormente, el programa apoya económicamente a los hogares de la ciudad mediante la emisión gratuita de copias certificadas de actas de nacimiento. Esto constituye un ahorro para las personas beneficiarias, teniendo en cuenta que dichas copias tienen una vigencia de seis meses y deben adquirirse para trámites en instituciones educativas, programas sociales y de salud a un costo de \$64.61 MXN la copia¹⁰. En el caso del registro de nacimiento, dicho trámite es gratuito si se encuentra dentro de los 11 meses de vida. Por el lado del registro de matrimonio, el ahorro es de \$1,092 MXN en el juzgado del Registro Civil. Pero también reduce el costo de transacción de hacer el trámite en términos de tiempo de traslado al registro civil y tiempos del propio trámite. Al acceder al derecho a la identidad, la persona recibe una suerte de “derecho llave”, que le permite el acceso a otras oportunidades o libertades, como lo explica Sen (2001), tales como:

- Servicios de salud
- Educación
- Programas sociales
- Productos bancarios

⁹ El costo del papel legal que se emplea para la emisión de actas es asumido por la Consejería Jurídica, toda vez que se emiten de manera gratuita a las personas.

¹⁰ Costo en 2017, según la Secretaría de Finanzas.

El derecho a la identidad además representa la base para el desarrollo individual y comunitario, permitiéndole a la persona ser reconocida, incluirse en la sociedad y acceder a servicios públicos. Al respecto, se destaca que otro impacto indirecto de “El Abogado en Tu Casa” fue el de fortalecer la cohesión social y el tejido comunitario, a través de la organización vecinal para juntar los documentos y necesidades de una comunidad y de esta manera acceder de manera más eficiente y rápida de los servicios del Gobierno.

En cuanto a la modalidad de servicios legales, tres son los aciertos de la iniciativa. En primer lugar, transformar el paradigma comúnmente compartido del abogado. Desmitificar el rol del abogado del gobierno y promover un rol de colaboración y defensa de la persona, ha sido una de las metas más ambiciosas de la acción institucional.

El segundo acierto consiste en romper la barrera de asimetría de información y de prejuicio sobre la atención de instituciones públicas. La inequidad en el acceso a servicios genera desconocimiento sobre los servicios legales públicos. Al llevar las brigadas directamente a las colonias y ofrecer sesiones de asesoría legal de primer contacto por parte de funcionarios que conocen la vía para asignar un defensor público al ciudadano, se colocan los servicios legales de la Ciudad al servicio de las personas. El usuario que desconoce su derecho a defensoría pública gratuita e ignora en qué dependencia, oficina y horario puede presentar su situación para acceder a la misma, y que al encontrarse en una situación legal problemática presenta cierta suspicacia de acudir a oficinas de atención legal del gobierno de su ciudad, encuentra en la brigada una atención cercana, alejada del estereotipo del funcionario de ventanilla y práctica para acceder a los defensores públicos.

De acuerdo con información suministrada por la Dirección General de Servicios Legales, las sesiones de asesoría legal en oficinas privadas o particulares tienen un costo mínimo de \$200 MXN, lo cual constituye un ahorro para las personas que han sido atendidas en las brigadas. Si el usuario cumple con los requisitos para acceder a los servicios de la defensoría pública de la Ciudad de México, se asigna un defensor a su caso, quien se encargará de todas las tareas y acciones asociadas a la propia defensa de su cliente. Puede entenderse que el usuario recibe un beneficio considerable en cuanto al ahorro del costo de un defensor legal durante todo el juicio¹¹.

¹¹ Dada la naturaleza diversa de los casos que se trabajan en la defensoría pública, no es posible emitir un estimado monetario del costo que deja de incurrir una persona.

En el caso particular del testamento, cuando un usuario recibe asesoría legal en una brigada de El Abogado en Tu Casa, puede ser canalizado a una Notaría para efectuar el mismo. Como parte de los beneficios de las brigadas de El Abogado en Tu Casa, la persona recibe un descuento considerable tanto en la elaboración de su testamento tal como se aprecia en la siguiente tabla, comenzar la gestión en una brigada representa un ahorro de, al menos, tres mil pesos.

Tabla 7. Costos por gestión de Testamento en la CDMX, 2017

Costos por Testamento	
Sin Jornada Notarial	\$3,485.31
Con Jornada Notarial testamento universal	\$1,334
Con Jornada Notarial testamento para adultos mayores	\$444

Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR

Por su parte, las Jornadas Notariales ofrecen descuentos de hasta el 60% del costo total de escrituración de un inmueble (CEJUR, 2017). Cabe destacar que posteriormente, y a los fines de fortalecer “El Abogado en Tu Casa”, se extendieron los beneficios de la Jornada Notarial durante todo el año.

