

PODER JUDICIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- OBJETIVO	4
3.- MARCO LEGAL	4
4.- DEFINICIONES	5
5.- PROCEDIMIENTOS	5
5.1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	5
5.2 PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN AL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EL CENTRO	17
5.3 PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN Y FORMENTO DE LA SOLUCIÓN DE LAS CONTROVERSIAS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS	19
5.4 PROCEDIMIENTO DE COLABORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA LOS OPERADORES DEL CENTRO	20
5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN EN MATERIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS A DIVERSOS ORGANISMOS O ASOCIACIONES	22

1.- INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, publicada en fecha 30 de septiembre del 2022, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, contempla al Centro de Justicia Alternativa como un área de apoyo a la función jurisdiccional dotándola de diversas funciones señaladas en el artículo 167, asimismo, el Reglamento del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro, publicado el pasado 17 de febrero de 2023, en el citado medio de difusión, establece la estructura, funcionalidad y bases para su operación; y el Manual de Organización del mencionado Centro, publicado el 16 de junio del presente año, contempla las funciones del mismo, por lo que resulta necesario emitir el presente Manual de Procedimientos a efecto de brindar de forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se siguen en la ejecución de los procedimientos, delimitando de manera clara y precisa de cada servidor público la responsabilidad de las actividades que realiza de acuerdo a su cargo. Máxime que es una herramienta que fomenta el orden y coadyuva en la adecuada operatividad del Centro.

En la elaboración del presente Manual se ha contado con la participación de los servidores públicos adscritos a la citada Dirección, para coadyuvar al logro de los objetivos de la misma.

2.- OBJETIVO

Establecer de manera comprensiva los procedimientos a cumplir de acuerdo a las funciones y resultados a obtener del Centro, delimitando las actividades y responsabilidades que corresponden a cada servidor público, de manera que sea un instrumento que le sirva de apoyo, facilite el control interno y contribuya a otorgar los servicios en 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 de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
4.	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
5.	Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
6.	Ley General de Responsabilidades Administrativas.
7.	Ley General de Archivos.
8.	Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
9.	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
10.	Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
11.	Ley Nacional de Ejecución Penal.
12.	Código Nacional de Procedimientos Penales.
13.	Código de Comercio y leyes complementarias.
14.	Código Civil del Estado de Querétaro.
15.	Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro.
16.	Código Penal del Estado de Querétaro.
17.	Código de Procedimientos Penales del Estado de Querétaro.
18.	Código Urbano del Estado de Querétaro.
19.	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
20.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.
21.	Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Querétaro.
22.	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.
23.	Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado.
24.	Código de Ética de las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
25.	Código de Conducta de las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
26.	Reglamento del Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
27.	Aprobación del Consejo de la Judicatura del programa "Gestión de Pago de la Reparación del Daño", así como las autorizaciones por oficios 5/2020 y 10/2020 de fechas 10 de septiembre de 2018 y 16 de enero de 2020, respectivamente, de las áreas a las que es aplicable.
28.	Protocolos de Actuación para quienes imparten justicia emitidos por la Suprema Corte de Justicia la Nación.

Así como las demás disposiciones que resulten aplicables a las materias competencia del Centro de Justicia Alternativa.

4.- DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

- a) **Auxiliar Administrativo:** Persona encargada de realizar las actividades administrativas.
- b) **Centro:** Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- c) **Complementario:** Es la persona física o moral indicada por el solicitante, como la otra persona con quien tiene la controversia.
- d) **Convenio:** Acuerdo a través del cual los intervinientes ponen fin de manera total o parcial a una controversia.
- e) **Director del Centro:** Titular del Centro de Justicia Alternativa.
- f) **Facilitador:** Persona encargada de aplicar los mecanismos alternativos de solución de controversias.

- g) **Intervinientes:** El solicitante y el complementario.
- h) **Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias:** La mediación, conciliación y procesos restaurativos.
- i) **Reglamento Interno:** Reglamento del Centro de Justicia Alternativa.
- j) **Sistema Informático:** Sistema Integral de Gestión Judicial y Administrativa que corresponde al Centro de Justicia Alternativa.
- k) **Solicitante:** Persona física o moral que solicita los servicios del Centro.

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 por los apartados siguientes:

- Nombre del Procedimiento
- Objetivo
- Normas de Operación
- Diagrama de Flujo
- Desarrollo

5.1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

OBJETIVO:

Determinar el funcionamiento general de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como proporcionar una metodología práctica al servidor público que le permita la operación de los mismos de manera eficaz y eficiente.

Este procedimiento está dividido en tres etapas que tienen como finalidad lo siguiente:

- Primera Etapa: Recibir las solicitudes de servicio y llevar a cabo la sesión inicial con cada interviniente con la finalidad de realizar la valoración inicial del asunto en cuanto a su objeto, contexto y sujetos en la controversia, de manera que permita sentar las bases para aplicar el mecanismo alternativo correspondiente.
- Segunda Etapa: Verificar la sesión conjunta en la que concurren los intervinientes e iniciar propiamente la aplicación del mecanismo alternativo.
- Tercera Etapa: Realizar el seguimiento de los convenios en los asuntos una vez que ha finalizado el mecanismo alternativo.

NORMAS DE OPERACIÓN:

Solicitud: Es la petición formal llevada a cabo por los usuarios, con el objetivo de iniciar un mecanismo alternativo para la solución de la controversia que presenten.

Derivación: Es el acto procesal a través del cual, el órgano jurisdiccional remite al Centro una causa que verse sobre un asunto susceptible de ser sometido a algún mecanismo alternativo para que sea resuelto de manera total o parcial.

