

PODER JUDICIAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ÍNDICE

1.-INTRODUCCIÓN.....	3
2.-MARCO LEGAL.....	4
3.-MISIÓN Y VISIÓN.....	5
4.-ORGANIGRAMA.....	6
5.-ATRIBUCIONES.....	7
6.-FUNCIONES POR PUESTO.....	8

1.- INTRODUCCIÓN

Con motivo de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, de fecha 30 de septiembre del 2022, y del Reglamento de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro, publicado el 29 de noviembre del año 2022, en el citado medio de difusión oficial, se emite el presente Manual de Organización, en el que establece la estructura y funciones de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía como el área de apoyo a la función jurisdiccional, atribuyéndole diversas funciones señaladas en el artículo 159.

El presente manual de organización es un documento que contiene información detallada de la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía, especificando el marco legal, la misión y la visión, el organigrama y las atribuciones de la Dirección, así como las funciones por puestos, con el objetivo delimitar responsabilidades y optimizar el desempeño, con la finalidad de proporcionar al personal que la integra, una herramienta de trabajo útil para cumplir con los objetivos propuestos.

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

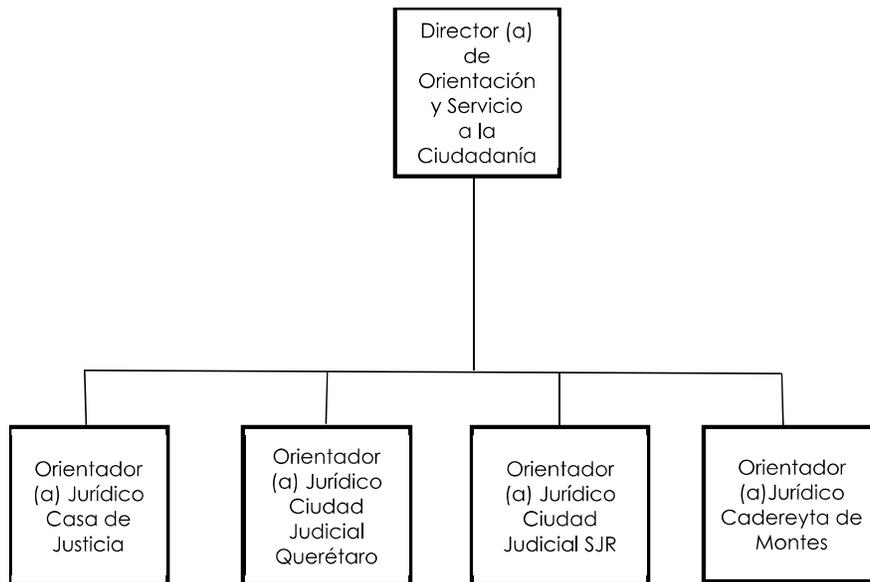
3.- MISIÓN Y VISIÓN**MISIÓN**

Somos un área de apoyo a la función jurisdiccional del Poder Judicial del Estado de Querétaro, que tiene el compromiso de brindar atención, orientación e información al público de manera permanente, gratuita, imparcial y objetiva, en los asuntos de la competencia de este Poder Judicial.

VISIÓN

Ser un área que cuente con la confianza de los usuarios, generada por la atención eficiente de sus servicios de orientación e información, necesarios para la solución a los problemas planeados, al contar con personal capacitado, honesto y responsable para coadyuvar eficazmente en la administración de la justicia.

4.- ORGANIGRAMA



5.- ATRIBUCIONES

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro (P.O. 30-IX-22)

Título Segundo. Gobierno Judicial.

Sección Quinta. Áreas de Apoyo a la Función Jurisdiccional.

