



MANUAL OPERATIVO

**SERVICIOS JURÍDICOS
ASISTENCIALES**





Manual Operativo Servicios Jurídicos Asistenciales



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. Reseña Histórica | 2 |
| 2. Marco Jurídico | 2 |
| 3. Justificación | 3 |
| 4. Organigrama | 4 |
| 5. Descripción de Funciones | 5 |
| 6. Objetivo General..... | 7 |
| 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..... | 13 |
| 13. Plan de emergencias..... | 14 |
| 14. Autorizaciones | 15 |
| 15. Sistema de Control..... | 16 |
| 16. Bitácora de revisiones..... | 17 |

1. Reseña Histórica

En el año de 2003 se crea la Procuraduría Social de la Familia en el Sistema DIF Guadalajara, supliendo de esta manera a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y avocándose 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 dicha área, misma que actualmente depende del Departamento de Protección y Apoyo Legal del Sistema DIF Guadalajara.

En cuanto al programa de Testamento Ológrafo, al iniciar el programa se brindó el servicio solamente a personas de tercera edad del municipio de Guadalajara, Jalisco y que tuvieran solamente un bien a heredar, a partir del año 2010 se abre el programa a cualquier persona mayor de 18 años, que viva en cualquiera de los municipios del estado de Jalisco y sin límite de propiedades a heredar.

2. Marco Jurídico

Código Civil del estado de Jalisco en el título tercero, capítulo IV, artículos 2873 al 2887.

Código Civil para el Estado de Jalisco, artículos: 19, 24, 26 y 28 fracción V, capítulo IX, artículo 60 al 62, 71, 77, 80, 81 y 82. Título séptimo, capítulo I de los niños, niñas y adolescentes, artículo 568, 569, 571, 573, 578, 598, el título tercero, capítulo IV, artículos 2873 al 2887.

Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco artículo 14, 21 capítulo IV de los

procedimientos, artículo 23, artículo 35 y 36, capítulo VI, artículo 56-58.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, Capítulo, artículo 1-3, fracción III, artículo 5, 7, 11 y 13.

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

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

3. Justificación

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.

Este servicio es indispensable debido a que el costo del mismo 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 el procesos, tiempos de atención, instancias competentes respecto al asunto legal que tienen 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 de nacimiento, a las cuales se les brinda el apoyo desde el inicio y hasta que la persona queda registrada obteniendo así su acta de nacimiento.

El DIF Guadalajara 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.



Manual Operativo Servicios Jurídicos Asistenciales



procedimientos, artículo 23, artículo 35 y 36, capítulo VI, artículo 56-58.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, Capítulo, artículo 1-3, fracción III, artículo 5, 7, 11 y 13.

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

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

3. Justificación

La asesoría jurídica es un proceso en el que se da asistencia y apoyo jurídico en las diversas ramas del derecho (derecho familiar, civil, mercantil, laboral y penal) 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.

Este servicio es indispensable debido a que el costo del mismo 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 los procesos, tiempos de atención, instancias competentes respecto al asunto legal que tienen 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 de nacimiento, a las cuales se les brinda el apoyo desde el inicio y hasta que la persona queda registrada obteniendo así su acta de nacimiento.

El DIF Guadalajara 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.

Con la importancia que implica el que toda persona realice su testamento, se promueve la elaboración del mismo, sin embargo las personas sujetos de asistencia social no tienen la posibilidad económica de pagar éste trámite ante notario, es por lo cual el Sistema DIF Guadalajara crea el programa de Testamentos Ológrafos, contemplado en el código civil del estado de Jalisco y su costo es accesible a la población.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Jefe (a) de Jurídico Asistencial

1. Coordinar todas las acciones encaminadas al funcionamiento del departamento.
2. Tener coordinación inter e intra Institucional con dependencias y programas del DIF.
3. Establecer estrategias asertivas de comunicación y operación.
4. Elaborar planes de trabajo de la jefatura a su cargo.
5. Derivar los asuntos al personal del área.
6. Supervisar las actividades de su equipo de trabajo.
7. Verificar que la plataforma electrónica sea capturada y le den el seguimiento correspondiente a los usuarios.
8. Rendir informes a la jefatura de Protección y Apoyo Legal.
9. Otorgar servicios a los usuarios que lo requieran.
10. Contestar y revisar (visto bueno) de oficios, quejas, memorandos etc.
11. Elaborar y controlar la entrega recepción de la administración.
12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
13. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
14. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajador (a) Social