Sesión inicial: Es la reunión previa al inicio de cualquier mecanismo alternativo, en la que se realiza un primer acercamiento de carácter informativo entre el facilitador y el solicitante y complementario.

Invitación: Es el documento que extiende el facilitador al solicitante que desea resolver una controversia que tiene con el invitado a quien se le denomina complementario y a quien se dirige dicho documento.

Sesión conjunta: Es la reunión en la que concurren los intervinientes ante el Facilitador para dar inicio a la aplicación del mecanismo alternativo.

Convenio: Es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

I. PRIMERA ETAPA

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

- Las solicitudes de servicio pueden ser presentadas de manera presencial o por los medios electrónicos autorizados por el Consejo de la Judicatura. De igual manera, el órgano jurisdiccional puede derivar un asunto que se encuentre radicado para ser sometido a algún mecanismo.
- Verificar previo a abrir el expediente y con base en la información general que proporcione el solicitante o la autoridad que derivó el asunto, la legitimación o, de ser el caso, la personalidad que ostente así como la acreditación del solicitante, de no ser posible para el segundo supuesto esto se constatará en la primera ocasión que los usuarios acudan al Centro; que el asunto planteado sea competencia del Centro y susceptible de someterse a un mecanismo alternativo.
- Registrar en el sistema informático como atención sin expediente a aquellos casos en los que el asunto sea notoriamente improcedente de someterse a un mecanismo alternativo.
- Invitar al solicitante y complementario a proporcionar un número telefónico donde puedan ser localizados a efecto de agilizar el procedimiento.
- Sugerir al solicitante que cuando desee realizar su solicitud vía correo electrónico, deberá proporcionar su nombre, número telefónico de contacto, breve referencia del conflicto y nombre de la persona con la que tienen la controversia. Lo anterior, salvo disposición en contrario.
- Cuando la solicitud se presentó vía correo electrónico, se deberá verificar por la misma vía o por llamada telefónica todo lo relativo a como si hubiese sido de manera presencial y dejar constancia de ello en el apartado que corresponda del sistema informático de acuerdo a si fue o no procedente la solicitud.
- Establecer coordinación entre el Director del Centro o la persona que este designe y el usuario que tenga la intención de presentar más de cinco solicitudes, a efecto de acordar la forma en que habrá de otorgarse la atención a las mismas de manera ordenada, eficiente y que permita continuar atendiendo a los demás usuarios que se encuentran en recepción.
- Cuando el usuario es frecuente con la presentación de la cantidad de solicitudes que se refieren en el párrafo que antecede, los identificamos como “usuario recurrente” y el auxiliar administrativo llevará un control electrónico de ellos, en el que establece sus datos, fecha de registro y la organización generada para otorgarle atención.

SESIÓN INICIAL

- El Facilitador deberá acudir directamente por el solicitante o complementario al área de recepción e iniciar puntualmente la sesión.
- Considerar 15 minutos como tiempo máximo para llevar a cabo las sesiones iniciales, salvo que el asunto amerite prolongarse por un tiempo razonable; lo anterior, a efecto de que permita continuar con la atención a los demás usuarios y no se desfasen los tiempos programados en la agenda del día así como la lista de turnos para la atención entre los facilitadores.
- Llevar a cabo las sesiones iniciales en lo individual con cada interviniente, para conocer el planteamiento del problema y los intereses de cada uno de los intervinientes, asimismo, confirmar si es susceptible de solucionarse por medio de alguno de los mecanismos alternativos, y de ser así, informarles el procedimiento que estos conllevan, los principios y reglas que los rigen, así como las causas para darlos por terminados.
- En el supuesto de que participen auxiliares o expertos a petición de los interesados tanto en sesiones individuales como conjuntas, se les informará sobre la dinámica de su participación, las reglas del procedimiento y el principio de confidencialidad.
- Cuando la solicitud de servicio se realizó por correo electrónico, el Facilitador se cerciorará por el mismo medio o por vía telefónica que se cumplan los objetivos de la sesión inicial y el solicitante deberá acudir al Centro dentro del periodo señalado por el Facilitador para que firme la solicitud de servicio y reciba la invitación dirigida al complementario, de no hacerlo, el expediente se cerrará por inactividad en los términos que indica el Reglamento Interno y se hará constar en el sistema informático.

- La sesión inicial en el caso del complementario, se programará a la brevedad posible de acuerdo a la disponibilidad de la agenda a partir de la fecha en que se emita la invitación al solicitante, a excepción de alguna situación que exprese este último. Esta sesión inicial puede realizarse de manera presencial o vía telefónica; en este segundo supuesto, la firma en la aceptación del servicio se recabará en la primera ocasión que el complementario se presente al Centro.
- En los asuntos que fueron derivados por un órgano jurisdiccional, se llevará a cabo la sesión inicial con ambos intervinientes en la fecha programada para que acudieran, por lo que se omite la entrega de la invitación dirigida al complementario, y una vez concluida la sesión inicial con cada uno se continuará con la sesión conjunta si no existe alguna situación que lo impida. Si se presenta alguna situación por la cual se cierre el expediente deberá informarse al órgano jurisdiccional.
- Programar las sesiones iniciales o conjuntas en el horario de atención al público y con el facilitador que tenga disponible en agenda la fecha más próxima, salvo que los intervinientes en lo individual o conjuntamente, soliciten de manera justificada y razonable que sea en un plazo posterior. Para lo anterior, además de la agenda del sistema informático, habrá de considerarse la diversa agenda interna con formato "hoja de cálculo de Google", únicamente para fines logísticos.
- Las sesiones conjuntas tienen una duración de una hora y media, y se cita a los intervinientes con 10 minutos de anticipación a la hora programada.
- Respecto a las sesiones conjuntas, su horario, duración o cantidad por facilitador puede ser modificado cuando se presente alguna situación en los asuntos que así lo justifique, cuestiones de logística en la agenda del Centro u otras que resulten necesarias para la adecuada prestación del servicio.
- Las sesiones conjuntas pueden llevarse a cabo vía videoconferencia en los términos que indica el Reglamento Interno, por lo que en el momento que se tenga conocimiento de que así será la dinámica se deberá recabar el correo electrónico de los intervinientes para hacerles llegar previamente la liga de acceso a la sesión.
- Informar a los intervinientes que en caso de inactividad en el expediente por más de tres días hábiles contados a partir del último acto o requerimiento que debieron cumplir, el expediente se cerrará por disposición del Reglamento Interno y deberá hacerse constar en la bitácora del expediente.
- Verificar diariamente en el Sistema Informático los expedientes que arroje como inactivos y, de ser el caso, cerrarlos.

