



GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO

TRIBUNAL DE ARBITRAJE Y ESCALAFÓN

MANUAL DE SERVICIOS

Fecha de elaboración: 21 de Febrero de 2003.



1. ÍNDICE

1. Índice.	1
2. Presentación.	3
3. Objetivos del Manual de Servicios.	5
4. Rumbo de Gobierno.	7
5. Políticas Generales.	9
6. Inventario de Servicios.	11
7. Descripción de los Servicios.	13
8. Directorio.	29
9. Glosario.	32
10. Anexos.	35
11. Elaboración, Aprobación y Dictaminación.	37



2. PRESENTACIÓN

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 el Tribunal de Arbitraje y Escalafón del Estado de Jalisco, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

Este manual da a conocer a los servidores públicos y en su caso a sus beneficiarios, los servicios que presta el Tribunal de Arbitraje y Escalafón del Gobierno del Estado, en lo referente a representación y asesoría legal que se requiere en todo procedimiento laboral.



3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Servicios en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos

- /// Describir los servicios vitales de la dependencia especificando sus estándares 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 estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- /// Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.



4. RUMBO DE GOBIERNO.

La presente administración se ha planteado cinco compromisos básicos en los que habrá de presentar resultados en el corto, mediano y largo plazo. Estos cinco compromisos son:

- ≡ Promover un desarrollo humano para todos los jaliscienses.
- ≡ Impulsar en Estado con oportunidades para todos.
- ≡ Consolidar un desarrollo regional equilibrado y sustentable.
- ≡ Asumir junto con la sociedad un combate frontal a la delincuencia.
- ≡ Garantizar un ejercicio de gobierno cercano y transparente.

Para avanzar hacia este rumbo como sociedad y como Gobierno, es necesario asegurar que los avances y progresos que van alcanzándose en todos los frentes no se pierdan; crear las instancias, mecanismos y fórmulas para consolidar experiencias y capitalizar aprendizajes y consolidar las plataformas sucesivas para un desarrollo sostenido y auténtico progreso ascendente; bajo los siguientes principios, compromisos y fines:

PRINCIPIOS

- | | |
|--|---|
| 1. <i>Una gestión compartida</i> | 11. <i>Desarrollo regional efectivo</i> |
| 2. <i>La corresponsabilidad en los quehaceres comunes</i> | 12. <i>Municipios fuertes</i> |
| 3. <i>Un gobierno innovador, promotor y sensible</i> | 13. <i>Desterrar la impunidad</i> |
| 4. <i>Un gobierno que informe</i> | 14. <i>Enriquecer su capital social</i> |
| 5. <i>Una administración profesional y honesta</i> | 15. <i>Alcanzar una productividad social y estructural</i> |
| 6. <i>Políticas públicas pertinentes</i> | 16. <i>Lograr la sustentabilidad del Desarrollo</i> |
| 7. <i>La equidad social</i> | 17. <i>Impulsar un mejor modelo federalista</i> |
| 8. <i>Una sociedad incluyente y una convivencia plural</i> | 18. <i>Lograr una economía equilibrada y diversificada</i> |
| 9. <i>Un Desarrollo con calidad</i> | 19. <i>Aprovechar las oportunidades de un mundo abierto y competitivo</i> |
| 10. <i>Un Jalisco más descentralizado</i> | |



5. POLÍTICAS GENERALES.

1. El Tribunal deberá tratándose de los asuntos en que los Servidores Públicos son representado legalmente por los Defensores de Oficio, dar total autonomía e independencia para llevar a cabo dicha representación.
2. Todos los escritos, promociones exhorto y despachos así como el resto de la correspondencia deberán ser presentados exclusivamente ante la Oficialía de Partes del Tribunal; salvo que sean escritos de término los cuales serán recibidos en el domicilio particular del secretario general que se encuentre en turno. A partir de las 15:00 a 24:00 hrs. de lunes a viernes.
3. El Tribunal de Arbitraje y Escalafón del Estado de Jalisco, admitirá el escrito de demanda que presente el servidor público ante la Oficialía de Partes de este Tribunal por su propio derecho o por conducto de un representante legal, ya sea particular o por conducto del servicio que presta la defensoría de oficio.
4. Cuando el servidor público comparezca a las audiencias sin abogado el Tribunal deberá otorgar los servicios de asesoría legal por conducto de la defensoría de oficio.



