

## 2. Orientación jurídica a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos o del delito

*Fecha de elaboración:*  
09 de Junio de 2015

*Fecha de actualización:*

Núm.	Concepto	Descripción
1	Detalle del servicio	Orientación jurídica al usuario cuando su queja sea improcedente. Canalización a las diversas instituciones públicas mediante oficio para que el usuario sea atendido. En caso de tortura se apoya a la persona usuaria en la elaboración y presentación de denuncia penal por probable comisión de un delito grave atribuible a servidores públicos municipales, estatales o federales.
2	Área responsable del servicio	Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento.
3	Fundamento jurídico	Artículos 102, apartado B, y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 4 ° y 10, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Artículos 4°, 7°, 10, fracción VI; 38, 49 al 60 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Artículos del 47 al 49 y del 78 al 90 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
4	Datos de contacto	<i>Dirección:</i> calle Pedro Moreno 1616, planta baja, colonia Americana, CP 44160, Guadalajara, Jalisco. <i>Teléfonos:</i> (01 33) 3669-1100, 3669-1101, lada gratuita 01800 201 8991, extensiones: 103, 104 y 118 <i>Fax:</i> ext. 160 <i>Correo electrónico:</i> <a href="mailto:quejas@cedhj.org.mx">quejas@cedhj.org.mx</a> <i>Página web:</i> <a href="http://www.cedhj.org.mx">www.cedhj.org.mx</a> <i>Oficinas regionales, consultar:</i> <a href="http://cedhj.org.mx/contactanos.asp">http://cedhj.org.mx/contactanos.asp</a>
5	Horario de atención	24 horas del día, los 365 días del año.
6	Costo para la persona usuaria	Gratuito.
7	Finalidad del servicio	Orientar, y de ser necesario, canalizar mediante oficio a la persona usuaria ante la institución competente que deba atender y resolver su asunto.

8	<b>Casos en que puede solicitar el servicio</b>	<p>-Cuando la persona usuaria tenga dudas legales. -Cuando la CEDHJ no tenga competencia para conocer de la queja. -Cuando el conflicto involucre solo a particulares.</p>
9	<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponerse en contacto por cualquier medio de comunicación mencionado en los datos de contacto.</li> <li>• Exponer las dudas.</li> </ul>
10	<b>Procedimiento para prestar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la queja o dudas de la persona usuaria.</li> <li>2. Determinar si es orientación o queja.</li> <li>3. Proporcionar orientación jurídica.</li> <li>4. De ser necesario, canalizar a la persona usuaria a la institución competente.</li> <li>5. Gestionar con instituciones para que se atiendan de inmediato casos urgentes.</li> <li>6. Se registra la orientación en sistema.</li> </ol> <p>Nota: no se da seguimiento al caso.</p>
11	<b>Tiempo de respuesta</b>	De Inmediato.