II. SEGUNDA ETAPA.

SESIÓN CONJUNTA

- El Facilitador deberá:
 - Confirmar dos días antes de la sesión la asistencia de los intervinientes y colocar en la bitácora del expediente el resultado o los cambios que eventualmente se presenten, asimismo, revisar el expediente a efecto de conocer el asunto de que se trate y considerar aquellos aspectos que sean importantes para llevarla cabo.
 - Preparar la sala de sesión o verificar la conectividad para la videoconferencia, antes del inicio de la misma.
 - Acudir directamente por los intervinientes al área de recepción e iniciar puntualmente la sesión conjunta, en la cual, se enfocará a generar ese espacio que propicie el dialogo entre los intervinientes a efecto de que construyan acuerdos que den solución parcial o total a la controversia que presentan y satisfagan sus intereses.
 - Programar al número de sesiones que sean necesarias, siempre y cuando los intervinientes se muestren colaborativos, y no se excedan los tiempos que dispone al respecto el Reglamento Interno.
 - Programar fecha para que los intervinientes acudan al Centro para la lectura final y firma de convenio en el supuesto de que las sesiones se verificaron vía videoconferencia.

- Elaborar el oficio por el cual se informe el resultado del procedimiento al órgano jurisdiccional cuando el asunto fue derivado por este y, de ser el caso, adjuntar el convenio. Posterior a ello, deberá cerciorarse que el mismo se entregó en el área correspondiente.
- Programar la fecha de seguimiento del convenio una semana después al día siguiente del que correspondía cumplir lo acordado y sin exceder el plazo que establece el Reglamento Interno.
- Informar de manera verbal al órgano jurisdiccional de la causa cuando se concreten acuerdos favorables en asuntos sometidos al programa “Gestión de pago de la reparación del daño”, y establecer coordinación con su personal encargado para llevar a cabo la comparecencia en el Juzgado en la que se abordará lo relativo al pago de la reparación del daño y lo que la víctima u ofendido manifieste al respecto.

III. TERCERA ETAPA.

SEGUIMIENTO DE CONVENIO

- Realizar el seguimiento del convenio en la fecha programada para ello.
- Obtener información por cada uno de los intervinientes acerca de los efectos del convenio y en qué grado se han cumplido los acuerdos, asimismo, si fuere necesario una modificación del acuerdo, convocarlos a un nuevo procedimiento.
- Realizar dos intentos de comunicación vía telefónica con los intervinientes para realizar el seguimiento.