1. Brindar asesoría e información a los solicitantes del servicio.
2. Registrar a los usuarios al servicio.
3. En caso de tratarse de un asunto de registro extemporáneo se revisan documentos con los que se cuenta.
4. Se agenda fecha para elaborar la testimonial.
5. Una vez realizada la testimonial se integra expediente para solicitar las inexistencias.
6. Se gestionan los documentos necesarios para el registro como

- constancias de inexistencia y actas de nacimiento.
7. Una vez integrado el expediente se cita a la persona para registrarla.
 8. Cuando la persona que se va registrar no puede acudir a la oficialía por motivo de enfermedad o porque esté privado de su libertad, se traslada al oficial del registro civil para recabar la huella del registrado.
 9. Se agenda fecha a las personas que solicitan elaboración de testimonial.
 10. Conformar el expediente del usuario.
 11. Se elaboran las testimoniales y se les entrega a los usuarios para que las entreguen en Registro Civil.
 12. Dictar el testamento ológrafo conforme a la voluntad del testador.
 13. Solicitar cita en registro público de la propiedad para el debido registro del testamento
 14. Realizar el pago de impuesto ante la recaudadora correspondiente (en caso de testamento).
 15. Entregar el expediente organizado al registro público de la propiedad (en caso de testamento).
 16. Acompañar a los usuarios a su cita y servir como testigo ante el registro público de la propiedad.
 17. Recoger los sobres cerrados en el registro público de la propiedad y entregarlos a los usuarios que tramitaron su testamento.
 18. Acudir al juzgado cuando se tiene cita para los juicios testamentarios.
 19. Se elaboran las cartas de identidad exclusivamente para: personas que se les tramita el registro extemporáneo, adolescentes embarazadas para identificarse ante el hospital en donde tendrán su parto y para identificarse ante el Seguro Popular cuando no se cuenta con identificación oficial.
 20. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento del caso o de la atención de primera vez, en los formatos establecidos.
 21. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.

22. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
23. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Abogado (a)

1. Brindar asesoría jurídica de manera personal o vía telefónica.
2. Revisión de documentos.
3. Apertura de expedientes e impulso procesal.
4. Dictar el testamento ológrafo conforme a la voluntad del testador
5. Solicitud de actas de nacimiento o inexistencias de registro ante el Oficial del Registro Civil.
6. Elaboración de demandas y escritos.
7. Servir de enlace con usuarios de la Delegación Institucional y Unidades de Violencia Intrafamiliar que requieran los servicios.
8. Acompañamiento al usuario para llevar a cabo el registro de nacimiento.
9. Solicitar condonación del pago cuando se registra en el municipio de Guadalajara.
10. Cuando se requiere servir como testigo ante el registro público de la propiedad.
11. Entregar el sobre cerrado y sellado a los usuarios del servicio.
12. Elaboración de convenios administrativos en materia familiar.
13. Reportar actividades a su jefe inmediato.
14. Captura información del usuario en la plataforma electrónica y da seguimiento del expediente o del caso jurídico.
15. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
16. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
17. 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.

Apoyar a los usuarios en la elaboración del testamento ológrafo y promover la seguridad jurídica en la transmisión de bienes, derechos y obligaciones y garantizar que se dé cumplimiento a su voluntad respecto a la distribución de los bienes, y de esta manera evitar la violencia intrafamiliar.

7. Objetivos Específicos

1. Participar en coordinación y coadyuvar con el registro civil en el programa de campaña anual de matrimonios colectivos, reconocimiento de hijos y registros extemporáneos.
2. Brindar asesoría a las personas sujetas de asistencia social que se encuentren en condición vulnerable y cumplan los requisitos para elaborar testamento ológrafo, además realizar el trámite correspondiente en el Registro Público de la Propiedad y Comercio para la inscripción de testamento ológrafo.
3. Atender y tramitar solicitudes de expedición gratuita de actas del registro civil de cualquiera de los estados de la república mexicana para personas de escasos recursos que sean originarios de nuestra entidad y que piden el apoyo por conducto de los sistemas para el desarrollo integral de la familia estatal y municipales.

8. Población Objetivo

Personas que habitan en la zona metropolitana de Guadalajara sujetos de

asistencia social.

9. Políticas De Operación

1. El personal del área de 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 apoyará en la asesoría, 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 testamento ológrafo para que éste 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 testamento debidamente cerrado y sellado.
7. Se deberá capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compete 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 sean 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 debidamente a todas las personas que se les brinda el servicio. Realizar un informe cuantitativo indicando además la cantidad de testamentos entregados debidamente cerrados y sellados.

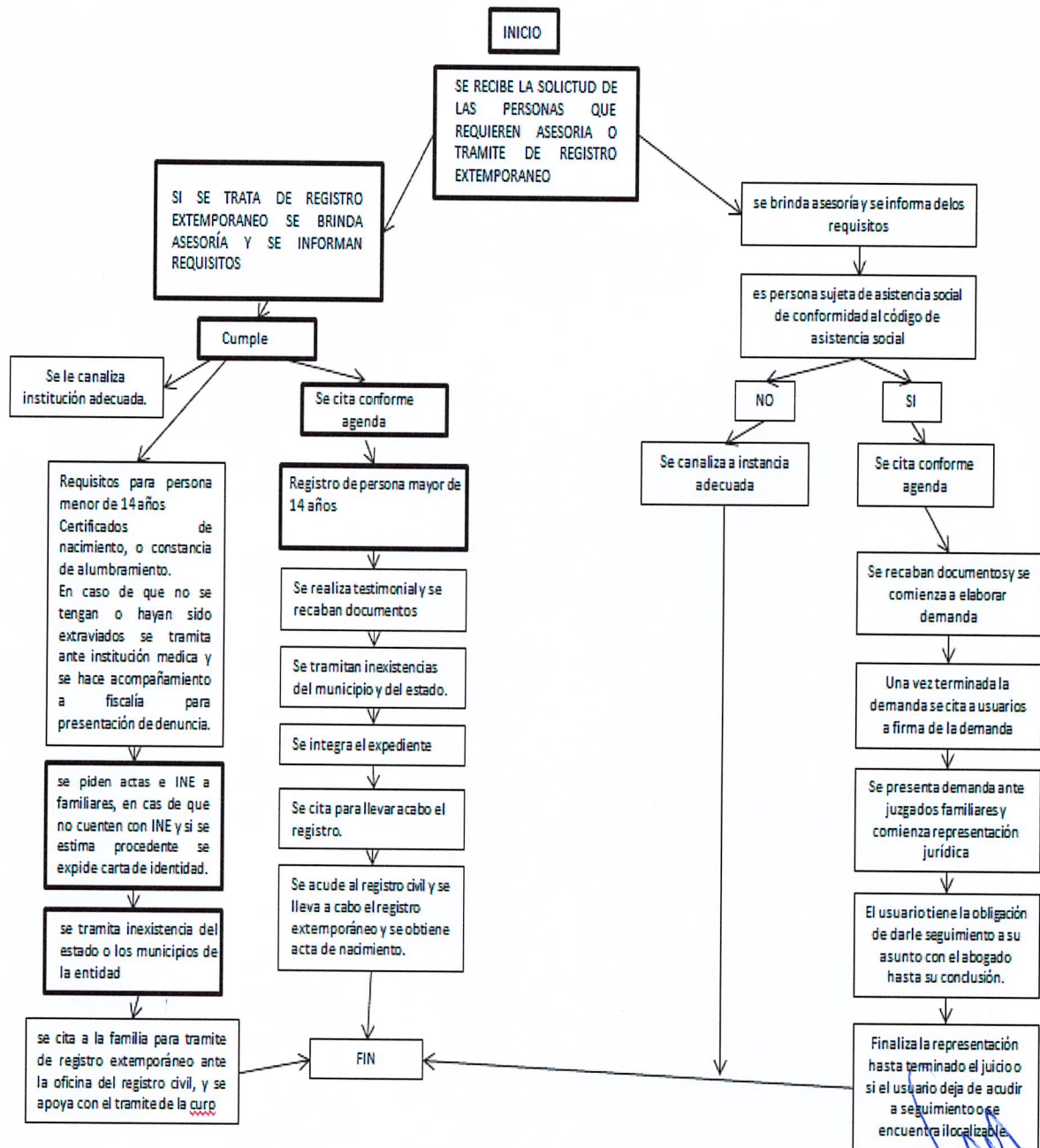
EFFECTIVIDAD: Cuántas personas son atendidas con asesoría jurídica. Cuántas personas terminan su testamento y lo reciben debidamente cerrado y sellado.