6. INVENTARIO DE SERVICIOS.

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	USUARIO
Defensoría de Oficio	JUICIO LABORAL	Asesoría jurídica	Todo Servidor público
Defensoría de Oficio	JUICIO LABORAL	Representación legal	Todo Servidor público
Defensoría de Oficio	JUICIO LABORAL	Representación legal	Todo Servidor público y sus beneficiarios



7. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.



DEFENSORÍA DE OFICIO

Fecha de elaboración: 21 de Febrero de 2003.



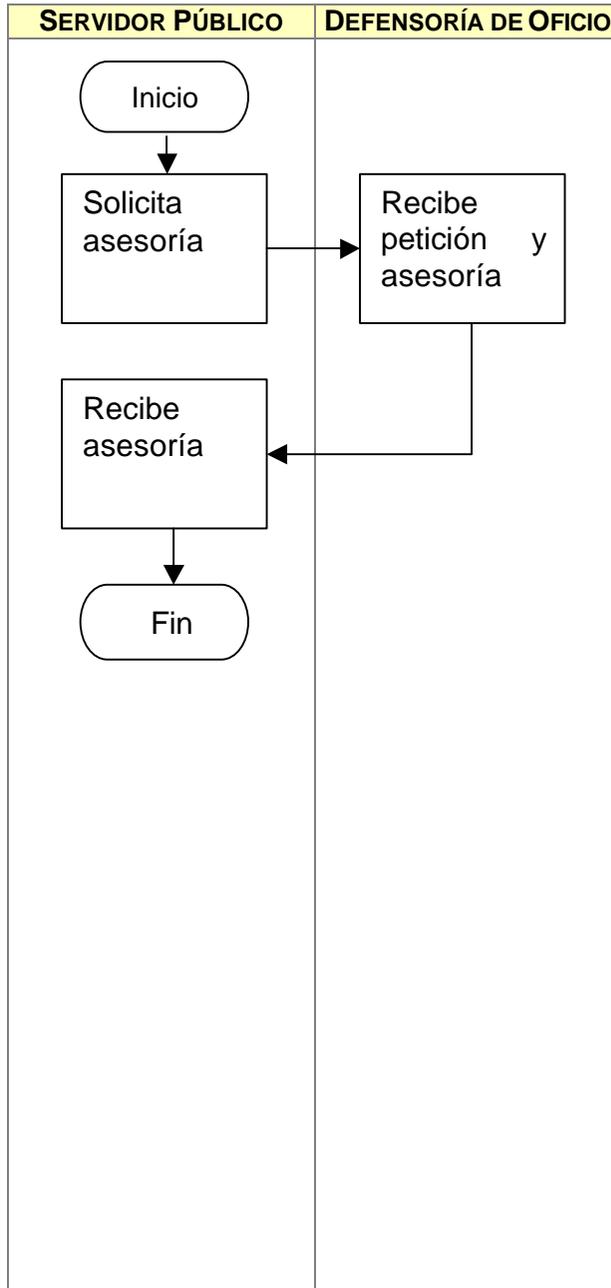
ASESORÍA JURÍDICA

A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Asesoría jurídica
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Defensoría de Oficio
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Dar asesoría de tipo jurídico a los Servidores Públicos en cuestiones laborales.
USUARIOS:	Todo los Servidores Públicos del poder ejecutivo, de los ayuntamientos, y sus municipios, así como las empresas o asociaciones de participación estatal o municipal mayoritaria.
ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Defensoría de Oficio
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	Ser Servidor Público Presentar solicitud verbal o por escrito
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:	1. Solicitar de manera verbal o por escrito la asesoría del defensor de oficio. 2. El servidor público recibe asesoría
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	Este servicio se otorga de manera gratuita.
TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:	Inmediato a su solicitud.
HORARIO:	De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas en las oficinas del Tribunal de Arbitraje y Escalafón, ubicado en Paseo de los Jugueteros No. 39, 3er. Piso, Plaza Tapatía.
RESULTADO ESPERADO:	Que el Servidor Público cuente con asesoría de tipo jurídico para la tramitación de cuestiones laborales.

