H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NARANJOS-AMATLÁN, VERACRUZ.

2026-2029

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ.

DIRECTOR JURIDICO

LIC. JOSÉ DE JESÚS CELAYA LÓPEZ.

RESULTADOS que transforman

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

INDICE

I.- INTRODUCCIÓN

II.- OBJETIVO

III.- MARCO JURIDICO

IV.- PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL PÚBLICO

V.- SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

VI.- GLOSARIO

VII.- USUARIOS

VIII.- REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN.

IX.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.

X.- HORARIO DE ATENCION.

XI.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

XII.- OBLIGACIONES DEL PERSONAL

XIII.- QUEJAS Y DENUNCIAS

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ.

I.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Atención y Servicios al Público de la Dirección Jurídica Municipal tiene como finalidad establecer las bases para que el H. Ayuntamiento de Naranjos Amatlán, Veracruz, brinde asesoría jurídica gratuita a la ciudadanía de manera ordenada, transparente y con apego a derecho.

Este documento que regula que servicios presta la Dirección Jurídica, quien puede solicitarlos, cuáles son los requisitos, el procedimiento de atención desde que llega el ciudadano hasta que se archiva su caso y los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como del personal.

Su fundamento legal está en la Constitución, la Ley Orgánica del municipio libre y el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz, garantizando que toda persona reciba atención gratuita, sin discriminación y con respeto a sus datos personales.

II.- **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y procedimientos que deberá de observar el personal de la Dirección Jurídica Municipal para brindar la atención, orientación y asesoría jurídica gratuita a la ciudadanía, garantizando un servicio de calidad, calidez, eficiencia y respeto a los derechos humanos.

III.- **MARCO JURÍDICO**.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 8,14,16 y 17.
2. Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículo 7.
3. Ley Orgánica del Municipio Libre para el Estado de Veracruz, artículos 35 fracción XXV,60 Quater y 60 Quintus.
4. Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz, artículo 8.
5. Ley 316 de Protección de datos Personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Veracruz.
6. Manual General de Organización del H. Ayuntamiento de Naranjos Amatlán, Veracruz.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

IV.- **PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL PÚBLICO**.

El personal de la Dirección Jurídica ajustará su actuación, en todo momento a los principios siguientes:

- **Legalidad. -** Toda actuación se sustentará estrictamente en las facultades expresamente conferidas por la Ley.
- **Honradez, Lealtad e imparcialidad.** - En términos del artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, ninguna persona usuaria recibirá trato preferente ni discriminatorio.
- **Eficacia y Eficiencia.** - Los trámites se resolverán dentro de los tiempos establecidos en el presente manual, evitando dilaciones injustificadas.
- **Máxima publicidad y Transparencia. –** La información relacionada con los servicios prestados se podrá a disposición del público en los términos de la ley número 875 del Estado de Veracruz

- . **Confidencialidad y Protección de datos personales.** – Los datos proporcionados por las personas usuarias se tratarán conforme a la Ley número 316 del Estado de Veracruz.
- **Calidez y Trato digno.** - La atención se prestará con respeto, cortesía y sensibilidad hacia las circunstancias particulares de cada persona usuaria.
- **Accesibilidad e igualdad. -** Se garantizará que ninguna persona sea excluida del servicio por razón por razón de origen étnico, género, edad, discapacidad, condición social, idioma, religión u opinión.
- **Gratuidad de la orientación.** - La orientación jurídica y la atención ciudadana serán gratuitas, salvo el pago de derechos que, en su caso, prevean las disposiciones fiscales aplicables a un trámite especifico.

V.- **SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN JURÍDICA.**

1. **Asesoría Jurídica Gratuita** en materia: Civil, familiar, penal, administrativa, laboral y agraria.
2. **Elaboración de escritos iniciales** de demanda, denuncia o queja, cuando el usuario carezca de recursos económicos.
3. **Canalización a** las instancias competentes: Fiscalía General del Estado, defensoría Pública, Centros de Justicia para mujeres, etc.
4. **Seguimiento de asuntos** en los que H. Ayuntamiento sea parte.
5. **Archivo y control** de las asesorías brindadas y elaboración del informe estadístico anual.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

VI.- **GLOSARIO**

Para efectos de interpretación y aplicación del presente manual, se entenderá por:

1. ACTO JURÍDICO: Manifestación de voluntad que crea, modifica, trasmite o extingue derechos y obligaciones, realizada por el municipio conforme a derecho.
2. AMPARO: Juicio de control constitucional que protege a las personas contra actos de autoridad que violen sus derechos humanos.
3. BANDO DE POLICIA Y GOBIERNO: Reglamento municipal de orden público e interés social que regula la convivencia y establece sanciones administrativas.
4. CABILDO: Órgano máximo de gobierno del municipio, integrado por el Presidente Municipal, el Síndico y los Regidores.
5. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA: Escrito mediante el cual el ayuntamiento da respuesta a las pretensiones del actor en un juicio, negando o aceptando hechos y oponiendo excepciones.
6. DICTAMEN JURÍDICO: Opinión técnica fundada y motivada que emite la Dirección Jurídica sobre la legalidad y procedencia de un acto, contrato o consulta.
7. ESTADO DE DERECHO: Principio por el que todas las personas e instituciones, incluido el propio Estado, están sometidas a leyes promulgadas públicamente.
8. INFORME JUSTIFICADO: Documento que rinde la autoridad responsable en un juicio de amparo, defendiendo la constitucionalidad del acto.
9. LAUDO: Resolución definitiva que dicta una junta de conciliación y arbitraje para poner fin a un juicio laboral.
10. LEY ORGANICA DEL MUNICIPIO LIBRE (LOML): Ordenamiento jurídico del Estado de Veracruz que regula la organización y atribuciones de los municipios.
11. PATRIMONIO MUNICIPAL: Conjunto de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes al municipio de Naranjos Amatlán.
12. PODER PARA PLEITOS Y COBRANZAS: Mandato que otorga el ayuntamiento, a través del síndico, a favor de abogados para que los representen en juicio.
13. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: Serie de actos concatenados que realiza la autoridad municipal para emitir un acto que afecte la esfera jurídica de los particulares.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

14. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA: Obligación de los servidores públicos de responder por actos u omisiones en el desempeño de sus funciones.
15. SINDICO ÚNICO: Representante legal del municipio, encargado de procurar, defender y promover los intereses municipales.
16. VALIDACIÓN JURÍDICA: Acto mediante el cual la dirección jurídica revisa y otorga conformidad legal a un documento, colocando el sello de validado jurídico.
17. VISTO BUENO JURIDICO: Conformidad que otorga el director jurídico a un acto o documento, certificando que cumple con los requisitos legales.

VII.- **USUARIOS**.

Toda persona física que habite o transite en el municipio de Naranjos Amatlán, Veracruz, sin distinción alguna por origen étnico, género, edad, discapacidad, condición social, religión o preferencias. Artículo 60 Quater Ley Orgánica del Municipio Libre.

VIII.- **REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN.**

1. **Acudir personalmente** a las oficinas ubicadas en Avenida Justo Sierra No 32, Colonia Centro, CP 92300, Naranjos Amatlán, Veracruz.
2. **Presentar identificación oficial** con fotografía
3. **Exponer de manera clara y veraz** los hechos sobre los que se requiere asesoría.
4. **Proporcionar datos de contacto**: Nombre, domicilio, teléfono, firma y edad. Se recabarán conforme al aviso de privacidad integral.

IX.- **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.**

1. **Recepción**: El personal registra al usuario en el libro de control, asigna turno y canaliza con el abogado asesor.
2. **Entrevista**: El abogado escucha al usuario, analiza el caso y explica las opciones legales, alcances y consecuencias.
3. **Orientación**: Si el asunto no es competencia municipal, se canaliza por escrito a la dependencia correspondiente.
4. **Registro**: Se llena la **Cédula de Asesoría Jurídica,** con los datos del usuario y la orientación brindada. El usuario firma de conformidad.
5. **Archivo**: La cédula se archiva para control estadístico y elaboración del informe anual.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

X.- **HORARIO DE ATENCIÓN**

De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Artículo 8 del Código de procedimientos administrativos para el Estado de Veracruz.

XI.- **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

1. Recibir atención gratuita, pronta y expedita
2. Ser tratado con respeto, sin discriminación
3. Confidencialidad de sus datos personales conforme a la Ley 316
4. Recibir información clara y veraz sobre su asunto.

XII.- **OBLIGACIONES DEL PERSONAL**

1. **Abstenerse** de solicitar o recibir dádivas, gratificaciones o cualquier remuneración.
2. **No litigar** asuntos particulares contra el ayuntamiento.
3. **Portar gafete** de identificación oficial en todo momento.
4. **Cumplir** con los principios de legalidad, honradez, imparcialidad y eficiencia. Artículo 60 Quintus Ley Orgánica del Municipio Libre.

XIII.- **QUEJAS Y DENUNCIAS**

En caso de mal servicio, negación de asesoría o actos de corrupción, el usuario podrá presentar queja ante la contraloría municipal ubicadas en el palacio municipal en Avenida Justo Sierra No 32, Colonia Centro.

TRANSITORIOS

UNICO: El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal.

ATENTAMENTE
LIC. JOSÉ DE JESÚS CELAYA LÓPEZ
DIRECTOR JURÍDICO DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN