

PODER JUDICIAL



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**



Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- OBJETIVO 4

3.- MARCO LEGAL 4

4.- DEFINICIONES..... 4

5.- PROCEDIMIENTOS 5

5.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER, ORIENTAR E INFORMAR A LAS PERSONAS QUE SOLICITAN EL SERVICIO..... 5

5.2. PROCEDIMIENTO PARA CANALIZAR LAS MEDIDAS CAUTELARES U ÓRDENES DE PROTECCIÓN A LOS JUECES CON COMPETENCIA EN MATERIA FAMILIAR.. 9

5.3. PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ESCRITOS DE MERO TRÁMITE..... 12



**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

1.- INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos es un instrumento administrativo esencial para la gestión pública, pues constituye un elemento de control interno, con el que se unifican criterios, se fomenta el orden y sirve de guía para todo el personal de una dependencia, a través de la sistematización de las actividades, la identificación de los procesos y la definición del método para realizarlos. También sirve de base para instaurar procedimientos administrativos y fincar responsabilidades administrativas a las personas servidoras públicas que no observen su contenido.

La actualización de este manual y la mejora de su contenido, es acorde con los cambios y las necesidades del entorno social, así como las reformas a la Ley Orgánica del Poder Judicial y al Reglamento de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial, ambos del Estado de Querétaro, publicados en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" el 30 de septiembre y 28 de noviembre de 2022, respectivamente; en su elaboración han participado las personas servidoras públicas adscritas a esta Dirección, para coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

El presente manual de procedimientos describe en forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se siguen en la ejecución de los procedimientos inherentes a las atribuciones de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía, como una de las áreas de apoyo a la función jurisdiccional, prevista en el artículo 159 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro; delimitando las funciones y las responsabilidades de cada persona servidora pública, señalando de manera clara y precisa las actividades para la realización de los principales procedimientos a cargo de la Dirección, aplicando métodos y técnicas de trabajo uniformes y apegados a la normatividad vigente.



**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

2.- OBJETIVO

Ser un instrumento normativo, informativo y de consulta sobre los procedimientos derivados del ejercicio de las atribuciones de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro, a fin de delimitar las responsabilidades que corresponden a cada persona servidora pública en la ejecución de los procedimientos inherentes al desempeño de sus funciones en forma eficaz y eficiente, con en estricto apego al marco normativo vigente.

3.- MARCO LEGAL

1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro
3	Ley General de Responsabilidades Administrativas
4	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
5	Ley General de Archivos
6	Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
7	Ley General de Mejora Regulatoria
8	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
9	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro
10	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro
11	Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
12	Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro
13	Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro
14	Código Civil del Estado de Querétaro
15	Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro
16	Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro
17	Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro
18	Reglamento de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Demás disposiciones jurídicas que resulten aplicables a las materias competencia de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

4.- DEFINICIONES

Para efectos del presente manual, se entenderá por:



**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

- a) **Dirección:** Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- b) **Director(a):** persona titular de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- c) **Ley Orgánica:** Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- d) **Orientador:** persona servidora pública que ejerce la función de Orientador Jurídico.
- e) **Poder Judicial:** Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- f) **Reglamento:** Reglamento de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- g) **Servicio:** atención, orientación, canalización e información que se brinda a la ciudadanía en asuntos competencia del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

5.- PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos del presente Manual, detallan de manera lógica y secuencial las actividades que conforman cada uno de ellos. Bajo este contexto, los procedimientos se integran de los siguientes rubros:

- Nombre del Procedimiento
- Objetivo
- Normas de operación
- Diagrama de flujo
- Desarrollo

5.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER, ORIENTAR E INFORMAR A LAS PERSONAS QUE SOLICITAN EL SERVICIO.

OBJETIVO.

Determinar los requisitos y la forma en que la persona que solicita el servicio será atendida en los módulos de la Dirección, para proporcionarle orientación jurídica e información en asuntos de la competencia del Poder Judicial, conforme a las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica, el Reglamento y demás normatividad aplicable.

NORMAS DE OPERACIÓN.

Orientación Jurídica: Escuchar al solicitante o usuario, analizar su situación jurídica y/o procesal e informar a las personas sobre la defensa de sus derechos y la tramitación de sus reclamaciones judiciales.

- El servicio se proporciona al público en general, en los asuntos de la competencia del Poder Judicial del Estado.
- Será suficiente la solicitud verbal del servicio, sin requerir cita u otro requisito para que sea brindado; en los módulos de la Dirección en donde exista una gran demanda del servicio, se podrá adoptar el sistema de turnos mediante registro en lista.



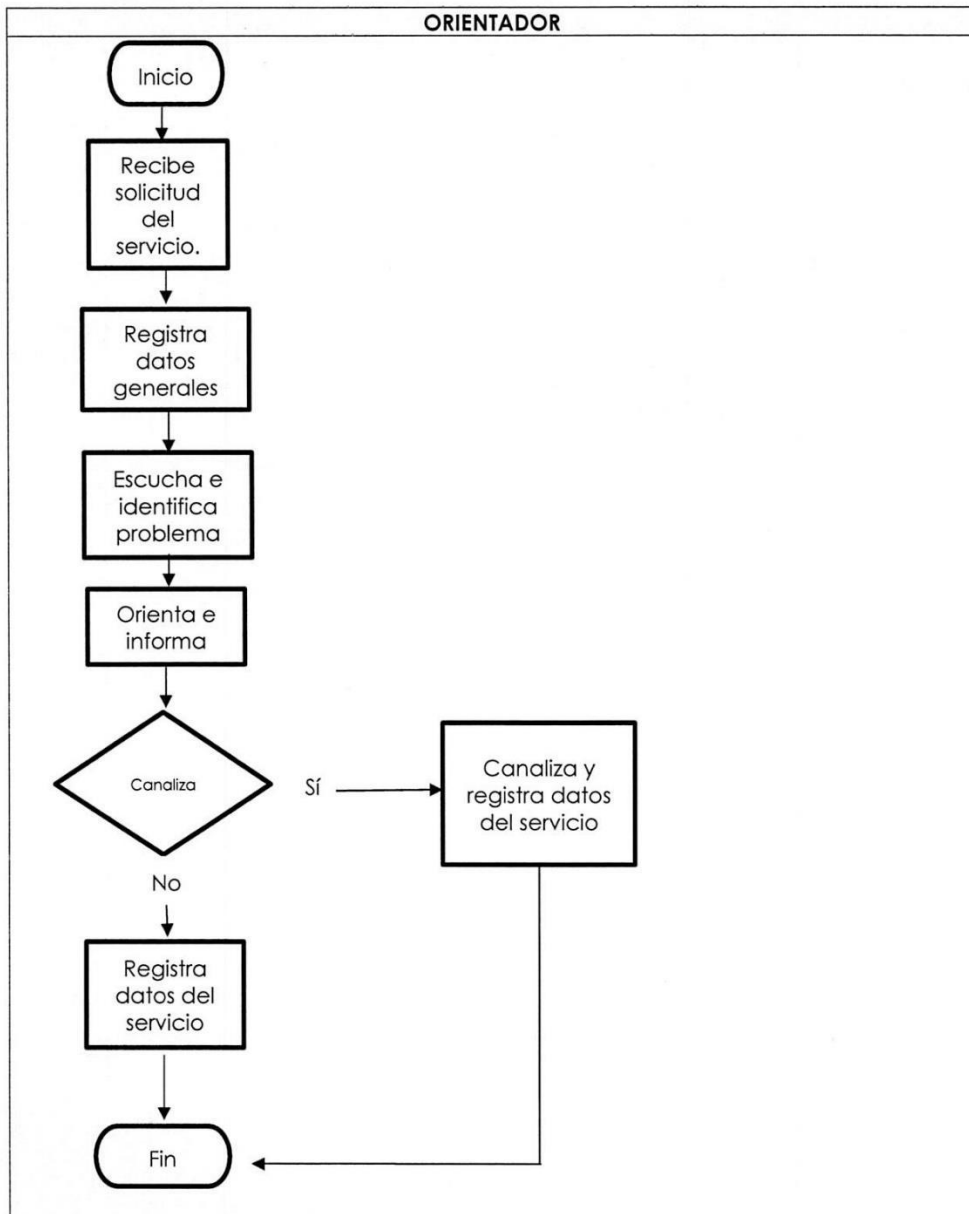
**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

- Para otorgar el servicio no será necesaria la presencia del interesado, a menos de que se solicite información confidencial o reservada, supuesto en el que, además, deberá justificarse el interés jurídico.
- El servicio podrá proporcionarse vía telefónica o por correo electrónico, cuando por la naturaleza de la consulta, a juicio del orientador no se requiera la presencia del ciudadano, ni la revisión de algún documento.
- Todo servicio que se brinde deberá registrarse electrónicamente.
- En función de las actividades que se tienen, el número de personas que están siendo atendidas, o a solicitud expresa de Presidencia o Magistrados del Poder Judicial, la Servidora Pública titular de la Dirección atenderá al usuario en la oficina donde despacha.
- Siempre que la persona requiera de la asistencia de un abogado, se le proporcionarán los datos de quienes brinden gratuitamente dicho servicio.



Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud del servicio en forma presencial, telefónica o por correo electrónico. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
2	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Registra electrónicamente en el sistema los datos generales de la persona que solicita el servicio. Escucha la problemática expuesta por la persona. Identifica el problema jurídico. Proporciona la orientación y la información que solicita la persona, y en su caso, la canaliza a la dependencia del Poder Judicial, servicio jurídico gratuito, o Institución que corresponda. Registra electrónicamente en el sistema los datos del servicio proporcionado. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
Termina procedimiento			



**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

5.2. PROCEDIMIENTO PARA CANALIZAR LAS MEDIDAS CAUTELARES U ÓRDENES DE PROTECCIÓN A LOS JUECES CON COMPETENCIA EN MATERIA FAMILIAR

OBJETIVO.

Establecer la forma en que se canalizarán a los jueces competentes en materia familiar las medidas cautelares u órdenes de protección que soliciten las personas, por encontrarse en una situación de riesgo o violencia.

NORMAS DE OPERACIÓN.

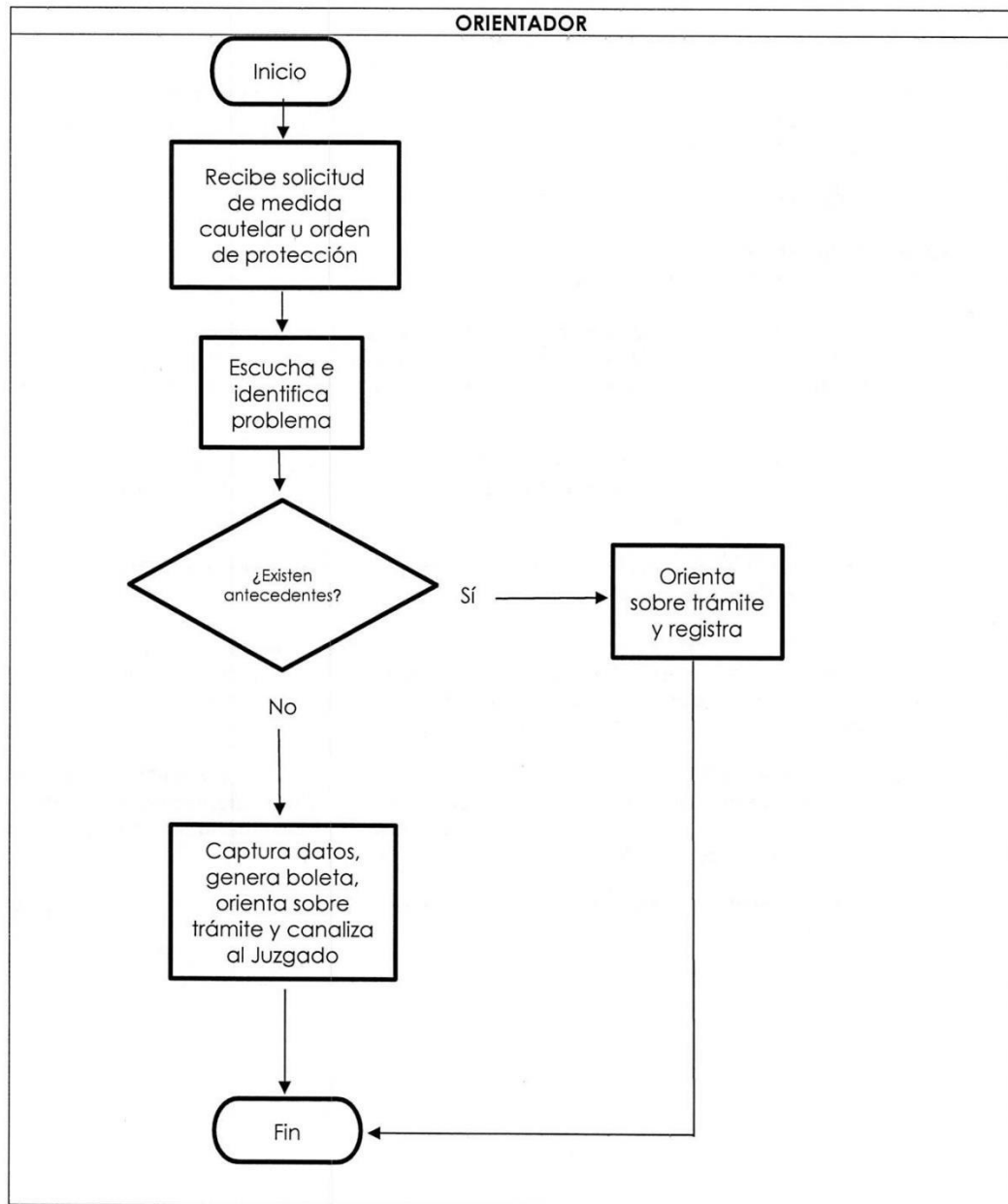
Órdenes de protección: son mecanismos jurídicos para garantizar la integridad física y psicoemocional de las víctimas directas o indirectas.

- El servicio se proporciona presencialmente y únicamente en materia familiar competencia del Poder Judicial, a la persona que se encuentre en una situación de riesgo o violencia, o a quien la normatividad aplicable autorice su solicitud a nombre de otra.
- Será suficiente la solicitud verbal del servicio, sin requerir cita; en los módulos en donde exista una gran demanda del servicio, se podrá adoptar el sistema de turnos mediante registro en lista.
- Toda solicitud de medida cautelar u orden de protección en materia familiar deberá registrarse electrónicamente.
- Si existe juicio sin concluir, la persona deberá solicitar la medida cautelar u orden de protección en materia familiar ante el juzgado que conozca del litigio, mediante escrito que elabore un abogado, por lo que se le proporcionarán los datos de quienes brinden gratuitamente dicho servicio.
- Si en el expediente iniciado existe sentencia o convenio aprobado, la persona solicitará la medida cautelar u orden de protección mediante escrito que elabore el abogado que designe, dirigido al expediente o mediante el incidente o juicio de modificación de sentencia o convenio que corresponda.
- Ante casos de violencia física o sexual, siempre se llevará a cabo el procedimiento en mención.



Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de medida cautelar u orden de protección en materia familiar. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
2	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Escucha la problemática expuesta por la persona. Identifica el problema jurídico. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
3	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Revisa si existen antecedentes de expedientes iniciados por las personas involucradas y el estado procesal, mediante la consulta electrónica del sistema de medidas, en el apartado de antecedentes, y en la lista de acuerdos. 	Sistema de medidas y lista de acuerdos
4	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Si no existen antecedentes de expedientes iniciados o están concluidos por caducidad o por incumplimiento de prevenciones o desechamiento de la demanda, captura en el sistema electrónico los datos a fin de generar la boleta de atención para medida cautelar en materia familiar u orden de protección, para que la persona sea atendida en el juzgado que fue asignado por turno. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
5	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Proporciona la orientación y la información sobre el trámite de la demanda que la persona deberá iniciar, derivada de de la medida cautelar u orden de protección en materia familiar solicitada; así como los datos del bufete jurídico gratuito y los documentos que necesita presentar. 	Boleta para canalizar solicitud de medida cautelar u orden de protección en materia familiar
Termina procedimiento			



**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

5.3. PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ESCRITOS DE MERO TRÁMITE.

OBJETIVO.

Especificar la forma y los casos en los que el orientador elaborará los escritos de mero trámite que soliciten las partes procesales o las personas que tengan personalidad jurídica en los expedientes radicados en los juzgados o en los cuadernos de la Oficina Central de Consignaciones, ambos del Poder Judicial.

NORMAS DE OPERACIÓN.

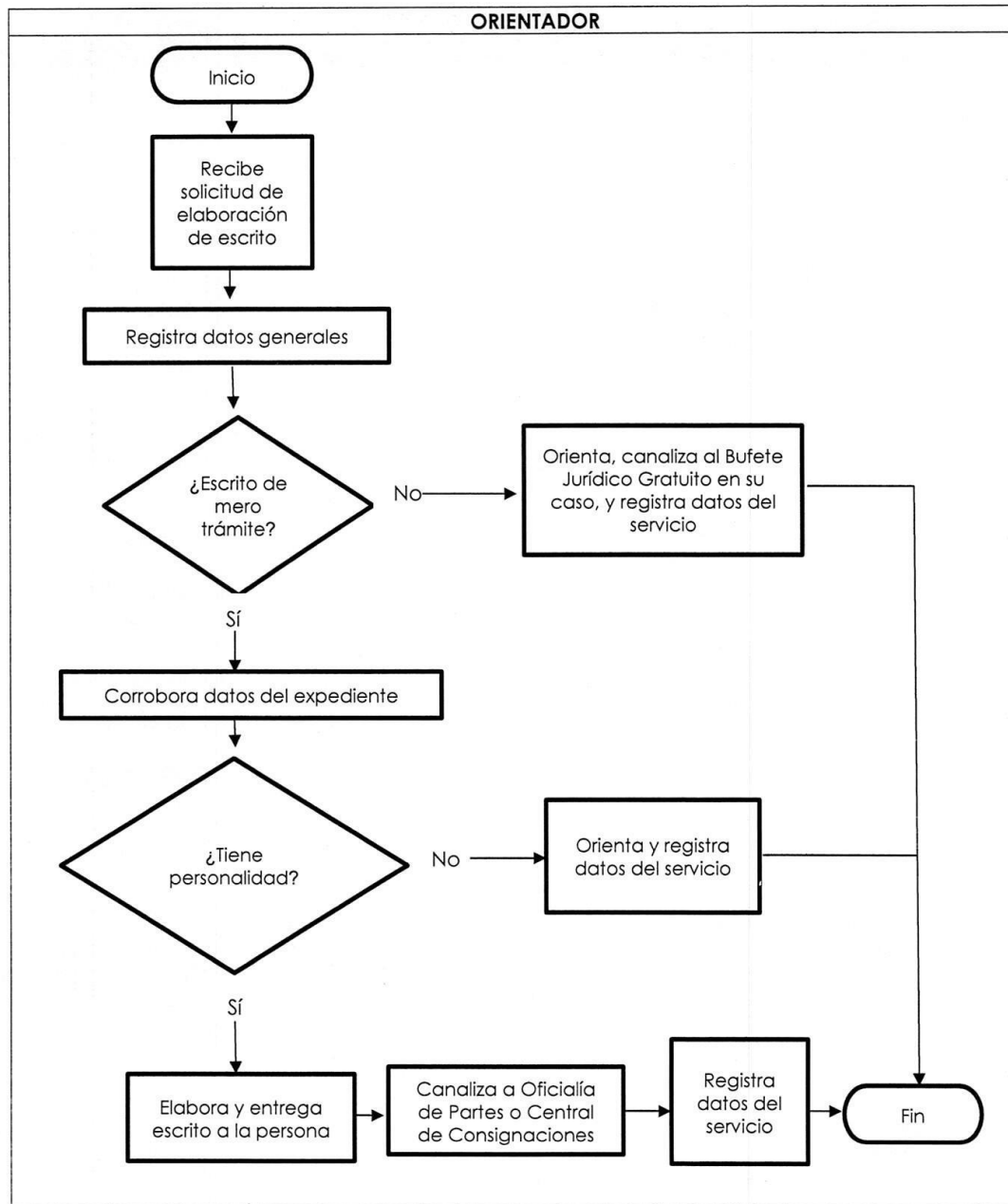
Escritos de Trámite: Son aquellos que no dan impulso al procedimiento, tales como los siguientes: solicitud de copias, devolución de expediente de archivo, devolución de documentos, autorización de persona, señalamiento de domicilio procesal, comprobante de depósito de garantía de pensión alimenticia, entrega de convenio de divorcio u otro elaborado por el Centro de Justicia Alternativa.