Tercero, El Abogado en Tu Casa ha permitido instaurar la idea de un gobierno cercano y próximo a la ciudadanía en una sociedad que desconfía de su gobierno. Esta acción acerca y fortalece la relación representante/representados, y habilita una mayor proximidad de la acción pública, al rehabilitar la noción de interés público.

3.4 Análisis de opinión de personas beneficiarias

Como complemento al análisis anterior, la presente sección analiza la experiencia en campo y un acercamiento a la percepción que los usuarios guardan respecto de ésta. La mecánica de trabajo de campo que se siguió para efectos de esta investigación fue el acompañamiento de brigadas aleatorias de “El Abogado en Tu Casa” en 2017. En dicho seguimiento se seleccionó de manera aleatoria a una muestra no representativa del total

de personas, de modo que pudiera extraerse una recolección cualitativa de la experiencia del usuario.

Para recopilar la información de usuarios se empleó la técnica de entrevista semi-estructurada, con variantes dependiendo del servicio que recibió la persona entrevistada (acta de nacimiento, matrimonio o asesoría legal). La entrevista contempló una duración máxima de 15 minutos por entrevistado y las preguntas buscaban identificar qué ventajas presentaba realizar un trámite en la brigada, qué trámite se realizó, y cuál era el grado de satisfacción con el servicio obtenido. También se indagó sobre la conveniencia de recibir tales servicios en su vecindario y la probabilidad de que, en ausencia de la brigada, el entrevistado hubiese invertido tiempo y dinero en realizar el trámite en el Registro Civil o contratado servicios de asesoría legal. El modelo de cuestionario puede revisarse en la sección de anexos del presente documento.

El acompañamiento se practicó en tres brigadas completas en la Ciudad de México en 2017. Dos de ellas corresponden a eventos programados en dos colonias distintas de la ciudad y una más a un evento masivo correspondiente a la celebración del segundo aniversario de “El Abogado en Tu Casa”. La siguiente tabla detalla algunos datos básicos de las brigadas.

Tabla 8. Acompañamiento a brigadas. Ciudad de México, 2017-09-28

Colonia	Delegación	Tipo de brigada	Servicios prestados	Actas programadas / impresión
Roma	Cuauhtémoc	Completa	Entrega e impresión de actas, testamóvil y registro de nacimiento.	30/200
Campestre Churubusco	Coyoacán	Completa	Entrega e impresión de actas, testamóvil y registro de nacimiento. Asesoría legal	200/250
Tabacalera	Cuauhtémoc	Evento masivo	Entrega e impresión de actas, testamóvil y registro de nacimiento, celebración de matrimonio. Asesoría legal	650 bodas, 1200 actas impresas

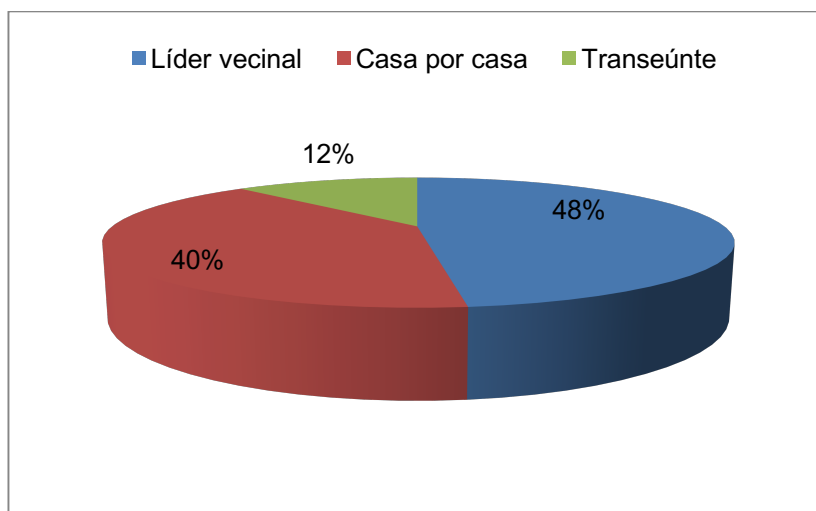
Fuente: Elaboración propia con datos de CEJUR.

Fueron realizadas 25 entrevistas distribuidas en las tres brigadas antes mencionadas. Por la naturaleza de los eventos, quince de ellas permitieron una interacción más larga con los beneficiarios y, por ende, entrevistas de mayor duración y profundidad. El resto de ellas, en su mayoría correspondientes al evento masivo de segundo aniversario, se practicaron de manera más sucinta toda vez que, al realizar su trámite, los beneficiarios eran dirigidos en filas hacia las salidas del área acondicionada para los efectos de la brigada. En tales casos, la entrevista se limitó a conocer el trámite que se realizó, el medio por el cual el beneficiario había tomado conocimiento de los servicios prestados y el grado de satisfacción posterior a completar su trámite.