DESARROLLO

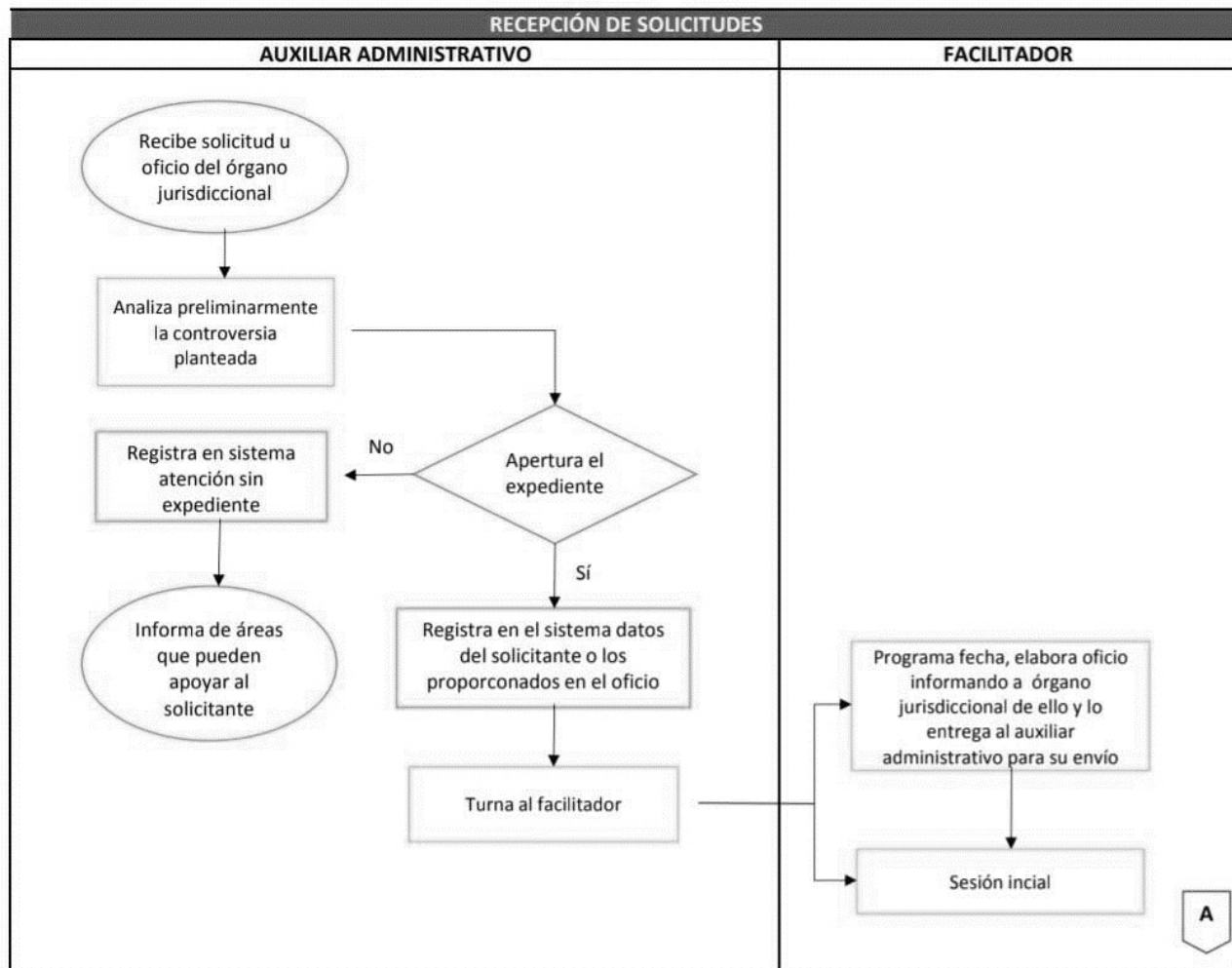
SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
I. PRIMERA ETAPA			
RECEPCIÓN DE SOLICITUDES			
1	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la solicitud de servicio o un asunto derivado por un órgano jurisdiccional y analiza de manera preliminar la controversia planteada para determinar si es susceptible de someterse a un mecanismo. • Apertura el expediente en caso de que sí lo sea, para ello ingresa los datos del usuario o bien los que proporcionó la autoridad que derivó. • Canaliza al usuario o la solicitud electrónica o el asunto derivado, según sea el caso, con el facilitador que por turno y disponibilidad en agenda le corresponda, para la sesión inicial. • En caso de tratarse de un usuario recurrente, apertura el expediente, elabora y le entrega las invitaciones. • Si el asunto planteado es notoriamente improcedente para ser sometido a un mecanismo alternativo, otorga información al usuario de las áreas que pueden apoyarlo en caso de que lo requiera, y registra la atención como “atención sin expediente”. 	Solicitud presencial o por correo electrónico u Oficio Sistema Informático
2	Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • En el supuesto de tratarse de un asunto derivado, Informa al órgano jurisdiccional de la fecha programada para la sesión inicial o lo que proceda de acuerdo al asunto, y se cerciora de la entrega de dicha comunicación por parte del auxiliar administrativo. 	Oficio Minuta

