



# MANUAL DE SERVICIOS

---

**PROCURADURÍA SOCIAL DEL  
ESTADO DE JALISCO**

|                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| ELABORÓ:             | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |
| FECHA ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011 V.01                 |
| FECHA ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012 V. 03                |
| CÓDIGO:              | PS-DA-SG-MS-03                   |

|                         |                                  |                 |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                 |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03     |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 2 DE 153 |

**Bitácora de Revisiones:**

| No. | Fecha del cambio | Referencia del punto modificado | Descripción del cambio   |
|-----|------------------|---------------------------------|--|
| 1   | 05/Dic/2011      | Todo el documento               | Se actualizó todo el documento cumpliendo lo establecido en la Guía para la elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.  |
| 2   | 28/Mar/2012      | 4 descripción de los servicios  | Se agregaron los servicios de la Dirección General de Visitaduría, así como el de la Coordinación Jurídica, y se agregaron los servicios de atención ciudadana de chat, video conferencia y mediación.   |
| 3   | 20/Nov/2012      | 4 descripción de los servicios  | <p>En el apartado de la Subprocuraduría de Representación Social, en los servicios de búsqueda testamentaria y avisos notariales, se cambia de encargado del servicio a la coordinación de archivos notariales por la Subprocuraduría de Representación Social</p> <p>En el apartado del Despacho, dentro del servicio de Solicitud de Información, se modifica el nombre a la Ley de Transparencia que se señala en el rubro de Vigencia, remplazándolo por la Ley de Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios. Asimismo, en el mismo apartado, dentro del rubro de los compromisos de calidad, se modifica el tiempo en el que se brinda el servicio, ajustándose únicamente a cinco días hábiles. Finalmente, dentro de los Mecanismos ante el incumplimiento, se añade la opción de hacerlo ante la Unidad de Transparencia y se modifica el artículo y nombre de la Ley señalada, quedando el artículo 76 de la Ley de Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios</p> |

|                         |                                  |                 |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                 |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03     |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 3 DE 153 |

## ÍNDICE

|   | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| 1. Introducción   | 4             |
| 2. Objetivo del Manual de Servicios                     | 5             |
| 3. Inventario General de Servicios                      | 6             |
| 4. Descripción de los Servicios                         | 8             |
| a) Despacho   | 9             |
| b) Subprocuraduría de Defensoría de Oficio              | 13            |
| c) Subprocuraduría de Representación Social             | 26            |
| d) Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales | 33            |
| e) Dirección General de Visitaduría                     | 58            |
| 5. Directorio de los Servicios                          | 71            |
| 6. Anexos   | 73            |
| 7. Glosario   | 151           |
| 8. Autorización del Documento                           | 152           |

|                         |                                  |                 |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                 |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03     |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 4 DE 153 |

## 1. INTRODUCCIÓN

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas.

El manual de servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

|                         |                                  |                    |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                    |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                    |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03        |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>5 DE 153 |

## 2. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales de la Dependencia especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

|                         |                                  |                 |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                 |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03     |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 6 DE 153 |

## 3. INVENTARIO DE SERVICIOS

| DIRECCIÓN GENERAL                                    | PROCESO                           | SERVICIO  | PAGINA   | USUARIO  |
|--|-----------------------------------|---|----------|--|
| DESPACHO   | TRANSPARENCIA                     | Solicitud de Información  | 10       | Ciudadanía en General  |
| SUBPROCURADURÍA DE DEFENSORÍA DE OFICIO              | DEFENSORÍA DE OFICIO              | Asistencia y Defensa de Indiciados y/o presentados en la etapa de Averiguación Previa                       | 14       | Indiciados y/o Presentados                                   |
|  |                                   | Defensoría de Oficio penal  | 17       | Procesados y Sentenciados                                    |
|  |                                   | Defensoría de Oficio Familiar   | 20       | Ciudadanía en General  |
|  |                                   | Defensoría de Oficio penal Adolescentes y Adultos jóvenes infractores, de conductas tipificadas como delito | 23       | Adolescentes Infractores                                     |
| SUBPROCURADURÍA DE REPRESENTACIÓN SOCIAL             | REPRESENTACIÓN SOCIAL             | Búsqueda testamentaria y Avisos Notariales  | 27<br>30 | Juzgados y Notarias  |
|  |                                   | Asesoría Jurídica gratuita  | 34       | Ciudadanía en General  |
| SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES | SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES | Patrocinio Legal de Orden Civil y Mercantil   | 49       | Ciudadanía en General  |
|  |                                   | Patrocinio Legal de Orden Laboral Burocrático   | 52       | Servidores públicos al servicio del Estado y sus municipios. |

|                         |                                  |                 |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                 |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03     |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 7 DE 153 |

| DIRECCIÓN GENERAL                | PROCESO               | SERVICIO  | PAGINA | USUARIO                      |
|----------------------------------|-----------------------|---|--------|------------------------------|
|                                  |                       | Mediación y/o Conciliación de conflictos  | 55     | Ciudadanía en General        |
| DIRECCIÓN GENERAL DE VISITADURIA | VISITAS DE INSPECCIÓN | Inspección de Notarías  | 59     | Notarías                     |
|                                  |                       | Inspección de Registros Civiles   | 62     | Oficiales del Registro Civil |
|                                  |                       | Inspección de Organismos de Asistencia Social   | 65     | Albergues y Asilos           |
|                                  |                       | Inspección de Cárceles Estatales, Municipales y Centros de Tratamiento de Menores Infractores | 68     | Estado y Municipios          |

|                         |                                  |                    |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                    |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                    |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03        |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>8 DE 153 |

---

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS



|                         |                                  |                 |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                 |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03     |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 9 DE 153 |

---

---

## Despacho

---

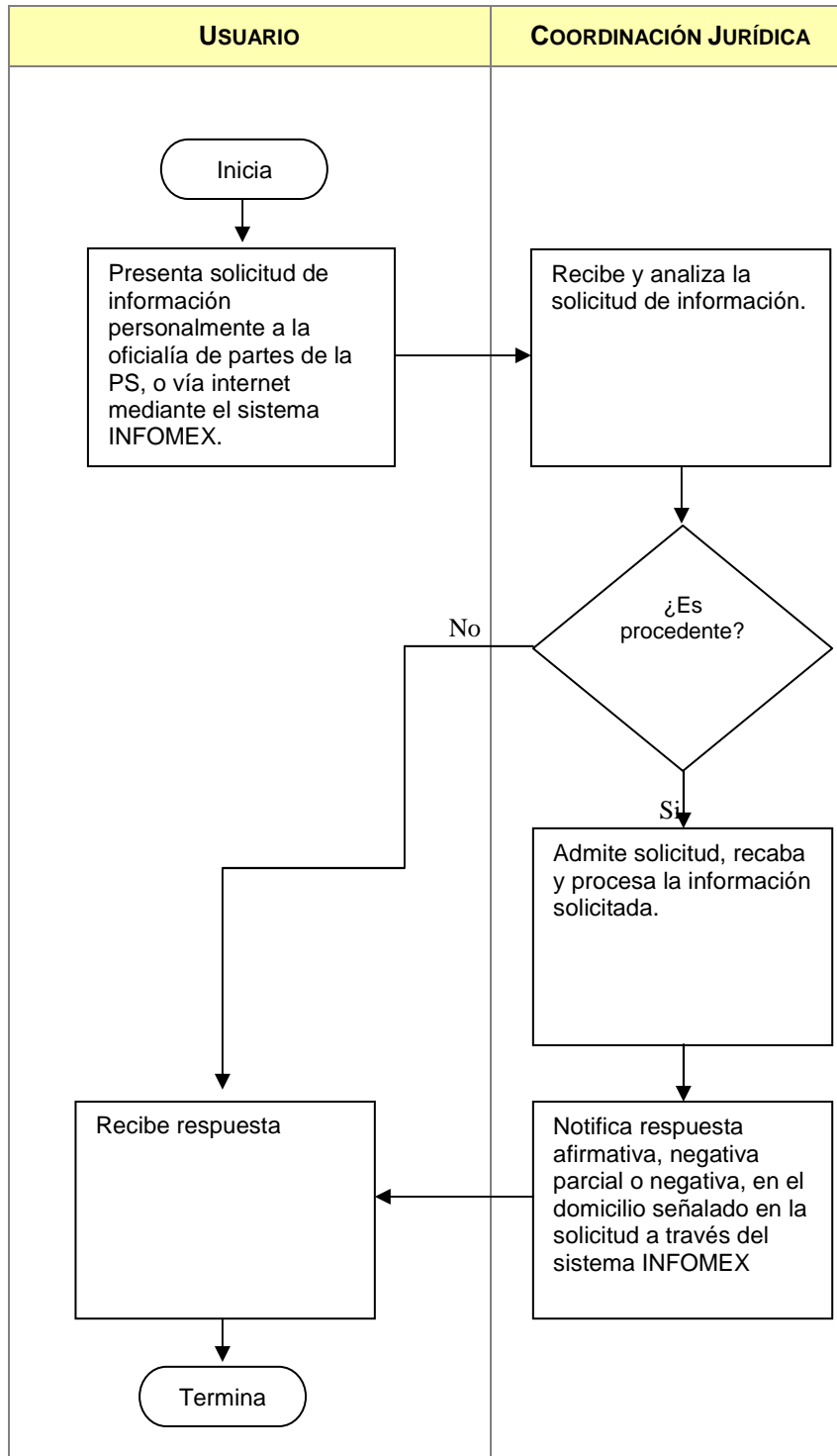
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 10 DE 153 |

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Solicitud de Información  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Coordinación Jurídica/Unidad de Transparencia   |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Avenida Prolongación Alcalde número 1351 Edificio C en el Tercer Piso, colonia Miraflores, CP. 44270, Guadalajara, Jalisco. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información; auxiliando a los particulares en la elaboración de solicitudes y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados que pudieran tener la información que solicitan;</p>   |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>Desde que se recibe la solicitud hasta su entrega al solicitante de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley de Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.</p>   |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>Av. Alcalde No. 1351, Edificio C, Tercer Piso, Colonia Miraflores en Guadalajara, Jalisco, C.P. 44270<br/>         Para presentar solicitudes físicamente éstas deberán ser de lunes a viernes de 9 a 15:00 horas.<br/>         Para presentar solicitudes por medios electrónicos, éstas deberán ser a través de la página electrónica <a href="http://www.infomexjalisco.org.mx">www.infomexjalisco.org.mx</a> , en cualquier horario.</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>La solicitud para obtener información pública deberá hacerse en términos respetuosos a través de un escrito o formato por duplicado y que contenga cuando menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El nombre del solicitante;</li> <li>II. Un domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones; y</li> <li>III. Los elementos necesarios para identificar la información de que se trata, así como la forma de reproducción solicitada.</li> </ol> <p>Cuando se trate de solicitud escrita, ésta deberá presentarse ante la Unidad de Transparencia de la Procuraduría Social del Estado, los días y dentro del horario previamente establecido.<br/>         En su caso, también se puede realizar solicitud por medios electrónicos a través de la página electrónica <a href="http://www.infomexjalisco.org.mx">www.infomexjalisco.org.mx</a></p> |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 11 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 12 DE 153 |

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

| Características  | Tiempo  | Costo  |
|--|---|--|
| Toda solicitud de acceso a la información deberá ser resuelta. | Cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. | Gratuito, únicamente se cobrará la entrega de información en las modalidades que así lo señala la Ley de Ingresos del Estado de Jalisco. |

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Recurso de Revisión ante la Unidad de Transparencia o el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco, artículo 76 de la Ley de Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; bien sea por escrito presentado en el domicilio ubicado en la calle Miguel de Cervantes Saavedra No. 19, Colonia Ladrón de Guevara, CP.44600 en Guadalajara, Jalisco, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas o por medios electrónicos a la dirección [www.infomex.org](http://www.infomex.org)., asimismo se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>13 DE 153 |

---

---

## Subprocuraduría de Defensoría de Oficio

---

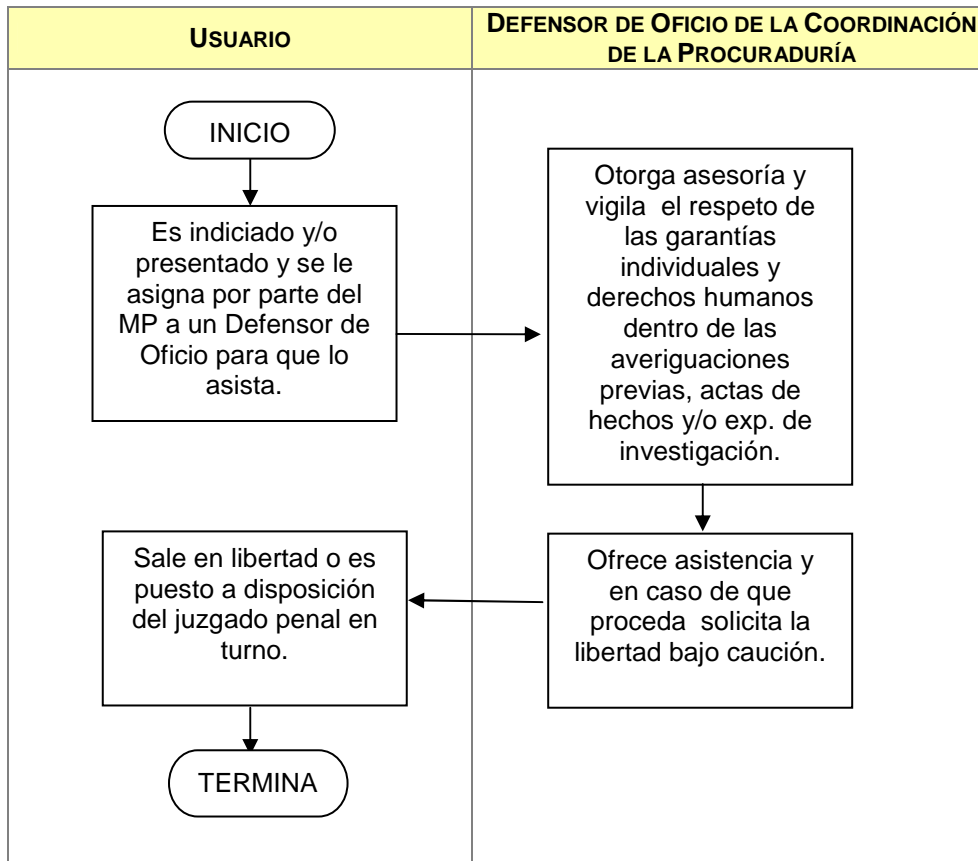
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 14 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Asistencia y defensa de indiciados y/o presentados, adolescentes y adultos jóvenes infractores, en la etapa de <b>AVERIGUACIÓN PREVIA</b>  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Coordinación de Procuraduría   |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Oficinas de la Procuraduría General de Justicia<br>Calle 14 #2550 Zona Industrial Guadalajara, Jal. Tel 38376000 Ext. 12153<br>Calzada Independencia # 770 Esq. Hospital Col. La Perla Guadalajara, Jal. Tel 36 14 23 91, y en todas y cada una de las oficinas de la Procuraduría Social en el interior del Estado. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |  |
| Asistencia y defensa de indiciados y/o presentados, en la etapa de <b>AVERIGUACIÓN PREVIA</b> , actas de hechos y/o expedientes de investigación a fin de vigilar el respeto de las Garantías Constitucionales y Derechos Humanos de los usuarios.  |  |
| <b>VIGENCIA:</b>  |  |
| La vigencia comprenderá a partir del momento en que se asigna por parte del Ministerio Público un defensor de oficio al indiciado y/o presentado para su intervención hasta que rinda su declaración ministerial.   |  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |  |
| Calle 14 #2550 Zona Industrial Guadalajara, Jal. Tel 38376000 Ext. 12153<br>Calzada Independencia # 770 Esq. Hospital Col. La Perla Guadalajara, Jal. Tel 36 14 23 91, así como todas las Agencias del Ministerio público en todo el Estado.<br>Las 24 horas del día, los 365 días del año  |  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar con abogado particular.</li> <li>• El usuario debe ser el propio indiciado y presentado.</li> <li>• Señalar los hechos que conozca relativos al asunto.</li> <li>• Proporcionar pruebas dependiendo del asunto.</li> <li>• Celebrar audiencia previa y privada con el defensor.</li> </ul> |  |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 15 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>16 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características  | Tiempo    | Costo                      |
|--|-----------|----------------------------|
| Asesoría y defensa profesional y gratuita de los indiciados y/p presentados, tal y como lo dispone el art. 20 de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. | No Aplica | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411



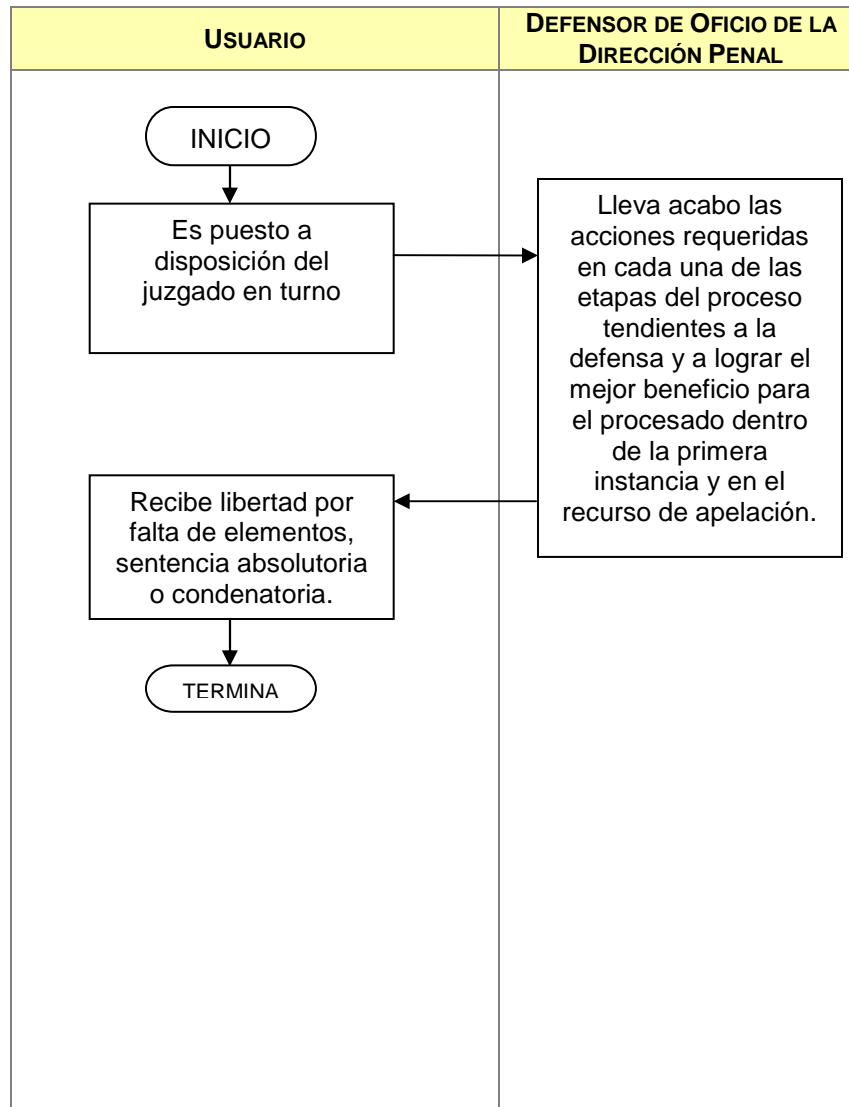
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 17 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Defensoría de Oficio Penal  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de lo Penal   |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Km 17.5 Carretera Libre a Zapotlanejo, Puente Grande y en todas las oficinas de la Procuraduría Social en el Interior del Estado. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <p>Defender a los procesados y/o sentenciados por la presunta comisión de un delito, cuando no cuenten con un defensor particular durante el <b>PROCESO PENAL</b>, con el objeto de lograr el mayor beneficio posible de acuerdo a la situación jurídica del usuario.</p>  |   |
| <b>VIGENCIA:</b>   |   |
| <p>La vigencia inicia cuando el Juez nombra al Defensor de Oficio el día que el procesado rinde su declaración preparatoria ante ausencia del abogado particular, durante su procedimiento penal y hasta el día que dicta su libertad por falta de elementos o sentencia absolutoria, en caso de que la sentencia sea condenatoria y existan elementos para interponer un recurso de apelación se continuara con la defensa del sentenciado hasta que se dicte la sentencia en la segunda instancia.</p> |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |   |
| <p>Km 17.5 Carretera Libre a Zapotlanejo, Puente Grande, Jal., y en todas las oficinas de la Procuraduría Social en el interior del Estado.<br/>Las 24 horas del día los 365 días del año.</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el propio procesado y/o sentenciado.</li> <li>• No contar con abogado particular.</li> <li>• Señalar los hechos que conozca relativos al asunto.</li> <li>• Proporcionar pruebas dependiendo del asunto.</li> </ul>   |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 18 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>19 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo    | Costo                     |
|---|-----------|---------------------------|
| Asesoría y defensa profesional y gratuita de los procesados y/o sentenciados, tal y como lo dispone el art. 20 de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. | No Aplica | Sin costo para el usuario |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

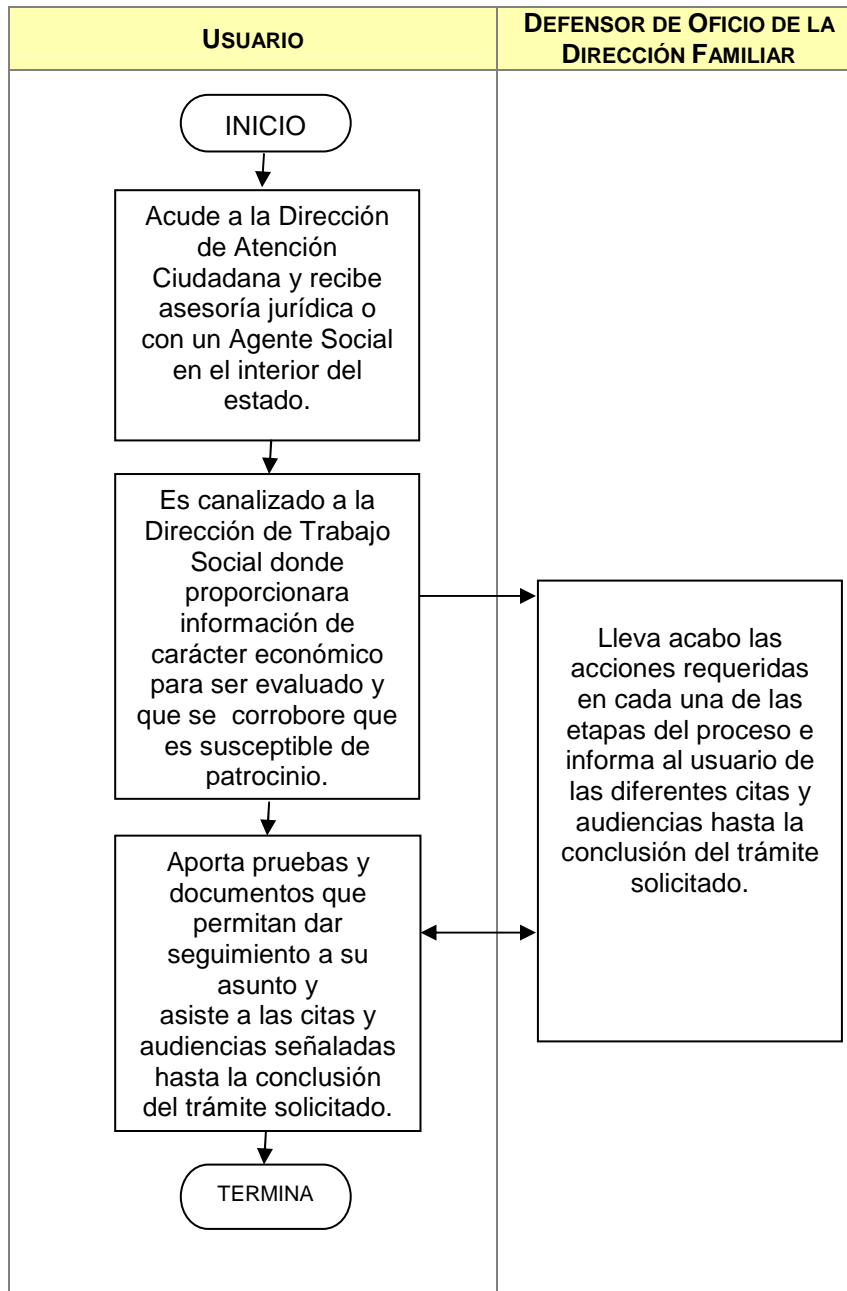
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 20 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Defensoría de Oficio Familiar  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de lo Familiar   |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Av. Prol. Alcalde 1351 Edificio "C" segundo piso<br>Col. Miraflores y en todas las oficinas de la Procuraduría Social en el interior del Estado. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |  |
| Asistir jurídicamente, a los solicitantes en juicios del orden <b>FAMILIAR</b> , así como promover cualquier alternativa de solución de conflictos contemplado en el manual interno de mediación de la SSJA, antes de iniciar las acciones correspondientes o durante el procedimiento, a fin de lograr la defensa y el mejor beneficio del usuario  |  |
| <b>VIGENCIA:</b>   |  |
| La vigencia comprenderá a partir del día que la Dirección de lo Familiar asigne defensor de oficio hasta la conclusión del trámite solicitado por el(os) solicitante(s) ó en su caso en el momento en que los solicitantes revoquen al Defensor de Oficio.   |  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |  |
| Av. Prolongación Alcalde 1351 Edificio "C" segundo piso Colonia Miraflores Guadalajara, Jalisco<br>Y en todas las oficinas de la Procuraduría Social en el interior del Estado.<br>De lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm   |  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el propio titular del derecho o apoderado debidamente facultado.</li> <li>• Haber sido turnado por la Dirección de Atención ciudadana en donde se valida que cumpla con el perfil para el otorgamiento del servicio, de acuerdo a al manual de interno de criterios de canalización.</li> <li>• Señalar los hechos que conozca relativos al asunto, indicándolos con circunstancias de modo, tiempo y lugar; Proporcionar pruebas dependiendo del caso concreto tales como: actas del registro civil, constancias de domicilio, escrituras, copias certificadas de averiguaciones previas, certificados médicos y demás documentos para la acreditación del juicio, así como testigos y domicilio de los demandados.</li> </ul> <p>* Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias.</p> |  |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 21 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 22 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo    | Costo   |
|---|-----------|---|
| Asesoría jurídica gratuita y patrocinio profesional del juicio en materia familiar. | No Aplica | Sin costo para el usuario, excepto copias del registro civil, publicación de edictos y honorarios de peritos. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

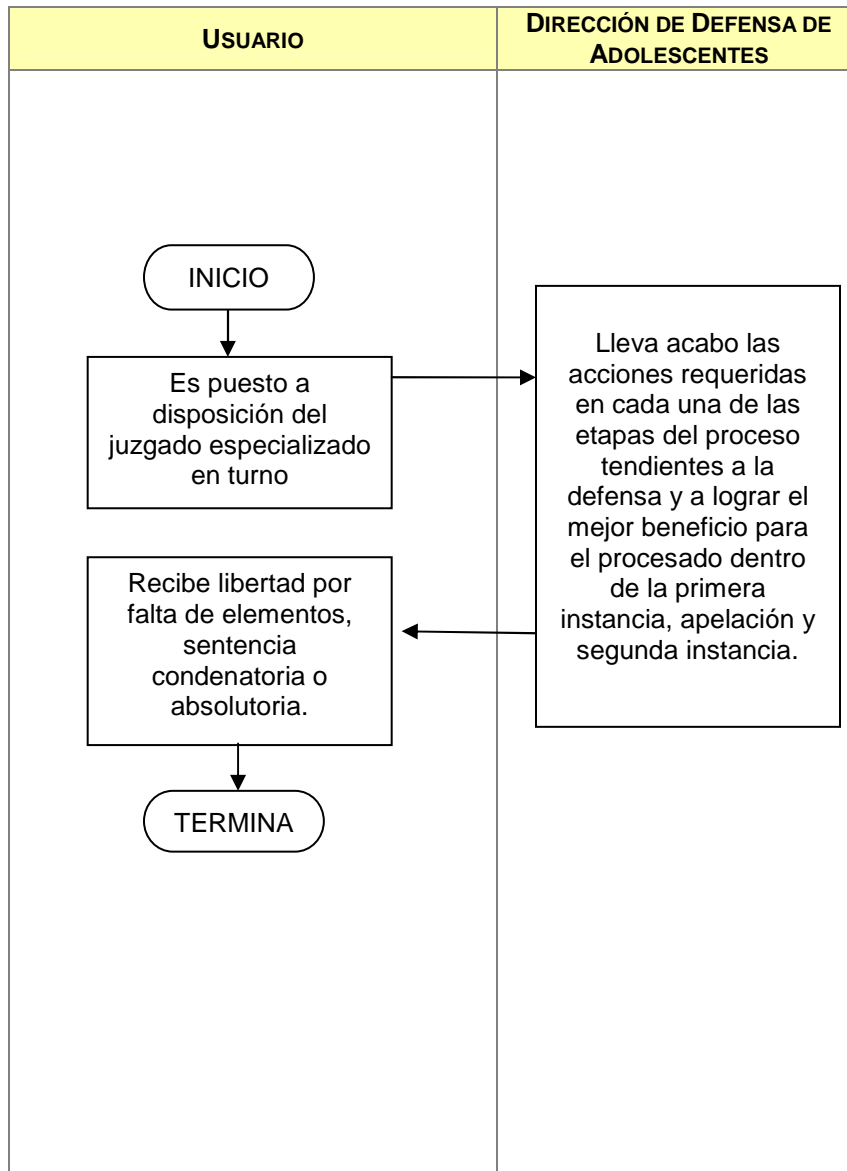
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 23 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Defensa de Adolescentes y Adultos jóvenes infractores, de conductas tipificadas como delito  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de Defensa de Adolescentes   |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Puerto Guaymas 100 Col. Miramar, así como en las oficinas de la Procuraduría Social en el interior del Estado, donde existan Juzgados Especializados Regionales. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |  |
| Defensa de Adolescentes y Adultos jóvenes infractores, de conductas tipificadas como delito, durante el proceso <b>PENAL</b> , la <b>APELACIÓN</b> , y en su caso interponer un juicio de <b>AMPARO</b> , con el objeto de lograr el mayor beneficio posible de acuerdo a la situación jurídica del usuario.   |  |
| <b>VIGENCIA:</b>   |  |
| La vigencia comprenderá a partir de la radicación de la causa del juzgado y que no se halla apersonado abogado particular al adolescente y/o el adulto joven infractor hasta que reciba su sentencia absolutoria o condenatoria y esta cause estado, siempre y cuando no revoque dicho nombramiento durante la secuela procesal el adolescente y/o adulto joven. |  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |  |
| Puerto Guaymas 100 Col. Miramar Zapopan, Jal.<br>De lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm.<br>Y en todas las oficinas de la Procuraduría Social en el interior del Estado, donde existan Juzgados Especializados Regionales.  |  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el propio procesado y/o Sentenciado o sus familiares que ostenten la patria potestad.</li> <li>• No contar con abogado particular.</li> <li>• Señalar los hechos que conozca relativos al asunto. Proporcionar pruebas dependiendo del asunto.</li> </ul>   |  |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 24 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**





|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>25 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características  | Tiempo    | Costo                      |
|--|-----------|----------------------------|
| Asesoría y defensa profesional y gratuita de los procesados y/o sentenciados, tal y como lo dispone la normatividad correspondiente. | No Aplica | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>26 DE 153 |