En la muestra de entrevistas realizadas, el total de los entrevistados acudió a la brigada para solicitar copias certificadas gratuitas de su acta de nacimiento o de las de hijos o cónyuge. Este hallazgo es importante porque evidencia la manera en que las cuestiones vinculadas a la identidad legal, atraen al ciudadano y lo conectan con el resto de los servicios de la brigada. La obtención gratuita de la copia del acta de nacimiento consiste en una suerte de incentivo para que el usuario se acerque a la brigada y, en caso de necesitarlo, reciba asesoría legal de primer contacto.

Tres son los medios principales por los cuales los beneficiarios tomaron conocimiento de la brigada y sus servicios. El primero de ellos, como puede observarse en la Figura 5 fue a través del líder comunitario o vecinal que organizó o solicitó la brigada. Como se explicó en secciones anteriores, un líder del vecindario o diputado local puede acercarse a la Consejería Jurídica y solicitar un número determinado de actas presentando las fotocopias de las mismas. En esta modalidad, el acto protocolario de la brigada comienza con la entrega de las actas programadas cuya solicitud fue presentada por el líder y que fueron impresas previamente para, posteriormente, atender a beneficiarios que presentan directamente en la brigada su documentación.

Figura 5. Mecanismo de difusión



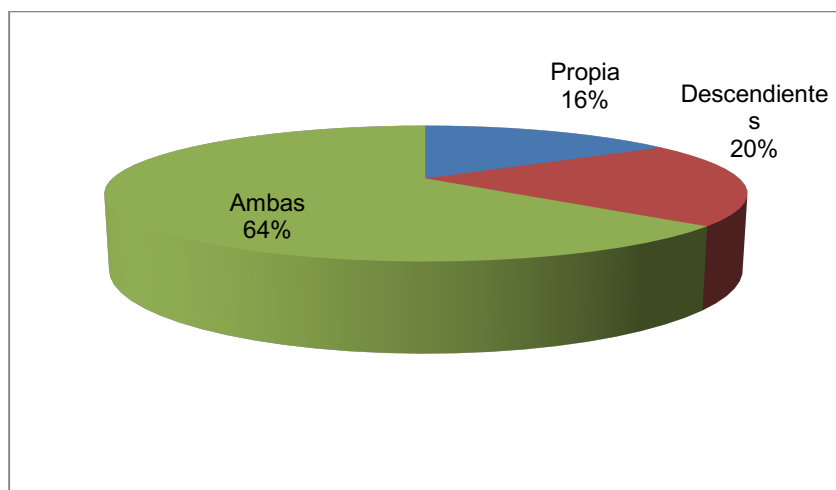
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas

El segundo vehículo de difusión es el acercamiento casa por casa que se practica en la mayoría de las brigadas cuando una parte del equipo comienza a instalar carpa, sonido y alistar los equipos de cómputo de búsqueda e impresión. Algunos brigadistas recorren calles cercanas invitando a los colonos a participar solicitando copias certificadas de actas o recibiendo asesoría legal.

Finalmente, el tercer bloque de beneficiarios afirma haber tomado conocimiento de la brigada y sus servicios, al transitar por la calle donde se instaló la brigada y recibió información de brigadistas que, al tiempo que anuncian los servicios que pueden obtenerse en la brigada, realizan una encuesta inicial en tabletas electrónicas sobre información básica del solicitante.

Del total de entrevistados, como puede observarse en la Figura 6, 20 solicitantes acudieron por copias certificadas de actas de nacimiento propias y de sus descendientes. Dieciséis mujeres y nueve hombres componen la muestra de entrevistas. En el caso de los solicitantes que recibieron copias de sus hijos, los entrevistados comentaron que las escuelas de educación básica solicitan a los padres cada año, durante la inscripción al grado siguiente, una copia certificada de acta de nacimiento con antigüedad menor a un año, motivo por el cual es conveniente acercarse a la brigada y obtener copias recientes.

Figura 6. Copias certificadas de acta de nacimiento



Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas.

Únicamente en el evento masivo correspondiente al aniversario de la acción institucional se celebraron matrimonios (650 parejas contrayentes según datos de la CEJUR). Por su parte, seis de los entrevistados, después de tramitar copias de actas de nacimiento, fueron informados de los servicios de asesoría legal y decidieron entrevistarse con los abogados de la brigada para exponer distintos casos. Cuatro de ellos explicaron que requerían asistencia en temas de predios intestados o problemas de tenencia de tierra, en tanto que dos más explicaron que buscaban iniciar juicios para obtener apoyo en la manutención de descendientes.