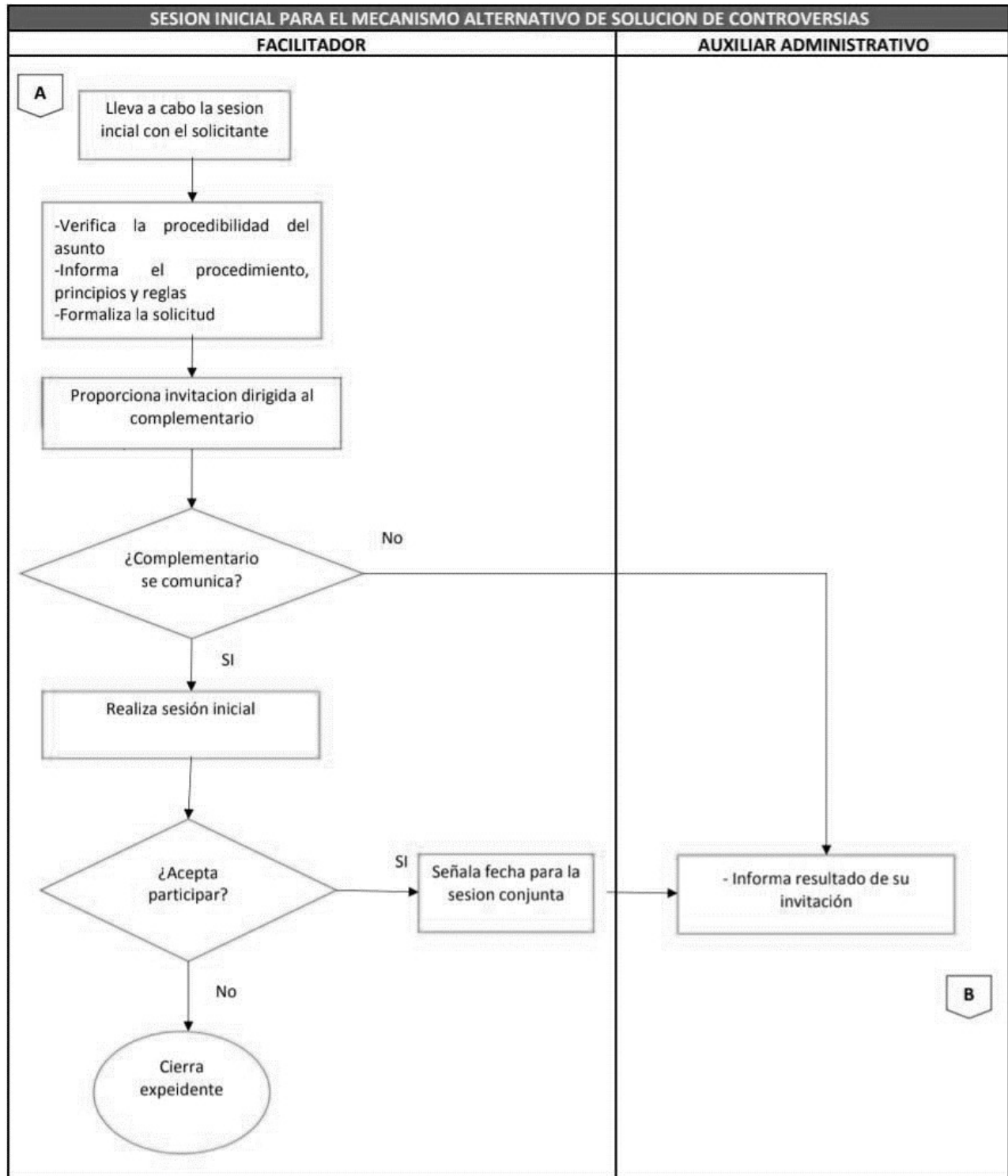
SESIÓN INICIAL PARA EL MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
3	Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibe al solicitante de manera presencial y escucha el planteamiento de la controversia que presenta y el facilitador confirma si es susceptible de solucionarse por medio de algún mecanismo. ● De ser susceptible, explica los principios y reglas que rigen a los procedimientos y la forma de llevarlos a cabo, así como las causas para darlos por concluidos. ● Captura los datos de la controversia en el apartado de “Solicitante-Asunto”. ● Formaliza la solicitud del servicio, la cual se imprime desde el sistema informático y la firma el solicitante. La archiva a la minuta de expedientes físicos y, de ser el caso, junto con el documento en copia simple que acredite la personalidad que ostentó. ● Programa en sistema informático la fecha en que el complementario habrá de acudir o entablar comunicación con el Centro, y genera la invitación dirigida a él. ● Entrega la invitación al solicitante y le informa que debe comunicarse al Centro ya sea vía telefónica o por mensaje al número de WhatsApp del Centro al día siguiente de la cita del complementario, a efecto de que conozca si este último aceptó o no participar en el procedimiento y, de ser el caso, la fecha programada para la primer sesión conjunta. ● Cierra el expediente si de la exposición de la controversia se advierte que no es susceptible de solucionarse por algún mecanismo alternativo y realiza las anotaciones correspondientes. 	<p>Sistema Informático</p> <p>Formato de solicitud de servicio e invitación</p>
4	Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibe al complementario en la fecha programada en la invitación, le informa el motivo de la misma y escucha su planteamiento. ● Explica los principios y reglas que rigen a los procedimientos y la forma de llevarlos a cabo, así como las causas para darlos por concluidos. ● Cuestiona si desea participar en el procedimiento. ● Si acepta, realiza las anotaciones en el apartado de “complementario- comentarios”. ● Imprime la aceptación del servicio, la cual firma el complementario y la archiva a la minuta de expedientes físicos en el número consecutivo que corresponda. ● Programa fecha para la primera sesión conjunta. ● Cierra el expediente en caso de que el complementario no acepte participar. ● En el caso de que el complementario se comunique vía telefónica, se realiza lo anterior por el auxiliar administrativo encargado de la atención por esa vía. 	<p>Sistema Informático y Aceptación del Servicio</p>

