

# MANUAL OPERATIVO



# SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES Y CENTRO PÚBLICO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE METODOS ALTERNOS

## CONTENIDO

1. Reseña Histórica.....	3
2. Marco Jurídico.....	4
3. Justificación.....	5
4. Organigrama.....	6
5. Descripción de Funciones.....	7
6. Objetivo General.....	8
7. Objetivos Específicos.....	8
8. Población Objetivo.....	8
9. Políticas de Operación.....	9
10. Tipos de Indicadores e indicadores de Medición.....	10
11. Flujograma del Programa.....	11
12. Servicios.....	12

## 1. RESEÑA HISTÓRICA

En el año 2003 se crea la Procuraduría Social de la Familia en el Sistema DIF, supliendo de esta manera a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia avocándose a los asuntos a la atención de asuntos que tuvieran que ver con violencia intrafamiliar.

No obstante lo anterior, la estadística evidenciaba la necesidad de la ciudadanía de contar con servicios jurídicos asistenciales independientemente de estar inmersos en una problemática de violencia, es por ello que se crea el área jurídica, misma que actualmente depende del departamento de Asistencia Social del sistema DIF Tepatitlán.

Sin embargo, como todo en la vida la justicia sigue innovando, en Jalisco Mediante decreto 21755/LIX/06, se creó la Ley de Justicia Alternativa del Estado Libre y Soberano de Jalisco, la cual tiene como objeto principal el promover y regular los métodos alternos para la prevención y en su caso la solución de conflictos, la reglamentación de organismos públicos y privados que presten los servicios de mediación y la actividad que desarrollen los prestadores de servicios. El Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, cobra vida a partir de la entrada en vigor de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, y la subsecuente reforma al artículo 56 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, en la que se contempla a dicho instituto como parte del Poder Judicial de la entidad. es por ello que DIF Tepatitlán se vio en la necesidad de hacer lo necesario para la Acreditación de un Centro Público de Justicia Alternativa y la certificación del personal que brinda sus servicios en dicho centro, mismo que arranco labores en el pasado mes de Marzo de 2020.

## 2. MARCO JURIDICO

Código Civil del Estado de Jalisco

Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tepatitlán.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado de Jalisco.

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Código Civil y de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco.

Códigos penal y de Procedimientos Penales del Estado de Jalisco.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de solución de Controversias en Materia Penal.

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco.

Ley Orgánica de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco.

Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Jalisco.

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Reglamento Interno del Instituto.

Reglamento de Métodos alternativos de Solución de Conflictos y Validación.

Reglamento de Acreditación, Certificación y Evaluación.

Reglamento de las condiciones Generales de Trabajo de los Servidores Públicos del Instituto.

Código de Ética de los Prestadores de Servicio del Instituto.

### **3. JUSTIFICACION**

La asesoría Jurídica es un proceso en el que se da asistencia y apoyo jurídico mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento, en busca de la mejora para lograr la comprensión de diferentes situaciones en las cuales se encuentra la persona y se aclaran dudas específicas, en ocasiones se otorga el patrocinio de algunos juicios que cumplen con las bases necesarias. Cabe señalar que en este departamento se les ofrecen diversas opciones para tratar de resolver sus diferencias antes de iniciar el trámite antes referido.

