



ACUERDO GENERAL NÚMERO 05/2021 DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO, RELATIVO AL LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN DE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS; LA CONTINUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA REANUDAR LAS ACTIVIDADES Y EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS DE UNA MANERA GRADUAL, ORDENADA Y CAUTA MEDIANTE CITAS PREVIAS Y DE LA OBSERVANCIA DEL PROTOCOLO GENERAL PARA REACTIVAR FUNCIONES DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO ANTE LA PANDEMIA COVID-19.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4 y 73 fracción XVI base 1ª de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 15 y 56 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 28 fracciones II y III, 33-I, 35, 36, 37, 39, de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco; 30 fracciones VIII, XI, XII, XVII; 35 fracción I; 42, 44 fracciones I, III, IV, 52 fracciones I, III, X; 54- II, III, IV, VI, VII, VIII, 58 fracciones I y V; 62 fracciones I, II, IV, V, VI, VII, del Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco; punto Décimo del Acuerdo General 04/2021 de fecha 29 veintinueve de enero de dos mil veintiuno formulado por el suscrito; es que la DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO, emite el presente Acuerdo General:

CONSIDERANDO

I.- Que el artículo 56 de la Constitución Política del Estado de Jalisco y el 22 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco señala que el Instituto es un órgano del Poder Judicial competente y rector en materia de medios alternativos de justicia, con autonomía técnica, así como administrativa, encargado de proporcionar el servicio de justicia alternativa y con las facultades y atribuciones establecidas en esta ley, atribuyéndole al Titular de ese Instituto las facultades de la dirección técnica y administrativa, así como, entre otras la de planeación, organización y coordinación del funcionamiento del mismo, de sus Direcciones, Sedes Regionales y Centros, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 27 y 28 de la citada Ley y 30 fracción VIII del Reglamento Interno del Instituto.

II.- Que con fecha once de marzo de dos mil veinte, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote del virus SARS-CoV2 (COVID-19) es una pandemia, derivado del incremento en el número de casos existentes en los países que han confirmado los mismos, por lo que consideró tal circunstancia como una emergencia de salud pública de relevancia internacional.



III.- Que el Consejo de Salubridad General, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la federación de veintitrés de marzo de dos mil veinte, reconoció la pandemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2, COVID-19 en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria y sancionó las medidas de preparación, prevención y control de la epidemia por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los Poderes Legislativo y Judicial, las instituciones del Sistema Nacional de Salud, los gobiernos de las Entidades Federativas y diversas organizaciones de los sectores social y privado.

IV.- Que el veintisiete de marzo de dos mil veinte se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos emitió un Decreto por el que se declararon acciones extraordinarias en las regiones afectadas de todo el territorio nacional en materia de salubridad general para combatir la enfermedad grave de atención prioritaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

V.- Que mediante Acuerdo General del Secretario de Salud, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha treinta y uno de marzo del presente año, se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), por el cual se ordenó la suspensión de actividades no esenciales por el periodo que va del treinta de marzo al treinta de abril del dos mil veinte, determinándose en la fracción II del artículo primero qué actividades podrían continuar en funcionamiento, por considerarse esenciales, y en el inciso b) se definió como tal, a *la procuración e impartición de justicia*.

VI.- Que las autoridades de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial en los diferentes ámbitos de su competencia tanto a nivel Federal, Estatal como Municipal han emitido diversos acuerdos en concordancia con dichos mandamientos a fin de salvaguardar la salud de las y los mexicanos, mismos que se han modificado de acuerdo a las propias circunstancias de evolución de la pandemia.

Entre ellos, destaca por en materia de justicia que nos atañe los diversos acuerdos publicados por la Suprema Corte de Justicia de la Nación entre ellos el relativo a la fecha 21 veintiuno de enero de la presente anualidad, mediante el cual se prorroga del uno al veintiocho de febrero del presente año, la vigencia de los puntos del tercero al noveno del acuerdo general número 14/2020 de fecha veintiocho de julio de dos mil veinte del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por el que se reanudan los plazos procesales suspendidos desde el dieciocho de marzo de dos mil veinte.