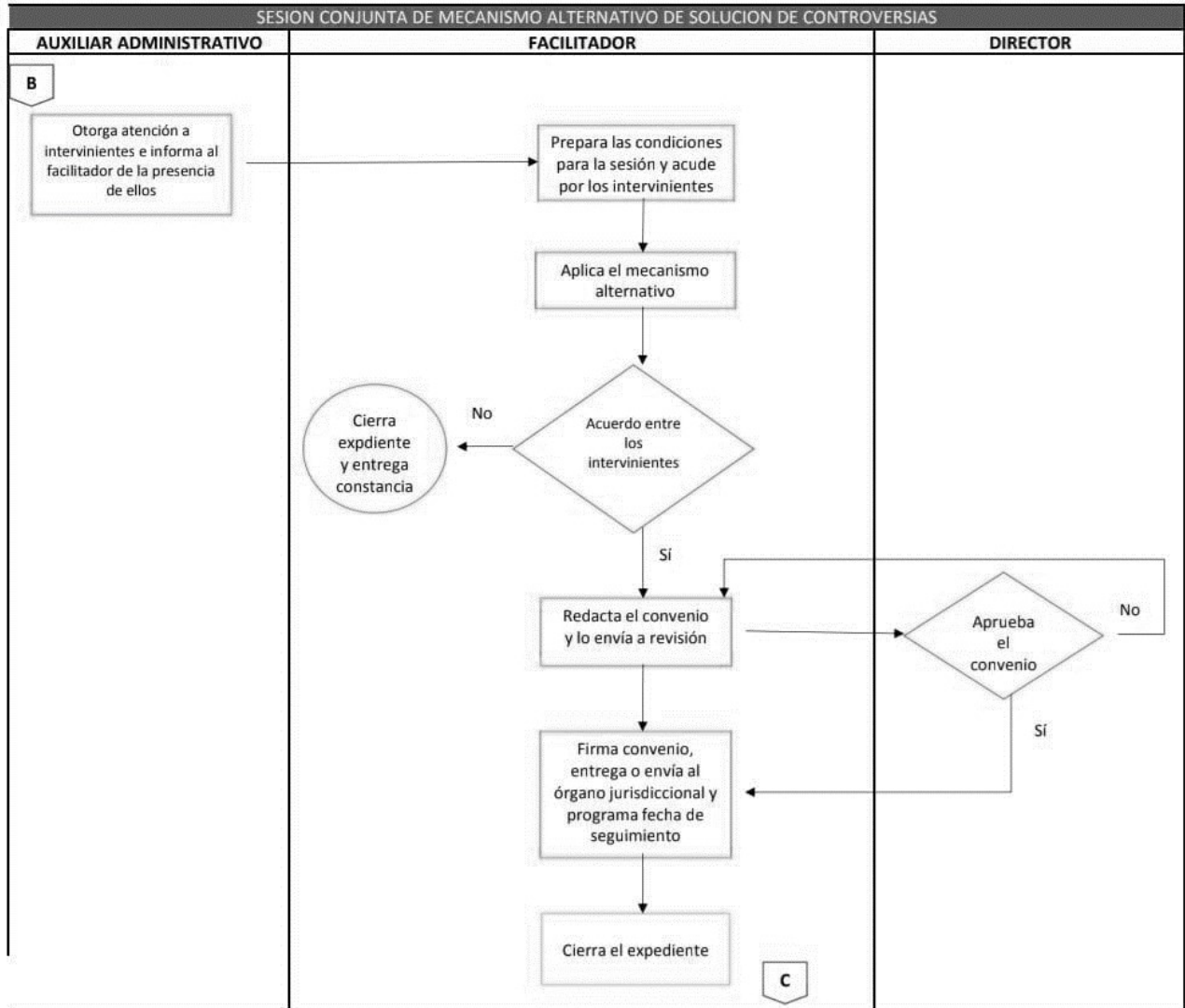
5	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Informa al solicitante el resultado de su invitación referente a si el complementario aceptó o no participar. • En el supuesto de que aceptó, le proporciona la fecha programada para la primera sesión conjunta. • Si el complementario no atendió a la invitación, le informa al solicitante que cuenta con tres días hábiles para acudir por una segunda invitación o por una constancia en la que se precisa el resultado de su invitación, de no ser así, cerrará el expediente por inactividad. 	Sistema Informático
II. SEGUNDA ETAPA			
SESIÓN CONJUNTA			
6	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Otorga atención en el área de recepción a los intervinientes que acuden a la sesión conjunta. • Revisa el expediente para saber si existe alguna nota en bitácora que corresponda atender. • Informa al facilitador de la presencia de los intervinientes. 	Sistema Informático
7	Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara la sala de sesión o la conectividad en caso de que se lleve a cabo por videoconferencia. • Acude al área de recepción por los intervinientes. • Realiza discurso de apertura: <ul style="list-style-type: none"> ○ Da la bienvenida. ○ Se presenta y confirma si todos los intervinientes se conocen. ○ Precisa el rol de cada interviniente o participante. ○ Reitera los principios y reglas del proceso, y sus causas para darlos por concluidos. ○ Precisa circunstancias de temporalidad, espacio y horario en que se llevará la sesión. • Concede el uso de la voz a los intervinientes, para que uno elija tomar la palabra e inicie la exposición de la controversia. • identifica y confirma las posiciones e intereses de los intervinientes. • Construye la agenda respecto de los temas y el orden para abordarlos. • Solicita a los intervinientes ideas para la solución y se construyen acuerdos. • Redacta el convenio. • Lo comparte para lectura de los intervinientes y revisión del superior jerárquico. • En caso de no acuerdo, cierra la sesión, el expediente y, de así solicitarse, expide constancia de no acuerdo. 	Mobiliario , Sistema Informático, convenio o constancia de no acuerdo
8	Director	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el convenio. • Lo autoriza o lo devuelve. 	Convenio
9	Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • Firma el convenio así como los intervinientes. • Cierra el convenio en el sistema informático. • Entrega un ejemplar en original a cada interviniente y les informa el seguimiento que se le dará al cumplimiento del convenio. • Programa fecha de seguimiento de convenio. • Envía por oficio el convenio al órgano jurisdiccional para el caso de tratarse de un asunto derivado. • Cierra expediente. 	Sistema Informático