LEGALIDAD: Cantidad de personas que cumplen con los requisitos y logran obtener su acta de nacimiento. Testamentos elaborados conforme a lo establecido en el código civil del Estado de Jalisco.

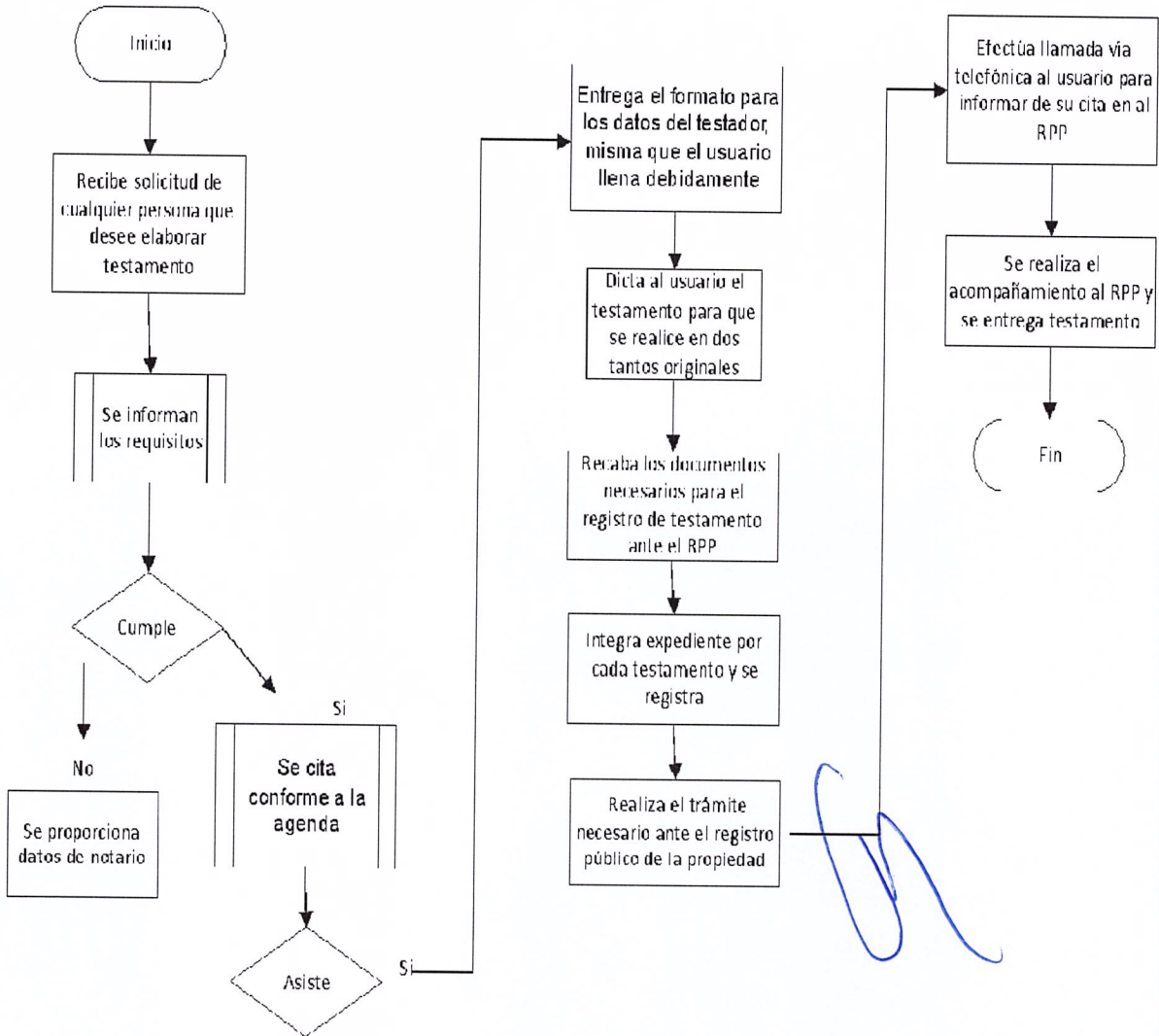
Indicadores de medición:

| Tipo de indicador | Descripción de indicador | Forma de medición |
|-------------------|---|--|
| Eficiencia | Otorgar la asesoría jurídica en materia familiar y legal a toda la población vulnerable o canalizar a otras instituciones de acuerdo al perfil requerido. | <u>Total de personas que reciben asesoría en materia jurídica</u> Total de personas canalizadas o derivadas a otras instancias. |
| Eficacia | Llevar un control de toda la población a quien se le otorga un seguimiento legal, en registros extemporáneos, reconocimientos de hijos o testamento ológrafo. | <u>Total de personas atendidas mensualmente con un seguimiento</u> Total de personas que concluyeron su trámite. |

11. Flujoograma del programa



Testamento Ológrafo



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the right side and several smaller ones at the bottom right.

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 jurídica pueden brindarse en forma personal, vía telefónica e internet y conforme a la situación planteada se le canaliza a alguna institución en donde le puedan apoyar con el seguimiento en caso de un juicio. |
| Canalizaciones | | | X | | Se canaliza al usuario a la institución correspondiente. Realizar el enlace con el registro civil para obtener las inexistencias y realizar el registro extemporáneo |
| Derivaciones | | | X | | Se canaliza a diferentes áreas del sistema DIF GDL cuando el asunto lo requiere. |
| Registros extemporáneos | | | | X | Lograr el registro ante el Oficial del Registro Civil de un nacimiento que no se declaró dentro de los 365 siguientes a éste. Se apoya en la integración del expediente y el acompañamiento al usuario para que se lleve a cabo su registro. |
| Reconocimientos de hijos | | | | X | Gestionar el reconocimiento de hijos nacidos fuera del matrimonio. |
| Testamento ológrafo | | X | | | Brindar asesoría jurídica con respecto a la elaboración del testamento ológrafo para dar seguridad al usuario del servicio. Coadyuvar con el usuario a fin de que su testamento ológrafo quede legalmente redactado y registrado. |



Manual Operativo
Servicios Jurídicos Asistenciales

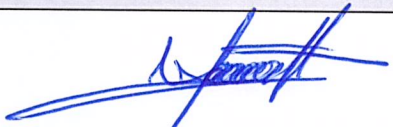
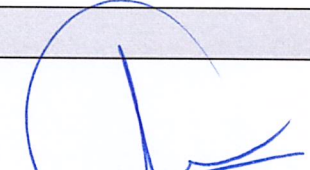
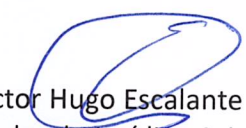




13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
PARQUE HUNDIDO "DEPARTAMENTO DE PROTECCION Y APOYO LEGAL"

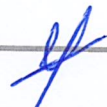
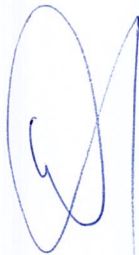
Programa Interno de Protección Civil (en proceso).

14. Autorizaciones

| AUTORIZACIONES | | |
|--|---|--|
| Coordinación de Área: | Coordinación de Programas | |
| Departamento de quien depende: | Protección y Apoyo Legal | |
| Entra en vigor a partir de: 15-03-2017 | Código: MOP-CP/PALEG.JUR.AST-4.1.5 | Versión: 01-2018 |
| Manual Operativo | | |
| VALIDACIONES | | |
|  Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó |  Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas Validó | |
|  Víctor Hugo Escalante Juárez Titular de Jurídico Asistencial Realizó |  Alejandra Salas Niño Titular de Protección y Apoyo Legal Revisó |  Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó |

15. Sistema de Control

1. Solicitud de servicio
2. Solicitud de registro extemporáneo
3. Citatorio servicios jurídicos



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

| No. | FECHA DE CAMBIO | REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|-----|-----------------|---------------------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