---

---

## Subprocuraduría de Representación Social

---

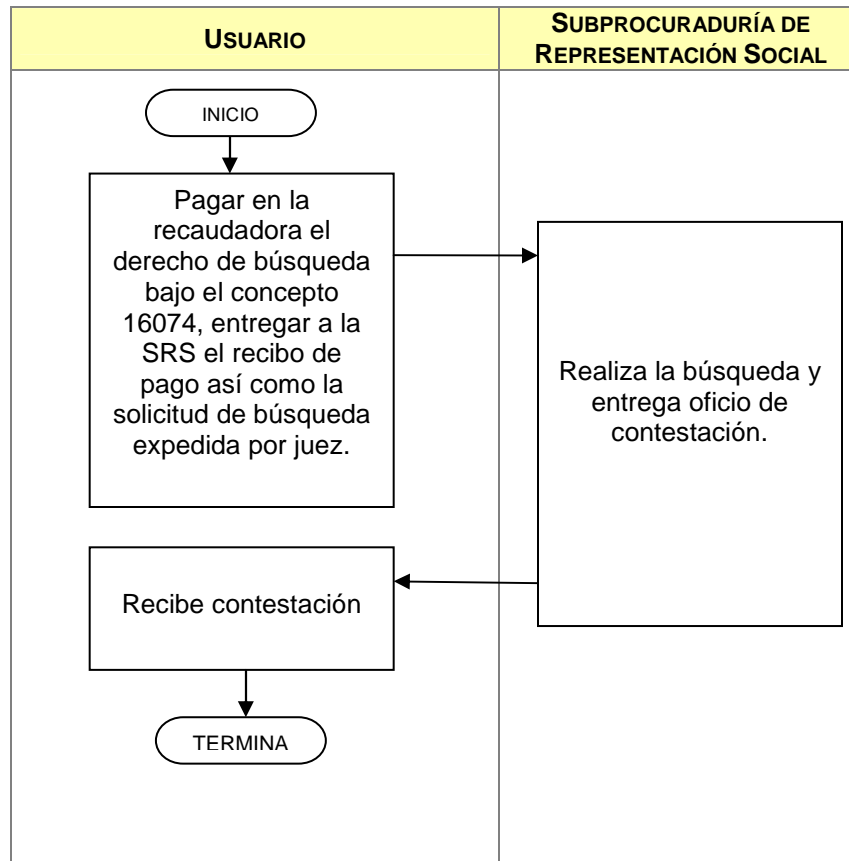
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 27 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Búsqueda testamentaria                   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Subprocuraduría de Representación Social |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Av. Hidalgo 47 Col. Centro               |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <p>Dar respuesta a las solicitudes de Búsqueda de Disposición Testamentaria emitidas por una autoridad judicial competente, garantizando la seguridad jurídica del usuario.</p>  |  |
| <b>VIGENCIA:</b>   |  |
| <p>El documento tiene una vigencia de 5 días hábiles para ser entregado a la autoridad judicial solicitante.</p>   |  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |  |
| <p>Subprocuraduría de Representación Social<br/>         Av. Hidalgo 47 Col. Centro Guadalajara, Jal.<br/>         Horario de 09:00 hrs. a 15:00 hrs.</p>  |  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagar el derecho correspondiente en la Recaudadora y presentar el recibo de pago en la SRS.</li> <li>• Entregar a la SRS la solicitud de búsqueda emitida por la autoridad competente.</li> <li>• Mostrar cualquier identificación con foto y nombre del solicitante para poder recibir la búsqueda.</li> </ul> |  |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 28 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 29 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo     | Costo  |
|---|------------|--|
| Contestación en tiempo y forma de la búsqueda de disposición testamentaria. | 10 minutos | Cada año se determina en la Ley de Ingresos del Estado de Jalisco. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

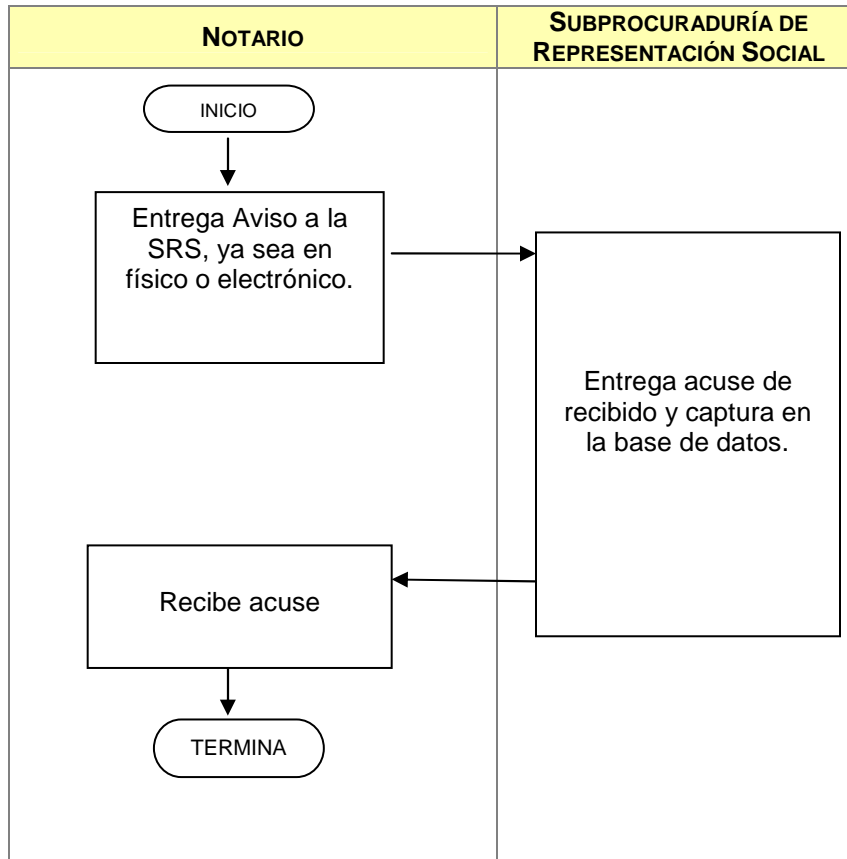
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 30 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Avisos Notariales                        |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Subprocuraduría de Representación Social |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Av. Hidalgo 47 Col. Centro               |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <p>Recepción de avisos emitidos por notarios relativos al otorgamiento de testamentos, así como la captura de esta información dentro de la base de datos, con el objeto de dar certeza jurídica a los ciudadanos sobre la elaboración de testamentos.</p> |  |
| <b>VIGENCIA:</b>   |  |
| <p>Una vez que se acusa de recibido en la SRS, ya sea de manera física o electrónica permanece dicha información en la base de datos de la Coordinación para futuras búsquedas.</p>  |  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |  |
| <p>Subprocuraduría de Representación Social<br/>Av. Hidalgo 47 Col. Centro Guadalajara, Jal.<br/>De 9:00 a 15:00 hrs.</p>  |  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el aviso emitido por la notaría ya sea en físico o electrónico.</li> <li>• Que el aviso contenga la firma del notario.</li> </ul>  |  |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 31 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>32 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo    | Costo                      |
|---|-----------|----------------------------|
| Registro eficaz y confiable de los avisos notariales para generar certeza jurídica en los ciudadanos. | 5 minutos | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>33 DE 153 |

---

---

## Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales

---

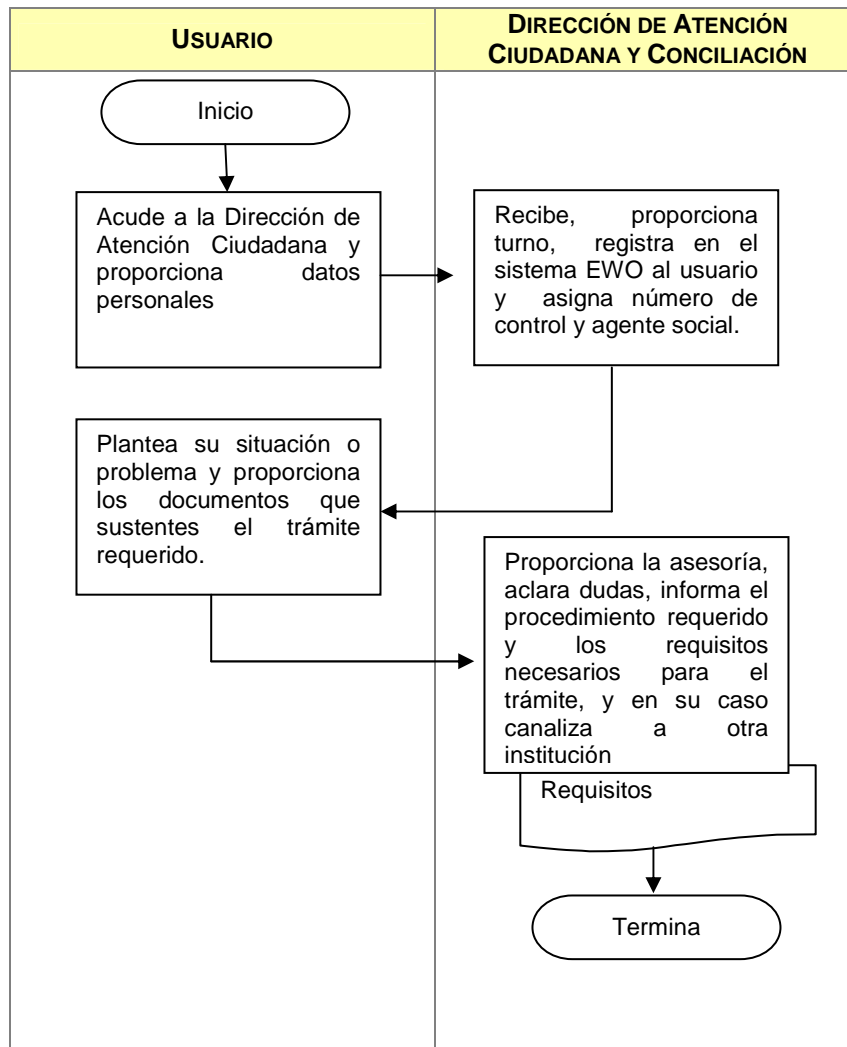
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 34 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Asesoría Jurídica presencial                                  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación                |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Pról. Av. Alcalde 1351 edificio C tercer piso Col. Miraflores |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <p>Proporcionar al usuario información jurídica sobre su planteamiento y las opciones de solución que tiene para efecto de que tome una información mas informada y otorgarle certeza jurídica.</p>  |   |
| <b>VIGENCIA:</b>   |   |
| <p>Desde que solicita el servicio hasta que se le otorga la información que requiere, o hasta que se le canaliza para patrocinio o a la institución correspondiente de acuerdo a su situación y a lo establecido en el manual interno de criterios canalización de usuarios perteneciente a la SSJA.</p> |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |   |
| <p>Av. Prolongación Alcalde 1351, Edificio "C" Tercer piso, Col. Miraflores, y en las oficinas del interior del Estado<br/>         De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 hrs</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir personalmente o algún familiar del interesado a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.</li> </ul>  |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 35 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>36 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características  | Tiempo | Costo                      |
|--|--------|----------------------------|
| Asesoría jurídica gratuita, profesional, con probidad, personalizada y confidencial. | 45 min | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

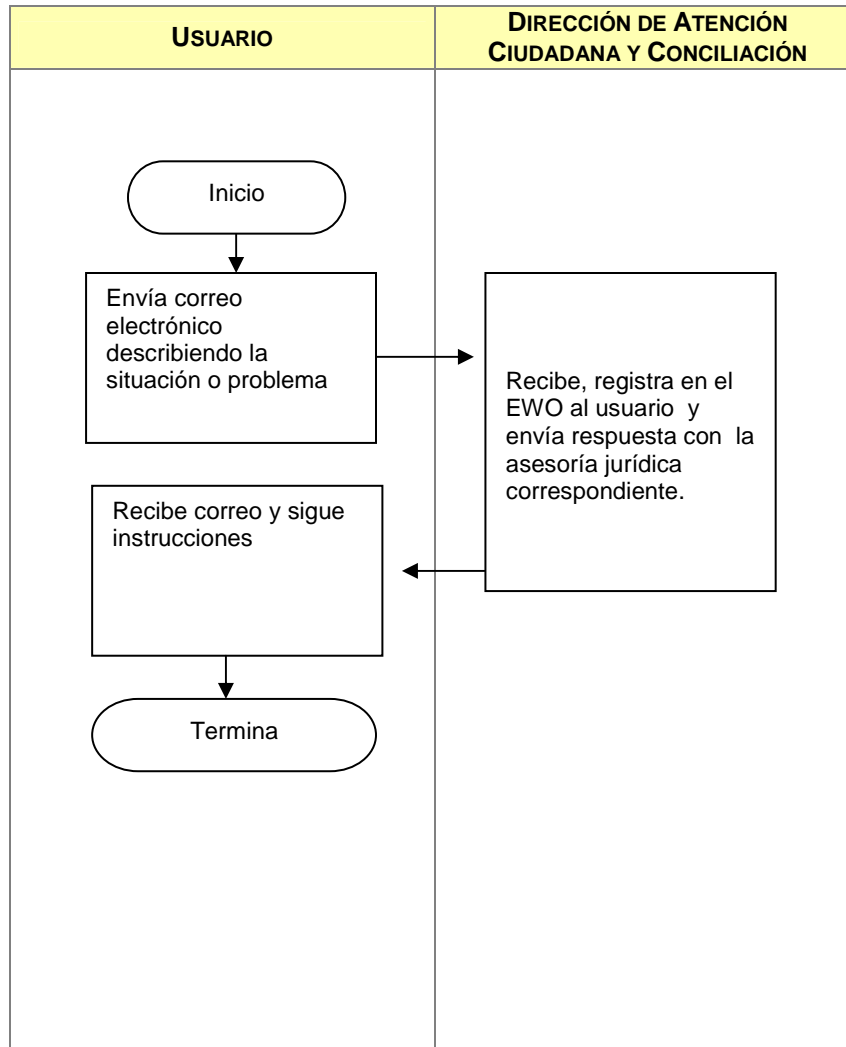
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 37 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Asesoría Jurídica vía correo electrónico                      |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación                |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Prol. Av. Alcalde 1351 edificio C tercer piso Col. Miraflores |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Proporcionar al usuario la información y orientación legal requerida por medio del correo electrónico, sobre su planteamiento y las opciones de solución que tiene a efecto de que tome una decisión más informada otorgándole certeza jurídica.</p> |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>A partir de que se recibe el correo electrónico, dos días hábiles posteriores para otorgarle respuesta al usuario.</p>   |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>Abierto</p>  |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir correo a la PS.</li> </ul>   |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 38 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>39 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo                                    | Costo                      |
|---|---|----------------------------|
| Asesoría jurídica gratuita, profesional, con probidad y confidencial. | 2 días hábiles después de recibir correo. | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 40 DE 153 |

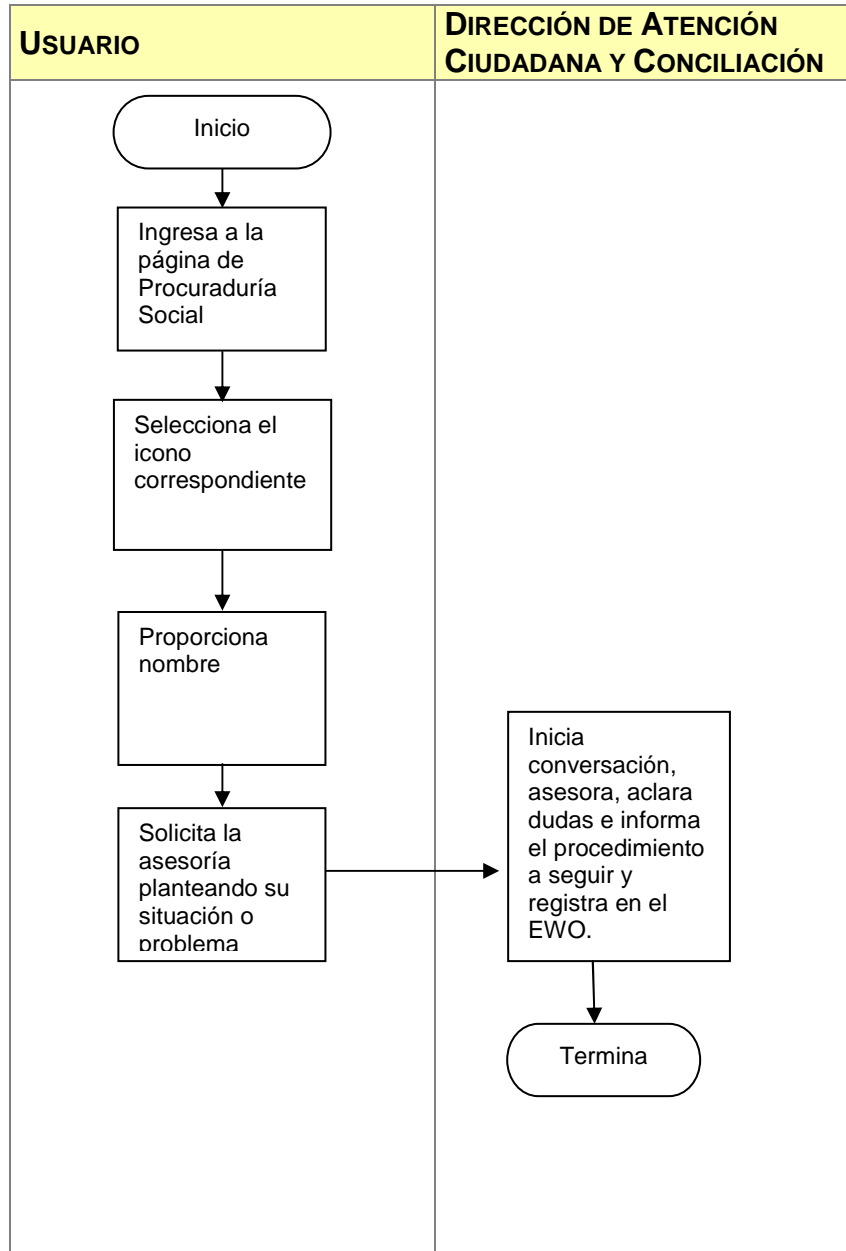
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Asesoría Jurídica vía chat   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Prol. Av. Alcalde 1351 edificio C tercer piso Col. Miraflores  |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>               | <p>Proporcionar al usuario de manera inmediata la información y orientación legal requerida por medio del chat sobre su planteamiento y las opciones de solución que tiene a efecto de que tome una decisión más informada otorgándole certeza jurídica.</p> |
| <b>VIGENCIA:</b>   | <p>Desde el inicio de la conversación hasta que el usuario considere que se le ha respondido.</p>  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>                       | <p>Abierto</p>   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciar conversación en el chat de la página de la PS.</li></ul>   |



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 41 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>42 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo    | Costo                      |
|---|-----------|----------------------------|
| Asesoría jurídica gratuita, profesional, con probidad y confidencial. | Inmediato | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

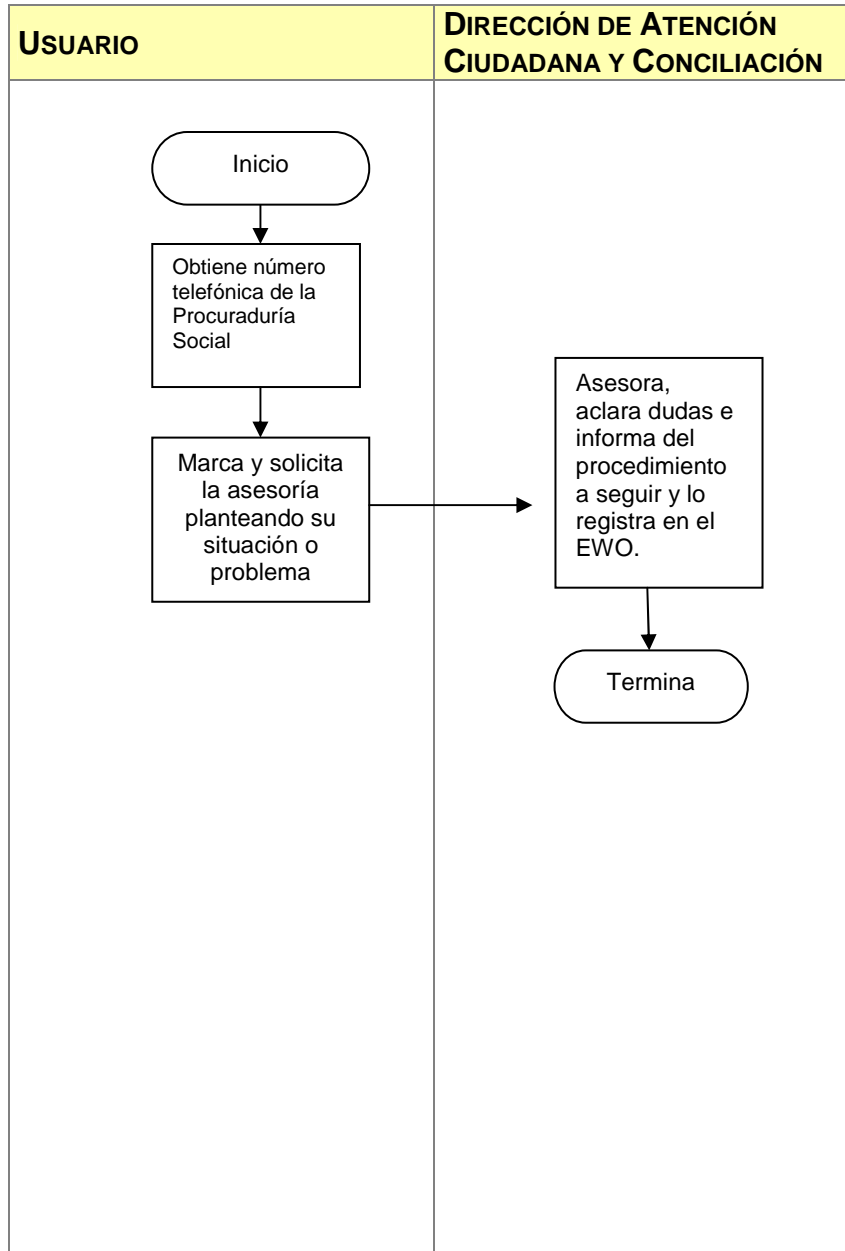
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 43 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Asesoría Jurídica telefónica                                  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación                |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Prol. Av. Alcalde 1351 edificio C tercer piso Col. Miraflores |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <p>Proporcionar al usuario de manera inmediata la información y orientación legal requerida vía telefónica sobre su planteamiento y las opciones de solución que tiene a efecto de que tome una decisión más informada otorgándole certeza jurídica.</p> |   |
| <b>VIGENCIA:</b>   |   |
| <p>Desde el inicio de la conversación hasta que el usuario considere que se le ha respondido.</p>  |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |   |
| <p>Abierto</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar llamada al número telefónico de la PS (01800-72-57-624)</li> </ul>   |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 44 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 45 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo    | Costo                     |
|---|-----------|---------------------------|
| Asesoría jurídica gratuita, profesional, con probidad y confidencial. | Inmediato | Sin costo para el usuario |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

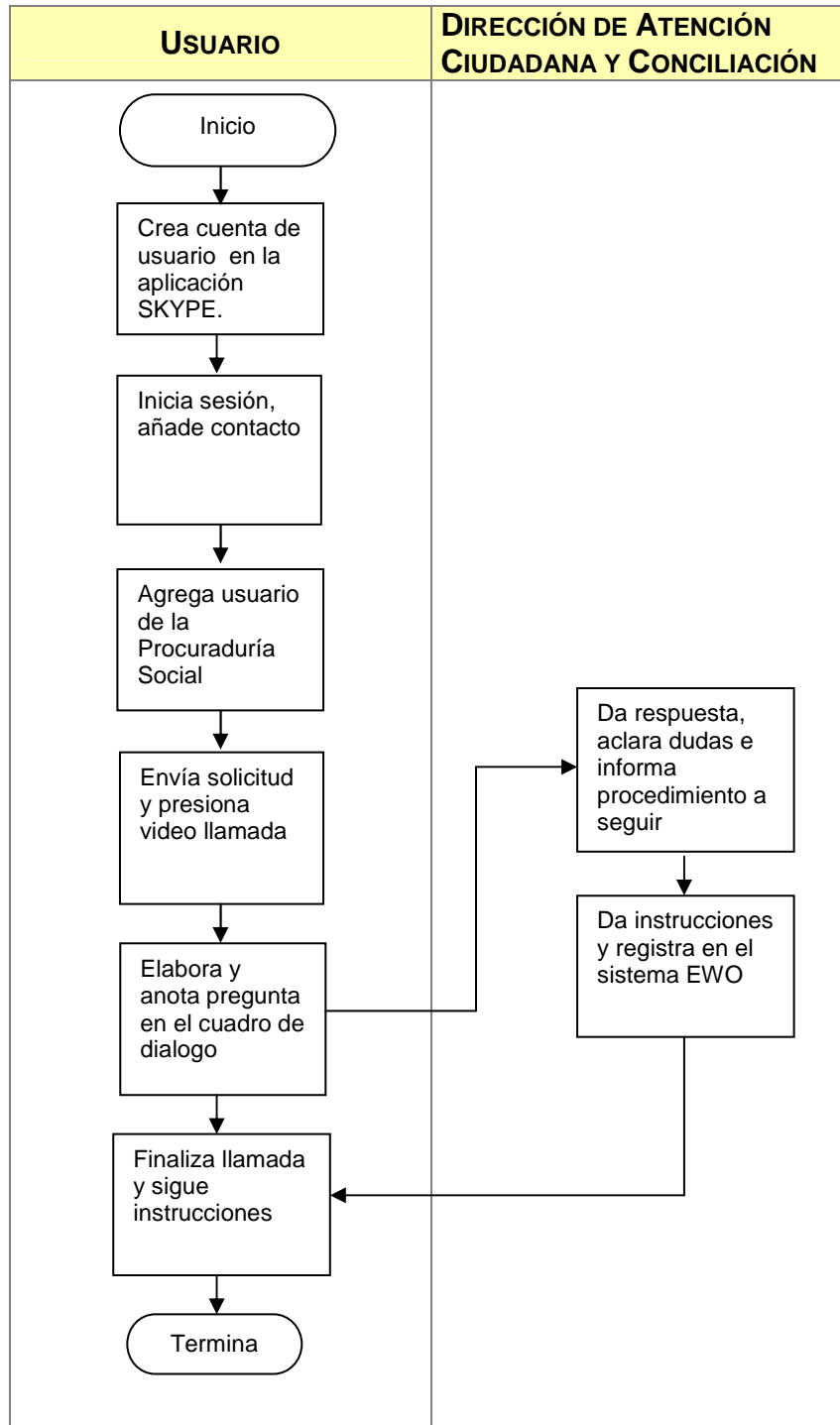
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 46 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Video asesoría  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación                |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Prol. Av. Alcalde 1351 edificio C tercer piso Col. Miraflores |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Este servicio tiene como objetivo ampliar la cobertura de nuestros servicios de asesoría jurídica al mayor número de personas posibles en el Estado, mediante el uso de tecnología de vanguardia que nos permita poner rostro a nuestras asesorías por medios electrónicos, favoreciendo la comunicación con los usuarios que acceden a este servicio de asesoría a distancia y proporcionándole de manera inmediata la información y orientación legal requerida.</p> |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>Desde el inicio de la conversación hasta que el usuario considere que se le ha respondido.</p>   |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>Abierto</p>  |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo con bocinas</li> <li>• Cámara web</li> <li>• Servicio SKYPE</li> </ul>   |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 47 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>48 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo    | Costo                      |
|---|-----------|----------------------------|
| Asesoría jurídica gratuita, profesional, con probidad y confidencial. | Inmediato | Sin costo para el usuario. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411



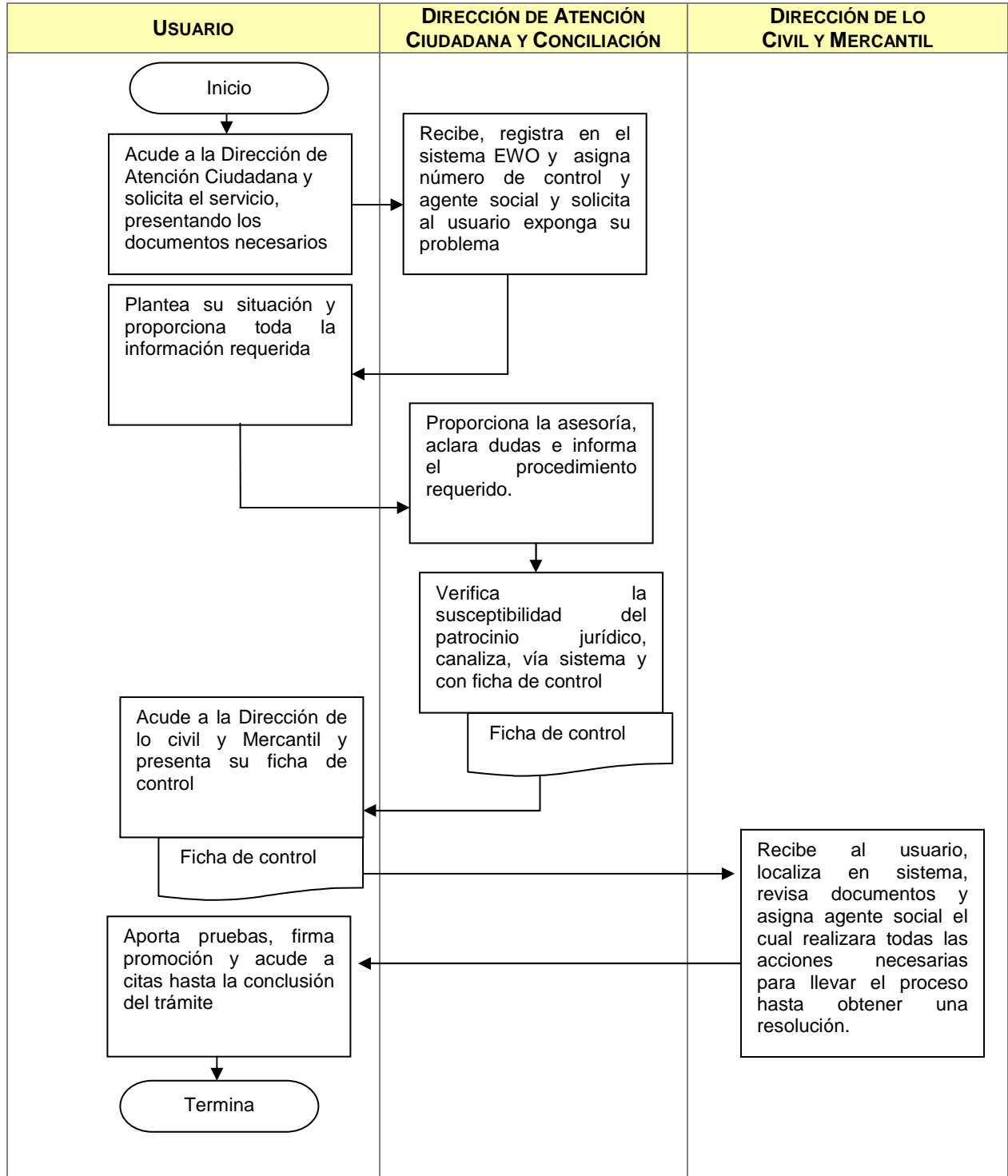
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 49 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Patrocinio legal de orden civil y mercantil |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Dirección de lo Civil y Mercantil           |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Av. Hidalgo 47 Col. Centro                  |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Es el Patrocinio en asuntos del orden civil y mercantil, desde la contestación de la demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, hasta la ejecución de la sentencia.</p>  |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>Desde que inicia la intervención del agente social hasta la conclusión del juicio, o nos revoque la personalidad el usuario.</p>   |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>Av. Hidalgo 47, Col. Centro<br/>         De Lunes a Viernes<br/>         De 9:00 am a 15:00 pm</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el propio demandado.</li> <li>• Ser canalizado por la Dirección de Atención Ciudadana de acuerdo a los criterios de canalización establecidos en el manual interno de la SSJA.</li> <li>• Aportar a los abogados la documentación necesaria, que sirva como pruebas dependiendo del caso concreto tales, como recibos de pago de rentas, recibos de pago de los servicios del inmueble (agua, luz eléctrica, teléfono y gas), certificado del valor catastral del inmueble, nombre y dirección de dos testigos, contrato de arrendamiento (copia u original) y en su caso, cubrir el costo de peritajes grafoscópicos y documentoscópicos, peritajes de valuación del inmueble, etc. Así como cualquier otra que se encuentre relacionado con el asunto.</li> <li>• Contar con credencial de elector.</li> </ul> <p style="text-align: center;">* Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias.</p> |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 50 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>51 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características  | Tiempo                                 | Costo  |
|--|--|--|
| Patrocinio legal Gratuito, profesional, personalizado, honesto y confidencial. | De acuerdo a los procesos de juzgados. | El servicio de abogado es gratuito, gastos por parte del usuario serian tales como copias certificadas, edictos, peritos, exhortos, etc. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