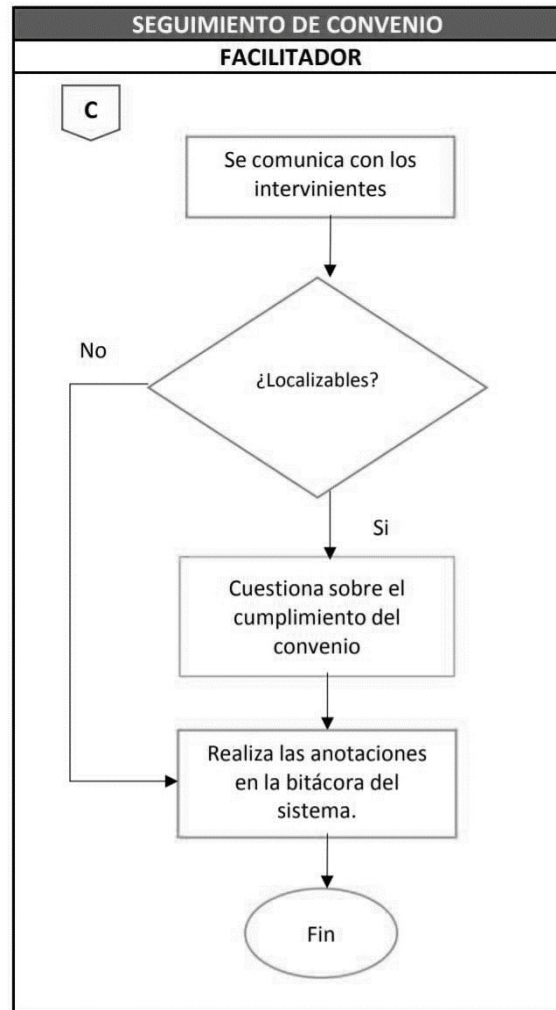
III. TERCERA ETAPA			
SEGUIMIENTO DE CONVENIO			
10	Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> Realiza llamada telefónica a los intervinientes. Cuestiona acerca de los efectos del convenio así como el grado de cumplimiento a los acuerdos (total, parcial, o nulo) y realiza las anotaciones en sistema. Convoca a nuevo procedimiento para modificar el convenio en caso de resultar necesario. Si no son localizables, así lo establece en la bitácora del expediente (no localizable). 	Sistema Informático
Termina procedimiento			

DIAGRAMA DE FLUJO:









5.2 PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN AL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EL CENTRO

OBJETIVO:

Establecer las directrices para realizar la actividad de orientación al público respecto de los servicios que se otorgan en el Centro, de manera que sea eficaz y eficiente.

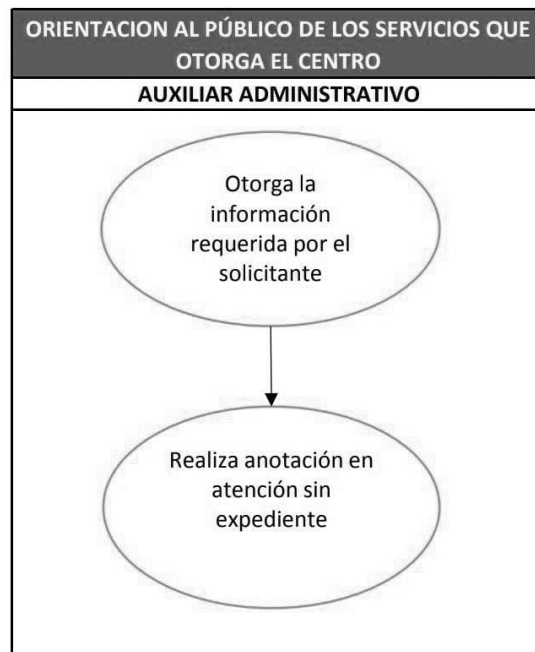
NORMAS DE OPERACIÓN:

- La información puede ser proporcionada de manera presencial, vía telefónica o por cualquier otro medio autorizado por el Consejo de la Judicatura.
- Explicar los servicios que otorgamos y el procedimiento para solicitarlos, así como los datos de contacto de la sede que elijan.
- Registrar en el sistema informático en el apartado de “atención sin expediente” las orientaciones realizadas.

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Otorga la información requerida por el solicitante. Realiza el registro en "atención sin expediente" 	Sistema Informático
Termina procedimiento			

DIAGRAMA DE FLUJO:



5.3 PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN Y FOMENTO DE LA SOLUCIÓN DE LAS CONTROVERSIAS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para ejecutar las actividades encaminadas a difundir y fomentar la solución de las controversias a través de los mecanismos alternativos.

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Director	<ul style="list-style-type: none"> Inicia la gestión para coordinarse con el área de Comunicación Social o las correspondientes para llevar a cabo la actividad. Instruye al Coordinador/facilitador para desarrollar la propuesta de contenido. 	Agenda
2	Coordinador/ Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> Estructura la información que se difundirá y la presenta al Director para autorización. 	Informe
3	Director	<ul style="list-style-type: none"> Revisa el información, autoriza e indica al auxiliar envíe la información al área de comunicación para su formato o diseño correspondiente. 	Informe
4	Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> Envía y archiva la documentación que derive. 	Acuse u otros documentos
Termina procedimiento			

DIAGRAMA DE FLUJO:



5.4 PROCEDIMIENTO DE COLABORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA LOS OPERADORES DEL CENTRO

OBJETIVO:

Proporcionar los lineamientos generales para llevar a cabo en colaboración con el Instituto de Especialización Judicial u otro que se indique, los programas de capacitación para los operadores del Centro autorizados por el Consejo de la Judicatura o del Presidente, en colaboración con el Instituto de Especialización Judicial.

NORMAS DE OPERACIÓN:

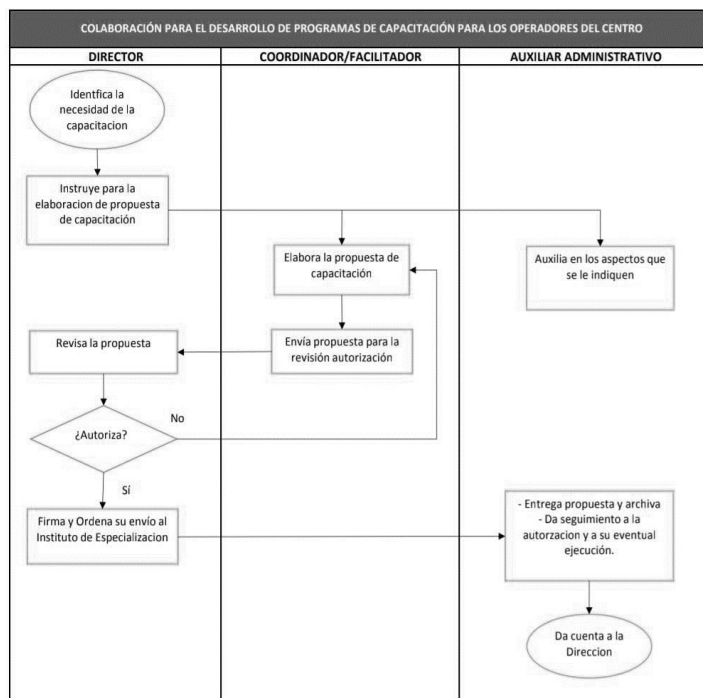
- Identificar la necesidad de la capacitación.