B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Asesoría Jurídica
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Defensoría de Oficio



REPRESENTACIÓN LEGAL

A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

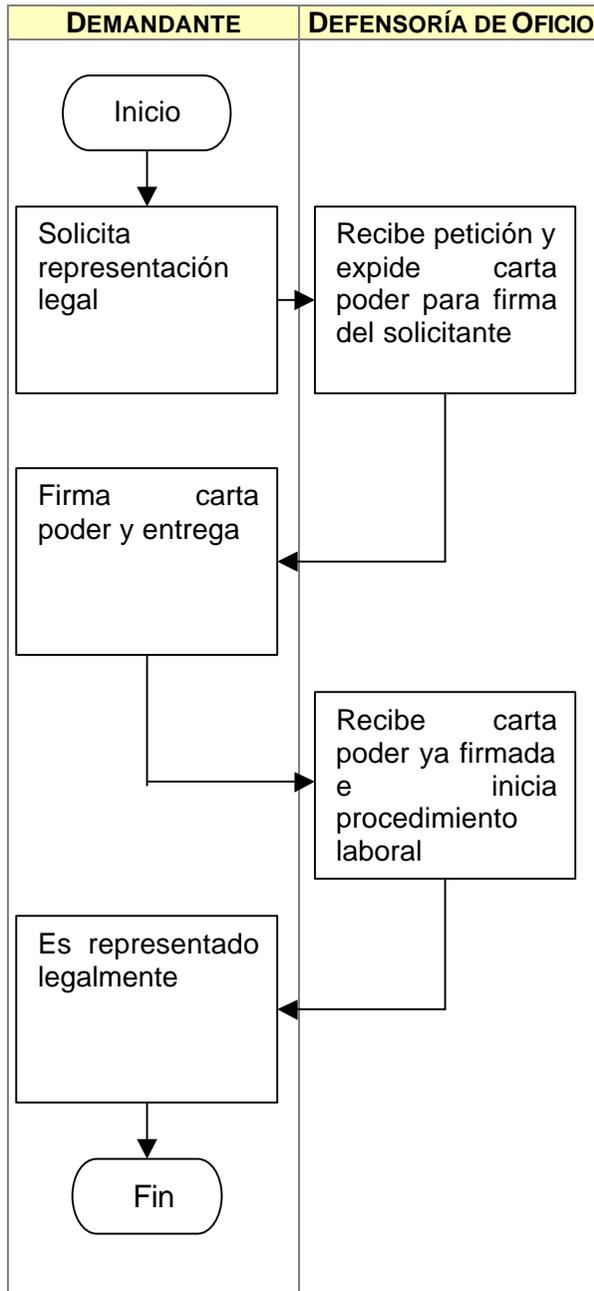
NOMBRE DEL SERVICIO:	Representación legal a servidores públicos.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Defensoría de Oficio.
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Representar durante la tramitación del juicio laboral, los intereses de los servidores públicos.
USUARIOS:	Todo los Servidores Públicos del poder ejecutivo, de los ayuntamientos, y de los organismos descentralizados del estado y sus municipios, así como las empresas o asociaciones de participación estatal o municipal mayoritaria.
ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Defensoría de Oficio
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	Ser Servidor Público. Presentar solicitud de representación en forma verbal o por escrito
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:	1. Presentarse en las instalaciones del Tribunal 2. Solicitar en forma verbal o por escrito la representación del defensor de oficio. 3. Defensor de oficio elabora carta poder y entrega para firma al solicitante 4. El servidor público solicitante firma carta poder
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	Este servicio se proporciona en forma gratuita.
TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:	Inmediato a su solicitud
HORARIO:	De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas en las oficinas del Tribunal de Arbitraje y Escalafón, ubicado en Paseo de los Jugueteros No. 39, 3er. Piso, Plaza Tapatía.
RESULTADO ESPERADO:	Que el Servidor Público cuente con representación legal durante las etapas procesales de un juicio laboral.