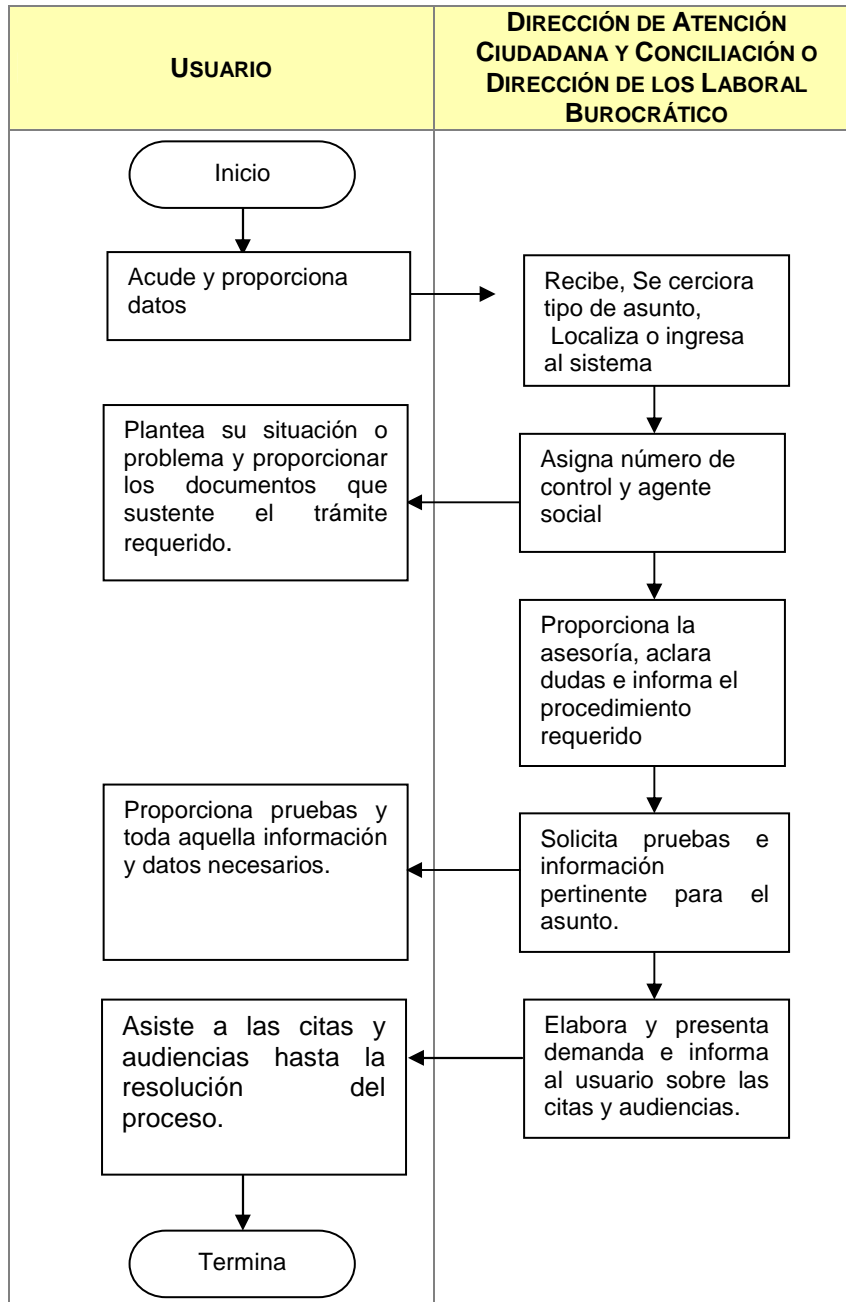
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 52 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Patrocinio legal de orden Laboral Burocrático |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Dirección de lo Laboral burocrático           |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Av. Hidalgo 47 Col. Centro                    |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Consiste en asesorar y llevar a cabo juicios de orden laboral desde la presentación de la demanda, hasta la conclusión de ésta, a los servidores públicos al servicio del estado y sus municipios que no sean empleados de organismos públicos descentralizados.</p>   |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>Desde que inicia la intervención del agente social hasta la conclusión del juicio, o nos revoque la personalidad el usuario</p>  |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>Av. Hidalgo 47, Col. Centro<br/>         De Lunes a Viernes<br/>         De 9:00 am a 15:00 pm</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar documentos con los que acredite la relación laboral (puede ser nombramiento, credenciales, comprobantes de nóminas, etc.)</li> <li>• Documento que acredite la sanción impuesta (cualquier documento relativo al procedimiento de responsabilidad administrativo o laboral que haya culminado con la imposición de alguna sanción).</li> <li>• Relación de hechos con circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como nombre y domicilio completo de las personas que le informaron e intervinieron en los hechos).</li> <li>• Domicilio donde el servidor público laboraba físicamente y de la Dependencia dónde dependía.</li> <li>• Estar en tiempo (1 un año, cuando se trata de prestaciones laborales no cubiertas (aguinaldo, bonos, etc.), 30 días naturales cuando hay cambio de condiciones generales de trabajo y para impugnar sanciones impuestas distintas al cese; 60 días naturales cuando se trate de cese o despido injustificado).</li> <li>• 3 testigos (nombre y domicilio completo).</li> </ul> |   |
| <p>*Deberá presentar dos copias simples de cada documento.</p>  |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 53 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 54 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo   | Costo  |
|---|--|--|
| Patrocinio legal Gratuito, profesional, personalizado, honesto y confidencial | 5 días hábiles (término para elaborar demanda)<br>1 a 2 años (término aproximado del proceso en el Tribunal) | El servicio de abogado es gratuito, gastos por parte del usuario serían tales como copias certificadas, edictos, peritos, exhortos, etc. |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

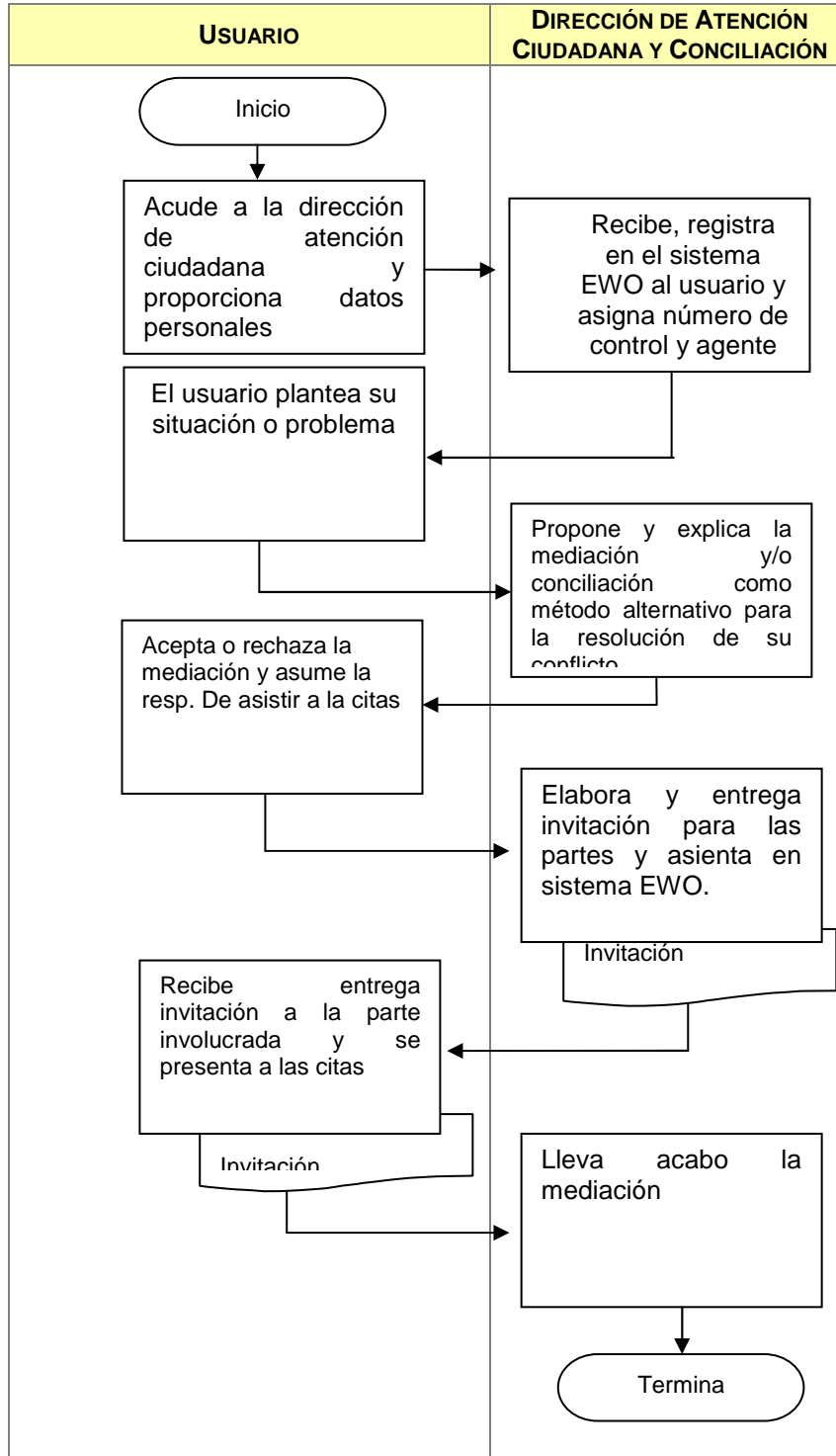
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 55 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Mediación y/o conciliación de conflictos             |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación       |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Av. Prolongación Alcalde 1351 Edificio C Tercer Piso |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <p>Es la aplicación de diversos métodos para la solución de conflictos de usuarios que solicitan el servicio derivado de la asesoría jurídica, contemplados en el manual interno de mediación perteneciente a la SSJA, con el objeto de obtener una solución más ágil a su situación.</p>  |  |
| <b>VIGENCIA:</b>   |  |
| <p>Una vez que el usuario acepta la aplicación del medio alternativo de solución de conflicto, hasta la conclusión de las sesiones correspondientes.</p>   |  |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |  |
| <p>Av. Prolongación Alcalde 1351 Edificio C Tercer Piso Col. Miraflores</p>  |  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición del usuario para resolver su conflicto</li> <li>• Derivarse de asesoría jurídica</li> <li>• Asunto objeto de mediación de acuerdo a la Ley.</li> <li>• Que los ingresos del usuario no rebasen los 5 salarios mínimos</li> <li>• Que se presenten las partes involucradas en el conflicto</li> <li>• Acudir a las citas que se establezcan</li> </ul> |  |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 56 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**





|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>57 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características  | Tiempo | Costo                     |
|--|--------|---------------------------|
| Mediación profesional, personalizada, honesta y confidencial | 45 min | Sin costo para el usuario |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>58 DE 153 |

---

---

## Dirección General de Visitaduría

---

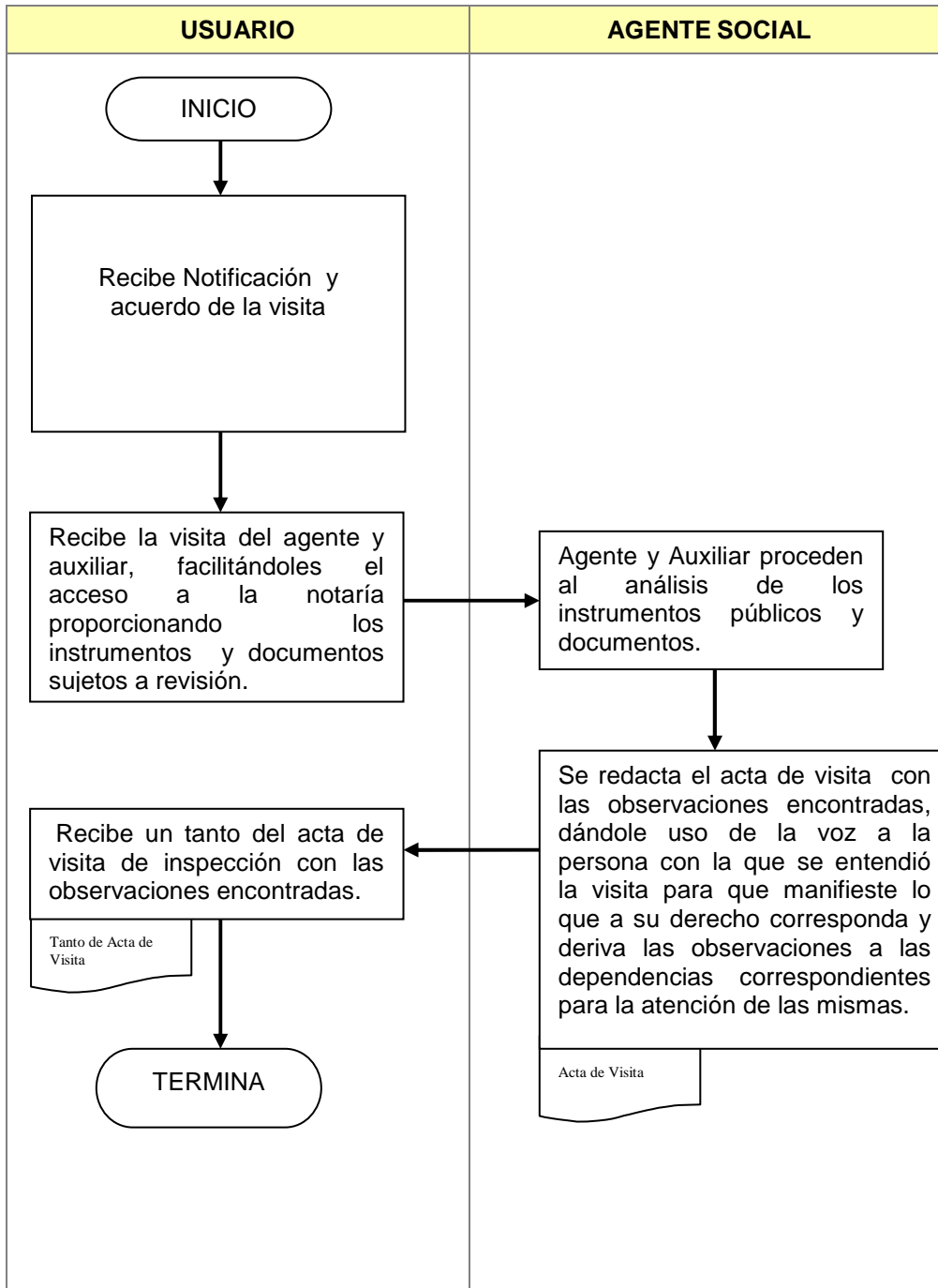
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 59 DE 153 |

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Visitas de Inspección a Notarías Públicas.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Dirección de Visitaduría a Notarios, Registros Civiles y Públicos de la Propiedad.  |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Avenida Prolongación Alcalde número 1351 Edificio C en el Tercer Piso, colonia Miraflores, CP. 44270, Guadalajara, Jalisco. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Inspección de los protocolos a cargo de los notarios públicos, la revisión a los documentos agregados a los apéndices, el análisis de los instrumentos públicos otorgados ante los notarios y autorizados por éstos con el objeto de verificar si sus actuaciones se ajustaron a las disposiciones legales aplicables.</p> |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>Se practicarán las Visitas de Inspección de forma Ordinaria a las Notarías por lo menos una vez al año. Visitas especiales cuando Secretaría General de Gobierno así lo solicite.</p>  |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>Se llevarán a cabo en las instalaciones de la Notaría Pública tanto, en la zona Metropolitana como en el interior del Estado, la duración de las mismas dependerá del volumen de Instrumentos a revisar.</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir Oficio de Notificación y Acuerdo de Visita de Inspección.</li> <li>2. Estar presente el notario o persona que labore en la notaria para realizar la visita.</li> <li>3. La presencia de dos personas para que funjan como testigos.</li> </ol>                              |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 60 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 61 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo  | Costo    |
|---|---|----------|
| Se realizan las visitas de Inspección con fundamento en los artículos 121 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 139 de la Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco, artículos 9 fracción XVII, 32 fracción VIII, 34, 35, 36, 37 y 38 de la Ley Orgánica de la Procuraduría Social así como artículos 38, 42 fracciones I, III, V y VII; 43 fracción I, 45 fracciones I, II, III, IV y V del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. | Dependiendo de los instrumentos públicos autorizados por el notario | Gratuito |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición de la Dirección de Asuntos Internos de la Procuraduría Social, para interponer quejas y denuncias en contra de algún servidor público por la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Teléfono 30 30 29 00 Extensión 23411

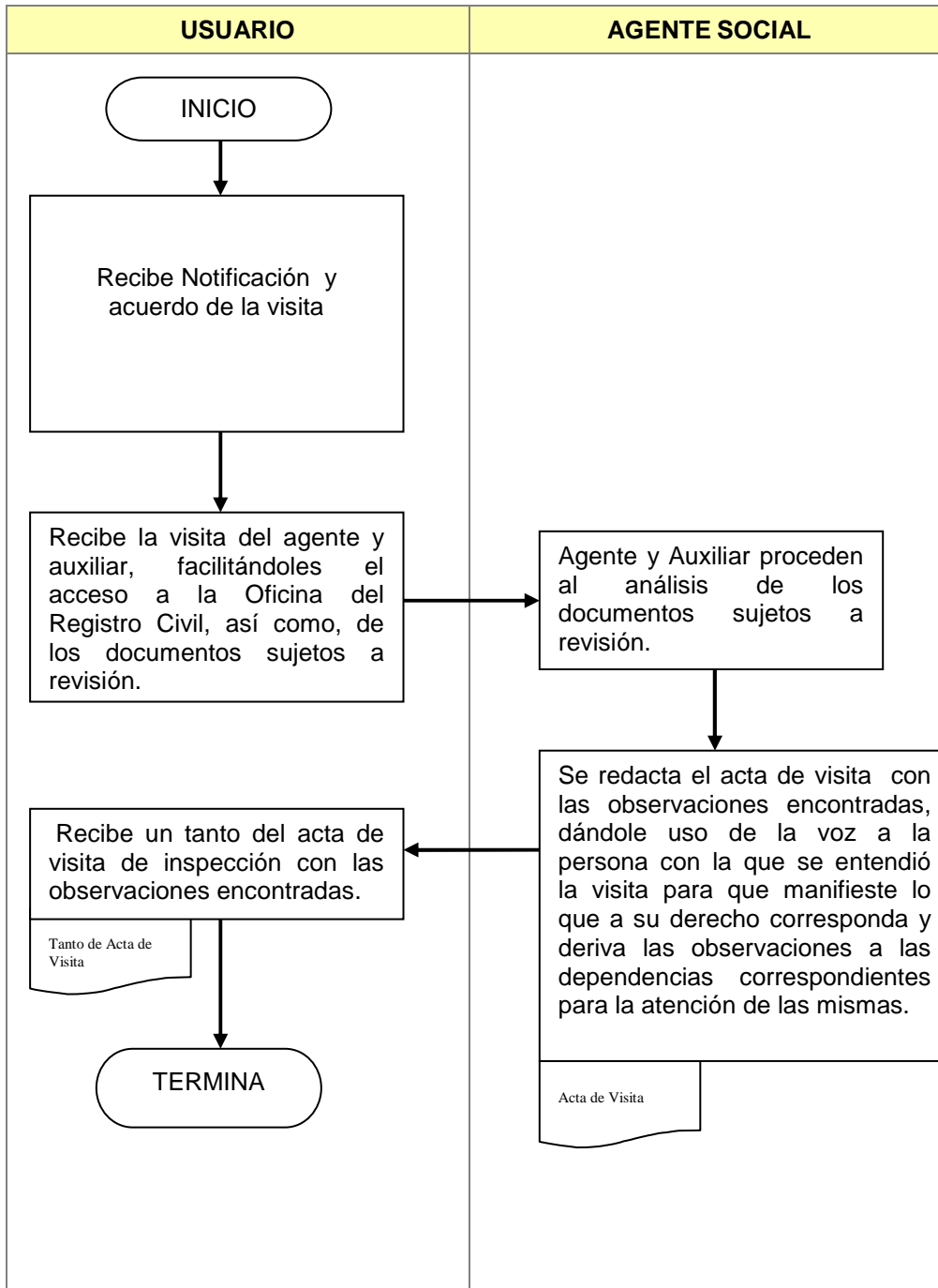
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 62 DE 153 |

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Visitas de Inspección a Registros Civiles.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de Visitaduría a Notarios, Registros Civiles y Públicos de la Propiedad.  |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Avenida Prolongación Alcalde número 1351 Edificio C en el Tercer Piso, colonia Miraflores, CP. 44270, Guadalajara, Jalisco. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <p>Inspección a las oficinas del Registro Civil de los municipios de la zona metropolitana y del interior del Estado, con el objeto de verificar el cumplimiento de sus atribuciones, conforme a las disposiciones legales aplicables.</p>   |   |
| <b>VIGENCIA:</b>   |   |
| <p>Se practicarán las Visitas de Inspección a los Registros Civiles del Estado al menos una vez por año.</p>   |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |   |
| <p>Se llevarán a cabo en la Oficina del Registro Civil, tanto en la zona Metropolitana como en el interior del Estado, la duración de las mismas dependerá del volumen de documentos a revisar.</p>  |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir Oficio de Notificación y Acuerdo de Visita de Inspección.</li> <li>2. Estar presente el Oficial del Registro Civil o persona que labore en el Registro Civil para realizar la visita.</li> <li>3. La presencia de dos personas para que funjan como testigos.</li> </ol> |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 63 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 64 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características   | Tiempo  | Costo    |
|---|---|----------|
| Se realizan las visitas de Inspección con fundamento en los artículos 121 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 139 de la Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco, artículos 9 fracción XVII, 32 fracción VIII, 34, 35, 36, 37 y 38 de la Ley Orgánica de la Procuraduría Social así como artículos 38, 42 fracciones I, III, V y VII; 43 fracción I, 45 fracción IV del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. | Dependiendo de los documentos sometidos a revisión. | Gratuito |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición de la Dirección de Asuntos Internos de la Procuraduría Social, para interponer quejas y denuncias en contra de algún servidor público por la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Teléfono 30 30 29 00 Extensión 23411



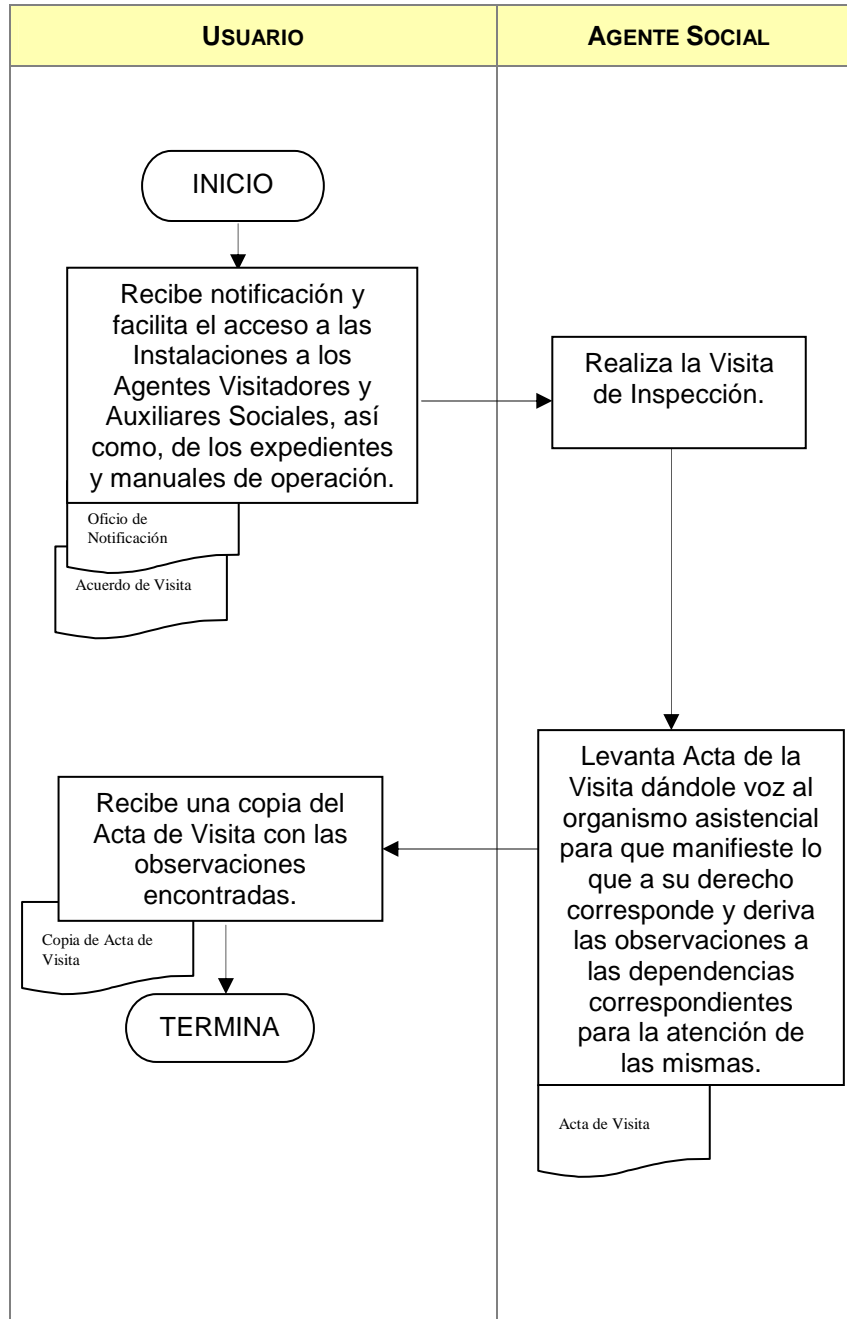
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 65 DE 153 |

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>   | Visitas de Inspección a Organismos de Asistencia Social.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>   | Dirección de Atención a Cárceles y Organismos de Asistencia Social.   |
| <b>DOMICILIO:</b>   | Avenida Prolongación Alcalde número 1351 Edificio C en el Tercer Piso, colonia Miraflores, CP. 44270, Guadalajara, Jalisco. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>Verificar que los derechos de los adultos mayores, niños, niñas y adolescentes que se encuentran internos en los organismos de Asistencia Social sean respetados conforme a lo que marcan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la propia del Estado de Jalisco, las Legislaciones Federales y normatividad aplicable, así como, la Ley de los Derechos de las Niñas, los niños y adolescentes del Estado de Jalisco y la Ley para el desarrollo integral del Adulto mayor del Estado de Jalisco.</p> |   |
| <b>VIGENCIA:</b>  |   |
| <p>Se practicarán las Visitas de Inspección de forma Ordinaria a los Albergues y Asilos por lo menos una vez al año. Solo en el caso de alguna anomalía grave o a petición de alguna autoridad se practicarán Visitas de Inspección Especiales.</p>   |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  |   |
| <p>En las Instalaciones del albergue o asilo donde se lleve a cabo la visita de inspección o en el lugar donde se encuentren las niñas, niños, adolescentes y adultos mayores, la duración de la visita depende de las instalaciones y el número de niñas, niños adolescentes y/o adultos mayores que se encuentren internos en el albergue o asilo visitado.</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  |   |
| <p>4. Que el personal encargado de la administración del Organismo Asistencial se encuentre presente, así como, las niñas, los niños, adolescentes o adultos mayores para inspeccionar que se estén respetando sus derechos.</p>  |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 66 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 67 DE 153 |

**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

| Características  | Tiempo   | Costo                     |
|--|--|---------------------------|
| Realizar las visitas de inspección de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, Fracción XVII del artículo 9, artículo 32 fracción II de la Ley Orgánica de la Procuraduría Social, artículo 7 fracción I, artículo 42 fracciones II, II, III y IV y artículo 46 fracción V del Reglamento Interior de la Procuraduría Social, artículo 51 fracción VI de la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco y la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco. | Depende las Instalaciones y albergados con los que cuenten los asilos y albergues. | Sin costo para el usuario |

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

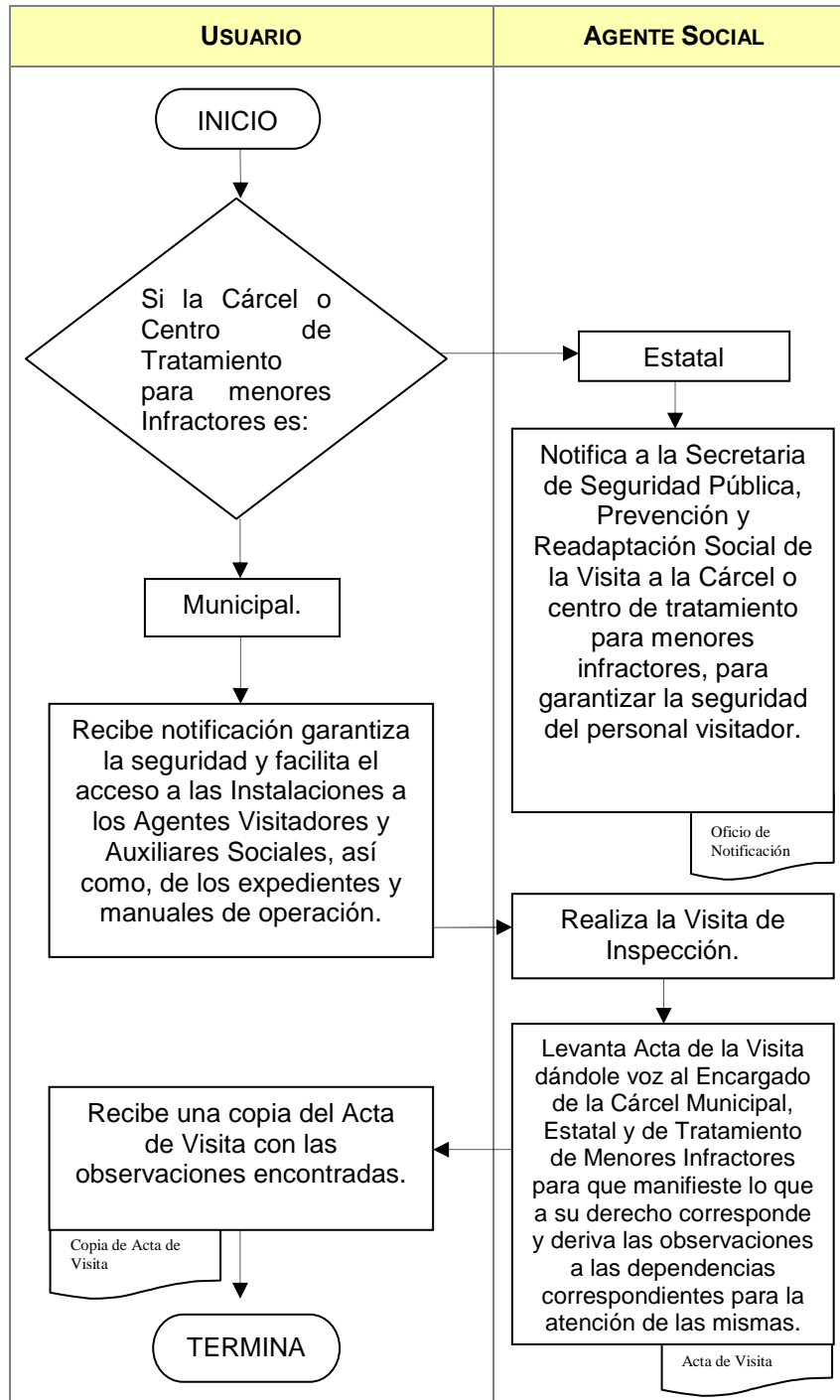
|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 68 DE 153 |

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>  | Visitas de Inspección a Cárceles Estatales, Municipales y de Tratamiento para Menores Infractores.                          |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>  | Dirección de Atención a Cárceles y Organismos de Asistencia Social.   |
| <b>DOMICILIO:</b>  | Avenida Prolongación Alcalde número 1351 Edificio C en el Tercer Piso, colonia Miraflores, CP. 44270, Guadalajara, Jalisco. |
| <b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <p>Verificar las condiciones y el respeto de los derechos de los Internos de las Cárceles Municipales, Estatales o de tratamiento para menores infractores, de acuerdo a lo que marcan las Constituciones Políticas de los Estados Unidos Mexicanos y la Propia del Estado de Jalisco, las leyes Federales, normatividad aplicable y propias del Estado de Jalisco, con el objeto de verificar el cumplimiento de sus atribuciones, conforme a las disposiciones legales aplicables.</p> |   |
| <b>VIGENCIA:</b>   |   |
| <p>Se practicarán las Visitas de Inspección de forma Ordinaria a las Cárceles Municipales, Estatales y de Tratamiento de Menores Infractores, al menos una vez por año.</p>  |   |
| <b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>   |   |
| <p>En las Instalaciones de la Cárcel Municipal, Estatal o de Tratamiento de Menores Infractores donde se lleve a cabo la visita de inspección, la duración de la visita depende de las instalaciones y el número de internos de la Cárcel Municipal, Estatal o de Tratamiento de Menores Infractores visitado.</p>   |   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que el personal encargado de la administración de la Cárcel Municipal, Estatal o de Tratamiento de Menores Infractores se encuentre presente y garantice la seguridad del personal que practicará la visita de inspección.</li> </ol>  |   |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 69 DE 153 |

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 70 DE 153 |

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

| Características  | Tiempo  | Costo    |
|--|---|----------|
| Realizar las visitas de inspección de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, Fracción XVII del artículo 9, artículo 32 fracción II de la Ley Orgánica de la Procuraduría Social, artículo 7 fracción I, artículo 42 fracciones III y VII y artículo 46 fracciones I, II, III y IV del Reglamento Interior de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, Ley de Ejecución de Penas, Ley de Justicia Integral para Adolescentes y Ley del Gobierno y de la Administración Pública Municipal todas del Estado de Jalisco. | Dependiendo de las Instalaciones y de los Internos de la Cárcel Municipal, Estatal o Centro de Tratamiento para Menores Infractores | Gratuito |

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Se pone a disposición la Dirección de Asuntos Internos de la PS; para interponer quejas y denuncias en contra del algún servidor público por la presunción de la comisión de algún hecho ilegal o inadecuado.