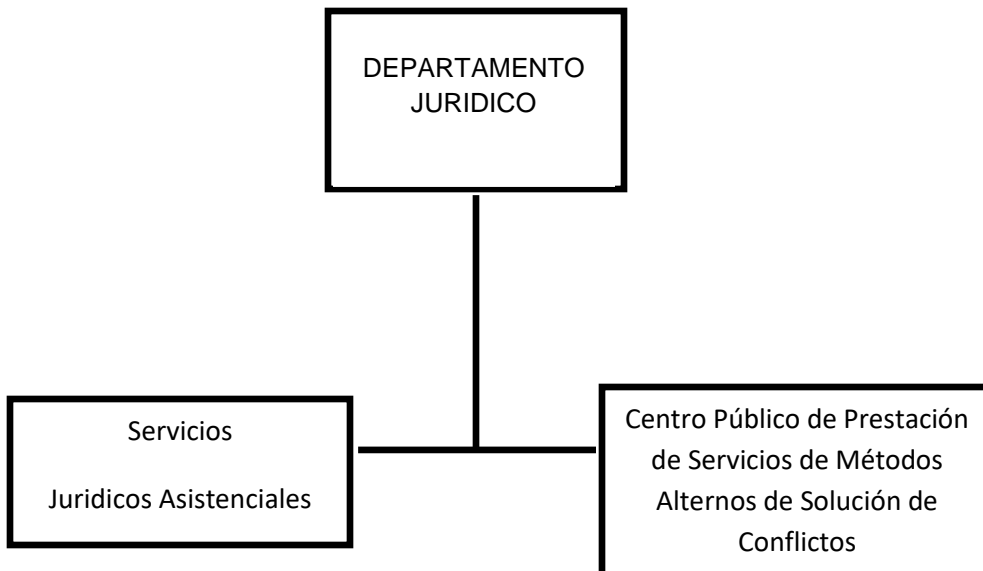
El Centro Publico de Justicia Alternativa, nace como una solución sana para la prevención y solución de conflictos, que permite que los usuarios de los servicios de mediación y conciliación sean beneficiados por una moderna actitud institucional y democrática que propicia la participación de la ciudadanía en la resolución de sus conflictos a través de la generación de acuerdos mediante el diálogo y la negociación.

Estos servicios son indispensables debido a que el costo de los mismos suele ser alto y por ello no está al alcance de las personas más vulnerables. Frecuentemente, las personas requieren orientación en la materia, en cuanto a documentación como en los procesos, tiempos de atención, instancias competentes respecto al asunto legal que tiene la necesidad de atender.

En este sentido, una de las funciones prioritarias del área como parte de la asesoría jurídica, es la atención a las personas que no tienen acta nacimiento, a las cuales se les brinda el apoyo desde el inicio y hasta que las personas quedan registradas obteniendo su acta de nacimiento.

El DIF de Tepatitlán en busca de atender la demanda ciudadana de asesoría jurídica profesional en forma gratuita y segura, además de dar cumplimiento al código de asistencia social para el estado de Jalisco, ofrece este programa a todas las personas que asisten al área de servicios jurídicos asistenciales o que solicitan el apoyo vía telefónica.

## 4. ORGANIGRAMA



## **5. DESCRIPCION DE FUNCIONES**

1. Coordinar todas las acciones encaminadas al funcionamiento del departamento
2. Tener coordinación inter e intra institucional con dependencias y programas del DIF y del IJA
3. Establecer estrategias asertivas de comunicación y operación
4. Elaborar planes de trabajo
5. Verificar que la plataforma electrónica sea capturada y dar el seguimiento correspondiente a los usuarios.
6. Rendir informes al jefe directo
7. Otorgar servicios a los usuarios que lo requieren
8. Contestar y revisar oficios
9. Elaborar y controlar la entrega recepción de la administración
10. Las demás funciones que le sean asignadas por la dirección
11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del sistema.

## **6. OBJETIVO GENERAL**

Asesorar y orientar jurídicamente a personas de escasos recursos económicos en todas las ramas del derecho, principalmente en las materias civil y familiar tramitando o dando seguimiento a casos familiares dentro del ámbito de la justicia social.

Participar activamente en la prevención mediante la impartición del curso pre-matrimonial.

Apoyar a los usuarios en la elaboración de Convenios ante el IJA y dar seguimiento al proceso de validación el cual consiste en llevarlos a las oficinas de la coordinación de Validación ubicada en la Ciudad de Guadalajara.