Ante la pregunta “¿cuál es el motivo por el cual no realizó este trámite con anterioridad?”, la mayoría de los entrevistados argumentaron que la falta de tiempo para acudir a las oficinas donde se gestiona (aproximadamente, 75% de los entrevistados) y la falta de recursos económicos (cerca del 25%, sobre todo en los casos de asesoría legal) son los principales motivos para no realizar estos trámites en las oficinas del registro civil.

Finalmente, la mayoría de los entrevistados manifestaron un grado de satisfacción alto frente a los servicios recibidos (80%). Únicamente dos de los veinticinco entrevistados expresaron que la atención recibida había sido deficiente. Uno de los casos comentó que no pudo obtener una copia de acta de nacimiento porque, al ser originario de una entidad federativa distinta a la Ciudad de México, la búsqueda y obtención de la copia está

supeditada al grado o porcentaje de digitalización que la entidad de donde proviene tenga en materia de registro civil.

El segundo de los casos explicó que obtuvo las copias certificadas que solicitó, pero el lapso comprendido entre su llegada y captura de información y la recepción del documento había sido excesivo. El resto de los casos comentó que la atención, solución de su problema y tiempo de espera, habían sido adecuados.

Conviene cerrar la presente sección enfatizando uno de los hallazgos principales identificados en las entrevistas que, aunque fue comentado de manera conceptual en apartados previos, fue constatado en el acompañamiento a las brigadas. La figura del líder vecinal es clave en el éxito de la propia brigada. Su labor de recibir documentación y peticiones de los vecinos, tramitar de manera anticipada copias certificadas que se entregarán en el evento, difundir los servicios de registro civil y legales no sólo empodera la figura del líder comunitario apoyando en llevar servicios del gobierno de la ciudad a su colonia, sino que asegura un flujo de interesados y solicitantes adecuado para que tenga sentido dirigir todo el equipo de una brigada hacia una colonia.

3.3.1 Historias de usuarios: la utilidad de la Brigada más allá de los números

Resulta de utilidad cerrar este apartado de análisis de la experiencia de quienes han sido beneficiados por esta acción institucional, con testimonios que recogen la impresión de quienes utilizaron uno o más de los servicios de las brigadas. Se trata de información recolectada en el mismo trabajo de campo que comprendió el ejercicio de entrevistas semiestructuradas en la Ciudad de México en 2017.

Usuario conductor de taxi, con domicilio fuera de la colonia donde se estableció la brigada:

Yo no vivo aquí, no sabía de las brigadas. Iba pasando con el taxi y me comentaron las personas de la brigada sobre las actas. Les dije que yo no vivía aquí y me dijeron que no importa. Entonces, me estacioné y con mi IFE [credencial de elector] me ayudaron a imprimir mi acta [...] Sí, me la han pedido en trámites y gracias a la brigada no tengo que ir a tramitarla y me salió gratis.

Usuaría residente de la colonia donde se estableció la brigada:

[Los colaboradores de la CEJUR que conforman la brigada] fueron a la casa, tocaron y me explicaron los servicios que traían. Me acerqué a pedir el acta de nacimiento de mis hijos y me preguntaron si tenía algún problema o alguna consulta legal, porque ahí estaban los abogados de la brigada. Me formé y me atendieron muy bien y muy rápido [...] Mi consulta fue sobre un asunto de pensión alimenticia con el papá de mis hijos [...] No, yo no sabía que había abogados que te pueden orientar del gobierno en estos temas [...] Sí, ya me explicaron cuáles son los pasos que debemos seguir y me pidieron que vaya a las oficinas para seguir con el proceso [...] Sí. Yo creo que sí voy a ir porque sí me interesa resolver el asunto de la pensión alimenticia para mis hijos. [---] Creo que la brigada es buena porque, de otra manera, a lo mejor no me hubiera informado bien de cómo empezar el trámite.

Usuaría residente de la colonia donde se estableció la brigada:

Vine a inscribir a mi hijo, aquí a la escuela. Y me dijeron de los servicios del abogado en tu casa. Yo tengo un problema con un familiar por la casa que dejó mi mamá [---] No, no dejó ningún testamento. Por eso tengo ese problema, [...] Los abogados de la brigada ya me explicaron lo que hay que hacer y los documentos que tengo que reunir. [...] Dicen que es mejor continuar el proceso en las oficinas porque estos casos pueden ser tardados. [---] Sí es muy útil la brigada porque son temas que son delicados por las escrituras y los problemas de familia y qué bueno que vengan aquí a la colonia para ayudar.