NOTA: Este servicio se proporciona durante todo el procedimiento de Juicio Laboral, el cual varía de acuerdo a los tiempos procesales.



B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Representación legal a servidores públicos.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Defensoría de Oficio.





REPRESENTACIÓN LEGAL

A. DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

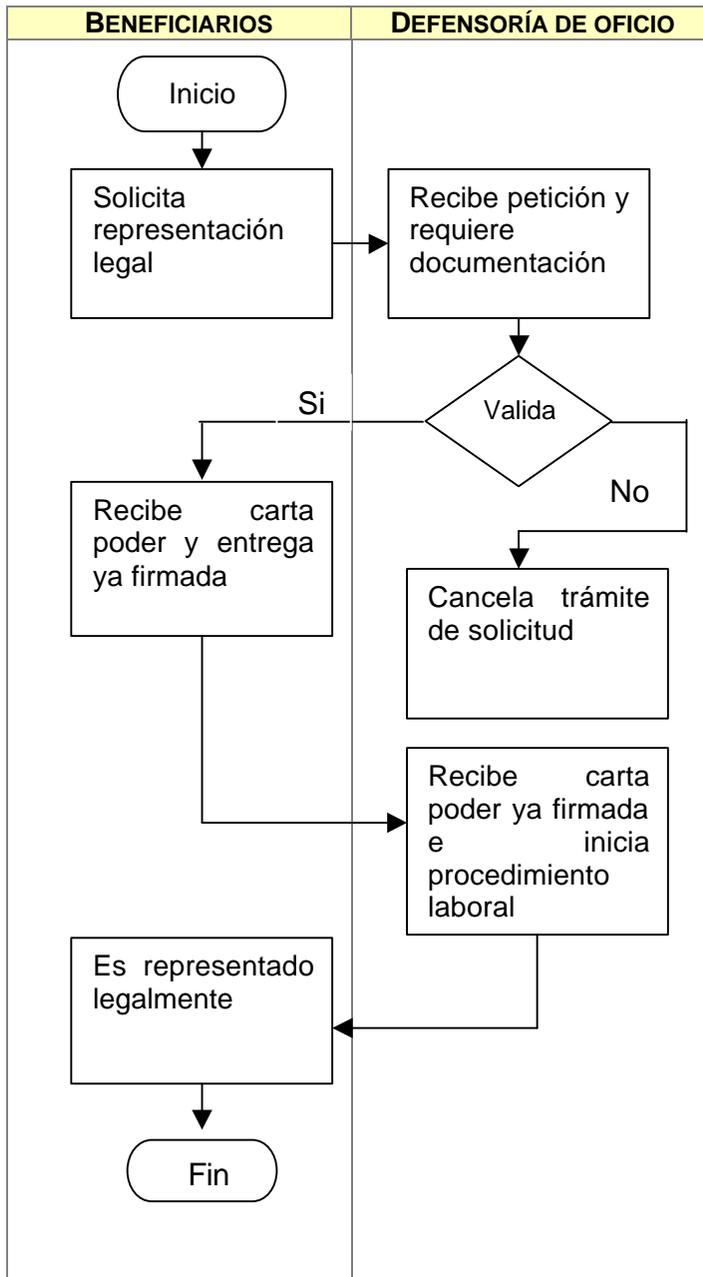
NOMBRE DEL SERVICIO:	Representación legal de beneficiarios.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Defensoría de Oficio
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Representar a los familiares del servidor publico fallecido, en el procedimiento de designación de beneficiarios.
USUARIOS:	Familiares que dependían económicamente de los Servidores Públicos.
ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Defensoría de Oficio
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	Ser familiar dependiente económico del servidor público fallecido, sea ascendientes, descendientes o cónyuge. Acreditar su parentesco a través de acta de nacimiento, matrimonio y defunción
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:	1. Presentarse en las instalaciones del Tribunal 2. Solicitar en forma verbal o por escrito la representación del defensor de oficio 3. Defensor de oficio elabora carta poder y entrega para firma al solicitante 4. Familiar o dependiente económico firma carta poder
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	Este servicio se proporciona en forma gratuita.
TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:	Inmediato a la solicitud
HORARIO:	De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas en las oficinas del Tribunal de Arbitraje y Escalafón, ubicado en Paseo de los Jugueteros No. 39, 3er. Piso, Plaza Tapatía.
RESULTADO ESPERADO:	Que los familiares del Servidor Público cuenten con representación legal durante la designación de beneficiarios.