## **7. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Participar en coordinación y coadyuvar en el registro Civil en el programa de Campaña anual de matrimonios colectivos, reconocimientos de hijos y registros extemporáneos
2. Brindar asesoría y patrocinio a las personas sujetas de asistencia social que se encuentren en condición vulnerable y cumplan con los requisitos
3. Disminuir los juicios mediante la promoción de los MASC

## **8. POBLACION ESPECIFICA**

Personas que habitan en el Municipio de Tepatitlán sujetas de Asistencia Social.



## 9. Políticas de operación

1. El personal del área del jurídico asistencial, deberá brindar al usuario una atención con calidad y calidez.
2. El personal del área de jurídico asistencial deberá asesorar a la persona conforme a derecho.
3. El personal del área de jurídico asistencial deberá verificar que el usuario cumpla con los requisitos que la ley establece.
4. El personal del área de jurídico asistencial se apoyara en la accesoria, intervención y conclusión de los servicios otorgados a los usuario.
5. El personal del área de jurídico asistencial deberá asesorar a la persona durante la elaboración del proceso de divorcio para que este quede elaborado conforme a derecho.
6. El personal del área de jurídico asistencial deberá brindar el acompañamiento al usuario desde el inicio hasta que le sea entregado su divorcio cerrado y sellado
7. Se deberá capturar toda información del usuario de la plataforma electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compone a todas las áreas involucradas en la atención directa al usuario.
8. Se deberá realizar y entregar informes de resultados mensuales, trimestrales y anuales o cuando sea requerido por las instancias correspondientes.

## 10. Tipos de indicadores e indicadores de medición.

**EFICIENCIA:** Atender a todos los usuarios sujetos de asistencia social y que cumplan con los requisitos que la ley marca.