Los tres testimonios presentados corresponden a usuarios que encontraron en las brigadas una utilidad mayor que obtener de manera gratuita una copia de acta de nacimiento. Si bien conocer el impacto de la acción institucional requeriría un seguimiento particular a cada caso con miras a determinar si los usuarios efectivamente acudieron a las oficinas para continuar sus procesos, la brigada cumple con, al menos, dos propósitos. El primero de ellos es brindar un primer contacto y asesoría calificada para cada caso en términos legales. La mayoría de los entrevistados que utilizaron la asesoría legal ofrecida en brigadas comentaron no tener conocimiento de a quién acudir o cómo tratar el asunto legal que deseaban resolver.

El segundo propósito es el de llevar los servicios de la Consejería Jurídica a la plaza donde pueden encontrar demanda. La defensoría pública no es un servicio nuevo. Sin embargo, una mayoría considerable de los entrevistados afirmó que desconocían por completo la existencia de la Consejería Jurídica y la posibilidad de recibir servicios legales o de defensoría pública por parte del Gobierno de la Ciudad de México. El impacto que tiene la asesoría de primer contacto en las brigadas puede ser significativamente mayor cuando los usuarios continúan el procedimiento acompañados de los colaboradores de la CEJUR.

4. Análisis de la experiencia

4.1 Los desafíos de “sacar una acción de la oficina”

Como parte de las entrevistas a los funcionarios colaboradores de El Abogado en Tu Casa y la Consejería Jurídica, se buscó conocer cuáles han sido los desafíos principales al poner en práctica la acción institucional. De manera interna, uno de los principales retos contempla la arquitectura institucional de la Consejería Jurídica. La manera más eficiente en que pueden organizarse brigadas donde se conjunten servicios tales como, emisión de copias de acta de nacimiento, registro de nacimiento y matrimonio, elaboración de testamentos y asesoría legal, es aquella de la concentración de tales servicios en una sola organización. Hasta hace algunos años, la CEJUR no concentraba las funciones de registro civil ni de la propiedad, hecho que dificultaba fuertemente la coordinación para ofrecer servicios en ambas dimensiones.

Un reto más interno fue la aprobación de la exención del costo de copias certificadas de actas de nacimiento. Pareciera ser un elemento menor dentro de la brigada, pero la gratuidad en el otorgamiento de copias de actas de nacimiento es un incentivo potente para que las personas se acerquen a la brigada y sean beneficiarios de otros servicios de la Consejería. En ese sentido, un desafío que logró superarse fue la aprobación de la exención en el pago de copias certificadas para efectos de la brigada¹².

Ahora bien, de manera externa, se presentan diversos retos particulares que han sido solventados por los brigadistas a medida que se genera aprendizaje por la acción y efecto

¹² Dicha exención se encuentra materializada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (Gaceta CDMX, 2016).

de poner en marcha las brigadas. De las entrevistas practicadas a brigadistas pueden destacarse limitantes concretas como:

1. Condiciones climatológicas: mañanas lluviosas redundan en poca participación de vecinos en la brigada
2. Insumos básicos: no todas las brigadas cuentan con una planta de luz para el funcionamiento de la unidad de registro civil y el testamóvil. En ocasiones, conseguir una fuente de energía eléctrica ha sido un problema que impide la correcta operación de la brigada.
3. Atención y saturación: una amplia convocatoria es sinónimo de éxito en una brigada. Sin embargo, la elección de un espacio público debe tomar en cuenta el escenario donde la convocatoria sea mucho más elevada de lo que se consideró. Del mismo modo, las unidades móviles y mesas de atención deben estar preparadas para atender con eficiencia a un número elevado de ciudadanos. Esto ocurre generalmente en delegaciones densamente pobladas con problemas de marginación considerables. Una brigada que se ve rebasada y no cuenta con papel suficiente para entregar un acta de nacimiento, o abogados suficientes para atender a todos los interesados, redundan en una molestia incluso mayor que la que generaría no recibir la brigada en absoluto.

4.2 Fortalezas y debilidades de una línea de acción en relación con un programa publico

Conviene comenzar esta sección destacando dos fortalezas que han sido comentadas brevemente en apartados anteriores. La primera de ellas refiere al diseño de los servicios de las brigadas. Cuando uno de los servicios representa que el usuario regrese a casa con un beneficio físico concreto, como una copia certificada de acta de nacimiento que le permitirá realizar otros trámites y acceder a otros servicios públicos, el atractivo de la brigada aumenta. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la demanda de copias certificadas obedece, en gran medida, a la fecha de caducidad existente en las partidas que requiere al menos dos emisiones para hacer trámites durante todo el año¹³. De existir una