Tel: 3030-29-00 Extensión: 23411

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 71 DE 153 |

## 5. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS

| SERVICIOS  | RESPONSABLE DEL SERVICIO                     | CARGO Y ÁREA   | DIRECCIÓN GENERAL                                    | TELÉFONO  |
|--|--|--|--|---|
| Asistencia y defensa de indiciados en la etapa de averiguación previa  | Mtro. Francisco José González Cárdenas       | Coordinador del área de Procuraduría   | Subprocuraduría de Defensoría de Oficio              | 38-37-60-00<br>Ext. 12153                       |
| Defensoría de Oficio Penal   | Lic. María Teresa Gutiérrez Álvarez          | Directora de lo Penal  | Subprocuraduría de Defensoría de Oficio              | 30-30-29-00<br>Ext. 22919                       |
| Defensoría de Oficio Familiar  | Lic. María del Rosario Castellanos Contreras | Directora de lo Familiar   | Subprocuraduría de Defensoría de Oficio              | 30-30-29-00<br>Ext. 23431                       |
| Defensoría de oficio Penal para Adolescentes y Adultos Jóvenes Infractores, de Conductas tipificadas como Delito | Lic. Judith Ochoa Irizar                     | Directora de Defensa de Adolescentes   | Subprocuraduría de Defensoría de Oficio              | 10-28-19-11                                     |
| Búsqueda Testamentaria y Archivos Notariales   | Mtro. Oscar Raúl Rodríguez Robles            | Encargado  | Subprocuraduría de Representación Social             | 30-30-29-00<br>Ext. 23406                       |
| Asesoría Jurídica Gratuita   | Mtro. Alfredo Ortega Morales                 | Director de Atención Ciudadana y Conciliación                                | Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales | 30-30-29-00<br>Ext. 23410                       |
| Patrocinio legal de Orden Civil y Mercantil  | Lic. Juan Carlos Fernández Sánchez           | Director de lo Civil y Mercantil   | Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales | 30-30-29-00<br>Ext. 23436                       |
| Patrocinio Legal de Orden Laboral Burocrático  | Lic. Luciana Catalina Reyna Ruiz             | Directora de lo Laboral Burocrático  | Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales | 30-30-29-00<br>Ext. 23437                       |
| Mediación y/o Conciliación de Conflictos   | Mtro. Alfredo Ortega Morales                 | Director de Atención Ciudadana y Conciliación                                | Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales | 30-30-29-00<br>Ext. 22905                       |
| Visita de Inspección a Notarías Públicas   | Lic. José Christian Saldaña Plasencia        | Director de Notarías Públicas, Registros Civiles y Públicos de la Propiedad. | Dirección General de Visitaduría                     | 30-30-29-00 y<br>30-30-29-1<br>Extensión 23414  |
| Visita de Inspección a Registros Civiles.  | Lic. José Christian Saldaña Plasencia        | Director de Notarías Públicas, Registros Civiles y Públicos de la Propiedad. | Dirección General de Visitaduría                     | 30-30-29-00 y<br>30-30-29-11<br>Extensión 23414 |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 72 DE 153 |

|   |                                 |   |                                   |                        |
|---|---------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------|
| Visita de Inspección a Albergues y Asilos.  | Lic. Ana Cecilia Sánchez Núñez. | Directora de Atención a Cárceles y Organismos de Asistencia Social. | Dirección General de Visitaduría. | 30-30-29-00 Ext. 23418 |
| Visita de Inspección a Cárceles Municipales, Estatales y Centros de Tratamiento para Menores Infractores. | Lic. Ana Cecilia Sánchez Núñez. | Directora de Atención a Cárceles y Organismos de Asistencia Social. | Dirección General de Visitaduría. | 30-30-29-00 Ext. 23418 |
| Solicitud de Información  | Mtra. Viviana Enríquez Ramírez  | Coordinadora Jurídica   | Coordinación jurídica de la PS.   | 30-30-29-00 Ext. 23400 |



|                         |                                  |                     |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                     |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                     |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03         |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>73 DE 153 |

---

## 6. ANEXOS

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 74 DE 153 |

## Anexo 1. Catalogo de servicios de la Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales.

### DEFENSA EN JUICIO CIVIL DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES DESTINADOS A CASA HABITACIÓN O A USO COMERCIAL

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en juicio civil de arrendamiento de inmuebles destinados a casa habitación o a uso comercial.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Es la defensa de la parte demandada, desde la contestación de la demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte demandada: Tanto el arrendatario como los fiadores   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <p>El usuario debe ser el propio demandado y deberá solicitar el servicio</p> <p>Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</p> <p>Presentar su emplazamiento.</p> <p>Aportar a los abogados la documentación necesaria, que sirva como pruebas dependiendo del caso concreto tales como recibos de pago de rentas, recibos de pago de los servicios del inmueble (agua, luz eléctrica, teléfono y gas), certificado del valor catastral del inmueble, nombre y dirección de dos testigos, contrato de arrendamiento (copia u original) y en su caso cubrir el costo de peritajes grafoscópicos y documentoscópicos, peritajes de valuación del inmueble, etc. Así como cualquier otra que se encuentre relacionado con el asunto.</p> <p>Contar con credencial de elector.</p> <p>* Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias.</p>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>• La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>• El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>• El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario, asentando el resultado en el sistema.</li> <li>• El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>• La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>• El agente o auxiliar social que corresponde recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>• El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO Estrategia Jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>• El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>• El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>• El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>• El usuario firma promoción</li> <li>• El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> </ul> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 75 DE 153 |

- El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias
- El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.
- El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.
- El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

En juicios de arrendamiento se patrocinará tanto respecto de inmuebles destinados a casa habitación o a uso comercial, cuando el monto de la renta mensual sea inferior a la cantidad de \$5,000.00 M.N..

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** máximo 5 días hábiles (término de contestación de demanda)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** de 3 meses a 1 año (término aproximado del proceso en juzgados)

**HORARIO:** 9:00 a.m. a 15:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo apegado a derecho, en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado al pago de rentas, a la entrega del inmueble, y el pago de gastos y costas.

A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas. Que pueden ser permanencia en la posesión del inmueble, no pago de las rentas ya cubiertas y los servicios de agua, luz, teléfono, etc. No pago de intereses moratorios, no pago de gastos y costas, levantamiento del embargo de bienes al demandado y entrega los mismos en caso de haber sido secuestrados.

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 76 DE 153 |

## DEFENSA EN JUICIO MERCANTIL EJECUTIVO DERIVADO DE LA SUSCRIPCIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO TALES COMO PAGARÉ, LETRA DE CAMBIO Y CHEQUE.

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en juicio mercantil ejecutivo derivado de la suscripción de títulos de crédito tales como pagaré, letra de cambio y cheque.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil.  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Defensa de la parte demandada, desde la contestación de la demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte demandada: Tanto el deudor directo como los avales.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el propio demandado</li> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Presentar su emplazamiento.</li> <li>• Proporcionar las pruebas, dependiendo del caso concreto tales como recibos de pago, contratos, solicitud de crédito de los que haya surgido el pagaré, o letra de cambio, proporcionar nombre y domicilio de al menos 2 testigos y en su caso cubrir el costo de peritajes grafoscópicos y documentos cópicos, así como cualquier otra que se encuentre relacionado con el asunto.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul> <p>*Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias</p>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico de conformidad con el Reglamento Interior de la Procuraduría Social, Criterios de canalización y demás documentos internos relativos, canaliza vía sistema EWO y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario, asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La Dirección de lo Civil y Mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO Estrategia Jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aporta pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 77 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

No se patrocinará a usuarios en juicios mercantiles y civiles, cuando exceda la suerte principal reclamada de \$120,000.00 M.N.

Resulta posible canalizar usuarios para patrocinio como actor en juicios de arrendamiento y mercantil ejecutivo de pagaré. Sin embargo, deberán ajustarse dichas canalizaciones a los siguientes lineamientos: 1.- Los usuarios deberán ser: Adultos mayores, discapacitados ó, personas en extrema pobreza. 2.- No contar con ingreso alguno ni tener bien inmueble (solo el que renta y será objeto del juicio) 3.- Canalizarlo a trabajo social para estudio socioeconómico completo. Estas canalizaciones deberán ser autorizadas por el Director.

No se patrocinará en los siguientes asuntos:

- a).- La cobranza de documentos mercantiles.

...

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO: Máximo 5 días hábiles (término de contestación de demanda)**

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN: de 3 meses a 1 año (término aproximado del proceso en juzgados)**

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo apegado a derecho en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado al pago de las prestaciones reclamadas.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas que se traducen en el no pago del monto del pagare o letra de cambio, no pago de intereses, no pago de gastos y honorarios del abogado contrario.

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 78 DE 153 |

**DEFENSA EN CONTRA DE LA ACCIÓN REIVINDICATORIA.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en contra de la acción reivindicatoria.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil.  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Es la defensa de la parte demandada, desde la contestación de la demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte demandada.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el propio demandado y deberá solicitar el servicio</li> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Presentar su emplazamiento.</li> <li>• Aportar a los abogados la documentación necesaria, que sirva como pruebas dependiendo del caso concreto tales como contrato, recibos de pago, recibos de pago de los servicios del inmueble (agua, luz eléctrica, teléfono y gas), certificado del valor catastral del inmueble, nombre y dirección de dos testigos, y en su caso cubrir el costo de peritajes grafoscópicos y documentoscópicos, etc. Así como cualquier otra que se encuentre relacionado con el asunto.</li> <li>• Contar con credencial de elector.</li> </ul> <p>*Toda la documentación deberá presentarse en original y dos copias.</p>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico de conformidad con el Reglamento Interior de la Procuraduría Social, Criterios de canalización y demás documentos internos relativos, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario, asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La Dirección de lo Civil y Mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO Estrategia Jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aporta pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 79 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

**No se patrocinará como actor en los siguientes asuntos:**

...

b).- Las acciones que traigan como consecuencia el lanzamiento de un inmueble, tales como la reivindicatoria, la plenaria de posesión, el interdicto de recuperar la posesión, la derivada de contratos de arrendamiento, comodato, hospedaje.

...

Asimismo no se patrocinará en asuntos relativos a derechos reales de inmuebles cuando el valor catastral de estos es mayor a \$500,000.00 M.N. no obstante el usuario sea el demandado. El valor del inmueble se deducirá del último recibo de pago del impuesto predial, o en su defecto el certificado del valor catastral del inmueble expedido por la Dirección de Catastro Municipal correspondiente.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 8 días hábiles (**término de contestación de demanda**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN:** 1 año y medio (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado a la entrega del inmueble materia de la litis con sus frutos y accesiones y el pago de daños y perjuicios, gastos y costas.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas. En caso de reconvención la procedencia de las prestaciones demandadas que se traducen en mantener el derecho de posesión, e incluso la declaración de propiedad del inmueble y la orden judicial de escrituración a su favor.

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 80 DE 153 |

## PATROCINIO COMO PARTE ACTORA O DEMANDADA EN EL JUICIO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Patrocinio como parte actora o demandada en el juicio de responsabilidad civil   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio como parte actora o demandada, desde el escrito inicial de demanda o la contestación según el caso, hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutorias.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte Actora y parte demandada  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación<br>Dirección de Trabajo Social en su caso   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• El usuario debe ser el propio actor o su representante legal, y en caso de defensa el propio demandado.</li> <li>• Si es actor, traer consigo los documentos fundatorios de la acción, tales como copias certificadas de actuaciones penales.</li> <li>• Proporcionar en su caso documentos tales como dictámenes de daños de bienes ó dictámenes médicos, grado de incapacidad permanente o temporal, dictamen médico que precise las cantidades a erogar para el restablecimiento parcial o total de la salud que sirva de base para hacer el cálculo de los daños y perjuicios.</li> <li>• Al momento del ofrecimiento de pruebas aportar los demás elementos de convicción necesarios para acreditar los hechos constitutivos de la acción y proporcionar los medios para el desahogo de las pruebas.</li> <li>• Si se trata del demandado, proporcionar el emplazamiento, así como las siguientes pruebas: copias certificadas de actuaciones penales (si las hay), dictámenes médicos con los que cuente el usuario, dictamen pericial depende del caso es médico o de daño en las cosas, nombre y domicilio de dos testigos, recibo de nominas, recibos y facturas de los gastos que hubiere realizado por motivo de los daños recibidos.</li> <li>• Es necesario que el Agente Social que conozca del asunto tenga previamente al escrito inicial de demanda contacto con el perito que en su momento emita el dictamen correspondiente a fin de establecer de manera precisa los hechos de la demanda, pues se necesitan de conocimientos técnico científicos para tal efecto, por lo que de ser posible el usuario contactará al perito previamente.</li> <li>• En caso de ser el demandado se debe acreditar como excepción la falta de responsabilidad en el hecho dañoso.</li> <li>• Contar con credencial de elector.</li> </ul> <p>* Toda la documentación deberá presentarse en original, 1 copia para la institución y 1 copia para cada uno de los demandados.</p> |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del tramite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO la Estrategia Jurídica. e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> </ol>   |



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 81 DE 153 |

- 11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme
- 12) El usuario firma promoción
- 13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente
- 14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias
- 15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.
- 16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.
- 17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

1. En asuntos en que se pretenda demandar la Responsabilidad Civil a Autoridades de los diversos niveles de gobierno, así como Organismos Públicos Descentralizados; se debe hacer del conocimiento del usuario que el asunto deberá resolverse de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Responsabilidad Patrimonial Del Estado de Jalisco y sus Municipios, con vigencia a partir del día 1 de Enero de 2004. En consecuencia de lo anterior se remita a alguna de las diversas autoridades que ofrezcan servicios de asesoría jurídica gratuita en materia administrativa.
2. En responsabilidad Civil la competencia la establece el domicilio del demandado al tratarse de acción personal, artículo 161 fracción IV Código de Procedimientos Civiles del Estado.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 15 días hábiles **(término de contestación de ó elaboración de demanda)**

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** DE 6 MESES A 2 AÑOS. **(término aproximado del proceso en juzgados)**

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de constituirse como parte actora, si cuenta con las pruebas necesarias para acreditar plenamente los elementos de la acción se espera que el Juez declare la procedencia de la misma y la condena al demandado al pago de la totalidad de las prestaciones reclamadas, como lo son el pago de los daños y perjuicio, así como gastos y costas y los intereses generados.
- ✓ En caso de ser demandado. En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado al pago de las prestaciones reclamadas y el pago de gastos y costas, que pueden ser pago de indemnización de los daños y perjuicios realizados así como los intereses moratorios correspondientes.
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas como el no pago parcial o total de la indemnización reclamada y de los intereses, gastos y costas.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 82 DE 153 |

**DEFENSA EN JUICIO CIVIL HIPOTECARIO.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en juicio Civil Hipotecario   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio como parte demandada, desde el escrito inicial de demanda o la contestación según el caso, hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutorias.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte demandada: El acreditado y los fiadores.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación<br>Dirección de Trabajo Social en su caso  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Presentar su emplazamiento.</li> <li>• El usuario debe ser el propio demandado, el acreditado ó los fiadores.</li> <li>• Proporcionar pruebas como contrato origen de la hipoteca, recibos de pago de la hipoteca(vía nómina o depósito bancario u otra clase de recibos), peritaje contable, otros documentos relacionados con el contrato</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema EWO y con ficha de control a la Dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La Dirección de lo Civil y Mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO resultado la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 83 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

1. No se patrocinará a usuarios en juicios mercantiles y civiles, cuando exceda la suerte principal reclamada de \$120,000.00 M.N. salvo en el caso de hipotecarios, respecto de los cuales el valor fiscal del inmueble no exceda de \$500,000.00 M.N. No obstante lo anterior habrá caso de excepción cuando se trate del último día para dar contestación de la demanda, haciéndole saber al usuario que la misma se elaborará, presentará y posteriormente se revocará el cargo y el domicilio procesal de la institución.
2. Asimismo no se patrocinará en asuntos relativos a derechos reales de inmuebles cuando el valor catastral de estos es inferior a \$500,000.00 M.N. no obstante el usuario sea actor o demandado. El valor del inmueble se deducirá del último recibo de pago del impuesto predial, o en su defecto el certificado del valor catastral del inmueble expedido por la Dirección de Catastro Municipal correspondiente.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 8 días hábiles (**término de contestación de demanda**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** de 6 meses a 1 año (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscare lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado a la rescisión anticipada del crédito y faculta al actor para hacer efectiva la garantía hipotecaria, que desemboca en el remate o adjudicación al actor del inmueble, y a la entrega del mismo por el demandado. Asimismo se condena al pago de gastos y costas. Como consecuencia del juicio una vez llevado a cabo el remate o adjudicación del inmueble hipotecado se procede al lanzamiento del demandado.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia las absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas, que pueden incluir la cancelación de la hipoteca y la cancelación del gravamen; o en su caso la absolución parcial o total de pagos reclamados, no remate del bien hipotecado, no entrega del bien hipotecado, no pago total o parcial de intereses moratorios, no pago de gastos y costas, además de no estar de acuerdo las partes en cualquier etapa del juicio previo a la sentencia definitiva se puede concluir el asunto a través de un convenio judicial.

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 84 DE 153 |

## PROMOCIÓN DE CONSIGNACIÓN DE PAGO DE RENTAS DE INMUEBLES DESTINADOS A CASA HABITACIÓN

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción de consignación de pago de rentas de inmuebles destinados a casa habitación o uso comercial.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio desde el escrito inicial, hasta la obtención de copias certificadas para exhibirlas al juicio correspondiente.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte promovente, que es el arrendatario o su aval.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• El usuario debe ser el propio arrendatario o su fiador.</li> <li>• Traer los datos necesario para llevar a cabo la consignación de rentas, tales como el nombre y dirección de arrendador, así como los términos generales del contrato celebrado tales como el monto de la renta y las mensualidades a cubrir, y si es posible copia del mismo.</li> <li>• Efectuar su pago en la Dirección de Finanzas del Estado para la obtención del recibo oficial correspondiente, una vez canalizado a la Dirección de lo Civil con el formato de finanzas que se les entregue previamente llenado en la Dirección de lo Civil.</li> <li>• Los pagos que se realizan son de tracto sucesivo por lo que es necesario consignar el pago de la mensualidad correspondiente.</li> <li>• Contar con la credencial de elector.</li> </ul>  |
|  | *Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias.  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El arrendatario acude personalmente a la Dirección de Atención Ciudadana, y Conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, recibe, registra en el sistema EWO al usuario, asigna número de control y agente social.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema EWO y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El usuario acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La Dirección de lo Civil y Mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponde recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del tramite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO Estrategia Jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario recibe y firma la carta compromiso con la institución</li> <li>10) La Dirección de lo Civil y Mercantil informa al usuario sobre citas y audiencias</li> <li>11) El usuario asiste a las citas y audiencias señaladas por el juzgado</li> <li>12) El usuario entrega al agente social recibo oficial expedido por la dirección de finanzas del estado (billete de depósito)</li> <li>13) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 85 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

En juicios de arrendamiento se patrocinará tanto respecto de inmuebles destinados a casa habitación o a uso comercial, cuando el monto de la renta mensual sea inferior a la cantidad de \$5,000.00 M.N. Lo mismo se determina para la consignación de rentas.

Si un Agente Social de lo Civil tramita una consignación de pago de rentas o deuda mercantil a un usuario, y posteriormente lo emplazan por la demanda relativa a ese adeudo, no se canaliza como nuevo, sino que en la Dirección de lo Civil se dará seguimiento al asunto con el mismo número de control. Solamente se canalizará de nuevo a un usuario a la Dirección de lo Civil con control nuevo, si se trata de un asunto completamente diverso a aquél por el que hubiese sido canalizado previamente.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 5 días hábiles (tiempo para realización de la promoción)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** de 1 a 2 meses (dependerá de los meses que decida consignar el usuario y el tiempo en que demande el actor)

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ Es el que se admitan las diligencias de consignación planteadas, se notifique por parte del Juzgado que conoce del asunto al beneficiario y se obtengan copias certificadas para que el usuario las presente como prueba en el juicio en que le demanden el pago de rentas y estar en actitud de acreditar el pago cuando se lo reclamen.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 86 DE 153 |

## PROMOCIÓN DE CONSIGNACIÓN DE PAGO TOTAL O PARCIAL DE TÍTULOS DE CRÉDITO COMO PAGARÉ Y LETRA DE CAMBIO.

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción de consignación de pago total o parcial de títulos de crédito como pagaré y letra de cambio.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio desde el escrito inicial, hasta la obtención de copias certificadas para exhibirlas al juicio correspondiente.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte promovente, que es el deudor directo y/o los avales.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• El usuario debe ser el propio deudor directo y/o avales</li> <li>• Traer los datos necesario para llevar a cabo la consignación de pago, tales como el nombre y dirección del acreedor beneficiario, así como los términos generales del documento celebrado como la cantidad pactada como suerte principal, la fecha de vencimiento, monto del interés moratorio y ordinario en su caso, y si es posible copia del mismo.</li> <li>• Efectuar su pago en la Dirección de Finanzas del Estado para la obtención del recibo oficial correspondiente, una vez canalizado a la Dirección de lo Civil con el formato de finanzas que se le entregar previamente llenado en la Dirección de lo Civil y Mercantil.</li> <li>• Se le tiene que informar al usuario que en el caso de pretender consignar a adeudo derivado de pagaré, lo consignado será tomado en cuenta primeramente a intereses y una vez que estos se encuentren cubiertos al capital, así como que la consignación que haga no lo liberará de un procedimiento judicial de embargo, sino que le servirá para exhibir el pago como prueba al momento del embargo o de la contestación de la demanda, pero no quedará liberada en tanto no se encuentren liquidados los intereses; por lo que la consignación de pago se recomienda solamente cuando el usuario conoce el monto de su adeudo desglosado con intereses y capital, y pretenda liberarse del pago cubriendo la totalidad de su adeudo o en parcialidades si así lo pactó, ya que de otro modo puede resultar un trámite infructuoso para las pretensiones del usuario de liberarse de su adeudo.</li> <li>• Contar con la credencial de elector</li> </ul> <p>*Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias.</p>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El usuario acude personalmente a la Dirección de Atención Ciudadana, y Conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, recibe, registra en el sistema EWO al usuario, asigna número de control y agente social.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema EWO y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario, asentando el resultado en el sistema</li> <li>5) El usuario acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La Dirección de lo Civil y Mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponde recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO Estrategia Jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario recibe y firma la carta compromiso con la institución</li> <li>10) La Dirección de lo Civil y Mercantil informa al usuario sobre citas y audiencias</li> <li>11) El usuario asiste a las citas y audiencias señaladas por el juzgado</li> <li>12) El usuario entrega al agente social recibo oficial expedido por la dirección de finanzas del estado (billete de depósito)</li> <li>13) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 87 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

1. Si un Agente Social de lo Civil tramita una consignación de pago de rentas o deuda mercantil a un usuario, y posteriormente lo emplazan por la demanda relativa a ese adeudo, no se canaliza como nuevo, sino que en la Dirección de lo Civil se dará seguimiento al asunto con el mismo número de control. Solamente se canalizará de nuevo a un usuario a la Dirección de lo Civil con control nuevo, si se trata de un asunto completamente diverso a aquél por el que hubiese sido canalizado previamente.
2. En asuntos mercantiles, en consignaciones de pago, se le haga saber al usuario que en el caso de pretender consignar a adeudo derivado de pagaré, que lo consignado será tomado en cuenta primeramente a intereses y una vez que estos se encuentren cubiertos al capital, así como que la consignación que haga no la liberará de un procedimiento judicial de embargo, sino que le servirá para exhibir el pago como prueba al momento del embargo o de la contestación de la demanda, pero no quedará liberada en tanto no se encuentren liquidados los intereses; por lo que la consignación de pago se recomienda solamente cuando el usuario conoce el monto de su adeudo desglosado con intereses y capital, y pretenda liberarse del pago cubriendo la totalidad de su adeudo o en parcialidades si así lo pactó, ya que de otro modo puede resultar un trámite infructuoso para las pretensiones del usuario de liberarse de su adeudo.
3. No se patrocinará a usuarios en juicios mercantiles y civiles, cuando exceda la suerte principal reclamada de \$120,000.00 M.N. salvo en el caso de hipotecarios, respecto de los cuales el valor fiscal del inmueble no exceda de \$500,000.00 M.N. No obstante lo anterior habrá caso de excepción cuando se trate del último día para dar contestación de la demanda, haciéndole saber al usuario que la misma se elaborará, presentará y posteriormente se revocará el cargo y el domicilio procesal de la institución.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 5 días hábiles (**término para elaboración de promoción**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** De 1 a 2 meses (dependerá de los meses que decida consignar el usuario y el tiempo en que demande el actor)

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ Es el que se admitan las diligencias de consignación planteadas, se notifique por parte del Juzgado que conoce del asunto al beneficiario y se obtengan copias certificadas para que el usuario las presente como prueba en el juicio en que le demanden el pago del título de crédito correspondiente.
  - ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 88 DE 153 |

## PATROCINIO COMO PARTE ACTORA O DEMANDADA DE LA ACCIÓN DE DIVISIÓN DE LA COSA COMÚN

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Patrocinio como parte actora o demandada de la acción de División de la cosa común.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio como parte actora o demandada de la acción de División de la cosa común; desde la demanda o contestación de demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de las sentencia definitiva e interlocutorias.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | El actor o demandado  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario debe ser el demandado en el juicio correspondiente, o como actor el copropietario indiviso.</li> <li>• Que el valor fiscal del inmueble materia de la litis sea menor a \$500,000.00 M.N. (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.), para lo cual deberá acudir con el último pago del impuesto predial.</li> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Como parte actora presentar los documentos que acrediten la propiedad del inmueble, como lo es el título de propiedad en escritura pública, asimismo será necesario demostrar que el objeto materia de la controversia no admite cómoda división, o en caso de que si la admita establecer y acreditar la forma y proporción. Conocer el nombre del demandado y el domicilio en el cual emplazarlo. Proporcionar copias de traslado para acompañar al escrito inicial de demanda.</li> <li>• Como parte demandada acreditar en el caso de que exista cómoda división.</li> <li>• En ambos casos ofrecer en la etapa de ejecución de sentencia dictamen pericial del valor comercial del inmueble y demostrar en su caso durante la apertura del término de ofrecimiento de pruebas con las facturas correspondientes las mejoras que se le hayan realizado al inmueble objeto de la controversia por parte del demandado.</li> </ul> <p>*Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias.</p>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del tramite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema EWO la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 89 DE 153 |

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:**

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** 5 días hábiles (**término de elaboración ó contestación de demanda**)  
De seis meses a un año para su conclusión. (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** de 9:00 a las 15:00 horas,

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado a la división del inmueble y en su caso al remate del mismo, obteniendo la parte económica proporcional a su derecho, asimismo la condena al pago de gastos y costas.
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas, esto es, la no división y remate de la cosa común, ni al pago de gastos y costas.
- ✓ En caso de constituirse como parte actora, la orden judicial de remate del inmueble en caso de no existir cómoda división, así como el pago de gastos y costas.

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 90 DE 153 |

## DEFENSA EN CONTRA DE LA ACCIÓN DERIVADA DEL INTERDICTO DE RECUPERAR LA POSESIÓN DE UN INMUEBLE.

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en contra de la acción derivada del Interdicto de recuperar la posesión de un inmueble.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Defensa en contra de la acción derivada del interdicto de retener la posesión de un inmueble; desde la contestación de demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de sentencia definitiva e interlocutoria.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | El demandado.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Presentar su emplazamiento.</li> <li>• El usuario debe ser el propio demandado en el juicio correspondiente.</li> <li>• Presentar los documentos que acrediten el mejor derecho de posesión del inmueble. Según sea el caso: un contrato de arrendamiento, comodato, título de propiedad, un acta judicial de entrega de la posesión o una constancia de posesión ejidal.</li> <li>• Proporcionar nombre y domicilio de dos testigos que declaren respecto de la naturaleza y antigüedad de la posesión que tienen sobre el inmueble materia de la litis.</li> <li>• Documentos de pago de predial y los servicios de suministro del inmueble que ocupa (agua, luz, teléfono etc.).</li> <li>• Acudir a las citas y audiencias durante el procedimiento</li> <li>• Contar con credencial de elector.</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica. e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 91 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

**No se patrocinará como actor en los siguientes asuntos:**

a).- Las acciones que traigan como consecuencia el lanzamiento de un inmueble, tales como la reivindicatoria, la plenaria de posesión, el interdicto de recuperar la posesión, la derivada de contratos de arrendamiento, comodato, hospedaje.

...

En caso de tratarse de predio comunal o ejidal puede sobrevenir la incompetencia por razón de la materia y tendrá que ventilarse el asunto en la institución correspondiente a la materia.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 5 días hábiles.(tiempo de contestación de demanda)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** Seis meses y un año para su conclusión. **(término aproximado del proceso en juzgados)**

**HORARIO:** 9:00 a las 15:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscare lograr un en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado a la entrega del inmueble, y el pago de gastos y costas.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas, esto es, permanecer en posesión del inmueble objeto de la controversia y la condena al actor del pago de gastos y costas.

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 92 DE 153 |

## PATROCINIO COMO PARTE ACTORA O DEMANDADA DE LA ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO O RESCISIÓN DE CONTRATO DE NATURALEZA CIVIL

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Patrocinio como parte actora o demandada de la acción de cumplimiento o rescisión de contrato de naturaleza Civil.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio como parte actora o demandada de la acción de cumplimiento o rescisión de contrato civil; desde la contestación de demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de las sentencias definitivas e interlocutorias.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>El demandado en el juicio correspondiente o en caso de ser actor el contratante que cumplió con las obligaciones a su cargo y pretende el cumplimiento o rescisión del mismo por parte de su contraria.</li> </ul>  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>Acudir personalmente según sea el caso el actor o demandado en el juicio correspondiente</li> <li>En el caso de ser parte actora presentar el contrato fundatorio de la acción y las pruebas tendientes a acreditar haber cumplido con todas las obligaciones del contrato derivadas a su cargo como puede ser la consignación del remanente de la contraprestación en contratos sinalagmáticos (de prestaciones mutuas]. Asimismo tener causa de pedir, como lo es haber incumplido el demandado con las obligaciones derivadas a su cargo.</li> <li>En caso de ser demandado presentar el emplazamiento y los documentos que acrediten el cumplimiento del contrato Civil celebrado como pueden ser los recibos del pago o entrega de la contraprestación recibida, y el señalamiento de dos testigos que acrediten lo anterior.</li> <li>Durante el procedimiento será necesario acudir a las citas y audiencias que le haga saber el Agente Social asignado.</li> <li>Contar con credencial del actor.</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>El usuario firma promoción</li> <li>El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 93 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Solo se patrocinará como parte actora, en los siguientes asuntos:

a).- ...

**b).- El cumplimiento o rescisión de contratos** o el pago de daños y perjuicios provenientes de su incumplimiento, y **la nulidad de contrato**: Siempre y cuando el objeto material no sea de carácter superfluo tales como: Equipos de cómputo, de comunicación o entretenimiento; objetos de mero ornato; suplementos alimenticios y de belleza; mejoras a la integridad física, o de mejoras no útiles conforme al Código Civil. Asimismo en tratándose de contratos mercantiles o civiles: De bienes o servicios que no excedan de \$10,000.00 M.N. y solo en tratándose del cliente, no del proveedor; de vehículos automotores no excedan del valor de \$50,000.00 M.N.; y de inmuebles inferiores a \$500,00.00 M.N. como valor fiscal. Asimismo que los usuarios cuenten con documentos fundatorios consistentes en: contrato, recibos o constancias que tiendan de manera fehaciente a acreditar el derecho que reclama, de manera que acreditar los elementos constitutivos de la acción no quede solamente al dicho del usuario. La rescisión de contratos civiles únicamente procede en tratándose del contrato de compraventa de muebles a pagar en abonos; sin embargo dicha restricción no existe en materia mercantil (Art. 376 Código de Comercio). Asimismo procede la rescisión respecto de inmuebles, sin embargo, si se pretende recuperar cantidades entregadas como consecuencia de la compraventa de inmuebles, estas no deben rebasar la cantidad de \$120,000.00 M.N. (Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.).

Este tipo de procedimientos son muy variados, generalmente se refieren a contratos de compraventa de muebles o inmuebles, de prestación de servicios, de mutuo y de comodato. Tiene el objeto de forzar al demandado a cumplir con aquello que se obligó en el mismo, y en su caso a elección del actor a la rescisión del contrato con el fin de dejarlo sin efectos y que las partes se resarzan las contraprestaciones recibidas, en virtud del incumplimiento de una de las partes; así como en ambos casos el pago de daños y perjuicios. Tratándose de muebles no procede la rescisión sin únicamente el cumplimiento o en su defecto el pago de daños y perjuicios.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 5 días hábiles.(término para elaboración o contestación de demanda)

**TIEMPO DE CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** Entre seis meses y un año y medio **término aproximado del proceso en juzgados)**

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas,

**RESULTADO ESPERADO:**

✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa es una sentencia adversa que condene al demandado ya sea al cumplimiento del contrato o a la rescisión del mismo y el resarcimiento de lo recibido en el contrato, y el pago de daños y perjuicios, gastos y costas.

✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia las absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas, esto es, que no se le condene al cumplimiento del contrato, ni a la rescisión del mismo, ni al resarcimiento de prestaciones recibidas en el contrato.

✓ Al constituirse como parte actora o re convencionista el resultado esperado consiste en la condena al demandado al cumplimiento del contrato, o a su costa la realización por otra persona, o en su defecto a la rescisión del contrato (no en tratándose de inmuebles) o el pago de daños y perjuicios.

✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 94 DE 153 |

## PROMOCIÓN DE ACTO PREJUDICIAL

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción de Acto Prejudicial.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio y promoción desde el escrito inicial, hasta la obtención de copias certificadas de la resolución para exhibirlas al juicio correspondiente.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte promovente, que aquélla que acude al juez a tramitar algún acto prejudicial necesario para entablar futura demanda.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Acudir personalmente el propio interesado a la Dirección de Atención Ciudadana.</li> <li>• Presentar los datos necesario para llevar a cabo el trámite que pretende, tales como el nombre y dirección de los involucrados, así como los términos generales y todos los documentos relativos al acto prejudicial o medio preparatorio que se intenta</li> <li>• Acudir a las citas y audiencias durante el procedimiento.</li> <li>• Contar con credencial de elector.</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del tramite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 95 DE 153 |

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

**Se patrocinará como parte actora, en los siguientes asuntos**

...

f).- **Promoción de acto prejudicial y medios preparatorios.**- cuando el valor de los bienes muebles embargados no sea superior a \$10,000.00 M.N. pesos según el valor factura. En inmuebles valor catastral \$500,000.00 M.N. pesos. En vehículos automotores \$50,000.00 M.N. pesos valor factura. Asimismo que los usuarios cuenten con documentos fundatorios consistentes en: contrato, recibos o constancias que tiendan de manera fehaciente a acreditar el derecho que reclama, de manera que acreditar los elementos constitutivos de la acción no quede solamente al dicho del usuario.

...

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** De 7 a 15 días hábiles (para la elaboración de la promoción)

**TIEMPO DE CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** Alrededor de dos meses para su conclusión (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas,

### RESULTADO ESPERADO:

Es el que se admita el acto prejudicial planteado y se lleve a cabo el mismo por la autoridad judicial y se obtengan copias certificadas para que el usuario las presente como prueba en el futuro juicio que se pretenda.

A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 96 DE 153 |

## TRAMITACIÓN DE INTERDICTO DE RETENER LA POSESIÓN DE UN INMUEBLE

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Tramitación de Interdicto de retener la posesión de un inmueble.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en la tramitación de la acción de interdicto de retener la posesión de un inmueble; desde el escrito inicial hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de las sentencias definitivas e interlocutorias.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La persona que se ve perturbada en la posesión jurídica o derivada que tiene de un inmueble.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Acudir personalmente el poseedor del inmueble afectado.</li> <li>• Traer los documentos que acrediten la posesión del inmueble afectado, en caso de que no cuente, señalar el nombre de dos testigos a efecto de acreditar a través de su declaración la posesión del mismo.</li> <li>• Presentar las pruebas tendientes a acreditar la perturbación realizada por el actor, dos testigos que declaren respecto de la naturaleza de la perturbación realizada, y demás documentos en que pueda constar la misma.</li> <li>• Contar con la credencial de elector.</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo resultado en la pestaña parte jurídica. e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |



|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 97 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Se patrocinará como actor en Interdicto de retener la posesión en inmuebles cuando existen actos tendientes a desposeer a una persona de inmueble del que es legítimo poseedor o a limitar su derecho de posesión.

La perturbación debe consistir en actos preparatorios tendientes directamente a la usurpación violenta o a impedir en ejercicio de un derecho. Debe reclamarse dentro del término de un año a partir de la perturbación y que el actor no haya obtenido la posesión de su contrario por la fuerza, clandestinamente o a ruego.

|   |   |
|---|---|
| <b>TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:</b>       | De 7 a 15 días hábiles. <b>(término de elaboración de escrito)</b>                                |
| <b>TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO</b> | Entre seis meses y un año para su conclusión. <b>(término aproximado del proceso en juzgados)</b> |

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas,

**RESULTADO ESPERADO:**

Lograr que cesen los actos perturbatorios en la posesión que ejerce el usuario, con la aportación de pruebas que presente el usuario.

A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 98 DE 153 |

## PROMOCIÓN O DEFENSA DE LA ACCIÓN DE NULIDAD DE CONTRATO DE NATURALEZA CIVIL O MERCANTIL.

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción o defensa de la acción de nulidad de contrato de naturaleza Civil.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en promoción y defensa de la acción de nulidad de contrato civil, desde el escrito inicial de demanda y en su caso la contestación de demanda; hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencias definitiva e interlocutorias.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | El demandado en el juicio correspondiente, o en caso de ser actor la persona que pretende obtener la declaración judicial de nulidad total o parcial de un acto jurídico de naturaleza civil.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>Acudir personalmente el actor o el demandado en el juicio correspondiente.</li> <li>En caso de constituirnos como parte actora traer el contrato cuya nulidad se pretende, o los documentos que acrediten la existencia del mismo como lo son los medios preparatorios correspondientes y la causa motivo de la misma así como nombre y domicilio de dos testigos que la corroboren. Pericial grafoscópica de existir falsificación de firmas o del contenido del documento, o educativa en tratándose de personas que no saben leer y escribir, u otras según el caso concreto, y en general las pruebas necesarias para acreditar la acción ejercitada. Conocer el nombre del demandado y el domicilio en el cual emplazarlo. Proporcionar copias de traslado para acompañar al escrito inicial de demanda.</li> <li>En caso de ser parte demandada proporcionar todos los elementos de prueba que puedan demostrar la eficacia del actor jurídico motivo de la nulidad reclamada y presentar el emplazamiento</li> <li>Durante el procedimiento será necesario acudir a las citas y audiencias que le haga saber el Agente Social asignado.</li> <li>Ser derivado a la Dirección de lo Civil y Mercantil, registrarse en la misma y ser turnado con el Agente Social correspondiente.</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>El usuario firma promoción</li> <li>El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> </ol> |

|                         |                                  |                  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                  |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                  |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03      |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 99 DE 153 |

17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Se patrocinará como actor siempre y cuando el objeto material no sea de carácter superfluo tales como: Equipos de cómputo, de comunicación o entretenimiento; objetos de mero ornato; suplementos alimenticios y de belleza; mejoras a la integridad física, o de mejoras no útiles conforme al Código Civil. Asimismo en tratándose de contratos mercantiles o civiles: De bienes o servicios que no excedan de \$10,000.00 M.N. y solo en tratándose del cliente, no del proveedor; de vehículos automotores no excedan del valor de \$50,000.00 M.N.; y de inmuebles inferiores a \$500,00.00 M.N. como valor fiscal. Asimismo que los usuarios cuenten con documentos fundatorios consistentes en: contrato, recibos o constancias que tiendan de manera fehaciente a acreditar el derecho que reclama, de manera que acreditar los elementos constitutivos de la acción no quede solamente al dicho del usuario. La rescisión de contratos civiles únicamente procede en tratándose del contrato de compraventa de muebles a pagar en abonos; sin embargo dicha restricción no existe en materia mercantil (Art. 376 Código de Comercio). Asimismo procede la rescisión respecto de inmuebles, sin embargo, si se pretende recuperar cantidades entregadas como consecuencia de la compraventa de inmuebles, estas no deben rebasar la cantidad de \$120,000.00 M.N. (Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.).

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:**

De 7 a 15 días hábiles. (término para elaboración o contestación de demanda)

**TIEMPO DE CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:**

Entre seis meses y un año y medio para su conclusión. **(término aproximado del proceso en juzgados)**

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el actor cuente con pruebas idóneas para acreditar los elementos de la acción, el resultado esperado es la procedencia de la misma, esto es, que se declare la nulidad de contrato respectivo y se condene al demandado al pago de daños y perjuicios, gastos y costas .
- ✓ En caso de ser demandado, y en que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia que le condene a la declaración de nulidad total o parcial del acto jurídico objeto de la demanda y al pago de daños y perjuicios., gastos y costas del juicio.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 100 DE 153 |

## TRAMITACIÓN DE TERCERÍA EXCLUYENTE DE DOMINIO EN MATERIA CIVIL Y MERCANTIL

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Tramitación de Tercería Excluyente de Dominio en Materia Civil y Mercantil   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio de personas que comparecen como terceros a juicio Civil o Mercantil a reclamar el levantamiento del embargo llevado a cabo sobre bienes de su dominio y la devolución de los mismos; desde el escrito inicial hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La persona cuyos bienes fueron embargados en juicio Civil o Mercantil al que debe comparecer como tercero a efecto de excluir de embargo los bienes de su dominio.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Acudir personalmente el propietario de los bienes embargados.</li> <li>• Traer copias del acta en la que le fueron embargados como tercero en juicio los bienes de su propiedad, asimismo contar con facturas originales de los bienes que le fueron embargados y que concuerden con los datos de identificación de los mismos.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario, asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo resultado en la pestaña parte jurídica. e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 101 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Se patrocinará como actor cuando el valor de los bienes muebles embargados no sea superior a \$10,000.00 M.N. pesos según el valor factura. En inmuebles valor catastral \$500,000.00 M.N. pesos. En vehículos automotores \$50,000.00 M.N. pesos valor factura.

La Tercería no puede promoverse luego de llevado a cabo el remate de los bienes en el procedimiento principal.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL**

**SERVICIO:**

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:**

Entre 7 y 15 días hábiles. **(término de elaboración de promoción)**

Entre seis meses y un año para su conclusión. **(término aproximado del proceso en juzgados)**

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

En el caso de que el usuario acredite ser el propietario de los bienes embargados en el procedimiento judicial correspondiente la sentencia que se dicte ordena el levantamiento del embargo trabado sobre los bienes del promovente y en su caso la devolución de la posesión de los mismos.

A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 102 DE 153 |

**TRAMITACIÓN DE INTERDICTO DE OBRA NUEVA O PELIGROSA**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Tramitación de interdicto de obra nueva o peligrosa   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de la Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en la tramitación de la acción de interdicto de obra nueva o peligrosa; desde el escrito inicial hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencias definitivas e interlocutorias.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La persona que ve afectado el inmueble que posee o es de su propiedad, en virtud de la construcción de una obra nueva o peligrosa   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Acudir personalmente el propietario de los bienes embargados.</li> <li>• Traer los documentos que acrediten la propiedad o posesión del inmueble afectado, en caso de que no cuente, señalar el nombre de dos testigos a efecto de acreditar a través de su declaración la posesión del mismo.</li> <li>• Dictamen pericial en el que se establezca el daño y el grado de afectación en virtud de la obra nueva o peligrosa, y contar con un perito en arquitectura o ingeniería Civil. En su caso nombrar dos testigos idóneos que declaren respecto de la naturaleza de la obra nueva o peligrosa</li> <li>• Es necesario que el promovente otorgue fianza a efecto de suspender la obra del demandado</li> <li>• Contar con credencial de elector.</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario, asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 103 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Sólo se tramitará como actor en inmuebles cuyo valor catastral no rebase los \$500,000.00 M.N., y asimismo sea susceptible de demostrar que una persona construye una obra nueva (menos de un año de su conclusión) o peligrosa actual que afecta el interesado poseedor o propietario que debe acreditar esa calidad, con el fin de mandar demoler la obra nueva o peligrosa a costa el responsable. Se debe anexar dictamen técnico de valoración de los daños y la peligrosidad de la obra.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** de 7 a 15 días hábiles (**término para elaboración de promoción**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** Entre 6 meses y un año y medio (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario acredite los elementos de la acción, se condena al demandado a suspender definitivamente y demoler o modificar la obra nueva o peligrosa a costa del demandado, así como el pago de daños y perjuicios derivados de la citada obra a fin de que las cosas queden en el estado que guardaban antes de la afectación, así como pago de gastos y costas.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 104 DE 153 |

**PROMOCIÓN COMO PARTE ACTORA O DEMANDADA DE LA ACCIÓN PROFORMA.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción como parte actora o demandada de la acción proforma.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de la Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en la tramitación de la acción proforma; desde el escrito inicial hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de las sentencias definitiva e interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La persona que celebró un contrato privado de compraventa de inmueble y pretende obtener del vendedor la formalidad del acto jurídico y el otorgamiento de la escritura de propiedad correspondiente.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Acudir personalmente el actor o demandado en el juicio correspondiente.</li> <li>• Que el valor fiscal del inmueble afectado sea menor a \$500,000.00 M.N. (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.). Deberá acudir con el último pago del impuesto predial.</li> <li>• En caso de ser demandado, traer el usuario consigo los documentos que acrediten el contrato de compraventa entre quien era propietario del inmueble en virtud de contar con escritura pública e inscripción a su favor en el Registro Público de la Propiedad, así como los documentos que demuestren la propiedad del vendedor al momento de la compraventa, y el pago total oportuno de las obligaciones a cargo del comprador. Conocer el nombre del demandado y el domicilio en el cual emplazarlo. Proporcionar copias de traslado para acompañar al escrito inicial de demanda.</li> <li>• Ser derivado a la Dirección de lo Civil y Mercantil, registrarse en la misma y ser turnado con el Agente Social correspondiente.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 105 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Se puede patrocinar como actor en esta acción proforma cuando se pretende reclamar se le otorgue la formalidad debida a un acto jurídico en particular, esto es a escritura pública; en el cual comprador de un inmueble que tiene forma de acreditar la compraventa privada y el pago oportuno del precio pactado, reclama al vendedor del inmueble que este en posibilidad de otorgar la escritura por ser el propietario del mismo y contar con escritura pública a su favor e inscripción en el Registro Público de la Propiedad. En estos asuntos debe tomarse en cuenta el valor del inmueble, no mayor a \$500,000.00 así como la factibilidad de acreditar los elementos de la acción ya precisados.

En caso de ser demandado, es viable reconvenir por el cumplimiento o rescisión del contrato, debiendo acreditar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato de compraventa.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** de 7 a 15 días hábiles (**término de elaboración o contestación de demanda**)  
**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** Entre 6 meses y un año y medio (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario acredite los elementos de la acción, se condena al demandado a dar formalidad a la compraventa a través de la escritura pública, y en caso de rebeldía a través del Juez, así como el pago de daños y perjuicios en su caso, y el pago de gastos y costas.
- ✓ En caso de ser demandado, y en que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia que le condene al otorgamiento de escritura de propiedad del inmueble materia de la compraventa y el pago de daños y perjuicios, y gastos y costas.
- ✓ De reconvenir el vendedor por la rescisión o cumplimiento del contrato, el resultado consistiría de acreditar los elementos constitutivos de la acción, en su caso, en la entrega de las cantidades restantes a pagar o de la posesión del inmueble dada al comprador.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 106 DE 153 |

**PROMOCIÓN COMO PARTE ACTORA DEL JUICIO LIBERATORIO DE PAGO CIVIL O MERCANTIL.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción como parte actora del juicio liberatorio de pago civil o mercantil.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de la Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en la tramitación del juicio liberatorio de pago; desde el escrito inicial hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de las sentencias definitiva e interlocutoria.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | La persona que celebró un acto jurídico del que se deriva a su cargo una deuda civil o mercantil y una vez que la ha cubierto en su totalidad o ha prescrito la acción de su contraria, pretende la declaración judicial del cumplimiento total del adeudo o de prescripción de la acción y la liberación del pago del mismo, así como la cancelación de los gravámenes otorgados en garantía o en el caso de documentos mercantiles la entrega de los mismos con el sello de pagados.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos</li> <li>• Acudir personalmente el propietario de los bienes embargados.</li> <li>• Que el valor del adeudo como suerte principal sea menor a \$120,000.00 M.N. (Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.)</li> <li>• En caso de contrato de hipoteca que el valor fiscal del inmueble afectado sea menor a \$500,000.00 M.N. (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.). Deberá acudir con el último pago del impuesto predial.</li> <li>• Traer el usuario consigo los documentos que acrediten el adeudo a liberar o en caso de estar en poder del demandado la referencia de los mismos, así como los documentos con los cuales acredite el pago total del adeudo y que no quede obligaciones a cargo del actor por cumplir, o que hubiese ocurrido la prescripción de la acción. Conocer el nombre del demandado y el domicilio en el cual emplazarlo. Proporcionar copias de traslado para acompañar al escrito inicial de demanda.</li> <li>• En caso de prescripción de la acción que no existan actos que traigan como consecuencia la suspensión del tiempo para la prescripción de la acción</li> <li>• Ser derivado a la Dirección de lo Civil y Mercantil, registrarse en la misma y ser turnado con el Agente Social correspondiente.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del tramite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 107 DE 153 |

- 15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.
- 16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.
- 17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Se patrocinará como actor en tratándose de adeudos, hasta de \$120,000.00 M.N. Como suerte principal y en hipoteca sobre inmuebles con valor catastral hasta \$500,000.00 M.N. Se debe acompañar la constancia documental del pago oportuno.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** de 7 a 15 días hábiles (**término de elaboración de promoción**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** Entre 6 meses y un año y medio (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** de las 9:00 a las 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario acredite los elementos de la acción, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es que se declara la liberación del adeudo y la cancelación de los gravámenes o la entrega de los documentos con el sello de pagados; así como en su caso, y el pago de gastos y costas.
- ✓ Existe el riesgo de que se reconvenga por el pago del adeudo y las consecuencias del mismo. Según el caso concreto la acción cambiará, siendo mercantil o civil.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 108 DE 153 |

**DEFENSA EN JUICIO MERCANTIL ORDINARIO.**

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en juicio Mercantil Ordinario.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en defensa de la parte demandada, desde la contestación de la demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutoria.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte demandada.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• Presentar su emplazamiento.</li> <li>• El usuario debe ser el propio demandado o aval.</li> <li>• Que la suerte principal reclamada debe ser inferior a la cantidad de \$120,000.00 M.N. (ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.).</li> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social.</li> <li>• Señalar los hechos que conozca relativos al asunto. Proporcionar las pruebas, dependiendo del caso concreto tales como recibos de pago, contratos, periciales grafoscópicas y documentoscópicas, nombre y domicilio de al menos 2 testigos.</li> <li>• Durante el procedimiento será necesario acudir a las citas y audiencias que le haga saber el Agente Social asignado.</li> <li>• Ser derivado a la Dirección de lo Civil y Mercantil, registrarse en la misma.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul> <p>*Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias</p>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del tramite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 109 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Este tipo de juicios se tramitan en la Vía Mercantil Ordinaria, y se derivan de actos jurídicos de naturaleza mercantil muy variados celebrados entre comerciantes, instituciones de crédito, Etc. De entre las acciones más comunes se encuentran la causal, la de pago, cumplimiento o rescisión de contrato mercantil, e incluso contratos con garantía hipotecaria.

Se aplican las políticas generales de este documento para los parámetros económicos para llevar el asunto

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** Máximo 9 días hábiles (**término de contestación de demanda**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN:** de 6 meses a 1 año (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, o no se acrediten las excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa que condene al demandado al pago de las prestaciones reclamadas.
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas que se traducen en el no pago del monto del adeudo, no pago de intereses, no pago de gastos y honorarios del abogado contrario.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 110 DE 153 |

## PROMOCIÓN COMO PARTE ACTORA O DEMANDADA EN JUICIO CIVIL EJECUTIVO.

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Promoción como parte actora o demandada en juicio Civil Ejecutivo.   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio como parte actora o demandada, desde la presentación de la demanda o su contestación, según el caso, hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La persona que tiene a su favor una sentencia ejecutoriada de carácter penal con cantidad líquida y determinada, derivada de delitos en los que hubiese recibido un daño en su patrimonio u otros en los que se hubiese recibido daños en la economía corporal o la muerte de su sucesor legítimo; a fin de hacer efectiva su ejecución por la vía civil. Asimismo la persona que es demandada en juicio civil ejecutivo correspondiente. Sin embargo en caso de comparecer actor y demandado simultáneamente a solicitar el servicio, solo se dará patrocinio a la parte económicamente más vulnerable.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• El usuario debe ser el propio demandado o actor</li> <li>• Que la suerte principal reclamada debe sea inferior a la cantidad de \$120,000.00 M.N. (ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.).</li> <li>• En caso de constituirse el usuario como parte actora presentar las copias certificadas del procedimiento penal fundatorio de la acción. Conocer el nombre del demandado y el domicilio en el cual emplazarlo. Proporcionar copias de traslado para acompañar al escrito inicial de demanda.</li> <li>• Como parte demandada presentar emplazamiento, Señalar los hechos que conozca relativos al asunto. Proporcionar las pruebas, tendientes a demostrar que ha quedado cubierto el pago reclamado.</li> <li>• Durante el procedimiento será necesario acudir a las citas y audiencias que le haga saber el Agente Social asignado.</li> <li>• Ser derivado a la Dirección de lo Civil y Mercantil, registrarse en la misma.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul> <p>*Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias</p>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación y proporciona la información requerida para obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 111 DE 153 |

- 17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Este tipo de juicios se tramitan a elección del actor en la Vía Civil ejecutiva, en virtud de derivar de documento que trae aparejada ejecución en la legislación Civil, tales como reconocimiento de adeudo, sentencias ejecutoriadas, Etc. Permite al actor requerir y en su caso embargar y secuestrar bienes al demandado al momento de llevarse a cabo la diligencia de emplazamiento o con posterioridad al mismo. El documento fundatorio de la acción constituye prueba pre constituida que debe ser desvirtuada por el demandado, únicamente en cuanto a su cumplimiento.

Se aplican las políticas generales de este documento para los parámetros económicos para llevar el asunto

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** Máximo 5 días hábiles

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN:** de 6 meses a 1 año

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, y se satisfagan los elementos constitutivos de la acción; el resultado esperado es una sentencia adversa que condene al demandado al pago de las prestaciones reclamadas.
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, el resultado esperado es la procedencia de las mismas, y en consecuencia la absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas que se traducen en el no pago del monto del adeudo, no pago de intereses, no pago de gastos y honorarios del abogado contrario.
- ✓ En caso de ser parte actora, si no resulta desvirtuado el cumplimiento de la sentencia por parte del demandado, el resultado esperado consisten en una sentencia condenatoria del pago reclamado, y el remate o adjudicación de los bienes embargados al demandado.



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 112 DE 153 |

**DEFENSA EN CONTRA DE LA ACCIÓN PLENARIA DE POSESIÓN.**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Defensa en contra de la acción plenaria de posesión.  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de lo Civil y Mercantil   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Patrocinio en defensa de la parte demandada, desde la contestación de la demanda hasta la conclusión del juicio en todas sus etapas procesales, así como la ejecución de la sentencia definitiva e interlocutoria.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La parte demandada.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir el perfil para el otorgamiento del servicio ya indicado en las disposiciones legales correspondientes, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Así como en los documentos internos que establezcan criterios para la atención de los asuntos.</li> <li>• El usuario debe ser el propio demandado.</li> <li>• Que el valor fiscal del inmueble afectado sea menor a \$500,000.00 M.N. (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.). Deberá acudir con el último pago del impuesto predial.</li> <li>• Presentar emplazamiento</li> <li>• Señalar los hechos que conozca relativos al asunto. Proporcionar las pruebas, dependiendo del caso concreto tales como: recibos de pago, contratos, nombre y domicilio de al menos 2 testigos.</li> <li>• Durante el procedimiento será necesario acudir a las citas y audiencias que le haga saber el Agente Social asignado</li> <li>• Ser derivado a la Dirección de lo Civil y Mercantil, registrarse en la misma.</li> <li>• Contar con credencial de elector</li> </ul>  |
|  | *Toda la documentación deberá presentarse en original y 2 copias  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El demandado acude a la dirección de atención ciudadana y conciliación y solicita el servicio.</li> <li>2) La dirección de atención ciudadana y conciliación, recibe, registra en el sistema EWO los datos generales del usuario y solicita al usuario exponga su situación.</li> <li>3) El usuario plantea su situación, recibe asesoría y proporciona los requisitos para obtener el obtener el servicio.</li> <li>4) El agente o auxiliar social, una vez que verifica la susceptibilidad del patrocinio jurídico, canaliza vía sistema Ewo y con ficha de control a la dirección de lo Civil y Mercantil al usuario. asentando el resultado en el sistema.</li> <li>5) El demandado acude personalmente a la Dirección de lo Civil y Mercantil, presenta su ficha de control.</li> <li>6) La dirección de lo civil y mercantil recibe al usuario, localiza en el sistema EWO, revisa la documentación que porta el usuario y asigna agente o auxiliar social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>7) El agente o auxiliar social que corresponden recibe al usuario localiza en el sistema EWO, entrevista al usuario, le explica la naturaleza del trámite así como la gratuidad del servicio, solicita información y documentación requerida para el juicio.</li> <li>8) El agente o auxiliar social registra en el sistema ewo la estrategia jurídica e imprime hoja de control y solicita al usuario firme tanto la hoja de control como la carta compromiso con la institución.</li> <li>9) El usuario firma hoja de control y carta compromiso.</li> <li>10) El usuario aportar pruebas y documentos para dar seguimiento a su asunto</li> <li>11) El agente social elabora promoción y solicita al usuario la firme</li> <li>12) El usuario firma promoción</li> <li>13) El agente social presenta promoción en Juzgado correspondiente</li> <li>14) El agente social informa al usuario sobre las diferentes citas y audiencias</li> <li>15) El usuario acude a citas y a audiencias señaladas hasta la conclusión del trámite solicitado.</li> <li>16) El agente social da seguimiento al juicio, registra en el sistema el avance del mismo, hasta su conclusión e informa al usuario el resultado obtenido.</li> <li>17) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 113 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

No se patrocinará como actor en las acciones que traigan como consecuencia el lanzamiento de un inmueble, tales como la reivindicatoria, la plenaria de posesión, el interdicto de recuperar la posesión, la derivada de contratos de arrendamiento, comodato, hospedaje.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** Máximo 5 días hábiles (**término de contestación de demanda**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN:** de 6 meses a 1 año (**término aproximado del proceso en juzgados**)

**HORARIO:** 9:00 Am a 15:00 horas

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ En el caso de que el usuario reconozca como ciertos los hechos de la demanda, y se satisfagan los elementos constitutivos de la acción; el resultado esperado es una sentencia adversa que condene al demandado al pago de las prestaciones reclamadas.
- ✓ En el caso de que el demandado cuente con pruebas idóneas para acreditar sus excepciones, se buscara lograr un juicio justo en el que probablemente el resultado esperado en caso de que la contraria acredite los hechos constitutivos de su acción, es una sentencia adversa la procedencia de las mismas, y en consecuencia las absolución parcial o total de las prestaciones reclamadas que se traducen en la no entrega de la posesión del demandado, el no pago de gastos y honorarios del abogado contrario.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de sentencia definitiva, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 114 DE 153 |

## PATROCINIO DE DECLARATORIA DE BENEFICIARIOS

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Patrocinio de declaratoria de beneficiarios   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección Laboral Burocrático   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Consiste en llevar a cabo el patrocinio desde la presentación de la declaratoria hasta su conclusión.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Cualquier persona que acredite ser el beneficiario del servidor público estatal o municipal fallecido.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar ser dependiente económico del fallecido con acta de nacimiento hijo o madre, acta de matrimonio, testigos en caso de haber vivido en unión libre. Es necesario que todos los que se consideren dependientes económicos comparezcan a solicitarlo; los menores de edad por conducto de su representante legal.</li> <li>• Presentar acta de nacimiento y defunción del servidor público.</li> <li>• Presentar los dos últimos talones de cheque del servidor público. No es necesario exhibir el nombramiento.</li> <li>• Presentar identificación oficial (credencial de elector)</li> <li>• Nombre y domicilio de tres testigos con identificación oficial (IFE)</li> <li>• En caso de que los beneficiarios sean menores o incapaces deberá nombrarse un tutor en el procedimiento.</li> <li>• Nombre y domicilios completos de la dependencia donde trabajaba el servidor público finado y cuando esté asignado a lugar distinto de la sede principal de la dependencia, también el nombre y domicilio exacto de tal lugar.</li> </ul> <p>* Toda la documentación debe presentarse en original y dos copias simples.</p>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El beneficiario del servidor público fallecido acude a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación o bien a la oficina de la Dirección de lo Laboral Burocrático y solicita el servicio.</li> <li>2) Cualquiera de las dos direcciones recibe e ingresa al sistema EWO al usuario.</li> <li>3) El usuario plantea su situación o problema, presenta documentación y solicita el apoyo.</li> <li>4) En cualquiera de las dos direcciones se asesora, aclara dudas y verifica la susceptibilidad del patrocinio.</li> <li>5) En caso de que no proceda informa al usuario y proporciona otras alternativas y asienta en el sistema EWO.</li> <li>6) En caso de que sí proceda, se canaliza a la Dirección de Laboral Burocrático con la documentación necesaria ó si se presento directamente en aquella dirección se le asigna al abogado que le corresponda de acuerdo al rol existente.</li> <li>7) Ya en la Dirección de lo Laboral Burocrático, el usuario expone su situación al agente social asignado, presenta pruebas requeridas para la realización del trámite y recibe información sobre el procedimiento a seguir</li> <li>8) El agente o Auxiliar social registra información y estrategia jurídica en el sistema EWO, solicitando al usuario firme carta compromiso y hoja de control con estrategia jurídica.</li> <li>9) El agente o auxiliar elabora demanda</li> <li>10) El usuario firma la demanda y otorga el poder de representación al agente o auxiliar social correspondiente.</li> <li>11) El agente o auxiliar social de la Dirección de lo Laboral Burocrático presenta demanda e informa al usuario sobre la citas y audiencias</li> <li>12) El usuario asiste a las citas y audiencias señaladas y espera resultados.</li> <li>13) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 115 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

1. El servicio denominado "patrocinio de declaratoria de beneficiarios" se tramita a favor de quienes puedan acreditar la dependencia económica en relación con los servidores públicos fallecidos que prestaban sus servicios al gobierno del estado de Jalisco y a sus municipios a excepción de los que hayan sido operativos, esto es que su servicio no lo realizaran en rondines o fuera de la fuente de trabajo, tales como elementos de policía, vialidad, bomberos, armas; ya que lo relacionado con estos últimos deberá ventilarse ante el Tribunal de lo Administrativo del Estado, previa solicitud de pago por escrito ante la dependencia donde laboraba el fallecido. Esta acción procede respecto de servidores públicos administrativos y tiene el objeto de que se entreguen a sus dependientes económicos las prestaciones que hayan quedado pendientes de pagar al servidor público. Además de los requisitos debe precisarse a los usuarios que prescribe a los dos años del fallecimiento del trabajador, y que el trámite de jurisdicción voluntaria tarda de 6 meses en adelante. La cantidad dejada por el fallecido se dividirá entre todos los que justifiquen ser beneficiarios. Si son dos o más beneficiarios canalizar todo con un solo control encabezando la demanda quien sea el beneficiario más cercano.
2. Asimismo se canalizará a usuarios que sean servidores públicos de la Federación, solo en caso de maestros de educación media o básica dependientes de la Secretaría de Educación Pública Federal, en virtud de convenio celebrado entre los sindicatos federales con la Secretaría de Educación Jalisco.
3. Si el servidor público fallecido pertenece a un Organismo Público Descentralizado del gobierno del Estado o del municipio (DIF, Hospital Civil, Etc.) procede la declaratoria de beneficiario ante la Junta Local del Trabajo, por lo que se canalizará al usuario a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (dependiente de la Secretaría del Trabajo del Gobierno del Estado).