VII.- Que recientemente en nuestra Entidad Federativa, con relación a lo anterior, se han emitido los siguientes acuerdos generales:

1.- Con fecha 15 de enero de 2021 mediante acuerdo DIELAG ACU 004/2021 emitido por el Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, ante el Secretario General de Gobierno, la Coordinadora General Estratégica de Desarrollo Social y el Secretario de Salud, quienes lo refrendan, dejó sin efectos el acuerdo DIELAG ACU 076/2020, publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 16 de noviembre de 2020, así como el acuerdo emitido por el Secretario de Salud, publicado en el mismo medio de difusión el 9 de diciembre del mismo año. Mediante dicho acuerdo DIELAG ACU 004/2021 se emitieron “... DIVERSAS MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA PARA EL AISLAMIENTO SOCIAL, DE CARÁCTER GENERAL Y OBLIGATORIO, CON MOTIVO DE LA PANDEMIA DE COVID-19.”, a efecto de prevenir y contener la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 (COVID-19) en la comunidad, así como para disminuir los riesgos de complicaciones y muerte ocasionados por la enfermedad y mitigar los casos que requieran atención hospitalaria, que estarán vigentes a partir del 16 hasta el 31 de enero de 2021. Mismo que fue modificado mediante Acuerdo DIELAG ACU 008/2021, publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” con esta fecha, para que las medidas de seguridad sanitaria de dicho Acuerdo, estén vigentes hasta el 12 de febrero de 2021.

En reunión de fecha 29 veintinueve de enero de 2021 dos mil veintiuno, los integrantes de la mesa de saludo Jalisco, informaron que se estaba en presencia del punto más crítico de la pandemia y por unanimidad tomaron la decisión de prolongar las medidas de contención de confinamiento vigentes, hasta el día 12 de febrero del presente año, para generar información y una evaluación completa de las disposiciones y el impacto de las personas contagiadas y hospitalizadas, estableciendo dicha fecha como en la que se presentaría un documento denominado “Plan Integral 2021” que establecería las medidas a largo plazo a seguir respecto al virus COVID-19, así como medidas relativas al esquema de vacunación, de prevención de salud psicológica y mental, entre otras.

2.- Con motivo de lo señalado en el párrafo anterior, se publicó en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” este día 12 de febrero del 2021 el acuerdo DIELAG ACU 013/2021 que al rubro señala “ACUERDO DEL GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE JALISCO, MEDIANTE EL CUAL SE EMITEN DIVERSAS MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA PARA EL AISLAMIENTO SOCIAL, DE CARÁCTER GENERAL Y OBLIGATORIO, CON MOTIVO DE LA PANDEMIA DE COVID-19.”, en el que destacan entre otros aspecto que este mismo día, la Mesa Especializada de



Salud sesionó y aprobó el “Plan Jalisco ante la Pandemia 2021: Adaptación, convivencia y responsabilidad social”, el cual tiene como objetivo establecer una estrategia distinta con visión de largo plazo, que brinde certeza a toda la sociedad para la adaptación a una nueva realidad y modo de vida, a partir de la aplicación de reglas de aplicación general y protocolos sanitarios, con vigilancia estricta en su cumplimiento. En dicho Plan se establecieron una serie de medidas de seguridad sanitaria, de carácter general y obligatorio, que estarán vigentes durante todo el año.

Se establecieron medidas sanitarias, unas con carácter obligatorio y otras como recomendaciones. Dentro de las primeras destacan disposiciones emitidas para la industria, comercio, sector alimentos, entretenimiento, hospedaje, deportes, cultural, religioso, servicios, corporativo, oficinas de gobierno con y sin atención al público, educativos, espacios recreativos, entre otros. Teniendo una vigencia a partir del 13 de febrero y hasta el 15 de diciembre del presente año, pudiendo ampliarse su vigencia o modificarse en caso de ser necesario.

3.- Con esta misma fecha del 12 de febrero de 2021 dos mil veintiuno el Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado de Jalisco sesionó extraordinariamente, y aprobó entre otros, un acuerdo mediante el cual se toman diferentes medidas para hacer frente a la contingencia sanitaria generada por el virus SARS-Cov2 (COVID-19) entre las que destacan que, a partir del 15 quince de febrero de 2021 empiezan a correr términos y plazos procesales, el ingreso a juzgados solo será previa cita, los horarios para recepción de demandas y escritos de términos y la ratificación de la autorización para el empleo de herramientas tecnológicas para consulta de expedientes y notificaciones, así como aforos de servidores públicos y personal para ingresar a las dependencias del citado Consejo, entre otras.

4.- Por su parte el Pleno del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco emitió el Acuerdo General 5/2021 aprobado por unanimidad de votos en Sesión Plenaria Extraordinaria celebrada vía remota el 12 doce de febrero 2021 dos mil veintiuno; relativo a la aprobación de nuevas medidas para hacer frente a la contingencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) a efecto de que la justicia no se detenga, dentro de las que destacan: el que se levanta la suspensión de plazos y términos procesales decretada en este año 2021; los órganos jurisdiccionales realizarán las audiencias de forma virtual y presencial; a partir del 15 quince de febrero de 2021 dos mil veintiuno surten efecto las notificaciones practicadas vía electrónica y por boletín judicial; asimismo se establece el aforo de servidores públicos y público en general que trabajará en las instalaciones.



VIII.- Como antecedente, en este Instituto se emitieron los siguientes Acuerdos Generales: 01/2020, 02/2020, 04/2020, 05/2020, 06/2020, 07/2020, 08/2020, 09/2020, 10/2020, 11/2020, 12/2020, 13/2020, 14/2020 de las fechas respectivas siguientes: diecisiete y dieciocho de marzo, primero, diecisiete y treinta de abril, quince, veintidós y veintinueve de mayo; quince y treinta de junio, quince y treinta y uno de julio; siete de agosto, todos del año dos mil veinte; 01/2021, 02/2021, 03/2021 y 04/2021 de fechas respectivas tres, ocho, quince y veintinueve de enero de la presente anualidad; todos suscritos por esta Dirección General del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, de ahí que se toman las presentes medidas temporales de contención para contribuir al llamado que hacen las autoridades en materia de salud de los ámbitos federal y estatal para romper la cadena de contagios del virus COVID-19.

IX.- En el presente Acuerdo General se adoptan medidas en concordancia con las nuevas disposiciones estatales decretadas y precisadas en el romano VII séptimo tendientes a la contención del COVID-19 para evitar la concentración de personas, ya que es una realidad que la pandemia subsiste como un peligro para la salud de todas y todos y que se precisan en el “Plan Jalisco ante la Pandemia 2021: Adaptación, convivencia y responsabilidad social”; por lo que con el objetivo de las tomadas por el Instituto de igual forma respondan a la necesidad de adaptación a una nueva realidad y modo de vida, mediante la aplicación de los protocolos sanitarios correspondientes y con vigilancia en su cumplimiento a fin de reanudar de forma gradual, ordenada y cauta las funciones en el Instituto.

X.- Por lo que el presente Acuerdo se emite con el fin de asegurar el derecho de acceso a la justicia oportuna como mandata el artículo 17 de la Ley Fundamental y garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva, para aplicarla de manera pronta, completa, gratuita e imparcial en las circunstancias extraordinarias que se viven ante la pandemia del COVID-19 armonizando con el derecho a la protección de la salud consagrado en el artículo 4° párrafo cuarto de la Constitución Federal y en el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, haciéndose en los siguientes términos:

ACUERDO GENERAL:

PRIMERO.- Como órgano del Poder Judicial rector y encargado de proporcionar el servicio de justicia alternativa, así como con el objetivo de dar continuidad a la actividad esencial de impartición justicia que conforme a sus atribuciones corresponde a este Instituto y priorizando la protección, seguridad y el derecho a la salud de los servidores públicos del mismo, de los usuarios de los servicios, prestadores de servicios y la población en general,



se emite el presente, con el objetivo de restablecer las actividades y el otorgamiento de servicios, sujetándose a las reglas extraordinarias establecidas en esta determinación a fin de regular la actuación de los servidores públicos que laboran en este Instituto en relación a la atención que prestan a usuarios y público en general para que, como órgano del Poder Judicial rector y encargado de proporcionar el servicio de justicia alternativa, se continúe con la implementación de la Estrategia para reanudar las actividades y el otorgamiento de servicios de una manera gradual, ordenada y cauta, de conformidad con las medidas extraordinarias que se establecen en este Acuerdo General, entre las que se encuentran la de la **atención presencial al público y usuarios mediante citas previas y la obligatoriedad de la observancia del Protocolo General para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco ante la Pandemia Covid-19.**

Las medidas extraordinarias que se establecen en este Acuerdo General tienen como propósito el proteger la salud e integridad de sus empleados y de la población en general, y por otro lado, garantizar la continuidad en la mayor medida posible de las labores del Instituto, partiendo de las pautas del levantamiento progresivo del aislamiento social obligatorio establecido por las autoridades sanitarias, regularizar las cargas procesal y administrativa interrumpida por la suspensión de plazos y actividades presenciales.

Para ello, deberán racionalizarse los servicios que presta este Instituto para evitar la confluencia del público en forma masiva, mitigar la transmisión y difusión del virus SARS-CoV2, en un ambiente general confiable para la protección de la salud de los funcionarios, trabajadores y usuarios.

SEGUNDO.- Las resoluciones del presente Acuerdo norman las actividades del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco de manera inmediata y hasta que se emita un nuevo Acuerdo General que lo modifique o suspenda, supeditándose a los criterios técnicos-normativos de las determinaciones y recomendaciones que las autoridades en materia de salud de los ámbitos estatal, nacional e internacional, que conforme el avance, propagación evolución o contención de la epidemia por COVID—19 expidan como de observancia obligatoria.

En razón a ello, es aplicable y obligatorio para los servidores públicos que integran este Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, así como para los usuarios, litigantes y público en general.

TERCERO.- Se levanta la suspensión de los plazos y términos en los trámites y procedimientos que se llevan ante este Instituto decretada desde



el 04 cuatro de enero hasta el 12 doce de febrero del 2021 dos mil veintiuno, mediante los acuerdos precisados en los antecedentes, por lo que se continuará con la tramitación de los procedimientos en la etapa procesal que se encontraban en el momento de la suspensión, lo anterior con las siguientes precisiones, que atienden a la subsistencia de la situación de emergencia:

I. Dado que los plazos procesales y en los procedimientos se suspendieron y no se interrumpieron, el levantamiento de la suspensión implica su reanudación en el punto en que quedaron pausados y no su reinicio.

II. Los acuerdos y resoluciones dictadas durante la contingencia sanitaria, de los que no se hubieran practicado notificación, se realizará la notificación de forma escalonada.

III. En caso de requerimientos y solicitudes a las autoridades con las que este Instituto deba practicar alguna actuación o notificación con motivo de la tramitación de los asuntos de su competencia, deberán tomar en consideración la fecha de reanudación de funciones de dichas autoridades, para fijar un plazo que les permita estar en aptitud de cumplir con las solicitudes y requerimientos.

IV. Exclusivamente en el supuesto de que por excepción se hubiera practicado alguna notificación o comunicación de acuerdo, resolución o requerimiento, antes de la publicación del presente Acuerdo General, durante el periodo que va del 04 cuatro de enero hasta el 12 doce de febrero del 2021 dos mil veintiuno que hubiera tenido como objeto **apercibir a los solicitantes, partes o usuarios**, que: i) les correría términos o plazos, en el caso de que se hubieran dictado acuerdos o resoluciones que no les fueron favorables a los intereses de estos, para ejercitar algún derecho o interponer algún medio de defensa o que deban cumplir con alguna prestación o acción; ii) que durante dicho plazo precisado, hubiere decretado por perdido, caduco o prescrito algún derecho, o bien; iii) que en términos generales aun cuando les sea favorable el acuerdo, documento, resolución o actuación, deban, durante el periodo precisado, prestar o realizar alguna acción para la conservación de los mismos y no lo hubieren cumplido durante dicho plazo (del 04 de enero al 12 doce de febrero del presente año); y ya que en estos supuestos no corrió término alguno, por lo que las notificaciones que hubieren sido practicadas en estos supuestos delimitados, durante el citado periodo, surten efecto de notificación a partir del 15 quince de febrero de 2021 dos mil veintiuno.

CUARTO.- Se dará continuidad a la Estrategia Para Reanudar las Actividades y el Otorgamiento de Servicios de una manera gradual, ordenada



y cauta, **mediante el modelo de atención presencial basado citas previas** realizadas por los solicitantes a los teléfonos expresamente establecidos para ello y a través de la aplicación de WhatsApp en los servicios que se precisan en este acuerdo.

Las medidas implementadas, garantizarán preferentemente la protección de los derechos de acceso a la justicia, debido proceso e igualdad de los grupos que son afectados de forma desproporcionada por la pandemia, al encontrarse en situación de mayor vulnerabilidad, con un enfoque en perspectiva de género y estricto respeto a los derechos humanos y a la no discriminación de las personas.

QUINTO.- Es obligatoria la observancia de las medidas sanitarias establecidas en el PROTOCOLO GENERAL PARA REACTIVAR FUNCIONES DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO ANTE LA PANDEMIA COVID-19, y los PLANES Y PROGRAMAS de atención a usuarios, prestadores de servicios y al público, emitidos por las diferentes Direcciones del Instituto, Secretaría Técnica y Órgano Interno de Control, **por lo que el otorgamiento de los servicios y atención presencial que se precisan en este acuerdo se realizará de única y exclusivamente mediante el modelo de atención citas previas,** en las diferentes instalaciones del Instituto (sede central, sedes regionales y diferentes módulos), por lo que para el ingreso a las mismas de los usuarios, litigantes y público en general que requieran de los servicios que se prestan, realizar alguna diligencia, trámite o consulta de expediente, deberán contar previamente con ella.

Por lo que en todo momento se privilegian las medidas exigidas por las autoridades competentes, el trabajo desde casa y el uso de herramientas tecnológicas, - ya que el número de personas en el interior de su sede central no deben estar más de 50 y en las demás instalaciones institucionales no más de 20, cuando esto último aplique- entre otros requerimientos obligatorios determinados en el Protocolo.

SEXTO.- Con relación a los servicios que presta **la Dirección de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación** a través del personal competente, se atenderán de conformidad con lo siguiente:

1.- Para la prestación de los servicios de métodos alternos de solución de conflictos, la Jefatura del Departamento de Medios Alternos procederá como sigue:

a) Se iniciará con la atención de los asuntos de todas las materias que actualmente se encuentran en trámite, **privilegiando el uso de las tecnologías de información,** los documentos, informes y cualquier dato necesario para continuar con el trámite iniciado. Se gestionará a través de



correo electrónico institucional o cualquiera de estas vías que lo permita y brinde seguridad y confianza a los intervinientes. Se agendarán citas únicamente en los casos en los que se obtenga la confirmación de asistencia a la sesión de ambas partes.

b) Los prestadores de servicio se comunicarán con sus respectivos usuarios con el objeto de entregar información del trámite de cada uno de los asuntos, gestionar información o documentos faltantes, así como informar sobre la posibilidad de agendar las sesiones pendientes.

c) En los casos de que resulte necesario desarrollar sesiones presenciales con las partes, ya sea iniciales, de seguimiento o firma de convenio, se deberán respetar las medidas sanitarias contenidas en el “Protocolo General para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco”, así como las emanadas de las autoridades de salud.

d) En las oficinas centrales se podrán agendar citas entre las 9:00 y las 19:00 horas, se considerará para ello la disponibilidad de espacios adecuados con el objeto de evitar acumulación de personas.

e) Se realizará un análisis georreferenciado de los asuntos en trámite, con el objeto de implementar centros de atención temporal en zonas de alta incidencia, buscando para ello el apoyo de ayuntamientos, universidades, escuelas, iglesias o cualquier institución que pueda facilitarnos espacios amplios, ventilados y adecuados para evitar la aglomeración de personas.

f) Una vez avanzado el proceso de atención de asuntos en trámite, se continuará con el inicio de la recepción de asuntos nuevos, previa cita efectuada por los usuarios, a través de WhatsApp, correo electrónico y las demás vías que permitan las tecnologías de la información. Para ello, se comunicará oportunamente lo anterior con el objeto de brindar a los usuarios, certeza, confianza y la información necesaria para que puedan solicitar servicios y realizar los trámites necesarios ante el Instituto.

g) Los procedimientos de recepción de asuntos, revisión de documentos, determinación de viabilidad y envío de invitaciones, se realizarán privilegiando el uso de las tecnologías de la información.

h) En materia penal, se iniciará con los asuntos en los que se cuente con la información de todos los intervinientes y se realizarán las gestiones institucionales necesarias para obtener la información necesaria para el inicio de los procedimientos.



2.- Para la Validación de los convenios celebrados ante los diversos Centros, y el otorgamiento de los servicios correspondientes, a través del personal competente de la Jefatura de Validación procederá como sigue:

a) Se realizará la recepción de expedientes de centros públicos y privados previa cita efectuada telefónicamente, con el objeto de proteger la salud de usuarios y personal del Instituto.

b) La cita deberá ser solicitada a través del Centro de Atención Telefónica número 33-13-80-00-00 en un horario de 10:00 a 15:00 hr directamente a la Jefatura de Validación. Dicha área procederá a tomar nota de la petición y agendará la cita, debiendo informar a la Dirección de Administración y Planeación de lo anterior, para el ingreso del usuario.

c) Durante la recepción de convenios, el personal responsable se instalará de forma que exista una sana distancia y en espacios en los que se garantice evitar la concentración de personas observando las medidas sanitarias establecidas en el “Protocolo General para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco”.

d) Privilegiando la salud del personal y de la comunidad, el que se encuentre asignado a esta Jefatura, continuará laborando desde sus casas, bajo la supervisión de su superior jerárquico, debiendo acudir a las instalaciones solo en los tiempos que así le sean señalados por éste y observando el “Protocolo General para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco”.

3.- Se continuará brindando asesoría al público en general en la materia de métodos alternos de solución de conflictos mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación a través de textos enviados por WhatsApp (número telefónico 3318281882), vía Messenger de Facebook del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. El horario de atención en estos medios es de 10:00 a 14:00 hr o al Centro de Atención Telefónica número 33-13-80-00-00 en un horario de 10:00 a 15:00 hr.

SÉPTIMO.- Con relación a los servicios que se prestan a través de la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación, mediante el personal competente, se atenderán de conformidad con lo siguiente:

1.- En los trámites concernientes para Acreditación, Certificación, y Refrendos de Centros y Prestadores de Servicios, se llevarán de la siguiente forma:

a) Con la finalidad de dar continuidad a los trámites que se realizan ante la Jefatura del Departamento de Acreditación, Certificación y



Evaluación, se habilita una línea de WhatsApp en el celular número 3312461789, en el cual se dará información, se resolverán dudas y se dará seguimiento a la recepción de documentos escaneados de aquellas personas que deseen obtener la certificación o acreditación por parte del IJA, así como para aquellos prestadores y centros que soliciten el refrendo de su certificación o acreditación o, bien, necesiten cambiar de domicilio.

b) Una vez que se verifique vía WhatsApp que los documentos están completos y cumplen con todos los requisitos necesarios para ello, se procederá a dar citas para la entrega directa en las instalaciones del Instituto de los documentos respectivos. Dichas citas serán programadas cada 45 minutos, siendo la primera de ellas a las 09:15 horas, por lo que se prevé poder otorgar hasta 10 citas por jornada, de conformidad a los días que sean asignados para esta actividad por el Instituto.

c) En relación a los trámites de certificación, una vez que los documentos estén completos, cumplan con los requisitos y, en su caso, la inspección de las instalaciones o sitio resulte favorable, se procederá a citar a evaluaciones a los aspirantes, conforme a la agenda lo permita, en atención al respeto a las medidas sanitarias contenidas en el “Protocolo General para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco”, así como las emanadas de las autoridades de salud.

2.- Respecto a las actividades de visitas de inspección que practica la Jefatura de Visitaduría y Estadística, las mismas se llevarán al cabo de conformidad con el siguiente mecanismo:

a) Previamente a agendar fecha de inspección se le solicitará al interesado, mande vía electrónica o por medio de WhatsApp, las imágenes de las instalaciones del Centro correspondiente a:

Fachada del Bien Inmueble, Recepción, Sala de Mediación, Ubicación e identificación oficial.

Así como los siguientes datos: Domicilio del Centro entre que calles cruza, Municipio, Código Postal.

b) El personal designado elaborará la Pre-Acta de Inspección con la información que el interesado hubiere enviado, la cual será reenviada por correo electrónico al interesado para que la revise y haga observaciones; si está de acuerdo con la misma, se le señalará y comunicará por dicho medio fecha para recabar las firmas del acta en el Centro y el personal se cerciorará de la existencia del domicilio y de las instalaciones.

c) Durante la visita de inspección que se precisa se observarán las medidas sanitarias y de sana distancia establecidas en el Protocolo General



para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco mismas que deberán cumplir los funcionarios e interesados.

d) Continuarán suspendidas las visitas ordinarias a los Centros hasta nuevo acuerdo emitido por la Dirección General por considerarse una medida necesaria sanitaria ante esta pandemia.

3.- Cualquier solicitante o usuario, antes de acudir a las instalaciones del Instituto deberá agendar una cita previa para la entrega o recepción de cualquier documentación a esta Dirección, o bien, podrá solicitar informe respecto de su trámite en la línea de WhatsApp del celular número 3312461789, durante el horario de atención de 9:00 a 17:00 hr. En su caso, les será notificado a los usuarios vía correo electrónico las resoluciones emitidas por la Dirección General inherentes a los trámites llevados ante la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación, lo anterior toda vez que se continúa privilegiando el trabajo en casa, evitando la movilidad y concentración de personas.

OCTAVO.- Con relación a los servicios que se prestan a través de la Dirección de Capacitación y Difusión y el personal competente a su cargo, para que los mismos se otorguen se procederá como sigue:

1.- El trabajo, actividades y seguimiento a los proyectos de la Dirección, continuará a distancia o como también es denominado “home office”, a través de herramientas como video llamadas, tele reuniones, correos electrónicos, llamadas telefónicas y solo en casos muy determinados e ineludibles, en las instalaciones del Instituto previa cita y cumpliéndose las directrices marcadas en el “Protocolo General para Reactivar Funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco”.

2.- Por lo que el personal perteneciente a la Jefatura de Capacitación, la Jefatura de Difusión y la Coordinación de Cultura de Paz, continuará con impartición de cursos, seguimiento de diplomados en línea, difusión y los diferentes proyectos que abonan a la cultura de la paz, mediante el empleo de las herramientas informáticas y tecnológicas de trabajo y desde casa.

3.- Con relación a la entrega de constancias y diplomas se realizarán de forma presencial en las instalaciones de la sede central del Instituto, previa cita.

NOVENO.- De conformidad con lo establecido en la Estrategia para Reanudar las Actividades y el Otorgamiento de Servicios de una manera gradual, ordenada y cauta mediante citas previas, de conformidad con los PLANES Y PROGRAMAS de atención a usuarios, prestadores de servicios y al público, emitidos por las diferentes Direcciones de Área del Instituto,



Secretaría Técnica y Órgano Interno de Control, el trabajo en el Instituto se desempeñará presencialmente o de manera remota, de conformidad con lo establecido en dichos Planes y Programas.

El establecimiento de los grupos de trabajo deberá permitir el desarrollo normal de las funciones de la oficina o despacho, a través de los servidores públicos que realicen sus funciones en forma presencial y con aquellos otros que se encuentren en funciones realizando trabajo a distancia.

Los servidores públicos que trabajen a distancia deberán mantener comunicación directa y efectiva con sus superiores, siendo coordinados por estos, a través de los medios electrónicos respectivos, durante el horario laboral, además de cumplir cabalmente con las tareas que les asignen, por lo que al encontrarse en funciones, todas las actuaciones, acuerdos, comunicaciones, documentos, convenios, resoluciones, inspecciones, evaluaciones, notificaciones y comunicaciones que se practiquen, emitan, suscriban, realicen, comuniquen, transmitan e informen, otorguen, así como cursos y capacitaciones que impartan, por el personal competente, tendrán plena validez para los efectos legales conducentes. De igual forma deben observar el resguardo domiciliario para el bienestar de sus compañeros y compañeras de trabajo, de su familia y sociedad en general.

Lo anterior ya que, el levantamiento de la suspensión de plazos implica que todas las áreas del Instituto, sedes y módulos, puedan dar trámite a los asuntos que les sean turnados y a los que ya tengan en trámite, de conformidad con la normatividad aplicable y sin restricción, solo con la observación de las medidas extraordinarias que se contienen en este Acuerdo General.

DÉCIMO.- Se ratifica la autorización emitida para que, el número de personas que los titulares de cada Dirección de Área, Secretaría Técnica o el Titular del Órgano Interno de Control llegaran a determinar, podrán realizar trabajo presencial, con las medidas sanitarias determinadas en el Protocolo referido, debiendo comunicar previamente y en forma semanal el nombre de dicho personal a la Dirección de Administración y Planeación a través de los medios que ésta determine, para que se agende al personal que laborará presencialmente en las instalaciones del Instituto, con excepción de los casos urgentes, que serán informados a dicha Dirección con la mayor antelación posible.

De igual forma, los titulares cada Dirección de Área, Secretaría Técnica o el Titular del Órgano Interno de Control informarán por escrito o por correo electrónico, previamente en forma semanal, a la Dirección de Administración y Planeación o través de los medios que ésta determine, para que se agende el nombre de los usuarios, litigantes o público en general que acudirán a las



instalaciones del Instituto, para que se les permita su ingreso, con excepción de los casos urgentes, que serán informados a dicha Dirección con la mayor antelación posible.

DÉCIMO PRIMERO.- Con relación a las solicitudes de información pública, el trámite de todas las solicitudes de información que se efectúen conforme a la ley de la materia deberá desahogarse vía electrónica. Si esto no es posible, la Unidad de Transparencia del Instituto, podrá reservar las prevenciones, entrega de datos o cualquier otra comunicación al solicitante hasta en tanto transcurra el periodo de vigencia de estas medidas. En cualquier caso, de ser procedente la solicitud, deberán efectuarse en dicho periodo las gestiones para la obtención y procesamiento de la información, siempre que ésta esté disponible y puedan realizarse dichas actividades de manera virtual.

DÉCIMO SEGUNDO.- Se autoriza el uso de medios electrónicos y herramientas tecnológicas, así como números telefónicos, para que los usuarios, partes, sus abogados y demás interesados que por ley deban tener acceso a los procesos, procedimientos, trámites y expedientes, para que puedan entablar comunicación con el personal responsable de la tramitación de los mismos, y con ello en la medida de lo posible se disuada o prescindan de acudir en forma presencial a las instalaciones del Instituto, siempre y cuando no se vulneren garantías o derechos fundamentales que deban de ser tutelados conforme a la normatividad aplicable o se contravengan las disposiciones de este Acuerdo.

Para la obtención de citas previas, para la atención o seguimiento de cualquier otro asunto de la competencia de este Instituto, cuyo número telefónico no haya sido precisado, podrá realizarse marcando al número del conmutador general 33 1380 0000 y a la extensión de la oficina o área correspondiente, pudiendo consultar el Directorio telefónicamente, en un horario de atención de 10:00 a 15:00 hr de lunes a viernes, o bien dicho directorio podrá ser localizado en la página web del Instituto en la siguiente dirección electrónica: www.ija.gob.mx.

DÉCIMO TERCERO.- En caso de celebración de audiencias presenciales, las mismas se desarrollarán sin la comparecencia de público y garantizando el acceso a las partes que intervienen en ellas, velando siempre por la salud de las personas presentes en la audiencia, adoptando medidas de distanciamiento social y las demás recomendadas por las autoridades sanitarias y el Protocolo.

DÉCIMO CUARTO.- Todas las medidas que hasta el momento se adoptan en este Acuerdo General, son de carácter temporal y podrán



actualizarse, modificarse o suspenderse en razón de las determinaciones que informen las autoridades competentes como obligatorias y previa aprobación de este Instituto, en el entendido de que las medidas decretadas fueron tomadas bajo los principios de legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, eficiencia, buena fe y respeto a los derechos humanos, así como al alto sentido de responsabilidad y de pertenencia de esta institución, de los servidores públicos que lo integran, de los justiciables que confían en los servicios de este Instituto y del público en general.

DÉCIMO QUINTO.- El presente acuerdo entrará en vigor a partir de su fecha y se ordena su publicación en el domicilio de la sede central del Instituto ubicada en Av. Enrique Díaz de León número 316 trescientos dieciséis, colonia Villaseñor, Guadalajara, Jalisco, en las Sedes Regionales y Módulos de este instituto, así como en la página web: ija.gob.mx.

**----- ASÍ LO ACORDÓ EL DOCTOR GUILLERMO RAÚL ZEPEDA LECUONA,
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL
ESTADO DE JALISCO.**

ATENTAMENTE

Guadalajara, Jalisco a 12 doce de febrero de 2021 dos mil veintiuno.

**DOCTOR GUILLERMO RAÚL ZEPEDA LECUONA
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL
ESTADO DE JALISCO**