- El servicio se proporciona solamente a las partes procesales o a quienes tengan acreditada personalidad jurídica en los expedientes radicados en los juzgados o en los cuadernos de la Oficina Central de Consignaciones, ambos del Poder Judicial.
- Si los datos del expediente no son los correctos o la persona que solicita el escrito no tiene personalidad en el expediente o cuaderno, se orienta sobre el trámite para corroborar los datos del expediente o cuaderno, y/o se le informa quién es la persona que puede solicitar la elaboración del escrito de mero trámite.
- Será suficiente la solicitud verbal del escrito, sin requerir cita; en los módulos de la Dirección en donde exista una gran demanda del servicio, se podrá adoptar el sistema de turnos mediante registro en lista.
- Para la elaboración del escrito de mero trámite será necesaria la presencia de quien lo firmará.
- El orientador solo puede elaborar escritos de mero trámite, en caso de que la persona requiera de un escrito distinto, se le canalizará con quienes presten servicios jurídicos gratuitos.
- Toda solicitud de elaboración de escrito deberá registrarse electrónicamente.



Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos
Dirección de Orientación Y
Servicio a la Ciudadanía.**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud para elaborar escrito. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
2	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Registra electrónicamente en el sistema los datos generales de la persona. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
3	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Escucha la solicitud para la elaboración del escrito. Verifica que el escrito solicitado es de mero trámite y de un expediente radicado en los juzgados o cuaderno de la Oficina Central de Consignaciones, ambos del Poder Judicial. Corroborar los datos del expediente o cuaderno del cual se solicita el escrito de mero trámite, mediante la consulta de la lista de acuerdos o la revisión de los documentos expedidos por la Oficina Central de Consignaciones. Confirma que la persona que solicita el escrito tenga acreditada la personalidad jurídica en el expediente o cuaderno, a través de la consulta de la lista de acuerdos o con personal del juzgado o de la Oficina Central de Consignaciones. 	Lista de acuerdos o documentos expedidos por la Oficina Central de Consignaciones
4	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el escrito de mero trámite solicitado si se han cumplido todos los requisitos anteriores (el escrito solicitado es de mero trámite, los datos del expediente o cuaderno son los correctos y la persona que lo solicita tiene personalidad). Entrega a la persona el escrito de mero trámite elaborado, para su presentación en Oficialía de Partes o en la Oficina Central de Consignaciones, ambas del Poder Judicial. 	Escrito de mero trámite
5	Orientador	<ul style="list-style-type: none"> Registra electrónicamente los datos del servicio proporcionado. 	Sistema de Orientación a la Ciudadanía.
Termina procedimiento			



AUTORIZACIÓN

Manual de Procedimientos Dirección de Orientación Y Servicio a la Ciudadanía.

El presente documento entrará en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Se autorizó el presente Manual de Procedimientos, en Sesión del Consejo de la Judicatura de fecha 06 de septiembre de 2023.

Elaboró:	Lorena Real Padilla.
Fecha de elaboración:	14 de julio de 2023.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Manual iniciará su vigencia al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

SEGUNDO. Publíquese en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", así como en la página oficial de internet del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

EL PRESENTE MANUAL FUE APROBADO POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EL DÍA 06 DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO. Rúbricas.

El Secretario Técnico, Víctor Manuel Romo Bonilla, con fundamento en el artículo 145, fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, **C E R T I F I C A** que el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA", fue aprobado de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por la Magistrada Presidente Mariela Ponce Villa, así como por los Consejeros Edgardo Saúl Contreras Arias, César Manuel Segura Tirado, Arturo Ugalde Rojas y Juan Manuel Vera Vázquez, en sesión del día 06 de septiembre de 2023. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 08 de septiembre de 2023. Rúbrica.