En general se deberán tomar en cuenta las siguientes situaciones: 1) Que el usuario canalizado sea Servidor Público sujeto al servicio, 2).- Que la acción no se encuentre prescrita, 3).- Que se remitan con los documentos idóneos.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 3 días (**término para elaboración de promoción**)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** de 7 meses en adelante (**término aproximado del proceso en el Tribunal**)

**HORARIO:** 9:00 a 3:00 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ Obtener resolución en la que se declare beneficiarios a las personas que acrediten ser dependientes económicos o designados beneficiados por el finado.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 116 DE 153 |

## ASESORÍA ESPECIALIZADA EN MATERIA LABORAL BUROCRÁTICO

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Asesoría especializada en materia laboral burocrático   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección Laboral Burocrático   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Consiste en asesorar a los servidores públicos al servicio del estado y sus municipios que no sean empleados de organismos públicos descentralizados, en juicios de orden laboral y en juicios de declaratoria de beneficiarios.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | <p>Servidores públicos estatales y municipales del Estado de Jalisco</p> <p>Personas que les revista el carácter de beneficiario de algún servidor público del Estado.</p>  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser servidor público estatal o municipal o beneficiario del servidor público.</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El servidor público o el beneficiario acude personalmente a la Dirección de Atención ciudadana y Conciliación o bien a la Dirección Laboral burocrático y proporciona datos personales.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación o bien la Dirección de lo Laboral Burocrático recibe, localiza o ingresa al sistema EWO al usuario, asigna un número de control y agente social correspondiente.</li> <li>3) El usuario solicita la asesoría y plantea su problema o situación por la cual acude a la institución.</li> <li>4) El agente o auxiliar social de la Dirección de Atención Ciudadana y conciliación o el director y/o agente social de la Dirección laboral Burocrático que sea asignado, asesora, aclara dudas, da instrucciones y registra resultados en el sistema EWO.</li> <li>5) El usuario recibe información y sigue instrucciones</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Gratuito, profesional   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | De 30 minutos a 1 hora.   |
| <b>HORARIO:</b>  | 9:00 a 3:00 horas.  |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resolver las dudas e inquietudes jurídicas del usuario respecto de la problemática planteada.</li> </ul>   |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 117 DE 153 |

## PATROCINIO ESCALAFONARIO

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Patrocinio escalafonario   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección Laboral Burocrático  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Consiste en llevar a cabo el patrocinio desde la presentación de la demanda hasta la conclusión del procedimiento ( laudo definitivo )   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Servidores públicos estatales y municipales del Estado de Jalisco  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar documentos con los que acredite ser servidor público (pudiendo ser cualquiera de éstos: nombramiento, credenciales, comprobantes de nóminas, formato único, etc.).</li> <li>• Narración detallada de hechos por escrito.</li> <li>• Resolutivo del procedimiento de inconformidad, queja o aclaración que haya interpuesto el servidor público.</li> <li>• Todos los documentos con que cuente relacionados con el procedimiento escalafonario tales como: convocatoria, puntaje, catálogo escalafonario, asignación, etc.</li> <li>• Estar en tiempo (30 días naturales después de la notificación del resolutivo).</li> </ul> <p><b>Nota.</b> En caso de no contar con alguno de ellos, comentarlo con el Titular de la Dirección Laboral Burocrático.</p> <p>* Deberá presentar dos copias simples de cada documento.</p>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El beneficiario del servidor público fallecido acude a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación o bien a la oficina de la Dirección de lo Laboral Burocrático y solicita el servicio.</li> <li>2) Cualquiera de las dos direcciones recibe e ingresa al sistema EWO al usuario</li> <li>3) El usuario plantea su situación o problema, presenta documentación y solicita el apoyo.</li> <li>4) En cualquiera de las dos direcciones se asesora, aclara dudas y verifica la susceptibilidad del patrocinio.</li> <li>5) En caso de que no proceda informa al usuario y proporciona otras alternativas y asienta en el sistema EWO.</li> <li>6) En caso de que si proceda, se canaliza a la Dirección de Laboral Burocrático con la documentación necesaria ó si se presento directamente en aquella dirección se le asigna al abogado que le corresponda de acuerdo al rol existente.</li> <li>7) Ya en la Dirección de lo Laboral Burocrático, el usuario expone su situación al agente social asignado, presenta pruebas requeridas para la realización del trámite y recibe información sobre el procedimiento a seguir</li> <li>8) El agente o Auxiliar social registra información y estrategia jurídica en el sistema EWO, solicitando al usuario firme carta compromiso y hoja de control con estrategia jurídica.</li> <li>9) El agente o auxiliar elabora demanda</li> <li>10) El usuario firma la demanda y otorga el poder de representación al agente o auxiliar social correspondiente.</li> <li>11) El agente o auxiliar social de la Dirección de lo Laboral Burocrático presenta demanda e informa al usuario sobre la citas y audiencias</li> <li>12) El usuario asiste a las citas y audiencias señaladas y espera resultados.</li> <li>13) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 118 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

1. El servicio denominado "Patrocinio Escalafonario" se dirige a servidores públicos del gobierno del estado y sus municipios (mayormente maestros), o Federales en el caso de maestros, y tiene por objeto impugnar a través del juicio de nulidad ante el Tribunal de Arbitraje y Escalafón en contra del dictamen administrativo emitido por la Comisión Estatal Mixta de Promociones de la S.E.P., por no resultar ganador de la convocatoria correspondiente que ofrece un puesto específico en base a los requisitos establecidos en la propia convocatoria según el puntaje contenido en el anteproyecto del catálogo escalafonario y del catálogo escalafonario autorizado. Además de los requisitos debe señalarse al usuario que el juicio de nulidad contra la resolución definitiva prescribe en 30 días contados a partir del día siguiente que le fue notificada la resolución. En el supuesto de que trascurren dos meses después de haber presentado el recurso procedente, sin que las comisiones lo hubiesen resuelto, remitir al usuario a la Dirección de lo Laboral Burocrático para su patrocinio. El proceso es largo, por lo que dura de 2 años en adelante. Se puede patrocinar tanto al solicitante como al tercero (al que se le otorgó la plaza y le interesa que no prospere la nulidad del otorgamiento de su nuevo nombramiento), se requieren copias simples de la resolución de la queja emitida por la Comisión Mixta (si la hay que este), si no hay que hayan transcurrido 2 meses de instaurada la queja ante la comisión sin contestación.
2. NOTA: Resulta importante, informarle al usuario los términos o plazos para interponer los recursos internos (APLICABLES SEGÚN EL CASO) que contempla el Reglamento Estatal de Promociones de la S. E. P. (que debe de interponer previamente), que son Revisión, Reconsideración, Aclaración e Inconformidad; en contra de los procedimientos y resoluciones emitidos por la Comisión Interna Mixta de Promociones de la escuela que se trate.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 5 días Hábiles (término para elaborar demanda)

**TIEMPO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** de 1 a 2 años (**término aproximado del proceso en el Tribunal**)

**HORARIO:** 9:00 a 3:00 horas. De lunes a viernes

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ Obtener el laudo favorable para el usuario donde se revise que se declare en su caso la nulidad y reposición del procedimiento, llevando ante alguna de las comisiones de escalafón, siempre y cuando de las pruebas aportadas se derive alguna cuestión contraria a los reglamentos internos de escalafón de la dependencia demandada.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de laudo definitivo, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 119 DE 153 |

## PATROCINIO LABORAL

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Patrocinio laboral  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección Laboral Burocrático   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Llevar a cabo el patrocinio del Juicio Laboral desde la presentación de la demanda hasta la conclusión de esta.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Servidores públicos estatales y municipales del Estado de Jalisco, que no pertenezcan a organismos públicos descentralizados.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar documentos con los que acredite la relación laboral (puede ser nombramiento, credenciales, comprobantes de nóminas, etc.)</li> <li>• Documento que acredite la sanción impuesta (cualquier documento relativo al procedimiento de responsabilidad administrativo o laboral que haya culminado con la imposición de alguna sanción).</li> <li>• Relación de hechos con circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como nombre y domicilio completo de las personas que le informaron e intervinieron en los hechos).</li> <li>• Domicilio donde el servidor público laboraba físicamente y de la Secretaría dónde dependía.</li> <li>• Estar en tiempo (1 un año, cuando se trata de prestaciones laborales no cubiertas (aguinaldo, bonos, etc), 30 días naturales cuando hay cambio de condiciones generales de trabajo y para impugnar sanciones impuestas distintas al cese; 60 días naturales cuando se trate de cese o despido injustificado).</li> <li>• 3 testigos (nombre y domicilio completo).</li> </ul> <p>* Deberá presentar dos copias simples de cada documento.</p> <p><b>NOTA.-</b> En caso de que haga falta algún requisito, comentarlo con Titular de la Dirección Laboral Burocrático)</p>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El beneficiario del servidor público fallecido acude a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación o bien a la oficina de la Dirección de lo Laboral Burocrático y solicita el servicio.</li> <li>2) Cualquiera de las dos direcciones recibe e ingresa al sistema EWO al usuario.</li> <li>3) El usuario plantea su situación o problema, presenta documentación y solicita el apoyo.</li> <li>4) En cualquiera de las dos direcciones se asesora, aclara dudas y verifica la susceptibilidad del patrocinio.</li> <li>5) En caso de que no proceda informa al usuario y proporciona otras alternativas y asienta en el sistema EWO.</li> <li>6) En caso de que si proceda, se canaliza a la Dirección de Laboral Burocrático con la documentación necesaria ó si se presento directamente en aquella dirección se le asigna al abogado que le corresponda de acuerdo al rol existente.</li> <li>7) Ya en la Dirección de lo Laboral Burocrático, el usuario expone su situación al agente social asignado, presenta pruebas requeridas para la realización del trámite y recibe información sobre el procedimiento a seguir</li> <li>8) El agente o Auxiliar social registra información y estrategia jurídica en el sistema EWO, solicitando al usuario firme carta compromiso y hoja de control con estrategia jurídica.</li> <li>9) El agente o auxiliar elabora demanda</li> <li>10) El usuario firma la demanda y otorga el poder de representación al agente o auxiliar social correspondiente.</li> <li>11) El agente o auxiliar social de la Dirección de lo Laboral Burocrático presenta demanda e informa al usuario sobre la citas y audiencias</li> <li>12) El usuario asiste a las citas y audiencias señaladas y espera resultados.</li> <li>13) El agente social o auxiliar social, privilegiará el uso de correo electrónico para mantener informado al usuario, reduciendo en lo posible a lo jurídicamente necesario por firma de promociones o asistencia a audiencias.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 120 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

**NULIDAD DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.-** Instauración del procedimiento administrativo ante la dependencia que labora, que declare en resolución administrativa alguna sanción tal como: el Cese, amonestación o suspensión por tiempo determinado o indefinido en el desempeño de labores sin goce de sueldo, baja de categoría y modificaciones a las condiciones de trabajo. En ese supuesto solicitar copias de todo el procedimiento incluyendo la resolución. En estos casos solo se demandará ante el tribunal de arbitraje y escalafón en el estado como órgano revisor del procedimiento y resolución en cuestión, a fin de que se declare la nulidad del procedimiento.

**INDEMNIZACIÓN POR RIESGO DE TRABAJO.-**

1. El servicio denominado "Indemnización por riesgo de trabajo", que son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los servidores públicos en ejercicio o con motivo de trabajo, que le provoque incapacidad temporal, incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total o la muerte. Esta acción procede cuando el trabajador no se encuentra inscrito o afiliado al Instituto Mexicano del Seguro Social. La acción prescribe a los dos años a partir de la fecha que decretó el grado de incapacidad o provocado la muerte.

**TIEMPO PARA OTORGAR EL SERVICIO:** 5 días hábiles (término para elaborar demanda)

**TIEMPO DE CONCLUSIÓN DEL SERVICIO:** de 1 a 2 años (**término aproximado del proceso en el Tribunal**)

**HORARIO:** 9:00 a 3:00 horas. De lunes a viernes

**RESULTADO ESPERADO:**

- ✓ Si de las pruebas aportadas se advierte le asiste la razón al usuario, puede ser
  1. Se condene a la dependencia demandada a la reinstalación del usuario o en su caso al pago de la indemnización constitucional con sus consecuencias legales.
  2. se revise que en su caso, se deje insubsistente el procedimiento administrativo que impone sanción al usuario, más sus consecuencias legales.
  3. Se restablezca las condiciones laborales del trabajador, cuando le fueron modificadas, más consecuencias legales.
- ✓ A petición del usuario en cualquier momento hasta antes de laudo definitivo, se podrá ofrecer la negociación a la contraparte para efecto de buscar un acuerdo favorable para nuestro usuario



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 121 DE 153 |

## INFORMES SOCIOECONÓMICOS, SOCIO CONDUCTUALES, VALORACIONES ECONÓMICAS Y LOCALIZACIONES

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Informes Socioeconómicos, valoraciones económicas y localizaciones   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Trabajo Social  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Obtener mediante técnicas de investigación (entrevista, consulta documental, visita domiciliarias) información respecto a la situación social, económica y socio conductual que presente un usuario derivado agentes o auxiliares sociales de la Procuraduría Social para la prestación de un servicio o el seguimiento de un proceso, asimismo aquellos solicitados por jueces familiares, civiles, mercantiles o penales, que requieren la prestación de los servicios de la Procuraduría Social para el seguimiento de un proceso judicial.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Agentes o auxiliares sociales y Jueces.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación<br>Subprocuraduría de Representación Social<br>Dirección de lo Familiar<br>Juzgados   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar la intervención de Trabajo Social vía sistema EWO, papeleta de solicitud u oficio.</li> <li>En el caso de la Dirección de Atención Ciudadana se solicitarán los servicios de acuerdo a lo establecido por los Criterios de canalización en donde se refieren en qué casos se derivará a los usuarios para estudios a Trabajo Social</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El juez o en su caso los agentes sociales de las diferentes áreas de la procuraduría solicitan la intervención de Trabajo Social ya sea por el sistema EWO, con papeleta de solicitud u oficio de petición.</li> <li>En el caso de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, plasmará en su caso el objetivo específico que pretende se busque con la investigación.</li> <li>La Dirección de Trabajo Social recibe petición, localiza o ingresa en el sistema EWO, asigna en el sistema a la Trabajadora Social de acuerdo al turno correspondiente.</li> <li>La Dirección de Trabajo Social imprime hoja de control y deriva, con papeleta de canalización u oficio de solicitud a la trabajadora social de acuerdo al rol correspondiente.</li> <li>La Trabajadora Social revisa el asunto programa visitas y entrevistas. En el caso de asuntos derivados por la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación y que se encuentre presente el usuario se entrevistarán a los mismos de manera inmediata.</li> <li>En las visitas que realice la Trabajadora Social, tratará de entrevistas a los interesados en su domicilio.</li> <li>Trabajadora Social, realiza entrevistas y visitas para la obtención de información, todos los datos y actividades realizadas las registra en el sistema EWO.</li> <li>El usuario proporciona información requerida y atiende a la trabajadora social encargada de la investigación.</li> <li>Si durante el desarrollo de informes socioeconómicos, la Trabajadora Social detecta la inquietud del usuario para llevar a cabo una negociación con su contraparte para efectos de evitar el juicio, la trabajadora social podrá dar información sobre el proceso de mediación o conciliación en la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación así como los beneficios de la misma, pudiendo llevar a cabo una reunión entre las partes para sensibilizarlos sobre dicho procedimiento y canalizarlos a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación para la elaboración del convenio y su aprobación por el Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa.</li> <li>La Trabajadora Social elabora informe correspondiente en los formatos autorizados e informa al usuario fecha probable de los resultados de la investigación y entrega el informe correspondiente al solicitante.</li> <li>El informe realizado por la Trabajadora Social deberá ser congruente entre el objetivo general ó específico en su caso con el desarrollo de la investigación y la conclusión que presente.</li> <li>La Trabajadora Social registra en el sistema EWO el resultado.</li> </ol> |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 122 DE 153 |

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Este servicio no es abierto a los usuarios, solo se podrá prestar a través de la solicitud de un agente o auxiliar social de la Procuraduría Social para el inicio o seguimiento de un procedimiento, así como a petición expresa de un juez para la consecución de un juicio.

1. No se solicitara algún estudio o valoración de escritorio a la Dirección de Trabajo Social, en caso de que el usuario no desee llevar a cabo trámite o juicio correspondiente. Por lo que es necesario asegurarse que al pasar al usuario a trabajo social no se trate únicamente de asesoría.
2. En tratándose de edictos solo se da valoración de escritorio para saber si es susceptible del servicio, sin embargo el estudio socioeconómico completo para la condonación de pago de edictos, se debe llevar a cabo una vez que inicie el procedimiento judicial ya radicado en el juzgado a solicitud del área familiar.
3. Para condonación de actas en el Registro Civil, no será necesaria la valoración de trabajo social, solo con nuestro oficio.
4. Los estudios de trabajo social se entregarán a los usuarios en sobre cerrado en el que además se contendrán los demás documentos de la canalización, y se les hará saber que deberán entregarlo cerrado a la Dirección de lo Familiar.
5. No obstante la valoración socioeconómica o es estudio para determinar la susceptibilidad del servicio, la responsabilidad de la canalización corresponde a los Agentes Sociales, por lo que se debe procurar en caso de no ser susceptible los motivos que se derivan del estudio y no recalificar al usuario con la trabajadora social, en caso de que el usuario desee hacer una aclaración, conducirlo con el Director de Atención Ciudadana.
6. Cuando se canalicen usuarios a la Dirección de Trabajo Social, explicarles a estos el motivo de la canalización a esa Dirección, ¿Para qué se canaliza a la misma? Hecho lo anterior conducir al usuario a Trabajo Social, entregar la ficha al personal de esa Dirección, y solicitar al usuario espere sentado (preferentemente en las sillas cercanas a Trabajo Social, e indicarle que una trabajadora social le llamará para la entrevista. Asimismo hacer saber al usuario que solicite a la trabajadora social le precise la fecha aproximada en que se elaborará el estudio para que el usuario se presente en ese tiempo.
7. En caso de que la Dirección de Trabajo Social realice una sensibilización para la mediación, los alcances de la misma son precisados en el estudio. Se acordó con la Dirección de Trabajo Social que la Trabajadora le advertirá a los usuarios que la procedencia y viabilidad del convenio queda sujeto a la determinación del Agente Social. Por lo anterior, si se determina que no es viable el convenio judicial o no se arriba a convenio, el Agente Social le devolverá el estudio a Trabajo Social para que se lleve a cabo el complemento correspondiente.
8. En caso de que la visita al domicilio del usuario no se hubiese podido llevar a cabo por no haber persona que atendiera, en caso de ser necesario el complemento de dicha información para determinar la situación de la canalización, puede solicitarse de nueva cuenta, pero se debe advertir al usuario que debe procurar facilitar a la Trabajadora Social la realización de la visita.

**TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** 1 mes (podrá exceder este término de acuerdo a las circunstancias particulares del asunto con autorización de la Dirección de Trabajo Social)  
 Se podrá solicitar complemento de información

**HORARIO:** 9:00 a 15 horas.

**RESULTADO ESPERADO:**

Proporcionar elementos al solicitante ya sea al agente o auxiliar social o juez para la toma de decisiones dentro del procedimiento.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 123 DE 153 |

## ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Orientación Psicológica   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección en Trabajo Social   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Intervención de un profesional de la salud mental, que ayuda al usuario de los servicios de la Procuraduría Social a generar y evaluar alternativas de solución a su problemática.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | Cualquier persona que acude a solicitar los servicios de Procuraduría Social, en asesoría jurídica  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación<br>Áreas de la Procuraduría  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación a solicitar algún servicio</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario acude a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Dirección de Atención Ciudadana y antes o durante la asesoría manifiesta se siente confundido o motivado por sus emociones respecto al trámite que desea realizar.</li> <li>El agente social de la dirección de atención ciudadana y conciliación recibe, registra, canaliza vía sistema y con papeleta correspondiente.</li> <li>La Dirección de Trabajo Social, recibe, asigna vía sistema y deriva con la psicóloga correspondiente</li> <li>La psicóloga lo recibe, entrevista, escucha, orienta y asienta en el sistema. y sugiere asista a proceso terapéutico.</li> <li>El usuario acepta o rechaza dicha petición.</li> <li>si rechaza, informa al usuario la opción de continuar con la asesoría o retomar el trámite en otro momento.</li> <li>Si Acepta, proporciona los datos de la institución que le dará el tratamiento terapéutico adecuado y plantea si desea continuar con la asesoría jurídica o retomarla en otro momento.</li> <li>La psicóloga asienta resultados en el sistema e informa al agente social los resultados obtenidos.</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Voluntario y gratuito   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | inmediato   |
| <b>HORARIO:</b>  | 8:30 a 4:00 hrs.  |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | Que el usuario se encuentre en condiciones emocionales adecuadas para tomar mejores decisiones respecto del trámite jurídico que desea realizar.  |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 124 DE 153 |

## VALORACIÓN PSICOLÓGICA

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Valoración psicológica  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección en Trabajo Social   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Valorar el estado psicológico del usuario y/o menores a través de la aplicación de pruebas psicológicas   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Los usuarios derivados por las Trabajadoras Sociales que requieran la valoración para la integración de los informes socioeconómicos correspondientes.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Trabajadoras Sociales del área  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Que la Trabajadora Social lo solicite, por ser necesario para la complementación del informe socioeconómico que le ha sido asignado.</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La Trabajadora percibe el daño psicológico y la necesidad de valorar al usuario para la continuidad del trámite jurídico, deriva de acuerdo al turno con la Psicóloga correspondiente y registra en sistema EWO, o requiere complementar su información para su estudio. Los turnará de acuerdo a los lineamientos establecidos en el proceso para atención psicológica con el que cuenta la Dirección de Trabajo Social.</li> <li>2) La psicóloga, recibe, localiza en sistema, entrevista y aplica test y herramientas psicológicas.</li> <li>3) El usuario contesta test y proporciona información psicológica requerida.</li> <li>4) En su caso la psicóloga sugiere proceso terapéutico y proporciona datos de la institución para su proceso terapéutico</li> <li>5) El usuario acepta o rechaza propuestas</li> <li>6) Evalúa las pruebas aplicadas, elabora y entrega informe psicológico a la Trabajadora Social, registrando en el sistema sus actividades.</li> <li>7) La Trabajadora Social recibe y agrega a su informe las actividades realizadas en psicología y el resultado de dicha valoración, tomando en cuenta dichos elementos para la elaboración de su conclusión.</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Voluntario, gratuito  |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO</b>                 | 15 días.  |
| <b>HORARIO:</b>  | 8:30 a 4:00 hrs.  |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | Que la Trabajadora Social integre sus informes socioeconómicos la información obtenida con la valoración psicológica para complementar su conclusión.   |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 125 DE 153 |

## CONTENCIÓN EN CRISIS

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Contención en crisis   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección en Trabajo Social  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Intervención que realiza un profesional de la salud mental, que tiene como objetivo tranquilizar al usuario que se encuentra afectado por una crisis emocional, que le impide recibir la asesoría legal por la cual acude a la institución.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | Cualquier persona que acude a solicitar los servicios de Procuraduría Social.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana<br>Áreas de la Procuraduría  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el usuario se encuentre en crisis emocional</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario acude a solicitar los servicios de la Procuraduría Social en un estado emocional alterado o bien durante la asesoría jurídica manifiesta alteración emocional que dificulta el proceso de atención establecido.</li> <li>La dirección de atención ciudadana y conciliación lo recibe, percibe en crisis, registra y deriva a la dirección de trabajo social al área de psicología con papeleta de canalización</li> <li>La dirección de Trabajo social recibe papeleta asigna de acuerdo al turno en el sistema EWO y turna con la psicóloga correspondiente</li> <li>Recibe, escucha y tranquiliza con las herramientas psicológicas que disponibles, analiza la necesidad de terapia.</li> <li>si no lo considera necesario proceso terapéutico informa lo deriva al a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación para el seguimiento correspondiente. Registrando en el sistema resultados.</li> <li>Si el psicólogo considera necesario, canaliza al usuario a una institución para el seguimiento terapéutico adecuado, e informa a su vez al mismo, la opción de iniciar o continuar con la asesoría jurídica correspondiente.</li> <li>Registra en el sistema el resultado e informa la agente social correspondiente o al encargado del modulo.</li> <li>El usuario recibe información, toma decisión y sigue instrucciones.</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Es voluntario y gratuito   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | Inmediato  |
| <b>HORARIO:</b>  | 8:30 a 4:00 hrs.   |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | Que los usuarios reciban apoyo de un profesional que les permita lograr liberar y autorregular sus emociones, a fin de que pueda recibir la asesoría jurídica.   |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 126 DE 153 |

## MEDIACIÓN Y/O CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Mediación y/o conciliación de conflictos   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Pretende mediar y/o conciliar a las partes involucradas en el conflicto y evitar posibles juicios.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | La población cuyos ingresos económicos no rebasen los 5 salarios mínimos.  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Trabajo Social<br>Dirección de lo Civil y Mercantil<br>Dirección Laboral Burocrática  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición del usuario para resolver su conflicto</li> <li>• Que los ingresos del usuario no rebasen los 5 salarios mínimos</li> <li>• Que se presenten las partes involucradas en el conflicto</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El usuario acude personalmente a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación y solicita asesoría jurídica.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación recibe, registra en el sistema EWO al usuario, asigna número de control.</li> <li>3) El usuario plantea al agente social su situación o problema</li> <li>4) El agente social asesora, y de acuerdo a la naturaleza de su asunto propone y explica al usuario posibilidad de aplicar la mediación y/o conciliación como método alternativo para la resolución de su conflicto.</li> <li>5) El usuario acepta o rechaza la mediación y/o conciliación y asume la responsabilidad de asistir a todas las citas requeridas.</li> <li>6) El agente o auxiliar social de la Dirección de Atención Ciudadana asienta en el sistema lo relativo a la mediación, elabora y entrega al usuario la invitación para la contraparte.</li> <li>7) El usuario recibe su invitación y entrega otra a su contraparte involucrada en el problema, se presenta a las citas señaladas.</li> <li>8) El Agente social lleva a cabo la mediación o la conciliación de acuerdo a los lineamientos del Manual de Mediación de la Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales</li> <li>9) Las partes firman convenio en su caso, el agente o auxiliar social realiza dicho convenio y demás documentos relativos a ese procedimiento con las formalidades requeridas por el Manual de Mediación de la Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales, así como de la Ley de Justicia Alternativa del Estado.</li> <li>10) Asienta en el sistema resultados de la aplicación del método aplicado.</li> <li>11) Remite para su aprobación el convenio al Instituto de Justicia Alternativa</li> <li>12) En caso de no lograrse un acuerdo en la mediación se da por terminado el proceso a petición del usuario y se continua con la asesoría del mismo, en caso de ser procedente se le canaliza para el inicio de su juicio.</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Los detalles de este procedimiento se encuentran establecidos en el Manual de Mediación de la Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales, al cual se deberá de remitirse para su aplicación  |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | 1 mes  |
| <b>HORARIO:</b>  | 9:00 a 15 horas.   |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llegar a un acuerdo conciliatorio entre las partes</li> <li>✓ Lograr una solución amigable entre las partes.</li> <li>✓ Evitar el mayor número de juicios posibles</li> <li>✓ Convenio aprobado por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado</li> </ul>  |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 127 DE 153 |

## ASESORÍA JURÍDICA PRESENCIAL

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Asesoría Jurídica Presencial  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Proporcionar al usuario información jurídica que requiera en forma gratuita, así como en el caso de los asuntos o tramites ya iniciados por el usuario darle a conocer el estado jurídico del asunto y la forma más adecuada de resolverlos.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La población en general   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir personalmente o algún familiar del interesado a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El usuario acude personalmente a la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación y solicita asesoría jurídica.</li> <li>2) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación recibe, registra en el sistema EWO al usuario, asigna número de control y agente social.</li> <li>3) El usuario plantea su situación o problema y proporcionar los documentos que sustenten el trámite requerido.</li> <li>4) La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación proporciona la asesoría, aclara dudas e informa el procedimiento requerido y asienta en el sistema resultado.</li> <li>5) Le proporciona al usuario las diversas opciones jurídicas que presenta su asunto, así como las consecuencias del mismo para efectos de que tome la mejor decisión que el usuario considere</li> <li>6) En caso de ser necesario se le solicita al usuario presente mayor documentación para una asesoría más detallada y específica</li> <li>7) Si el asunto que plantea el usuario no es de los atendidos por esta institución, se le da la información general sobre dicho proceso y los datos de la institución que puede atender su asunto.</li> <li>8) El agente o auxiliar social deberá de aplicar todos los convenios que se hayan obtenido por la Procuraduría Social para el beneficio de los usuarios que acuden al servicio de acuerdo a las necesidades que expresen.</li> <li>9) Todas las asesorías proporcionadas se registrarán de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación,</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Gratuito, profesional, con probidad, personalizado, honesto y confidencial<br>Remitirse a la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | 40 minutos  |
| <b>HORARIO:</b>  | 9:00 a 15 horas.  |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La prevención de problemas jurídicos</li> <li>✓ Que el usuario reciba asesoría para que tome decisiones más informadas</li> <li>✓ Promoción de los servicios de la Procuraduría Social</li> <li>✓ En su caso informar de manera general sobre su trámite cuando no corresponda a los asuntos que se ventilan en esta institución y proporcionar los datos de la dependencia que pueda atenderlos de acuerdo a la materia.</li> </ul>   |



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 128 DE 153 |

## ASESORÍA JURÍDICA VÍA CORREO ELECTRÓNICO

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Asesoría Jurídica vía correo electrónico   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Proporcionar al usuario la información y orientación legal requerida por medio del correo electrónico  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La población que tenga acceso a una computadora (internet) y que desee obtener la asesoría por este medio.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener acceso a una computadora (internet) y conocer el correo electrónico de la Procuraduría Social</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>Enviar correo electrónico en donde describa el asunto en el cual requiere la asesoría.</li> <li>El agente o auxiliar social de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación recibe correo y proporciona la asesoría jurídica correspondiente.</li> <li>Determina si es asunto planteado por el usuario corresponde a la Procuraduría Social.</li> <li>Si NO es competencia de la Procuraduría Social proporciona los datos de la institución correspondiente.</li> <li>Si el asunto es competencia de Procuraduría Social y se requiere dar continuidad o iniciar un trámite en específico informa al usuario el procedimiento establecido para otorgar los servicios.</li> <li>El usuario recibe la asesoría y sigue instrucciones respectivas.</li> <li>El agente o auxiliar social registra la asesoría en el sistema EWO.</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Las especificaciones de este servicio se encuentran plasmadas en la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, así como en el documento denominado Procedimiento Abogado en Línea   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | 24 horas después de que se envié el correo   |
| <b>HORARIO:</b>  | 8:30 a.m. a 16:00 hrs.   |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <p>Facilitar a la población en general el acceso inmediato a la asesoría jurídica.</p> <p>Que el usuario reciba opinión técnica jurídica sobre la situación planteada por parte del personal de la Procuraduría Social.</p> <p>Acercar los servicios de la Procuraduría Social al mayor número de personas posibles</p>  |



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 129 DE 153 |

## ASESORÍA JURÍDICA VÍA CHAT

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Asesoría Jurídica vía chat   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Proporcionar al usuario de manera inmediata la información y orientación legal requerida por medio del chat  |
| <b>USUARIOS:</b>   | La población tenga acceso a una computadora con internet   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener acceso a una computadora con internet</li> <li>Conocer el acceso a la página de Procuraduría Social</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario debe ingresar a la página de Gobierno del Estado.</li> <li>El usuario debe seleccionar el icono correspondiente.</li> <li>El usuario debe proporcionar nombre.</li> <li>El usuario solicita la asesoría jurídica planteando el problema o situación.</li> <li>El agente o auxiliar social de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación proporciona la asesoría, aclara las dudas del usuario e informa del procedimiento a seguir.</li> <li>El abogado registra la asesoría en el sistema EWO</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Las especificaciones de este servicio se encuentran plasmadas en la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, así como en el documento denominado Procedimiento Abogado en Línea   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | 15 a 20 minutos  |
| <b>HORARIO:</b>  | 8:30 a.m. a 16:00 hrs.   |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <p>Facilitar a la población en general el acceso inmediato a la asesoría jurídica.</p> <p>Que el usuario reciba opinión técnica jurídica sobre la situación planteada por el personal de la Procuraduría Social.</p> <p>Acercar los servicios de la Procuraduría Social al mayor número de personas posibles</p>   |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 130 DE 153 |

## ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Asesoría Jurídica telefónica  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Proporcionar al usuario de manera inmediata la información y orientación legal requerida vía telefónica   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Cualquier persona que solicite el servicio  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requerir asesoría jurídica</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>Obtener el número telefónico de la Procuraduría Social.</li> <li>Marcar y solicita la asesoría planteando el problema.</li> <li>El agente o auxiliar social asesora aclara dudas e informa el procedimiento a seguir.</li> <li>El agente o auxiliar social registra la asesoría en el sistema EWO</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Las especificaciones de este servicio se encuentran plasmadas en la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, así como en el documento denominado Procedimiento Abogado en Línea  |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | 15 minutos  |
| <b>HORARIO:</b>  | 8:30 a.m. a 16:00 hrs.  |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <p>Facilitar a la población en general el acceso inmediato a la asesoría jurídica.</p> <p>Que el usuario reciba opinión técnica jurídica sobre la situación planteada.</p> <p>Acercar los servicios de la Procuraduría Social al mayor número de personas posibles</p>  |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 131 DE 153 |

## ABOGADO ITINERANTE

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Abogado itinerante  |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Proporcionar asesoría jurídica gratuita en aquellos Municipios en donde no contamos con oficina, o en colonias alejadas en donde nos pidan apoyo las presidencias municipales; con el objeto de hacer llegar nuestros servicios al mayor número de personas posibles.   |
| <b>USUARIOS:</b>   | Pobladores de Municipios en donde no contamos con oficina, o colonias muy alejadas  |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación  |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir personalmente al lugar en donde se establezca el abogado itinerante</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario acude personalmente al lugar establecido para otorgar los servicios de la Procuraduría Social.</li> <li>El usuario proporciona datos personales para ser registrado.</li> <li>La Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación registra.</li> <li>El usuario plantea al agente social la problemática o la situación.</li> <li>El agente o auxiliar social de acuerdo a la naturaleza del problema asesora y aclara dudas e informa del procedimiento a seguir.</li> <li>El usuario recibe la información y sigue instrucciones.</li> <li>El abogado en su caso da información general sobre el asunto y lo canaliza a la institución que atienda el tipo de asunto que plantea</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Las especificaciones de este servicio se encuentran plasmadas en la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, así como en el documento denominado Procedimiento Abogado itinerante  |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | inmediato   |
| <b>HORARIO:</b>  | variable  |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <p>Facilitar a la población en general el acceso inmediato a la asesoría jurídica.</p> <p>Que el usuario reciba opinión técnica jurídica sobre la situación planteada.</p> <p>Acercar los servicios de la Procuraduría Social al mayor número de personas posibles</p>  |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 132 DE 153 |

## VIDEO ASESORÍA

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>                                | Video asesoría   |
| <b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>                      | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>                           | Este servicio tiene como objetivo ampliar la cobertura de nuestros servicios de asesoría jurídica al mayor número de personas posible en el Estado, mediante el uso de tecnología de vanguardia que nos permita poner rostro a nuestras asesorías por medios electrónicos, favoreciendo la comunicación con los usuarios que acceden a este servicio de asesoría a distancia.  |
| <b>USUARIOS:</b>   | Personas que tengan acceso al equipo de cómputo, con bocinas, cámara web y servicio de mensajería SKYPE.   |
| <b>ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>               | Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación   |
| <b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de computo con bocinas</li> <li>Cámara web</li> <li>Servicio SKYPE</li> </ul>  |
| <b>PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresa a la página <a href="http://www.jalisco.gob.mx/procuraduriasocial">http://www.jalisco.gob.mx/procuraduriasocial</a>.</li> <li>2. Presiona icono video asesoría y la opción descarga SKYPE.</li> <li>3. Presiona la opción <b>descarga archivo</b> y la opción <b>ejecutar</b>.</li> <li>6. selecciona idioma español y dar clic a la opción <b>acepto. Instalar</b>.</li> <li>7. Quita la selección de las casillas de la ventanilla publicitaria de google.</li> <li>8. Presiona continuar instalando SKYPE.</li> <li>9. Crear cuenta de usuario y proporcionar la información requerida.</li> <li>10. Inicia sesión, añade contacto de la Procuraduría Social, presionando <b>Anadir contacto</b>.</li> <li>11. Agrega usuario de la Procuraduría Social, <b>psocialgdl</b>.</li> <li>12. Envía solicitud y presiona <b>video llamada</b></li> <li>13. Elabora y anota pregunta en el cuadro de dialogo.</li> <li>14. Abogado da respuesta, aclara dudas, informa procedimiento o canaliza a institución que corresponda de acuerdo al tipo de asunto.</li> <li>15. Una vez concluida la asesoría, registra en sistema EWO.</li> </ol> |
| <b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:</b>                       | Las especificaciones de este servicio se encuentran plasmadas en la Circular para la atención de usuarios de la Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación, así como en el documento denominado Procedimiento Abogado en línea   |
| <b>TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:</b>                | inmediato  |
| <b>HORARIO:</b>  | 8.30 a 4.00 pm   |
| <b>RESULTADO ESPERADO:</b>                                 | <p>Facilitar a la población en general el acceso inmediato a la asesoría jurídica.</p> <p>Que el usuario reciba opinión técnica jurídica sobre la situación planteada.</p> <p>Que mediante el uso de la tecnología de vanguardia se beneficie al mayor número posible de ciudadanos acercando los servicios de la Procuraduría Social</p>  |

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 133 DE 153 |

## Anexo 2. Criterios para canalización de la Dirección de Atención Ciudadana.

### CRITERIOS DE CANALIZACIÓN DE USUARIOS A DIVERSAS ÁREAS DIRECCIÓN DE LO FAMILIAR

#### I.- GENERALES.-

1. En general no son susceptibles de canalización para asuntos familiares a personas que perciban mensualmente más de \$16,000.00 M.N. Sin embargo, si los usuarios perciben más de \$10,000.00 M.N. canalizarlos a la Dirección de Trabajo Social para la práctica de la valoración correspondiente. A fin de establecer los casos en que el usuario percibe menos de \$10,000.00 M.N. es necesario acompañar sus recibos de nómina, sin embargo en caso que no cuente con los mismos por no obtener ingresos por esa vía, solo si el ingreso menor a \$10,000.00 M.N. resulta evidente, establecerlo así en el control y canalizarlo a la Dirección de lo Familiar.
2. En caso de que se canalicen usuarios para 2 o mas tramites que no se lleven en un mismo proceso, se deberán remitir por cada asunto los documentos correspondientes al mismo.
3. En caso de que los usuarios hubiesen sido patrocinados por la Dirección de lo Familiar en Divorcio por Muto consentimiento no se canalizan a la misma para ejecución del convenio, en virtud de no estar en aptitud de actuar en contra de alguna de las partes previamente patrocinadas. No obstante lo anterior se asesora jurídicamente y se canaliza a alguno de los bufetes jurídicos gratuitos de carácter social.
4. En el caso de asuntos contenciosos, solo se canaliza a una de las partes, según la necesidad del servicio, las circunstancias particulares del asunto, siempre en atención primeramente a los intereses de los menores, apoyando a la otra parte solamente con asesoría jurídica y canalización a alguno de los bufetes jurídicos gratuitos de carácter social, evitando proporcionar datos relacionados con la asesoría de la otra parte.
5. En tratándose de seguimiento de juicios, no se prestará el servicio si existe abogado particular designado en autos.
6. Cuando la situación planteada por los usuarios, sea de extrema urgencia o inminente peligro físico o psicológico se podrá canalizar al usuario sin que exista limitación alguna en cuanto a sus percepciones.
7. Una vez designada la Dirección de lo familiar para intervenir en el patrocinio de algún procedimiento y éste es dado de baja por falta de interés jurídico imputable al usuario(s), ésta institución quedará impedida para intervenir de nueva cuenta o en su caso iniciar diverso procedimiento.
8. En el caso de los menores de edad que necesiten realizar algún trámite, se otorgará la asesoría correspondiente, sin embargo a fin de ser canalizados deberán ser acompañados de alguno de sus padres o tutores o en su defecto canalizarlos para designación de tutor.
9. Los jueces ya no valen copias certificadas de notario de actas del registro civil, solo las certificadas por los propios registros civiles.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 134 DE 153 |

## **II.- ALIMENTOS.-**

1. En juicio de alimentos los menores deben estar en poder de quien demande en su representación, y asentarlos así en el control.
2. En el caso de emplazamiento al demandado que vive en otro estado de la república si es posible solo se debe conocer el domicilio exacto y además la usuaria debe presentarse al lugar del domicilio del demandado a diligenciar el exhorto.
3. Cuando quien tenga los menores sea un hermano, o abuelo o familiar, a fin de reclamar alimentos a los padres se debe de primeramente llevar a cabo el trámite de tutoría y posteriormente la demanda de alimentos.