¹³ Si bien las brigadas satisfacen la demanda de copias certificadas de actas de nacimiento, convendría ahondar en el análisis de la causa de esta demanda. El problema que resuelve una parte de la brigada con la emisión de copias certificadas contempla un asunto previo: la necesidad de presentar actas de nacimiento recientes para un número considerable de partidas o trámites. De armonizar y homogeneizar los requisitos para servicios médicos, legales sociales y educativos en la Ciudad de México, probablemente el problema de demanda de copias certificadas se reduciría considerablemente.

mayor coordinación interinstitucional para interoperar y reducir el número de requerimientos de las partidas en los trámites, este beneficio desaparecería. En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta la reciente implementación del Acta en Línea en el portal gob.mx¹⁴ para aquellas partidas que se encuentran en la Base de Datos Nacional del Registro Civil, vale la pena evaluar el costo efectividad de continuar emitiendo copias en las brigadas o subsidiar el costo del trámite en línea. No obstante, a diferencia de las brigadas comunes del registro civil, “El Abogado en Tu Casa” permite a acercar otros servicios de la Consejería Jurídica, fomentando la inclusión jurídica de personas de áreas vulnerables.

La segunda fortaleza de esta experiencia radica en la coordinación en redes con líderes vecinales. Si bien es cierto que un número considerable de brigadas son solicitadas por diputados locales, una proporción igual de importante corresponde a solicitudes de líderes comunitarios que toman conocimiento de las brigadas móviles, organizan a su comunidad, reúnen documentación para entregas programadas y posibilitan la visita –difundiéndola entre sus vecinos e incluso facilitando el acceso y hasta garantizando la seguridad de los brigadistas en el caso de zonas de la ciudad con altos índices de inseguridad-. Las figuras de líder vecinal, los comités y organizaciones dan cuenta de una ciudadanía con entusiasmo por participar y organizar a sus grupos mediante líderes que se empoderan positivamente al llevar los servicios del gobierno de la ciudad mediante su gestión.

Ahora bien, una de las características principales de “El Abogado en Tu Casa” comentadas líneas arriba, es que no constituye un programa presupuestal del Gobierno de la Ciudad de México. Ello implica que no se trata de una intervención pública que cuenta con reglas de operación y, principalmente, un presupuesto asignado y garantizado para su funcionamiento.

Esta particularidad de la experiencia representa en sí misma una fortaleza y una debilidad, dependiendo de la etapa de implementación en que se encuentre. La manera en que “El Abogado en Tu Casa” funciona sin ser un programa público es mediante el reordenamiento o coordinación de elementos y recursos con los que ya cuenta de manera continua la Consejería Jurídica de la Ciudad de México. Es decir, para poner en marcha brigadas de servicios, se diseñó un esquema de colaboración en el que funcionarios de las diferentes

¹⁴ Véase <https://www.gob.mx/actas>

direcciones de la Consejería prestan sus servicios un día de la semana determinado en la brigada móvil, y no en las tareas habituales dentro de las oficinas. La exención en el pago de copias certificadas conseguida y plasmada en la Gaceta Oficial permite, además, que no tengan que destinarse recursos de la Consejería en alguna suerte de subsidio en tal rubro.

Comenzar con una acción institucional de esta naturaleza puede representar una ventaja, toda vez que no necesita atravesar el complejo y, en ocasiones, largo camino de diseñar, proponer y conseguir la aprobación de un programa presupuestal. Una acción institucional, si bien necesita un diseño claro y detallado para su funcionamiento, no requiere de documentos y métodos como reglas de operación o matrices de marco lógico, ni tiene que ser discutida y aprobada por la Asamblea Legislativa o congreso local, lo cual acelera la implementación.

Sin embargo, cuando la experiencia atraviesa una etapa de madurez, ha probado resultados favorables y persigue objetivos de consolidación, permanecer como una acción institucional no es el escenario más seguro. Como sucede con frecuencia en los gobiernos municipales, el cambio de administración en el gobierno de la ciudad puede ser una amenaza a la continuidad de determinada práctica. Con frecuencia, nuevos gobernantes y equipos de trabajo descartan acciones no institucionalizadas o no adscritas a una carga presupuestal para poner en marcha otras. Aunque un programa presupuestal no tiene garantizada la sobrevivencia, es menos frecuente que una administración nueva lo suprima, especialmente si la comunidad ha logrado apropiarlo.

Otra debilidad de El Abogado en Tu Casa reside en el diseño y mecánica de actuación. Como se comentó en apartados anteriores, las brigadas dependen de líderes sociales – vecinos o diputados locales- que organizan a su comunidad y gestionan la brigada en su colonia. Si bien es un elemento favorable que empodera de manera positiva a dichos líderes y promueve la participación ciudadana, limita a la experiencia a trabajar de manera reactiva frente al problema público. Esta limitación podría solventarse, de algún modo, mediante sistemas de geolocalización o contacto de ciudadanos con el personal de la experiencia mediante aplicaciones móviles o mensajes de texto.