- Elaborar propuesta de capacitación orientada a la actualización de conocimientos y formación de los operadores de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Director	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la necesidad de la capacitación a los operadores. • Instruye al Coordinador/facilitador para elaboración de propuesta de capacitación. 	Oficio o correo electrónico o indicación verbal directa
2	Coordinador/ Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora la propuesta de capacitación. 	Propuesta
3	Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Auxilia a la Dirección y a la Coordinación en aspectos que se le indiquen para la elaboración de la propuesta. 	Propuesta
4	Coordinador/ Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • Envía a la Dirección la propuesta para revisión y autorización. 	Propuesta
5	Director	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa, autoriza y firma la propuesta. • Ordena su envío al Instituto de Especialización Judicial. 	Propuesta
6	Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega propuesta y archiva. • Da seguimiento a la autorización o no, y auxilia en acciones relativas a su eventual ejecución. • Da cuenta a la Dirección. 	Acuse u otros documentos que deriven
Termina procedimiento			

DIAGRAMA DE FLUJO:



5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN EN MATERIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS A DIVERSOS ORGANISMOS O ASOCIACIONES

OBJETIVO:

Proporcionar los lineamientos generales para llevar a cabo la capacitación a diversos organismos o asociaciones externas previamente autorizadas por el Consejo de la Judicatura o del Presidente, en colaboración con el Instituto de Especialización Judicial u otras áreas que se indiquen.

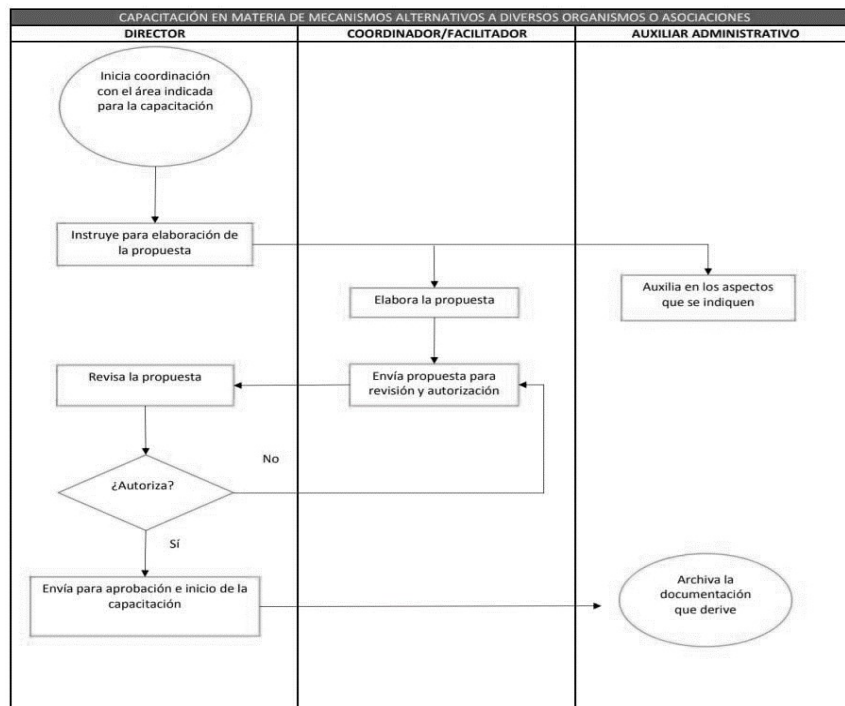
NORMAS DE OPERACIÓN:

- Elaborar propuesta de capacitación en los términos indicados por el Consejo de la Judicatura o del Presidente, en colaboración con el Instituto de Especialización Judicial o las áreas que se indiquen.

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Director	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia coordinación con el área que se le indicó para la elaboración de la propuesta de capacitación e instruye al Coordinador/facilitador para su elaboración. 	Agenda Oficio o correo electrónico o indicación verbal directa
2	Coordinador/ Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora la propuesta y la envía al Director para autorización. 	Propuesta
3	Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Auxilia a la Dirección y a la Coordinación en aspectos que se le indiquen relativos a la capacitación. 	Propuesta
4	Director	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y autoriza la propuesta. • La envía al área que corresponda para aprobación final de ser el caso e inicio de la capacitación. 	Propuesta
5	Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Archiva la documentación que derive. 	Acuse u otros documentos que deriven
Termina procedimiento			

DIAGRAMA DE FLUJO:



AUTORIZACIÓN

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 09 de agosto de 2023.

Elaboró:	Mtra. Jacqueline Guadalupe Arteaga Velazco. Director del Centro de Justicia Alternativa.
Fecha de elaboración:	01 de agosto 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 09 DEL MES DE AGOSTO 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 Procedimientos del Centro de Justicia Alternativa”, 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 09 de agosto de 2023. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 21 de agosto de 2023. Rubrica.