## **III.- CONVIVENCIA.-**

1. En procedimientos de convivencia, como requisitos asimismo se establece que el solicitante debe tener derecho a la convivencia y no haber cometido delito en contra de los menores con quien pretende convivir. Tener especial cuidado cuando la convivencia se promueva en contra del Consejo Estatal de Familia. La competencia se establece en el domicilio de los menores.

## **IV.- DIVORCIO CONTENCIOSO.-**

1. En juicios de divorcio contencioso, en los cuales el usuario no conozca con exactitud si hay bienes inmuebles dentro de su régimen patrimonial, se podrá canalizar para iniciar el trámite y en el transcurso del juicio, deberá de adjuntar las escrituras, en caso de no hacerlo, tales bienes no podrán ser materia de la liquidación de la sociedad, lo cual deberá asentarse en el control.
2. En juicios de Divorcio necesario preferentemente buscar además de la causal de falta de alimentos, alguna otra causal que sea susceptible de acreditarse en el proceso; sin embargo, en caso contrario mandarlo con esa sola causal.
3. En caso de matrimonio celebrado en el extranjero, la competencia se surte en el último domicilio conyugal, sin embargo para hacer efectivo el procedimiento, se deben anexar las actas expedidas en el extranjero debidamente apostilladas, y en su caso traducidas, no es necesario inscribir el matrimonio en México. Aplica tanto par mutuo como para contencioso.

## **V.- DIVORCIO POR MUTUO CONSENTIMIENTO.-**

1. En Divorcio por mutuo en donde uno de los cónyuges esta en puente grande, solicitar siempre su ubicación en la penal, dormitorio, sección, etc. Asimismo pedir datos de convenio y hacerle saber que en las dos audiencias se trasladará el C. Secretario del Juzgado que corresponda al lugar de encierro del cónyuge para el desahogo de las mismas. Si el usuario desconoce la ubicación carcelaria del cónyuge, enviar al usuario a Trabajo Social de la penal para que le proporcionen los datos para su localización.
2. En el caso de que en Divorcio por mutuo las credenciales de elector tengan domicilios fuera del primer partido judicial y el último domicilio conyugal se hubiese establecido en el mismo, acompañar comprobante de dicho domicilio, a fin de justificar la competencia.
3. En caso de que alguno de los cónyuges no cuente con credencial de elector, pasaporte, cartilla militar actualizada (únicos documentos idóneos de identificación ante los tribunales), solicitar a los usuarios se presenten al IFE para sacar su credencial, y una vez que traiga el comprobante de su solicitud, canalizar a la Dirección de lo Familiar para que adelanten el trámite en tanto le entregan al usuario su credencial de elector.
4. En caso de mutuos por pareja no deben superar como ingreso \$10,000.00 M.N. y si lo hacen, el tope es hasta \$15,000.00 M.N. En caso de pasar de \$10,000.00 M.N. acompañar valoración socioeconómica.
5. El oficio de canalización a la Dirección de lo Familiar debe ir firmado por ambos cónyuges.
6. Si es posible incluir como objeto de la liquidación de la sociedad los títulos de propiedad debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad, expedidos por el Registro Agrario Nacional.
7. En el caso de canalizaciones no hacer mención a los usuarios que serán atendidos inmediatamente por los abogados de la Dirección de lo Familiar, sino según los tiempos y lineamientos de dicha área.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 135 DE 153 |

#### **VI.- ACTAS DEL REGISTRO CIVIL.-**

1. Las actas de Registro Civil de Jalisco y de otros estados deberán tener una antigüedad de expedición menor a un año. Asimismo ser legibles y no tener tachaduras o enmendaduras.
2. Previamente a canalizar asuntos familiares es necesario verificar que las actas de Registro Civil, en el caso de que sea necesario su rectificación o modificación, se indique al usuario que es necesario llevar a cabo el trámite de rectificación o modificación previamente al inicio del procedimiento diverso, y **CANALIZARLO SOLO PARA LA RECTIFICACIÓN O MODIFICACIÓN.**
3. Respecto de usuarios que hubiesen procreado hijos sin que se hubiese expedido certificado de nacimiento, por haber sido asistida la madre por partera, o sin persona que estuviese facultada para expedir el certificado (medico titulado), a fin de levantar el acta de nacimiento extemporánea, **EN CASO DE ALUMBRAMIENTO RECIENTE**, es necesario se presente la usuaria a cualquier centro de salud IMSS, Hospital Civil, Cruz Roja, Verde o cualquier otro; con el menor a fin de que se practique el reconocimiento médico y se expida la constancia del mismo que deberá llevar a la oficina del Registro Civil.
4. En caso de menores que carezcan de constancia de nacimiento y se pretenda levantar el acta de nacimiento extemporáneo y no exista ya huellas del alumbramiento, canalizarlos a la Dirección del Registro Civil del Municipio en el que viva, quienes por su parte una vez analizado el asunto lo canalizarán al Consejo Municipal de la Familia. Siempre y cuando las personas vivan en Guadalajara.
5. Edictos para rectificación de acta son gratuitos los del periódico oficial y con un descuento del 50% del periódico el Occidental. Sin embargo dichos oficios serán expedidos por la Dirección de lo Familiar una vez que el usuario sea canalizado por esta Dirección.
6. En asuntos en donde una letra del nombre se encuentre mal escrita, incluso por una falta de ortografía, será necesario la anotación marginal, esto es, no procede la modificación administrativa ya que está prohibido cambiar el nombre, salvo en los casos del artículo 124 y 125 de la Ley del Registro Civil.
7. Cuando se trate de acta de defunción y se pretenda rectificar el nombre del(a) cónyuge o concubino (a), será necesario previamente al juicio de rectificación promover intestado y nombramiento de albacea previamente.

#### **VII.- ILICITUD DE MATRIMONIO**

1. La competencia pertenece al último domicilio conyugal establecido por las partes.

#### **VIII.- CUSTODIA.-**

1. Competencia en custodia se establece en el domicilio habitual de los menores. El estudio de trabajo social en estos casos debe verificar según las posibilidades de investigación la realidad socioeconómica de los menores: Si la persona que pretende la custodia lleva una vida sana y no cuenta con alguna denuncia penal; si el lugar en donde se pretende custodiar al menor es adecuado en cuanto a espacio, higiene y seguridad; y si la persona que solicita la custodia tiene medios para la manutención, en caso de no poder y ser la madre (tener derechos para ello) remitirla con los requisitos para juicio de alimentos para el menor e incluso ella misma si procede.
2. En el caso de que se pretenda celebrar un convenio de custodia entre abuelos y padres de menores, a fin de elevarlo a sentencia ejecutoriada, deben comparecer ambos progenitores, ya que en caso contrario el Representante Social solicitará la vista y la comparecencia del padre faltante para la autorización del juez del convenio. Por ello, en caso de faltar uno de los progenitores, lo conveniente es canalizar a los abuelos por custodia con los requisitos normales, y una vez elaborada la demanda y emplazados los dos padres sugerir hasta entonces la celebración del convenio o el seguimiento del proceso.
3. En custodia si las partes viven juntas y tiene ambos la custodia si se puede demandar la provisional y la definitiva debiendo acreditar los mismos extremos que en la custodia.
4. En asuntos en los que se canalice a usuarios con estudio de Trabajo Social que se hubiese realizado el estudio a solicitud de la otra parte, solicitar un estudio complementario en el caso de que en el estudio no se contenga la entrevista y la visita al usuario que se va a canalizar.



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 136 DE 153 |

5. Cuando los menores se encuentren a disposición del Consejo Estatal de Familia, se le indicará al usuario que previo a iniciar su trámite de custodia, podrá acudir a dicha institución con el Lic. José Luis Alejandro, en su carácter de Director del Departamento de Custodias, para solicitar la custodia de los menores a través de los trámites administrativos previstos por el Consejo, sin embargo, si el usuario no desea acudir al Consejo, o ya agotó esa instancia, se le iniciará el trámite de custodia, previo estudio de Trabajo Social.

#### **IX.- CONSIGNACIÓN DE PAGO ALIMENTOS.-**

1. En caso de consignaciones de pago de alimentos, canalizar al usuario sin el billete de depósito o formato de Secretaría de Finanzas, solo asegurarse que lleva consigo la cantidad que pretende consignar para que en la Dirección de lo Familiar se le elabore el formato para que acuda a la secretaría de Finanzas a realizar el pago.

#### **X.- SUCESORIOS.-**

1. En testamentos o intestados el requisito de canalización son: 1.- Que el valor de la parte alícuota del usuario en relación con los demás herederos y la masa hereditaria (muebles e inmuebles) no sea superior a \$500,000.00 M.N. pesos. (Esto es, que lo que le vaya a tocar a él solo no sea superior a dicha cantidad). 2.- Se debe solicitar el último recibo de pago del impuesto predial. No se establece límite respecto del número de herederos.

#### **XI.- SOLICITUD DE DISPENSA EDAD PARA MATRIMONIO.-**

1. En dispensa de edad, solamente procede a personas entre los 14 y los 16 años que estén embarazadas (esa es la única causal de dispensa). Entre los 16 años hasta la mayoría de edad no se requiere procedimiento judicial, solo el consentimiento de los padres o tutores (legales) ante el oficial del Registro Civil, el cual de no otorgarse, debe canalizarse a la usuaria al Consejo Estatal o Municipal de la Familia, a fin de que otorgue el consentimiento en forma sustituta.

#### **XII.- DECLARACIÓN DE ESTADO DE INTERDICCIÓN.-**

1. En el caso de estado de interdicción el certificado que se solicita deberá constar la incapacidad y antecedentes del padecimiento del discapacitado.

#### **XIII.- RECONOCIMIENTO DE PATERNIDAD.-**

1. En caso de juicio de reconocimiento de hijos (juicio de paternidad), el Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses, podrá proporcionar dictamen de ADN, el cual se solicitará con oficio firmado únicamente por la Subprocuradora o el Director de Atención Ciudadana y adjuntando valoración económica realizada por Trabajo Social, siempre y cuando la parte contraria esté dispuesta a someterse al examen previo a iniciar el juicio. De lo contrario, se deberá canalizar al usuario a la Dirección de lo Familiar únicamente con los demás requisitos y la valoración de escritorio, informándole al usuario que se solicitará el nombramiento del perito del IJCF a través de la Dirección de lo Familiar para que se ofrezca la pericial dentro del procedimiento.
2. El costo del dictamen establecido por el IJCF es de \$668.00 pesos por muestra, requiriéndose dos muestras para el mismo. El pago del servicio lo hará directamente el usuario en la Tesorería del Instituto la cual le expedirá el recibo correspondiente y ya contando con él, procederán a realizarle el estudio.
3. Es necesario acreditar alguno de los extremos del artículo 512 del Código Civil, por lo que es necesario acreditar ya sea el concubinato, el estado de hijo (que el papa esta pagando los gastos del menor) o que vivían en el mismo domicilio al momento, si tienen alguna constancia de cartas, o con el dictamen ya en la mano. En caso de que no existan documentales, al menos cuente con testigos idóneos para acreditar los extremos del citado numeral.



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 137 DE 153 |

#### **XIV.- ADOPCIÓN.-**

1. En asuntos de adopción en los casos que el usuario manifieste que ya ha acudido a la Secretaría de Salud para solicitar certificado de salud física y mental expedido por la Secretaría de Salud, y no se los quisieron expedir, solicitarlo por oficio firmado por el propio Agente Social.

#### **XV.- DECLARACIÓN DE EJERCICIO DE PATRIA POTESTAD.-**

1. Declaración de tenedores de la patria potestad cuando han fallecido los padres. Acta de nacimiento y defunción de los padres, de nacimiento de los menores, credencial de elector de los solicitantes. El objeto es declarar que la patria potestad de menores recae en los abuelos conforme al artículo 582 del Código Civil, a falta de padres. En caso de existir otros abuelos sobre los que pueda recaer la patria potestad, citarlos para que expresen su conformidad; de no acudir al citatorio invitación canalizarlo a la Dirección de lo Familiar con domicilio de los otros abuelos, enviarlo con el Estudio de Trabajo Social correspondiente en el que se establezca la viabilidad material y moral de que los abuelos ejerzan la patria potestad del menor.
2. La competencia la establece el domicilio de los promoventes.

#### **XVI.- DESIGNACIÓN DE TUTOR.-**

1. Cuando ambos padres fallecen y no existen abuelos maternos o paternos vivos o interesados en ejercer el cuidado de los menores, cualquier familiar cercano podrá solicitar se le designe tutor, por lo que sí es posible canalizarlo, siempre y cuando el padre al contestar la vista este de acuerdo en el nombramiento, por lo que es necesario tener los datos del nombre y domicilio del padre. Asimismo es necesario hacer saber al usuario que en caso de que se designe tutor adscrito al Consejo General del Poder Judicial, es necesario cubrir sus honorarios.
2. El nombramiento de tutor debe estar acompañado de estudio de trabajo social, a fin de esclarecer en lo posible si la persona que pretende el trámite, se encuentra en aptitud material y emocional de tener la custodia y representación del menor.

#### **XVII.- LIQUIDACIÓN ANTICIPADA DE SOCIEDAD LEGAL.-**

1. Se puede solicitar en la Vía Ordinaria la liquidación anticipada de la sociedad legal, e incluso solicitar incidentalmente la liquidación provisional cubriendo la fianza correspondiente y pagando los derechos de inscripción de la medida ante el Registro Público de la Propiedad. Se necesitan escrituras del inmueble objeto de liquidación, último pago de predial, acta de matrimonio y nacimiento de las partes. Así como nombre y domicilio del demandado. La solicitud procede en base la manifestación unilateral del solicitante.
2. Los bienes que le corresponden al promovente deben ser inferiores a \$500,000.00 M.N. (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

#### **XVIII.- CONCUBINATO.-**

1. Para que se dé el concubinato se requiere que:
  - a).- Ambos estén libres de matrimonio.
  - b).- Hubiesen vivido como pareja durante los 5 años que precedieron a la muerte del asegurado de tres años si hubiesen procreado hijos.
2. En caso de hijos nacidos de concubinato, en el que el progenitor hubiese fallecido antes del alumbramiento del hijo, se tramita testimonial de concubinato y en el mismo procedimiento se ventila la autorización del registro del menor. En caso de que el menor ya se encuentre registrado, se necesita el juicio de reconocimiento de paternidad. Se requieren los mismos requisitos que para concubinato, además del certificado de nacimiento, ya que el menor no debe estar registrado.
3. Para la competencia haber establecido su último domicilio concubinario, en éste primer partido judicial.
4. En caso de divorcio, la constancia de inexistencia de matrimonio a nombre a los dos con matrimonio y divorcio es suficiente.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 138 DE 153 |

### **XIX.- TESTIMONIAL DE DEPENDENCIA ECONÓMICA:**

1. En dependencia económica de Padres respecto de hijos fallecidos, es necesario la comparecencia de ambos progenitores máxime cuando ambos viven juntos, o en su defecto, esto es en caso de divorcio o que no viven juntos tener el domicilio procesal del otro. Si el beneficiario tiene domicilio en diverso partido judicial del fallecido, solicitar documentos con los que acredite la dependencia. En dependencia la competencia se establece en el domicilio de los interesados.
2. Las semanas de cotización para que se genere el derecho de pensión al beneficiario del asegurado en: Viudez (o concubinato), orfandad y ascendientes; es de ciento cincuenta semanas sin importar el régimen.
3. Solamente para obtener el pago de la pensión directa el propio asegurado por cesantía o edad avanzada, es necesario tener en Régimen 73, 500 semanas de cotización, y en régimen 97, son 1,200 semanas.
4. ESPOSOS O CONCUBINOS (HOMBRES).- Para justificar el derecho a la pensión de la esposa: a).- Con acta de matrimonio o testimonial de concubinato, b).- Testimonial de dependencia económica. Artículo 130 de la Ley del Seguro Social. En caso de tener el asegurado el régimen 73 los viudos hombres o concubinos para solicitar la pensión de la pareja además deben demostrar estar incapacitados para trabajar. En este caso para conocer si no se cuenta con ese impedimento para la pensión debe previamente el usuario acudir a su unidad del IMSS a solicitar un dictamen de invalidez en el que se valorará las condiciones físicas e intelectuales de la persona para trabajar.
5. MUJERES CASADAS NO LLEVA TRÁMITE.- Solamente necesitan presentar el acta de matrimonio para solicitar el derecho a la pensión del esposo.
6. Cuando se trata del hombre esposo o concubino como beneficiario de la pensión de su esposa, se puede hacer testimonial de dependencia económica parcial en el caso que el beneficiario de la pensión sea asimismo pensionado por su propio derecho, ya que dicha pensión no le alcanza para vivir y parcialmente si dependía económicamente de la esposa.
7. En el caso de que menores huérfanos pretenda la pensión de sus ascendientes, pueden ser representados ante el IMSS por hermanos mayores de edad o los abuelos. Los tíos y demás casos con declaración judicial de tutela. En caso de que hubiese fallecido solo uno de los progenitores y el otro no esté disponible, asimismo será necesaria la declaración judicial de tutela.
8. El orden de parentesco para recibir la pensión se establece en el artículo 64 de la Ley, y son: La esposa o concubina, hijos y en caso de no haber a los padres. Después nadie, las pensiones quedan para el IMSS. En el caso de hermanos NO procede la pensión por muerte del asegurado o cobro de incapacidades previamente otorgadas.
9. Si existe urgencia en la entrega de pensiones a los familiares del asegurado y el nombre del mismo en relación a las demás actas está asentado de manera distinta, se puede tramitar una testimonial de identidad de persona, sin embargo, la misma no serviría para reclamar AFORES o afiliar a una persona al IMSS.
10. En tratándose de menores de edad la pensión se otorga hasta los 16 años, sin embargo, si se encuentra estudiando el planteles del sistema educativo nacional, hasta los 25.
11. En caso de que del acta de defunción se establezca que el difunto era casado no obstante no sea cierto: 1.- Si no dice con quien acompañar constancia de inexistencia matrimonio. 2.- En caso que si diga con quien, además de la constancia de inexistencia de matrimonio tener el domicilio de dicha persona para darle vista en la testimonial.
12. La competencia se establece en el domicilio del que promueve por tratarse de jurisdicción voluntaria.
13. Cuando se soliciten constancias de inexistencia del Registro pedirle al usuario que lo solicite en el Archivo General del Registro General del Registro Civil, no los Registro Civiles Municipales.
14. En el caso que el usuario pretenda recuperar fondo de afores, es necesaria la constancia del IMSS en la que dictamine si procede o no la pensión en el IMSS, a fin de que posteriormente la presente ante la AFORE correspondiente. Sin embargo, en el caso de que no exista dependencia económica y por ende pensión en el IMSS, el usuario deberá hacer un escrito señalando la falta de dependencia económica con el asegurado fallecido a fin de que se emita el dictamen correspondiente por el IMSS, lo que deberá solicitar en su clínica y en caso de negativa acudir con el Ing. MOISÉS GARCÍA encargado de prestaciones, a solicitud en la clínica.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 139 DE 153 |

## **XX.- AUTORIZACIÓN PARA SALIR DEL PAÍS:**

1. En los trámites de que alguno de los padres de menores pretenda sustituir el consentimiento del otro para llevar fuera del país al menor solo se tramitará en el supuesto de que dicha salida sea con el objeto de realizar visita a familiares y en caso de enfermedad del propio menor.
2. No es necesario contar con el domicilio del otro cónyuge, ya que en estos trámites no se notifica al mismo, sin embargo puede darse el caso de que el Agente Social solicite estudio de Trabajo Social, lo que puede retardar el trámite.

## **XXI.- PARA INCIDENTE DE REDUCCIÓN O LIBERACIÓN DE PENSIÓN ALIMENTICIA.**

1. Se necesitan copias simples del procedimiento en donde se condenó la pensión, así como existir causa suficiente para solicitar ya sea la reducción o la liberación de la pensión alimenticia, tales como: Haber alcanzado la mayoría de edad sin estudiar, haber contraído matrimonio, o si el usuario dejó de percibir sueldo, o se incapacitó.

## **XXII.- CONVENIOS.**

1. Para convenio de custodia se requieren actas de nacimiento de los menores, si el convenio es con los abuelos, se necesitan las actas de nacimiento de los padres, si ya falleció alguno de ellos se requiere el acta de defunción. Para convenio ratificado ante juzgado, no puede canalizarse si falta uno de los padres. En caso de que alguno de los padres no pueda comparecer, lo que procede es la demanda de custodia, en la que el abuelo (a) demande a ambos padres trayendo el domicilio de ambos, y una vez entablada la demanda y emplazados ambos, se puede hacer el convenio no obstante no comparezca el progenitor ausente, se puede celebrar el convenio.

## **XXIII.- PÉRDIDA DE PATRIA POTESTAD.-**

1. La pérdida de patria potestad únicamente procede si se reúne alguna de las causas establecidas por el artículo 598 del Código Civil, sin embargo, la sola falta de dar alimentos no es suficiente para conceder la pérdida, ya que esta debe en todo caso comprometer la seguridad o moralidad del menor (fracción III). En estos casos debe acreditarse que el menor a raíz de la falta de los alimentos y/o la falta de convivencia con el menor debido a desinterés que debe dar el deudor alimentario; cambiaron las condiciones socioeconómicas de vida del menor, siendo afectado y comprometido en su moralidad y/o seguridad material.
2. La competencia se establece en el domicilio habitual los menores.

## **DIRECCIÓN DE LO CIVIL**

### **I.- GENERALES.-**

3. En general no son susceptibles de canalización para asuntos de naturaleza civil o mercantil a personas que perciban mensualmente más de \$16,000.00 M.N. Sin embargo, si los usuarios perciben más de \$10,000.00 M.N. canalizarlos a la Dirección de Trabajo Social para la práctica de la valoración correspondiente. A fin de establecer los casos en que el usuario percibe menos de \$10,000.00 M.N. es necesario acompañar sus recibos de nómina, sin embargo en caso que no cuente con los mismos por no obtener ingresos por esa vía, solo si el ingreso menor a \$10,000.00 M.N. resulta evidente, establecerlo así en el control y canalizarlo a la Dirección de lo Civil y Mercantil.
4. Sin embargo se otorga el servicio a cualquier usuario conforme a lo establecido en el artículo 5 del Código de Asistencia Social del Estado, habiendo sido valorada tal condición a través del estudio de Trabajo Social. A excepción de juicio mercantil ejecutivo u ordinario, de desocupación como parte actora o alguna otra acción que traiga como consecuencia el lanzamiento del demandado.
5. No se patrocinará a usuarios en juicios mercantiles y civiles, cuando el adeudo de la suerte principal reclamada exceda de \$120,000.00 M.N.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 140 DE 153 |

6. En el caso de juicios hipotecarios, no se patrocinará en asuntos respecto de los cuales el valor fiscal del inmueble exceda de \$500,000.00 M.N. No obstante lo anterior habrá caso de excepción cuando se trate del último día para dar contestación de la demanda, haciéndole saber al usuario que la misma se elaborará, presentará y posteriormente se revocará el cargo y el domicilio procesal de la institución.
7. Asimismo no se patrocinará como parte demandada en asuntos relativos a derechos reales de inmuebles cuando el valor catastral de estos es superior a \$500,000.00 M.N. El valor del inmueble se deducirá del último recibo de pago del impuesto predial, o en su defecto el certificado del valor catastral del inmueble expedido por la Dirección de Catastro Municipal correspondiente.
8. **Solo se patrocinará como parte actora, en los siguientes asuntos:**
  - a).- **Responsabilidad Civil** cuando proviene de un hecho ilícito y derivada de la acción de objetos peligrosos (Civil objetiva). Los asuntos relacionados con hechos ilícitos más comunes son: incumplimiento de contrato y daños en la integridad física o el patrimonio derivados de culpa, negligencia o descuido. Los asuntos relacionados con responsabilidad civil objetiva: Accidentes de tránsito. Siempre y cuando sean susceptibles de acreditarse los elementos de la acción.
  - b).- **El cumplimiento o rescisión de contratos** o el pago de daños y perjuicios provenientes de su incumplimiento, y **la nulidad de contrato:** Siempre y cuando el objeto material no sea de carácter superfluo tales como: Equipos de cómputo, de comunicación o entretenimiento; objetos de mero ornato; suplementos alimenticios y de belleza; mejoras a la integridad física, o de mejoras no útiles conforme al Código Civil. Asimismo en tratándose de contratos mercantiles o civiles: De bienes o servicios que no excedan de \$10,000.00 M.N. y solo en tratándose del cliente, no del proveedor; de vehículos automotores que no excedan del valor de \$50,000.00 M.N.; y de inmuebles inferiores a \$500,00.00 M.N. como valor fiscal. Asimismo que los usuarios cuenten con documentos fundatorios consistentes en: contrato, recibos o constancias que tiendan de manera fehaciente a acreditar el derecho que reclama, de manera que acreditar los elementos constitutivos de la acción no quede solamente al dicho del usuario. La rescisión de contratos civiles únicamente procede en tratándose del contrato de compraventa de muebles a pagar en abonos; sin embargo dicha restricción no existe en materia mercantil (Art. 376 Código de Comercio). Asimismo procede la rescisión respecto de inmuebles, sin embargo, si se pretende recuperar cantidades entregadas como consecuencia de la compraventa de inmuebles, estas no deben rebasar la cantidad de \$120,000.00 M.N. (Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.).
  - c).- **Interdicto de retener la posesión en inmuebles**, cuando existen actos tendientes a desposeer a una persona de inmueble del que es legítimo poseedor o a limitar su derecho de posesión.
  - d).- **Interdicto de obra nueva o peligrosa**, en inmuebles cuyo valor catastral no rebase los \$500,000.00 M.N., y asimismo sea susceptible de demostrar que una persona construye una obra nueva (menos de un año de su conclusión) o peligrosa actual que afecta el interesado poseedor o propietario que debe acreditar esa calidad, con el fin de mandar demoler la obra nueva o peligrosa a costa el responsable. Se debe anexar dictamen técnico de valoración de los daños y la peligrosidad de la obra.
  - e).- **Tercería excluyente de dominio**, cuando el valor de los bienes muebles embargados al usuario no sea superior a \$10,000.00 M.N. pesos según el valor factura y en tratándose de inmuebles el valor catastral a \$500,000.00 M.N. pesos. En vehículos automotores no excedan el valor de \$50,000.00 M.N. pesos valor factura.
  - f).- **Promoción de acto prejudicial y medios preparatorios.**- Según los montos señalados en el punto que precede. Asimismo que los usuarios cuenten con documentos fundatorios consistentes en: contrato, recibos o constancias que tiendan de manera fehaciente a acreditar el derecho que reclama, de manera que acreditar los elementos constitutivos de la acción no quede solamente al dicho del usuario.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 141 DE 153 |

**g).- juicios conocidos como liberatorios de pago**, en tratándose de adeudos, hasta de \$120,000.00 M.N. Como suerte principal y en hipoteca sobre inmuebles con valor catastral hasta \$500,000.00 M.N. Se debe acompañar la constancia documental del pago oportuno.

**h).- Acción proforma**, la que comúnmente ocurre en inmuebles, cuando se pretende reclamar se le otorgue la formalidad debida a un acto jurídico en particular, esto es a escritura pública; en el cual comprador de un inmueble que tiene forma de acreditar la compraventa privada y el pago oportuno del precio pactado, reclama al vendedor del inmueble que este en posibilidad de otorgar la escritura por ser el propietario del mismo y contar con escritura pública a su favor e inscripción en el Registro Público de la Propiedad. En estos asuntos debe tomarse en cuenta el valor del inmueble, no mayor a \$500,000.00 así como la factibilidad de acreditar los elementos de la acción ya precisados.

**Asuntos relacionados con CORETT.-**

**i).- División de cosa común** cuando el valor de lo que de la cosa le corresponde en proporción al usuario no sea mayor a \$500,000.00 M.N.

## 9. No se patrocinará en los siguientes asuntos:

- a).- La cobranza de documentos mercantiles.
  - b).- Las acciones que traigan como consecuencia el lanzamiento de un inmueble, tales como la reivindicatoria, la plenaria de posesión, el interdicto de recuperar la posesión, la derivada de contratos de arrendamiento, comodato, hospedaje, incluyendo los medios preparatorios tendientes a acreditar el contrato de comodato o arrendamiento a favor del actor.
  - c).- La testimonial de vehículo.
  - d).- La prescripción positiva.
  - e).- La testimonial ad-perpetuam de inmuebles no inscritos en el Registro Público.
  - f).-La cobranza de deudas civiles o mercantiles (dentro de las que entra el cumplimiento de contratos de renta o de compraventa o comisión mercantil por parte de proveedores), a excepción de las derivadas por sentencia ejecutoriada con cantidad líquida y determinada dictada por juez de lo penal.
10. En juicios de arrendamiento se patrocinará tanto respecto de inmuebles destinados a casa habitación o a uso comercial, cuando el monto de la renta mensual sea inferior a la cantidad de \$5,000.00 M.N. Lo mismo se determina para la consignación de rentas.
11. Se entrega un número de control por asunto y por persona, en caso de uno o varios usuarios con uno o varios emplazamientos de demandas. Ejemplo: Si dos usuarios se presentan con dos demandas mercantiles (números de expediente diverso), y ambos aparecen como fiador y demandado en ambas demandas, se extenderán en total cuatro controles, dos por cada usuario respecto de cada juicio en el que es demandado.