**EFICACIA:** Registrar a todas las personas que se les brinda el servicio. Realizar un informe cuantitativo.

**EFFECTIVIDAD:** Cuantas personas son atendidas con asesoría jurídica.

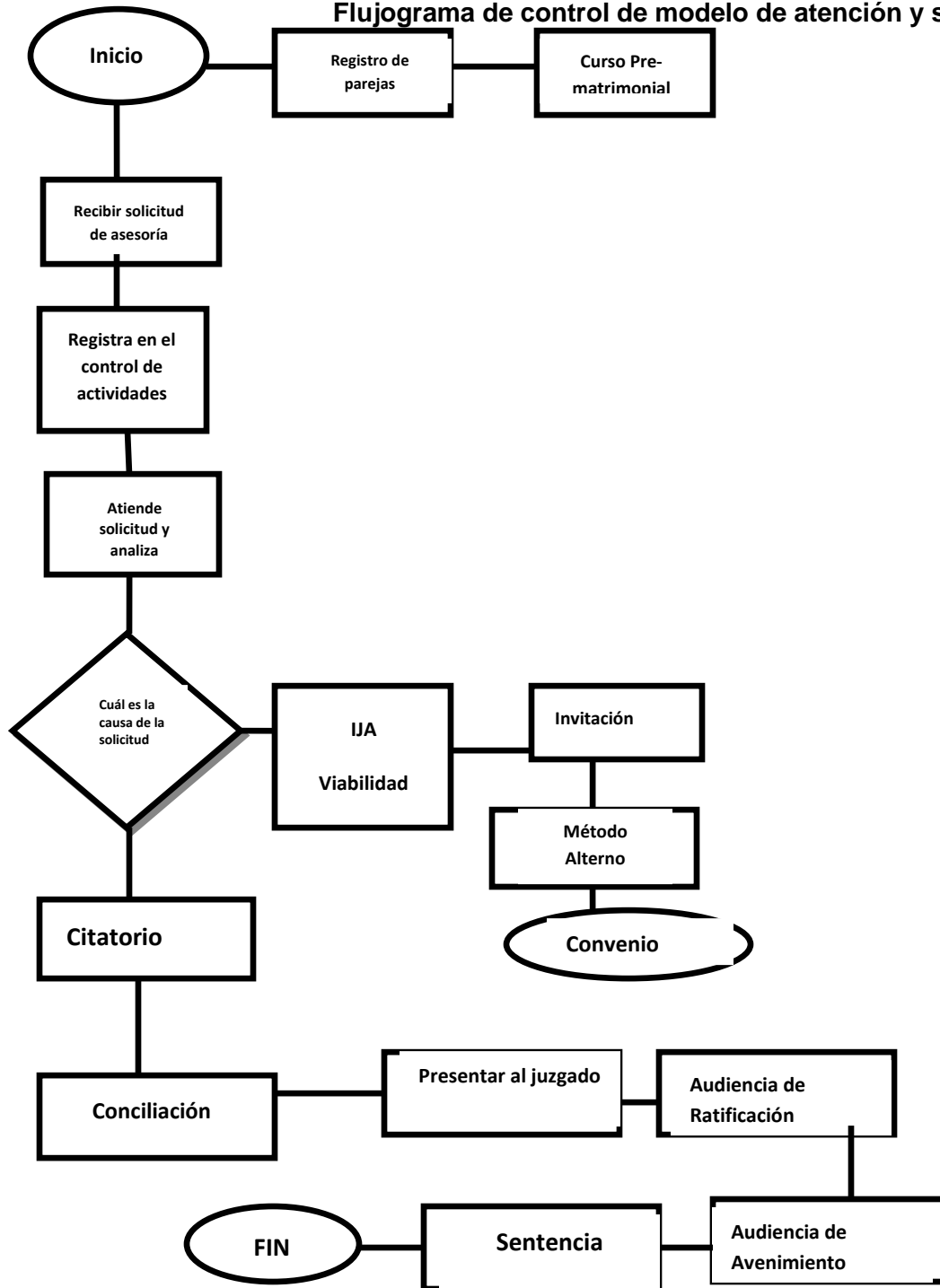
**LEGALIDAD:** Cantidad de personas que cumplen con los requisitos y logran obtener su acta de nacimiento.

### Indicadores de Medición:

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Forma de medición</b>
Eficiencia	Otorga la asesoría jurídica en materia familia y legal a toda la población vulnerable o canaliza a otras instituciones de acuerdo al perfil requerido.	Total de personas que reciben asesoría en materia jurídica total de personas canalizadas o derivadas a otra institución.
Eficacia	Llevar un control de toda la población a quien se le otorga un seguimiento legal, en registros extemporáneos reconocimiento de hijos, o Pensión Alimenticia y Custodia.	Total de personas atendidas mensualmente con base a seguimiento. Total de personas que concluyeron su trámite

# 11. Flujoograma

Flujoograma de control de modelo de atención y sistemas



## 12. Servicios

Descripción de los servicios	Niveles de intervención				objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Asesoría y orientación	x	x	x		Se brinda tranquilidad al usuario al aclarar las dudas jurídicas que plantea. La asesoría se brinda de forma personal o vía telefónica y conforme a la situación llevamos el caso o la canalizamos a otra institución que le puedan dar seguimiento.
Canalizaciones			x		Se canaliza al usuario a la institución correspondiente a su caso.
Derivaciones			x		Se canaliza a diferentes áreas del sistema DIF Tepatitlán cuando el usuario lo requiere.
Testimoniales para registros extemporáneos				x	Se realizan las testimoniales entregadas al registro civil de un nacimiento que no se declaro dentro de los 365 días siguientes a este.
Convenio IJA		x	x		Se realizan convenios de custodia, convivencia y alimentos, presentados para validación ante el IJA en la ciudad de Guadalajara.
Juicio de divorcio por mutuo			x	x	Se llevan a cabo juicios de divorcio por mutuo consentimiento.
Platicas pre-matrimoniales	x	x		x	Cada semana se imparte el curso pre-matrimonial civil.