El calendario de brigadas se construye con base en las solicitudes de los líderes vecinales. No existe a la fecha un análisis de qué zonas presentan mayor demanda de los servicios prestados por las brigadas, cuál es el perfil de los solicitantes o dónde pueden ubicarse regiones de la ciudad donde el problema del subregistro sea más agudo. El primer paso está dado: la captura de información de las personas atendidas en cada brigada alimenta una base de datos en la que puedan hacerse algunas inferencias interesantes. Cruzar estos datos con bases de datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía podría arrojar luz sobre dónde llevar brigadas de manera programada y proactiva, sin necesidad de que un líder social de tales zonas se acerque a la Consejería Jurídica.

La alta demanda de servicios y brigadas –que se materializa en calendarios saturados de martes a sábado todas las semanas- puede ser un factor que potencia la operación reactiva a las solicitudes vecinales y la planeación, análisis o programación proactiva de brigadas donde más se requiere, pero superar esta limitación podría aumentar considerablemente el impacto de la experiencia en los objetivos que se ha propuesto.

4.3 Alcance y limitaciones

Implementar una práctica como la estudiada en este documento algunas limitaciones. La primera de ellas tiene que ver con la impresión gratuita de copias certificadas de actas de nacimiento. Si bien es uno de los elementos más llamativos para que un ciudadano se acerque y pueda conocer y hacer uso del resto de los servicios de la brigada, se corre el riesgo considerable de que la interacción entre el individuo y la práctica no conduzca a otras etapas. En tal caso, la brigada móvil de servicios tiene que estar diseñada y operar de tal suerte que, al tiempo que entrega un servicio simple de copias gratuitas a algunos ciudadanos, logre atraer a quienes verdaderamente requieren la atención afuera de su domicilio: familias con alta vulnerabilidad que, de otro modo, probablemente no acudan a ninguna oficina a registrar un nacimiento y/o a recibir asesoría en materia jurídica.

De modo similar, si las asesorías ofrecidas en las brigadas no logran superar el primer contacto y sólo se quedan como una pequeña orientación al ciudadano sobre qué procedimientos debe seguir y a qué instituciones acercarse, y presenta debilidades en dar seguimiento o persuadir a la persona de que siga la atención con los abogados de defensoría pública, el impacto de la experiencia se reduce considerablemente.

4.4 Hacia la universalización de los servicios legales y el futuro de la acción institucional

Una vez explicada tanto la operación de El Abogado en Tu Casa como realizado el análisis de sus costos, fortalezas y debilidades, conviene plantear la pregunta ¿cuál sería la evolución virtuosa de una acción de este tipo en términos del acceso y ejercicio de derechos? Más allá de conseguir que se institucionalice y encuentre estabilidad, anclaje financiero y continuidad, convirtiéndose en un programa presupuestal con reglas de operación aprobadas por la Asamblea Legislativa, conviene responder a esta pregunta comentando uno de los más recientes eventos organizados como parte de las actividades de la acción institucional.

Al igual que se comentaba en las primeras secciones de este documento, el reconocimiento de identidad de género representa una puerta de acceso a otros derechos a partir del respeto de la concordancia genérica. Las personas que realizan este trámite tienen plena libertad para celebrar matrimonios o cualquier tipo de unión civil, bien sea de manera individual o en las brigadas de esta acción institucional.

5. Conclusiones

Proveer servicios cercanos al ciudadano y sus necesidades, no son un asunto sencillo en grandes metrópolis. La complejidad y dimensiones de una ciudad como la capital mexicana explican tanto la naturaleza del problema público, como el éxito de una experiencia como El Abogado en Tu Casa.

Por un lado, la Ciudad de México ha venido presentando un crecimiento poblacional y espacial desordenado y muy dinámico. En una ciudad donde los trayectos cotidianos en transporte público se consideran normales si rondan una hora de recorrido, no es de extrañar que las personas, sobre todo los que habitan zonas poco accesibles o remotas incluso dentro de la ciudad, encuentren pocos incentivos para desplazarse y utilizar servicios del registro o defensoría pública. Son esas mismas dimensiones y características de una metrópolis como la Ciudad de México las que hacen que tenga sentido y efectividad una acción institucional como El Abogado en Tu Casa.