### \*Notas.-

1.- Solo se canalizará a la dirección de lo civil en el caso de contestaciones de demanda, si el usuario trae su emplazamiento. Si se presentan dos usuarios demandados como fiador y aval en un juicio y solo uno se presenta con el emplazamiento solo se canalizará al mismo, y al otro usuario se le indicará se presente a Atención ciudadana una vez que cuente con el emplazamiento para después ser canalizado a civil.

2.-En caso de demandas, si el emplazamiento es de persona diversa a la que se presenta físicamente a recibir la asesoría, solo en caso de imposibilidad por enfermedad (no personas no presentes en la ciudad) se canalizará el asunto a la Dirección de lo Civil, anotándose como usuario al emplazado y señalando como nota el que se presenta persona diversa, a quien deberá precisarse que debe luego de la elaboración de la demanda recabar la firma del demandado y presentarla en tiempo y forma bajo su responsabilidad, debiendo además traer consigo firmada la carta compromiso correspondiente firmada por el demandado.



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 142 DE 153 |

3.-Respecto de contestación de demandas solo se canalizará a la Dirección de lo Civil en caso de término de último día a usuarios cuando se presenten hasta las 13:30 (trece treinta) horas, De pasar de esa hora se canalizará a los demás bufetes jurídicos gratuitos.

4.- Todas las contestaciones de demandas con término de último día en que el usuario se presente antes de las 13:30 horas se canalizarán a la Dirección de lo Civil sin pasar los usuarios con los abogados para registro y asesoría en atención ciudadana, sin embargo previamente deberá solicitarse la autorización del Director de Atención Ciudadana o la Coordinadora, ésta última deberá consultar previamente a otorgar la autorización con un abogado a efecto de que revise que el asunto sea susceptible de canalización por el tipo de asunto; monto y situación económica del usuario. En el caso de que el usuario no sea sujeto del servicio, o el monto del asunto sea superior al permitido, pero que en el tipo de juicio si se patrocine se canalizará a la Dirección de lo Civil, Señalando al usuario que únicamente se le asistirá para dar contestación a la demanda con los elementos de pruebas que presente, sin responsabilidad para esta institución de dar seguimiento al procedimiento en cuestión.

12. En los asuntos de continuación de juicio hasta antes de sentencia y se tengan abogados o autorizados nombrados, no se canalizará hasta que no cuenten con el escrito de revocación con el sello de presentado ante el juzgado correspondiente. Señalando al usuario que el servicio que se prestará en la Dirección de lo Civil es sin responsabilidad de lo ya actuado.
13. Asimismo no se patrocinará en seguimiento de juicio cuando se trate de parte actora, ni para acto prejudicial, en asuntos en los que no existe medio de prueba alguno de carácter documental en tratándose de cumplimiento y rescisión de contratos; tales como recibos, contrato, notas de remisión, o alguna constancia que dentro del procedimiento, de modo que el juicio no se sostenga únicamente en la manifestación unilateral de lo que argumenta "la palabra de uno contra otro".
14. En contestaciones de demanda no se debe precisar si ya venció o no el termino para la contestación, sino únicamente referir en el control la fecha del emplazamiento y el termino para dar contestación.
15. En caso de asuntos mercantiles y civiles en los que exista embargo sobre inmueble, y hubiesen transcurrido más de tres años del mismo, si de las copias se desprende que no se ha renovado la inscripción ante el Registro Público de la Propiedad, canalizar al usuario para INCIDENTE DE CANCELACIÓN DE REGISTRO DE EMBARGO. Cabe señalar que tal situación no levanta el embargo, solo cancela el registro, el cual se puede llevar a cabo de nueva cuenta por el embargante pagando el derecho correspondiente.
16. Sí resulta posible canalizar usuarios para patrocinio como actor en juicios de arrendamiento y mercantil ejecutivo de pagaré. Sin embargo, deberán ajustarse dichas canalizaciones a los siguientes lineamientos: 1.- Los usuarios deberán ser: Adultos mayores, discapacitados ó, personas en extrema pobreza. 2.- No contar con ingreso alguno ni tener bien inmueble (solo el que renta y será objeto del juicio) 3.- Canalizarlo a trabajo social para estudio socioeconómico completo. 4.- Que el valor del inmueble rentado sea menor de \$500,000.00 M.N. o la deuda mercantil menor de \$10,000.00 M.N. como suerte principal. Estas canalizaciones deberán ser autorizadas por el Director.

## **II.- JUICIOS CON SENTENCIA EJECUTORIADA.-**

1. Que no se canalicen en los casos en que exista sentencia ejecutoriada condenatoria en los que no se pueda llevar a cabo defensa alguna a excepción de que exista en forma evidente una violación procesal que traiga como consecuencia la posible reposición del procedimiento, vía incidente de nulidad. Asimismo salvo que pretenda consignar a efecto cumplir con lo condenado y liberarse del remate en su totalidad. Asimismo hacerles saber que "Esta procuraduría no esta en aptitud de revertir los resultados del procedimiento a la fecha, si el estado procesal no lo permite, así como que no estamos en aptitud de acompañarla a negociar fuera del local de la oficina, quedando el resultado de su convenio a la responsabilidad del usuario."

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 143 DE 153 |

### **III.- CONSIGNACIÓN DE PAGO.-**

4. Si un Agente Social de lo Civil tramita una consignación de pago de rentas o deuda mercantil a un usuario, y posteriormente lo emplazan por la demanda relativa a ese adeudo, se canaliza con el mismo registro del usuario pero nuevo número de control.
5. En asuntos mercantiles, en consignaciones de pago, se le hará saber al usuario que en el caso de pretender consignar a adeudo derivado de pagaré, que lo consignado será tomado en cuenta primeramente a intereses y una vez que estos se encuentren cubiertos al capital, así como que la consignación que haga no la liberara de un procedimiento judicial de embargo, sino que le servirá para exhibir el pago como prueba al momento del embargo o de la contestación de la demanda, pero no quedará liberada en tanto no se encuentren liquidados los intereses y demás prestaciones; por lo que la consignación de pago se recomienda solamente cuando el usuario conoce el monto de su adeudo desglosado con intereses y capital, y pretenda liberarse del pago cubriendo la totalidad de su adeudo o en parcialidades si así lo pactó, ya que de otro modo puede resultar un trámite infructuoso para las pretensiones del usuario de liberarse de su adeudo.

### **IV.- ASUNTOS CON PERICIAL IJCF.-**

1. En asuntos en que se detecte la necesidad de ofrecer prueba pericial que pueda otorgar el I.J.C.F. y o Instituciones con convenio con la procuraduría social, es necesario previa canalización hacer la valoración de escritorio y e oficio firmado por el Director de Atención Ciudadana, solicitando el perito, con copia para el Coordinador de Relaciones Interinstitucionales del I.J.C.F. Asimismo previa canalización comentar al Director para que se realicen las gestiones necesarias con el fin de obtener el nombre y cédula del Perito ante el I.J.C.F. En caso de que se trate del último día para dar contestación a la demanda, no es posible ofrecer la pericial nombrando perito del I.J.C.F., solamente señalando perito por cuenta del usuario.

### **V.- RESPONSABILIDAD CIVIL.**

3. En asuntos en que se pretenda demandar la Responsabilidad Civil a Autoridades de los diversos niveles de gobierno, así como Organismos Públicos Descentralizados; se debe hacer del conocimiento del usuario que el asunto deberá resolverse de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Responsabilidad Patrimonial Del Estado de Jalisco y sus Municipios, con vigencia a partir del día 1 de Enero de 2004. En consecuencia de lo anterior se remita a alguna de las diversas autoridades que ofrezcan servicios de asesoría jurídica gratuita en materia administrativa.
4. En responsabilidad Civil la competencia la establece el domicilio del demandado al tratarse de acción personal, artículo 161 fracción IV Código de Procedimientos Civiles del Estado.

## **DIRECCIÓN DE LABORAL BUROCRÁTICO**

### **I.- GENERALES.-**

1. En los servicios de patrocinio que presta la Dirección de lo Laboral Burocrático, no existe limitación del monto económico de los usuarios.
2. El servicio de patrocinio que presta la Dirección de lo Laboral Burocrático solo se otorgará a los servidores públicos del gobierno del Estado y sus municipios que no son elementos operativos, esto es que su servicio lo presten en rondines o fuera de la fuente de trabajo, tales como elementos de policía, vialidad, bomberos, armas, etcétera; a excepción de los casos de:  
Instauración del procedimiento administrativo ante la dependencia que labora, que declare en resolución administrativa alguna sanción tal como: el Cese, amonestación o suspensión por tiempo determinado o indefinido en el desempeño de labores sin goce de sueldo, baja de categoría y modificaciones a las condiciones de trabajo. En ese supuesto solicitar copias de todo el procedimiento incluyendo la resolución. En estos casos solo se demandará ante el tribunal de arbitraje y escalafón en el estado como órgano revisor del procedimiento y resolución en cuestión, a fin de que se declare la nulidad del procedimiento.  
Fuera de lo ya citado deberá ventilarse el asunto ante el Tribunal de lo Administrativo del Estado, canalizando al usuario al servicio social de la Universidad de Guadalajara.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 144 DE 153 |

3. Los trabajadores de Organismos Públicos Descentralizados "OPDS" tales como los Hospitales Civiles, Dirección de Pensiones del Estado, Instituto Cabañas, IJAS, Etcétera, los asuntos laborales se ventilan en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de conformidad con el Apartado "A" del artículo 123 Constitucional.

## **II.- DECLARATORIA DE BENEFICIARIOS.-**

4. El servicio denominado "patrocinio de declaratoria de beneficiarios" se tramita a favor de quienes puedan acreditar la dependencia económica en relación con los servidores públicos fallecidos que prestaban sus servicios al gobierno del estado de Jalisco y a sus municipios a excepción de los que hayan sido operativos, esto es que su servicio no lo realizaran en rondines o fuera de la fuente de trabajo, tales como elementos de policía, vialidad, bomberos, armas; ya que lo relacionado con estos últimos deberá ventilarse ante el Tribunal de lo Administrativo del Estado, previa solicitud de pago por escrito ante la dependencia donde laboraba el fallecido. Esta acción procede respecto de servidores públicos administrativos y tiene el objeto de que se entreguen a sus dependientes económicos las prestaciones que hayan quedado pendientes de pagar al servidor público, tales como primas vacaciones, quincenas, aguinaldo, el fondo del SAR, bonos y otras prestaciones que no se le hubieran entregado en la fuente de trabajo. Además de los requisitos debe precisarse a los usuarios que prescribe a los dos años del fallecimiento del trabajador, y que el trámite de jurisdicción voluntaria tarda de 6 meses en adelante. La cantidad dejada por el fallecido se dividirá entre todos los que justifiquen ser beneficiarios. Si son dos o más beneficiarios canalizar todos con un solo control encabezando la demanda quien sea el beneficiario más cercano.
5. Asimismo se canalizará a usuarios que sean servidores públicos de la Federación, solo en caso de maestros de educación media o básica dependientes de la Secretaría de Educación Pública Federal, en virtud de convenio celebrado entre los sindicatos federales con la Secretaría de Educación Jalisco.
6. Si el servidor público fallecido pertenece a un Organismo Público Descentralizado del gobierno del Estado o del municipio (DIF, Hospital Civil, Etc.) procede la declaratoria de beneficiario ante la Junta Local del Trabajo, por lo que se canalizará al usuario a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (dependiente de la Secretaría del Trabajo del Gobierno del Estado).
7. En general se deberán tomar en cuenta las siguientes situaciones: 1) Que el usuario canalizado sea Servidor Público sujeto al servicio, 2).- Que la acción no se encuentre prescrita, 3).- Que se remitan con los documentos idóneos.

## **III.- PATROCINIO ESCALAFONARIO.-**

3. El servicio denominado "Patrocinio Escalafonario" se dirige a servidores públicos del gobierno del estado y sus municipios (mayormente maestros), o Federales en el caso de maestros, y tiene por objeto impugnar a través del juicio de nulidad ante el Tribunal de Arbitraje y Escalafón en contra del dictamen administrativo emitido por la Comisión Estatal Mixta de Promociones de la S.E.P., por no resultar ganador de la convocatoria correspondiente que ofrece un puesto específico en base a los requisitos establecidos en la propia convocatoria según el puntaje contenido en el anteproyecto del catálogo escalafonario y del catálogo escalafonario autorizado. Además de los requisitos debe señalarse al usuario que el juicio de nulidad contra la resolución definitiva prescribe en 30 días contados a partir del día siguiente que le fue notificada la resolución. En el supuesto de que trascurren dos meses después de haber presentado el recurso procedente, sin que las comisiones lo hubiesen resuelto, remitir al usuario a la Dirección de lo Laboral Burocrático para su patrocinio. El proceso es largo, por lo que dura de 2 años en adelante. Se puede patrocinar tanto al solicitante como al tercero (al que se le otorgó la plaza y le interesa que no prospere la nulidad del otorgamiento de su nuevo nombramiento), se requieren copias simples de la resolución de la queja emitida por la Comisión Mixta (si la hay que este), si no hay que hayan transcurrido 2 meses de instaurada la queja ante la comisión sin contestación.



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 145 DE 153 |

4. NOTA: Resulta importante, informarle al usuario los términos o plazos para interponer los recursos internos (APLICABLES SEGÚN EL CASO) que contempla el Reglamento Estatal de Promociones de la S. E. P. (que debe de interponer previamente), que son Revisión, Reconsideración, Aclaración e Inconformidad; en contra de los procedimientos y resoluciones emitidos por la Comisión Interna Mixta de Promociones de la escuela que se trate.

**IV.- NULIDAD DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.-** Instauración del procedimiento administrativo ante la dependencia que labora, que declare en resolución administrativa alguna sanción tal como: el Cese, amonestación o suspensión por tiempo determinado o indefinido en el desempeño de labores sin goce de sueldo, baja de categoría y modificaciones a las condiciones de trabajo. En ese supuesto solicitar copias de todo el procedimiento incluyendo la resolución. En estos casos solo se demandará ante el tribunal de arbitraje y escalafón en el estado como órgano revisor del procedimiento y resolución en cuestión, a fin de que se declare la nulidad del procedimiento.

**IV.- INDEMNIZACIÓN POR RIESGO DE TRABAJO.-**

2. El servicio denominado "Indemnización por riesgo de trabajo", que son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los servidores públicos en ejercicio o con motivo de trabajo, que le provoque incapacidad temporal, incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total o la muerte. Esta acción procede cuando el trabajador no se encuentra inscrito o afiliado al Instituto Mexicano del Seguro Social. La acción prescribe a los dos años a partir de la fecha que decretó el grado de incapacidad o provocado la muerte.

## **TRABAJO SOCIAL**

9. No se solicitara algún estudio o valoración de escritorio a la Dirección de Trabajo Social, en caso de que el usuario no desee llevar a cabo trámite o juicio correspondiente. Por lo que es necesario asegurarse que al pasar al usuario a trabajo social no se trate únicamente de asesoría.
10. En tratándose de condonación del pago de edictos, esta se lleva a cabo una vez que inicie el procedimiento judicial ya radicado en el juzgado a solicitud del área familiar, o del abogado foráneo.
11. Para condonación de actas en el Registro Civil, no será necesaria la valoración de trabajo social, solo con nuestro oficio.
12. Los estudios de trabajo social se entregarán a los usuarios en sobre cerrado en el que además se contendrán los demás documentos de la canalización, y se les hará saber que deberán entregarlo cerrado a la Dirección de lo Familiar.
13. No obstante la valoración socioeconómica o el estudio para determinar la susceptibilidad del servicio, la responsabilidad de la canalización corresponde a los Agentes Sociales, por lo que se debe procurar en caso de no ser susceptible los motivos que se derivan del estudio y no re canalizar al usuario con la trabajadora social, en caso de que el usuario desee hacer una aclaración, conducirlo con el Director de Atención Ciudadana.
14. Cuando se canalicen usuarios a la Dirección de Trabajo Social, es necesario explicarles a estos el motivo de la canalización a esa Dirección, ¿Para qué se canaliza a la misma? Hecho lo anterior conducir al usuario a Trabajo Social, entregar la ficha al personal de esa Dirección, y solicitar al usuario espere sentado (preferentemente en las sillas cercanas a Trabajo Social, e indicarle que una trabajadora social le llamará para la entrevista.
15. En asuntos de custodia, primeramente se pedirán requisitos al usuario y luego de que los hubiese satisfecho, se canalizará el asunto para estudio de trabajo social, sin embargo previamente debe indicársele al usuario que el hecho de que traiga los documentos no garantiza el servicio, el cual depende de la viabilidad del estudio.
16. En caso de que la visita al domicilio del usuario no se hubiese podido llevar a cabo por no haber persona que atendiera, en caso de ser necesario el complemento de dicha información para determinar la situación de la canalización, puede solicitarse de nueva cuenta, pero se debe advertir al usuario que debe procurar facilitar a la Trabajadora Social la realización de la visita.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 146 DE 153 |

## **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES, ADULTOS MAYORES, INCAPACES Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

1. Se canalizará a usuarios directamente con oficio a la Dirección en los casos de:

Adultos Mayores:

- a) Adultos Mayores supuestamente abandonados, que no tengan familiar alguno. A fin de que dicha Dirección canalice el asunto al Consejo de Familia otros organismos asistenciales.
- b) Adultos Mayores marginados o explotados, esto es, en situación de explotación o abuso económico o físico de alguna persona.
- c) Adultos Mayores que no cuenten con servicios médicos. A fin de que la Dirección los canalice para su afiliación al Seguro Popular.

Niños, niñas y adolescentes

- a) Menores marginados o explotados.
- b) Menores que no vayan a la escuela.
- c) Menores que no cuenten con servicios médicos.

En los asuntos que se canalice directamente a dicha Dirección, expedir el oficio de canalización del usuario y el acuse para que lo firme el usuario como recibido, por lo que no es necesario contar con el oficio de recepción de la citada Dirección ya que se trata de canalización común.

2. Casos en los que se debe anexar una copia para conocimiento del Director de atención a niñas.... del oficio que va dirigido a la Coordinación de Atención a Víctimas del Delito de la P.G.J. cuando traten de:
- a) Violencia intrafamiliar.
  - b) Abuso sexual de menores, adultos mayores o incapaces.
  - c) Abandono de menores, adultos mayores o incapaces.
  - d) Violencia física a menores, adultos mayores o incapaces.
  - e) Trámite para actas de nacimiento a expósitos.

En estos asuntos el oficio de violencia contendrá en su parte inferior la leyenda, “con copia para la Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes, Adultos mayores, Incapaces y Violencia intrafamiliar”. Se debe imprimir una copia del oficio de canalización que se entregará a la Supervisora de Trabajo Social quien a su vez la entregará a Juan para que los lleve a Hidalgo 47 y se reciban por la citada Dirección. Los acuses ya recibidos serán anexados a los controles por la Supervisora de Trabajo Social.

3. Los oficios de violencia y los que se canalicen al Director de atención a niñas, niños... deben contener de ser posible:
- a) Nombre y domicilio de los menores, adultos mayores o incapaces objeto de violencia. En caso de menores o incapaces nombre y domicilio de los padres o tutores.
  - b) Nombre y domicilio de la persona señalada como agresor.
  - c) Número telefónico donde pueda ser localizado el usuario.
  - d) Breve descripción de la violencia referida.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 147 DE 153 |

## CONSEJO ESTATAL DE FAMILIA O CONSEJOS MUNICIPALES DE FAMILIA.

1. En asuntos en que los menores se encuentren en custodia a disposición del Consejo Estatal de Familia, se le indicará al usuario que como opción previa al trámite de la custodia se presente ante el Lic. Josa Luis Alejandro, Director del Departamento de Custodias del Concejo, a fin de que se le entregue a los menores a través de los trámites administrativos previstos por el consejo. Sin embargo, si el usuario desea llevar a cabo el trámite sin acudir al concejo, se pase a trabajo social para el estudio correspondiente y se le hagan saber y den los requisitos correspondientes.
2. Debe establecerse qué consejo de familia compete para la canalización de usuarios, ya que actualmente en la zona metropolitana existen los Concejos de Familia de los municipios de Guadalajara y Zapopan, los cuales realizan las mismas funciones que el consejo de familia estatal. Por ende, cualquier asunto en que la residencia de los menores o en su defecto de los usuarios pertenezcan a estos municipios, deberán canalizarse a dichos Concejos.
3. Los asuntos a canalizar directamente a los usuarios a los citados Concejos de Familia son:
  - a) En los que sea necesario la suplencia del consentimiento de los padres de menores de edad entre 16 y 18 años de edad para la celebración de matrimonio.
  - b) Ratificar el reconocimiento de actas de nacimiento de padres o madres menores de edad, se cuenta con 60 días para la ratificación a partir de la expedición del acta.

## VARIOS

1. En el caso de canalizaciones a Agentes Sociales foráneos, que no pertenezcan a la Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales, deberá solicitarse previamente el visto bueno al Director de Atención Ciudadana. Los municipios que si son de la SSJA y que NO requieren visto bueno del Director son: Ocotlán, Tepatitlán, Autlán, Tlajomulco, Sayula, Ameca, Tala, Ciudad Guzmán, Chapala, Atotonilco, Jalostotitlán, Puerto Vallarta, Lagos de Moreno y Tequila.
2. En el caso de que el usuario requiera expedición de: Informes de antecedentes en índices de inscripciones de inmuebles en el Registro Público de la Propiedad, expedición de certificaciones y copias certificadas de documentos; deben canalizarse a los usuarios al Registro Público de la Propiedad a la Dirección Jurídica. Explicándoles que deberá solicitar asesoría en la misma para el llenado de la papeleta correspondiente en aquella institución y realizar el pago de derechos relativos al servicio y documentos solicitados.
3. No se debe establecer en los oficios de canalización una mención que obligue la atención a los usuarios que se remiten, sino canalizar para su atención respecto del servicio jurídico correspondiente para el que se remita.
4. Cuando detecten que un usuario viene con un oficio remitido de oficialía de partes de la procuraduría social, anotar en el control a mano que hay "Oficio" y el número del mismo.
5. Canalizar usuarios al Coordinador de los Defensores de Oficio en la Procuraduría de Justicia, solo en el caso de que el usuario traiga consigo el citatorio o conozcan el número de averiguación en donde hayan sido denunciados. La canalización debe versar sobre el servicio de asistencia jurídica de la designación de defensor de Oficio en la comparecencia correspondiente, haciéndole saber al usuario que Defensoría de Oficio no puede obtener información de averiguaciones, hasta que se nombre Defensor de Oficio.
6. En el caso del Agente Social del Instituto de la Mujer, el debe llevar a cabo las canalizaciones a Familiar tomando en cuenta sus requisitos de canalización y no remitirlos a esta Dirección ya que el forma parte de la misma.
7. Al canalizar asuntos posteriores a la contestación de demanda, o dentro del proceso, se debe establecer que se le asistirá a partir del momento en que se ponga a disposición el asunto de la Dirección correspondiente, y que la Procuraduría Social no se hace responsable de actuaciones anteriores que puedan perjudicar en la sentencia al usuario.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 148 DE 153 |

8. En el caso de que el usuario pretenda quejarse por el servicio de algún defensor de Oficio, asesorar al usuario en el sentido que puede optar por acudir a la Dirección de Visitaduría para tal efecto y proporcionar los teléfonos y el nombre del titular de la misma.
9. Cuando sea necesario canalizar (sin oficio) a algún usuario a la CONDUSEF, es necesario hacerle saber al usuario que debe llevar consigo un escrito de petición en el que se aclare qué es lo que quiere o pretende, con dos copias, así como los documentos relacionados con el asunto con dos copias, el escrito lo elaborará el usuario y no necesita formalidad alguna, solamente ser dirigido la Delegada de la CONDUCF en Jalisco y presentarse en la ventanilla correspondiente en la CONDUCF. Si el usuario no cuenta con documentos del banco o la institución de Crédito los puede solicitar a través de la CONDUSEF pero debe pedirlo por escrito. Asimismo se le debe decir al usuario que luego de la presentación de su escrito se le dará respuesta en 20 días.
10. Cuando se canalice a Agentes Foráneos no es necesario enviar al usuario con los documentos necesarios para el inicio del asunto, sino dar a conocer los requisitos al usuario y en el oficio de canalización precisar con que documentos y datos debe presentarse el usuario ante el Agente o Auxiliar Social Foráneo correspondiente. Asimismo se le debe proporcionar al usuario el domicilio y teléfono de la oficina a la que debe dirigirse.

### AMPAROS PENALES

A fin de canalizar usuario para trámite de amparos de naturaleza penal, es posible canalizar los siguientes asuntos:

En tratándose de amparo Directo promovido en contra de sentencias definitivas de Segunda Instancia, se canalizará al familiar del usuario o al mismo con oficio dirigido al Lic. HÉCTOR MANUEL GONZÁLEZ VALLE Director de Segunda Instancia y Amparo de la Subprocuraduría de Defensoría de Oficio, con: Copias preferentemente de todo el proceso, en caso de no contar con las mismas en la citada Dirección se encargan de orientar a los usuarios en la gestión para recabar las copias a cargo del usuario, y en su caso la firma del quejoso y el nombramiento del Defensor. Los amparos Directos en contra de sentencias de Segunda Instancia provenientes de juicios ventilados en juzgados foráneos serán remitidos al Defensor de Oficio adscrito al Juzgado de origen quien promoverá el amparo en las mismas condiciones apuntadas para la Dirección de Segunda Instancia. En todos los casos debe advertírsele al usuario que la promoción del amparo dependerá del análisis jurídico a consideración de la Dirección o Agente Social a dónde se canalice. Asimismo para la tramitación deberá haber constancia en el proceso de la intervención de la Procuraduría Social como Defensor del quejoso en algún momento de la Segunda Instancia. Si se presentan para el señalamiento de un Defensor de Oficio que ofrezca agravios en Segunda Instancia orientar a los usuarios para que la propia Sala nombre al de Oficio (siempre lo hace si no hay defensor particular).

Asimismo se podrán promover amparos indirectos de carácter penal, pero solamente en contra de la orden de aprehensión (existió previamente averiguación previa y se solicitó la expedición de la orden a alguno de los jueces de Primera Instancia), para lo cual deberá canalizarse al usuario o a su familiar con la Lic. MARÍA TERESA GUTIÉRREZ ÁLVAREZ Director de lo Penal de la Subprocuraduría de la Defensoría de Oficio; con: Número de expediente y juzgado, si no cuentan con el dato se puede solicitar su búsqueda en la Dirección de Trabajo Social, si aun así no hay dato mandarlo con el nombre del inculcado a fin de que en la Dirección de lo Penal se apoye en la gestión de la obtención de dicha información, no importa para la tramitación del amparo si hubo o no en las etapas anteriores nombrado Defensor de Oficio a favor del quejoso. Sin embargo es necesario mencionar al usuario que si se trata de delito grave no se otorgará la suspensión provisional o definitiva del amparo para que el quejoso se encuentre libre, pues no alcanzan libertad bajo caución. Asimismo en amparos de solicitud a jueces foráneos el amparo lo realizará el Defensor de Oficio adscrito al juzgado al que se le solicitó la orden.

También es posible apoyar para obtener los beneficios de pre liberación, para lo cual se debe de canalizar a la Dirección de lo Penal, o a los foráneos en su caso, según donde se hubiese ventilado el procedimiento.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 149 DE 153 |

## CRITERIOS PARA AGENTES FORÁNEOS DE SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES

1. Cuando sea necesario apelar en asunto familiar, deberá señalarse como domicilio para recibir notificaciones en Segunda Instancia en Hidalgo #47, y como autorizada a la Lic. MARÍA DEL ROSARIO CASTELLANOS CONTRERAS. En caso de necesidad de promover juicio de Amparo Directo contra la sentencia de Segunda Instancia, este será promovido por el abogado titular del asunto de origen, del cual deberá dar aviso al área para su apoyo en el seguimiento.
2. Cuando sea necesario apelar en asunto civil o mercantil, deberá señalarse como domicilio para recibir notificaciones en Segunda Instancia en Hidalgo #47, y como autorizado al Lic. HÉCTOR JOSÉ CERVANTES CORONADO. En caso de necesidad de promover juicio de Amparo Directo contra la sentencia de Segunda Instancia, este será promovido por el abogado titular del asunto de origen, del cual deberá dar aviso al área para su apoyo en el seguimiento.
3. Si se debe canalizar asunto a la Dirección de lo Familiar, de lo Civil o de lo Laboral burocrático; en Guadalajara y zona conurbada, remitir al usuario a la Dirección de Atención Ciudadana en Alcalde 1351 Tercer piso edificio "C", para que ésta a su vez lo remita a la que corresponda, debiéndose previamente tomar en cuenta los criterios de canalización de cada Dirección arriba expuestos.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 150 DE 153 |

## Anexo 3. Juicios en materia familiar en los que interviene la PS

Tipos de juicios en que participamos  
En materia Familiar:

1. Juicio de alimentos
2. Divorcio contencioso
3. Divorcio Voluntario o por mutuo Consentimiento
4. Trámite de Adopción
5. Autorización Judicial para salir del País
6. Consignación
7. Convenio Judicial
8. Convivencia
9. Custodia
10. Declaración de Ausencia
11. Declaración de Estado
12. Deposito y Separación de Personas
13. Dispensa de Edad
14. Ejecución de Sentencia
15. Excusa y pérdida de la Patria Potestad
16. Ilícitud de Matrimonio
17. Interdicto
18. Intestado
19. Modificación de Actas del registro civil
20. Reconocimiento de hijo
21. Juicio sucesorio intestamentario
22. Testimonial de Autorización Judicial para levantamiento de Acta de Defunción
23. Testimonial de concubinato
24. Testimonial de Identidad de persona
25. Testimonial de Dependencia económica

En caso de custodia, patria potestad, adopción y todo otro juicio en que el que se ventilen derechos de menores o incapaces queda sujeto el servicio de patrocinio al estudio de Trabajo Social correspondiente.

Por otro lado no se tramitan en materia familiar declaración de patrimonio familiar, juicios sucesorios en los que exista controversia entre herederos.

|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 151 DE 153 |

## 7. GLOSARIO

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Adolescente</b>                 | Todo ser humano mayor de 12 doce y menor de 18 diez y ocho años de edad   |
| <b>Adulto Mayor</b>                | Persona mayor de 60 sesenta años de edad  |
| <b>Albergue</b>                    | Es el establecimiento donde se proporcionan temporalmente servicios de alojamiento para niñas, niños y adolescentes.  |
| <b>Apelación</b>                   | Presentación ante un juez o ante un tribunal de justicia de una petición para que se modifique o anule una sentencia que se considera injusta y que fue dictada por un juez o por un tribunal de categoría inferior.  |
| <b>Asilo</b>                       | Es el establecimiento donde se proporcionan temporalmente servicios de alojamiento para Adultos Mayores.  |
| <b>CAN</b>                         | Coordinación de Archivos Notariales   |
| <b>EWO</b>                         | ( Electronic Work Order ) Sistema para el control de usuarios   |
| <b>Mediación</b>                   | La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial.   |
| <b>Niña o Niño</b>                 | Todo ser humano menor de 12 doce años de edad   |
| <b>Notaría Pública.</b>            | Es el inmueble donde el Notario Público lleva acabo la gran mayoría de sus actividades notariales.  |
| <b>Notario Público.</b>            | Profesional del derecho que desempeña una función pública, investido por delegación del Estado a través del Titular del Poder Ejecutivo, de la capacidad de formalizar y dar fe para hacer constar hechos, actos y negocios jurídicos a los que se quiera o deba dar autenticidad y seguridad jurídica. |
| <b>Oficial del Registro Civil.</b> | Servidor público que tendrá fe público en el desempeño de las labores propias de su cargo.  |
| <b>Protocolo.</b>                  | Es el libro donde se encuentran todas las escrituras públicas emitidas pasadas por la fe del Notario Público.   |
| <b>PS</b>                          | Procuraduría Social   |
| <b>Registro Civil.</b>             | Es el inmueble donde el Oficial del Registro Civil lleva a cabo sus actividades.  |
| <b>SSJA</b>                        | Subprocuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales  |
| <b>Visita de Inspección</b>        | Es la revisión que se realiza a la Notaría Pública, tanto en el protocolo como en los documentos.   |
| <b>Visita de Inspección</b>        | Es la revisión que se realiza a la Notaría Pública, tanto en el protocolo como en los documentos.   |
| <b>Visita de Inspección</b>        | Es la revisión que se realiza al albergue o asilo, tanto en las instalaciones como en los archivos y manuales de operación.   |
| <b>EWO</b>                         | Sistema informático de control y registros de usuarios.   |
| <b>SRS</b>                         | Subprocuraduría de Representación Social  |



|                         |                                  |                      |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                      |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                      |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03          |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA<br>152 DE 153 |

---



|                         |                                  |                   |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|
| ELABORÓ:                | DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA |                   |
| FECHA DE ELABORACIÓN:   | 05-DIC-2011                      |                   |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 20-NOV-2012                      | VERSIÓN: 03       |
| CÓDIGO:                 | PS-DA-SG-MS-03                   | PÁGINA 153 DE 153 |

## 8. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

| Elaboró:  | Revisó:  | Aprobó:   |
|---|--|---|
| <hr/> <b>Lic. Saúl González Fuentes</b><br><br><b>Director General Administrativo</b> | <hr/> <b>Mtra. Beatriz Eugenia Martínez Sánchez</b><br><br><b>Procuradora Social</b> | <hr/> <b>CP. José Ricardo Serrano Leyzaola</b><br><br><b>Secretario de Administración</b> |

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emídas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.