NOTA: Este servicio se proporciona durante todo el procedimiento de Juicio Laboral, el cual varía de acuerdo a los tiempos procesales.



B. FLUJOGRAMA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Representación legal de beneficiarios.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Defensoría de Oficio



8. DIRECTORIO.

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO
Asesoría jurídica	Lic. Elvia Leticia Bueno Quezada Lic. Miguel Ángel Rolon Hernández.	Defensoría de Oficio Defensores de Oficio	Tribunal de Arbitraje y Escalafón en el Estado de Jalisco	36 68 18 70 36 68 18 71 extensión: 1372
Representación legal de servidores públicos	Lic. Elvia Leticia Bueno Quezada Lic. Miguel Ángel Rolon Hernández.	Defensoría de Oficio Defensores de Oficio	Tribunal de Arbitraje y Escalafón en el Estado de Jalisco	36 68 18 70 36 68 18 71 extensión: 1372
Representación legal de beneficiarios	Lic. Elvia Leticia Bueno Quezada Lic. Miguel Ángel Rolon Hernández.	Defensoría de Oficio Defensores de Oficio	Tribunal de Arbitraje y Escalafón en el Estado de Jalisco	36 68 18 70 36 68 18 71 extensión: 1372



GLOSARIO, ANEXOS Y AUTORIZACIONES.

Fecha de elaboración: 21 de Febrero de 2003.



9. GLOSARIO.

Abocar	Aproximar, acercar.
Apercibimiento	Una de las correcciones disciplinarias, consistente en un extrañamiento seguido de la conminación de aplicar una pena mayor si reincide.
Apoderado	Se dice del que recibió poderes de otro para actuar en representación suya y proceder en su nombre.
Auto	Resolución judicial que decide cuestiones secundarias, previas o incidentales para las cuales no se requiere sentencia.
Auto Admisorio	El que tiene por admitida una promoción, escrito o recurso.
Audiencia de avenimiento Cumplimentar	Período procesal en que la autoridad exhorta a las partes a que procuren un arreglo conciliatorio. (de cumplimiento) Poner en ejecución los despachos u ordenes superiores.
Diligencia Judicial Emplazar	Actividad que despliega el juez a sus auxiliares, y las partes o sus representantes, dentro de un determinado proceso judicial. Citar al demandado con señalamiento de plazo dentro del cual necesitará comparecer en el juicio para ejercitar en el, sus defensas, excepciones o reconvencciones.
Excepciones	Titulo o motivo jurídico que alega el demandado con el fin de hacer ineficaz la acción del demandante.
Incidental	Se dice de lo que sobreviene en algún asunto por tener alguna relación con él
Incoar	Comenzar, iniciar una cosa.
Interponer	Formalizar por medio de un pedimento alguno de los recursos legales como el de apelación, nulidad, etc.
Laudo definitivo	Resolución que se dicta resolviendo el fondo del negocio y que equivale en materia civil a una sentencia.
Planilla de Liquidación	Relación de cantidades laudadas que se exhiben, a efecto de que se pronuncie sobre ello la contraparte condenada al pago de dichas cantidades.
Procesales	Pertenecente o relativo al proceso.
Promoción	Acción por la cual se comienza un proceso o se pone en movimiento un proceso ya iniciado.

10. ANEXOS.

11. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.

ELABORACIÓN:

PRESIDENTE DE L TRIBUNAL DE ARBITRAJE Y ESCALAFÓN
DEL ESTADO DE JALISCO.

Firma

Lic. Francisco Javier Temores Rentería.

DICTAMEN TÉCNICO:

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

Firma

Lic. José Antonio Montero Villa