Vale la pena, además, enfatizar una particularidad de estudiar la evolución de El Abogado en tu Casa, que aporta algunas lecciones en materia de diseño y ciclo de políticas. Como

se comentó en secciones anteriores, la implementación de brigadas piloto permitió no solamente identificar los obstáculos y limitaciones que implica llevar los servicios a las colonias. Más aún, la dinámica de consolidación de las brigadas a través del aprendizaje y la iteración permitió identificar: a) qué servicios son el incentivo para el primer acercamiento, b) cuál es el alcance de una asesoría legal de primer contacto y cómo dar continuidad a dicha atención, c) qué horarios, locaciones y mecánicas de difusión y operación de la brigada resultan más eficientes.

Por último, se ha brindado evidencia de cómo las cuestiones vinculadas a la identidad legal operan como incentivo para el desarrollo de ciudadanía. Esta experiencia aporta a la idea de la identidad legal como “derecho llave o puente” para acceder a servicios tales como el acceso a la justicia, contribuyendo a dar conocimiento a las personas de la existencia de sus derechos jurídicos y de los procedimientos necesarios para exigirlos. Como se ha mencionado anteriormente, El Abogado en Tu Casa ha logrado una transformación en la conciencia de derechos ciudadanos para la conformación de ciudadanía plena.

Se espera que el presente documento ayude a tomadores de decisión que deban actuar frente a problemas críticos como el subregistro o la falta de acceso a la defensa pública y que les permita analizar bajo qué condiciones una experiencia como El Abogado en Tu Casa puede ser una solución para reducir desigualdades en la provisión de servicios, y romper con el paradigma del oficio jurista, convirtiéndolo en un servidor público cuyas funciones pueden, ni más ni menos, otorgarle a un individuo la llave de acceso a sus derechos.

6. Bibliografía

Banco Mundial (2003) Legal Services for the Poor. Best Practices Handbook. Disponible en línea en:

<http://documents.worldbank.org/curated/en/990411468139520291/Legal-services-for-the-poor-best-practice-handbook> . Estados Unidos

Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) (2001). Premio Gobierno y Gestión Local, compendio de buenas prácticas de la edición 2001. México

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2012). Informe de pobreza y evaluación en el Distrito Federal, 2012

Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México (CEJURCDMX) (2017). Estrategia operativa y Glosario de temas y acciones. Disponible en línea en: <http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/index.php/dgsl/glosario/Glosario-Consejer%C3%ADa-1/A/ABOGATEL-73/> México

El Universal (periódico de circulación nacional en México) (2017). Suman 12 los estados en replicar Médico en tu casa. Disponible en línea en: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/cdmx/2017/05/12/suman-12-los-estados-en-replicar-medico-en-tu-casa>. México

Gaceta Oficial de la Ciudad de México (Gaceta CDMX) (2016) Décima novena época. 5 de febrero de 2016, número 4, página 3.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015) Encuesta intercensal 2015

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal

Locatel (2017). Portal de información principal. México. Disponible en línea en <http://locatel.cdmx.gob.mx/#>

Milenio (periódico de circulación nacional en México) (2016). Monreal: hay 700 denuncias por despojo en Cuauhtémoc. Disponible en línea en: http://www.milenio.com/df/denuncias_despojo_Cuauhtemoc-Monreal_despojo-red_de_corrupcion-Milenio_noticias_0_789521307.html Fecha de consulta: 14 de mayo, 2017. México

National Criminal Justice Reference Service (NCJRS) (1997) *Public defenders in the neighborhood: A Harlem Law Office Stresses Teamwork, Early Investigation*. Disponible en línea en: https://storage.googleapis.com/vera-web-assets/downloads/Publications/public-defenders-in-the-neighborhood-a-harlem-law-office-stresses-teamwork-early-investigation/legacy_downloads/345_AD.pdf Fecha de consulta: 4 de junio de 2017, Estados Unidos

Neighborhood Defense Service of Harlem (NDS) (2017) *Ourvisión and mission*. Disponible en línea en: <http://www.ndsny.org/index.php/about-us/our-vision-and-mission/> Fecha de consulta: 5 de junio de 2017, Estados Unidos.

Secretaría de Salud de la Ciudad de México (S.S. CDMX) (2017). El médico en tu casa. Disponible en línea en: <http://www.salud.cdmx.gob.mx/actividades/medico> México

Sen, A. (2001). *Development as freedom*. Oxford. Reino Unido, Pp. 384

Suprema Corte de Justicia de la Nación, SCJN (2017) Derecho a la identidad de los menores. Injerencia de la realidad social. Tesis: 1a. LXXIII/2017 (10a.). Semanario Judicial de la Federación. Disponible en línea en: <https://goo.gl/2uwQv2>. México

UNICEF (2015). *Registro de nacimiento en la Ciudad de México, 2015*

UNICEF (2012). *El Derecho a la Identidad. La cobertura del Registro de Nacimientos en México en 1999 y 2009*. Publicado conjuntamente con INEGI.