Capítulo IV. Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 159. La Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía, es el área de apoyo a la función jurisdiccional, encargada de brindar atención, orientación e información al público, de manera permanente, gratuita, imparcial y objetiva, en los asuntos de la competencia del Poder Judicial. Al efecto contará con las funciones siguientes:

- I. Coordinar y vigilar las actividades que realicen en su ramo los orientadores que prestan servicio en los diversos distritos o regiones judiciales donde se requiera su funcionamiento;
- II. Orientar a los interesados sobre el conocimiento de sus derechos como parte dentro de un procedimiento;
- III. Canalizar a las personas usuarias a las instancias que correspondan;
- IV. Recibir y orientar a las personas que soliciten medidas de protección ante los juzgados familiares;
- V. Coadyuvar con el Consejo de la Judicatura en la promoción y fomento de la cultura jurídica;
- VI. Capturar de manera veraz y oportuna en los programas o sistemas informáticos implementados por la Dirección de Tecnologías de la Información, los datos estadísticos mensuales; y,
- VII. Las demás relacionadas con su ramo que le encomienden el Pleno, el Consejo de la Judicatura y el Presidente.

6.-FUNCIONES POR PUESTO

PERSONA TITULAR DE LA DIRECCIÓN

FUNCIONES:

1. Supervisar que el personal de la Dirección de respuesta oportuna a las solicitudes dirigidas a dicha área de apoyo a la función jurisdiccional, ya sea de forma escrita o por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.
2. Proponer a la Presidencia del Poder Judicial medios informativos escritos de orientación e información a los usuarios de los servicios de la Dirección.
3. Colaborar con entes públicos que lo soliciten, en la atención de asuntos de la competencia de la Dirección.
4. Realizar reuniones de trabajo con el personal de la Dirección, para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones, cuando menos una vez al año.
5. Supervisar el adecuado registro electrónico de las boletas de atención para orden de protección o medida cautelar en materia familiar, realizado por el personal de la Dirección.
6. Realizar las actividades encomendadas por la Presidencia del Poder Judicial, dentro del ámbito de su competencia.
7. Conducir las actividades, con base en las políticas y los programas comunitarios aprobados por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial.
8. Instruir al personal de la Dirección, para la asistencia a conferencias, cursos y talleres asignados por el Instituto de Especialización Judicial.
9. Cumplir con las normas en materia de archivo.
10. Las demás que le encomienden otras disposiciones legales y sus superiores jerárquicos, dentro del ámbito de su competencia.

PERSONA ORIENTADORA JURÍDICA

FUNCIONES:

1. Atender, informar y orientar al público en general que solicita los servicios de la Dirección, de conformidad con su adscripción.
2. Requisar el formato de la boleta de atención y canalizar al Juzgado competente, de personas interesadas en solicitar medidas cautelares u órdenes de protección, que cubran los requisitos de oportunidad y procedencia para ese efecto.
3. Auxiliar a los usuarios que lo soliciten, en la elaboración de escritos de mero trámite de procedimientos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de Querétaro, de conformidad en el acuerdo ACJ/13/2021 de Consejo de la Judicatura por el que se crea el catálogo de las regulaciones, trámites y servicios de las áreas administrativas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
4. Presentar a la persona titular de la Dirección, el informe de actividades en el formato establecido para ese efecto, dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes.
5. Registrar en el sistema electrónico establecido para ese efecto, los datos correspondientes a las personas que soliciten los servicios de la Dirección.
6. Dar un adecuado manejo de los asuntos que conozca, tomando en cuenta el contexto socio-cultural de los pueblos indígenas cuando sea el caso, a fin de que la orientación sea la correcta.

7. Realizar las gestiones de colaboración cuando se requiera en los lugares que se indiquen, para llevar a cabo las actividades de difusión y capacitación jurídica comunitaria.
8. En su caso, asistir a las comunidades de los municipios del distrito judicial que corresponda para proporcionar los servicios de orientación.
9. Actualizar continuamente sus conocimientos en las materias que corresponde orientar, así como en derechos de los pueblos indígenas.
10. Auxiliar a la persona titular de la Dirección en las labores que le encomiende, relacionadas con las funciones de la Dirección.
11. Ser el responsable del archivo de la Dirección.
12. Las demás que confieran otras disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico, dentro del ámbito de su competencia.

AUTORIZACIÓN

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

Se autorizó el presente Manual de Organización, en Sesión del Consejo de la Judicatura de fecha 08 de junio de 2023.

Elaboró:	Lorena Real Padilla Directora de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
Fecha de elaboración:	27 de abril 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 08 DEL MES DE JUNIO 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, CERTIFICA que el “MANUAL DE ORGANIZACIÓN 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 08 de junio de 2023. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 12 de junio de 2023. Rúbrica.