2do.

INFORME DE RESULTADOS

2020

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO 2018-2022

Dr. Guillermo Raúl Zepeda Lecuona
Director General del Instituto
de Justicia Alternativa

GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL
INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO

2do.

INFORME DE RESULTADOS

2020

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO 2018-2022

Dr. Guillermo Raúl Zepeda Lecuona
Director General del Instituto
de Justicia Alternativa

IJA

GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL
INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO

TABLA DE CONTENIDO

Integración del Consejo del IJA 7

Cuerpo Directivo del IJA 9

Mensaje del Director General 11

Fundamentación 16

Misión, Visión y Valores 17

Directrices y objetivos de la Administración 2018-2022 18

Avances y logros por estrategia 21

- Mejoramiento de procesos internos 21
  - Atención a usuarios 21
  - Numeralia del área de Métodos Alternos de Solución de Conflictos 26
  - Ajustes realizados por motivo de la pandemia 37
  - Aprovechamiento efectivo de los recursos 42

• Revisión y ajuste de normatividad.....47

• Atención efectiva de quejas.....50

• Transparencia.....51

• Coordinación de Archivo.....52

• Reconocimientos al trabajo del Instituto.....53

• Enfoque y consolidación de la capacitación y certificación.....55

• Capacitación en Métodos Alternos.....55

• Escuela de Medios Alternos.....59

• Especialización de facilitadores.....60

• Capacitación interna.....62

• Construcción de la red de justicia alternativa en el Estado.....63

• Incrementar la capacidad y eficiencia en la atención.....63

• Numeralia Acreditación y Certificación.....66

• Vinculación con otras instituciones y ONG's 69

• Convenios de colaboración 80

• Difusión efectiva de los MASC y la cultura de paz 84

• Semana de la Mediación 84

• Papirolas 86

• Participación en conferencias y eventos 87

• Comunicación Institucional y Redes Sociodigitales 89

• Atención a Medios de Comunicación, colaboraciones y alianzas ... 91

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DEL IJA

Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona, Presidente.

Director General del Instituto de Justicia Alternativa

Doctor Héctor Antonio Emiliano Magallanes Ramírez, Secretario.

Secretario Técnico del Instituto de Justicia Alternativa

Magistrado Doctor Daniel Espinosa Licón

Presidente del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, Consejero representante del Poder Judicial

Magistrado Doctor Armando Ramírez Rizo

Consejero suplente designado por el Presidente del Supremo Tribunal de Justicia del Estado

Jueza Licenciada Paloma Romana Magallanes de la Rosa

Jueza Especializada en Control, Enjuiciamiento, Justicia Integral para Adolescentes, adscrita al Centro de Justicia Penal del Primer Distrito Judicial en Tonalá, Consejera representante del Poder Judicial designada por el Consejo de la Judicatura del Estado

Maestro Juan Carlos Márquez Rosas

Procurador Social del Estado de Jalisco, Consejero representante del Poder Ejecutivo del Estado

Maestro César Eduardo Trujillo Mendoza

Subprocurador de Servicios Jurídicos Asistenciales, Consejero Suplente representante del Poder Ejecutivo del Estado

Licenciado Luis Joaquín Méndez Ruiz

Fiscal Ejecutivo en Investigación Criminal de la Fiscalía del Estado de Jalisco, Consejero representante del Poder Ejecutivo del Estado

Maestro Ignacio Alfonso Rejón Cervantes

Director del Instituto de Formación y Profesionalización de la Fiscalía del Estado de Jalisco, Consejero suplente representante del Poder Ejecutivo del Estado

Diputado Maestro Edgar Enrique Velázquez González

Diputado Presidente de la Comisión de Seguridad y Justicia del Congreso del Estado, Consejero representante del Poder Legislativo del Estado.

Licenciado Enrique David Razón Requenes

Asesor Legislativo del Congreso del Estado, Consejero suplente designado por el Presidente de la Comisión Legislativa de Seguridad y Justicia del Congreso del Estado.

Diputada Maestra Claudia Murguía Torres

Diputada Presidenta de la Comisión de Puntos Constitucionales y Electorales del Congreso del Estado, Consejera representante del Poder Legislativo del Estado.

Licenciado Gerardo Aguilar Flores

Abogado Investigador del Congreso del Estado, Consejero suplente designado por la Presidenta de la Comisión Legislativa de Puntos Constitucionales y Electorales del Congreso del Estado.

CUERPO DIRECTIVO DEL IJA

Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona

Director General

Doctor Héctor Antonio Emiliano Magallanes Ramírez

Secretario Técnico

Doctor Jaime Oswaldo Pacheco Cueva

Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación

Maestro Omar Lenin Luna Osorio

Director de Capacitación y Difusión

Licenciado César Medina Arellano

Director de Acreditación, Certificación y Evaluación

Doctor Saúl Joaquín Figueroa López

Director de Administración y Planeación

Licenciado Rodrigo Solís García

Titular del Órgano Interno de Control

Dr. Guillermo Raúl Zepeda Lecuona
Director General del Instituto de Justicia Alternativa

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

El 2020 fue un año de enormes retos para todas las sociedades, derivados de la terrible pandemia del virus COVID-19. En Jalisco esta grave enfermedad está dejando dolor y pérdidas en nuestras comunidades. En 2020 cobró seis mil vidas, y el virus continúa con su letal presencia. Todos nos hemos visto afectados en nuestros núcleos familiares, entorno laboral y social por este grave mal.

La pandemia ha evidenciado la capacidad de solidaridad, generosidad y resiliencia de los jaliscienses, pero también ha generado un incremento en la conflictividad familiar y social, así como una crisis económica que ha provocado incumplimiento de contratos y conflicto de intereses. En ese sentido, se registró durante 2020 un notable incremento en la solicitud de servicios de resolución de conflictos. La determinación del Poder Judicial ha sido no parar. Aunque se ha tenido que implementar suspensión de términos y, durante un par de semanas, la atención presencial a usuarios, el Instituto de Justicia Alternativa, no dejó de trabajar a través de plataformas y trabajo en casa.

Como en todo el mundo, la crisis se tornó oportunidad y se avanzó en adoptar opciones tecnológicas que permitieran dar el servicio de mediación por medios electrónicos. De igual forma, se pudieron retomar las actividades de capacitación y difusión totalmente en línea. También orientación, información y programación de citas de todas las áreas se pudo realizar a través de comunicaciones de texto por la

aplicación *Whatsapp*. Se siguieron prestando los servicios urgentes en materia penal, familiar, civil, mercantil y comunitaria con el sistema de guardias.

Con las restricciones que impusieron el distanciamiento social y los protocolos sanitarios, se pudo continuar con la misión de prevenir y resolver conflictos. A pesar de las vicisitudes, no perdimos de vista nuestras cinco directrices estratégicas:

1. Ampliar el Acceso a la justicia
2. Prevención y reducción de las violencias a través de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias (MASC)
3. Combate a la desigualdad
4. Combate a la corrupción e impunidad
5. Difusión y vinculación para la cultura de la paz

En este informe se presentan los resultados de nuestras estrategias para alcanzar las metas trazadas en cada una de las directrices. Se destaca que, por ser un área esencial para la sociedad jalisciense, el Instituto de Justicia Alternativa no detuvo su operación. Gracias a la visión y liderazgo del Magistrado Ricardo Suro Esteves, el Poder Judicial apostó por la justicia alternativa y después de ocho años se abrió un módulo de mediación en las instalaciones de Ciudad Judicial con lo que, a pesar del cierre por cinco meses de este inmueble, se cuadruplicó el número de mediaciones intrajudiciales.

La red de centros públicos y privados de mediación de Jalisco, que articula a 151 centros, es la más grande del país. En la contingencia sanitaria estuvo a la altura del desafío, logrando que 2020 haya sido el año con mayor número de convenios de mediación ingresados a validación en la historia del IJA con 8,905 convenios (12.5% más que en 2019 y 86% más que en 2018).

En 2019 la cantidad de convenios, equivalentes a sentencia ejecutoriada representó 25% del total de resoluciones judiciales del Poder Judicial de Jalisco lo que coloca a Jalisco como líder nacional en este indicador, cuya media nacional es de 5.3%. Con los datos de 2020 se puede esperar que esta proporción se acerque al 30%.

En materia de capacitación se logró realizar el cambio tecnológico para que todos los cursos del Instituto y otras actividades de capacitación sean totalmente en línea beneficiando a más de 1,700 personas. Se triplicaron en 2020 las actividades de capacitación del instituto. Después del 2013, el 2020 fue el mejor año del instituto en el número de acreditaciones, certificaciones y refrendos emitidos.

Esto ha sido posible gracias a la vocación y mística de servicio de los 203 servidores públicos del IJA. La disposición y determinación de mis compañeros fue decisiva para que el instituto no parara. Buscamos estar siempre a la altura del mandato constitucional y del noble cometido de nuestra institución. Los colegios de abogados y organizaciones de la sociedad civil han dado su confianza y reconocimiento al IJA, particularmente durante los meses más álgidos de la pandemia.

Particular orgullo y aliciente nos dio el reconocimiento que en julio de 2020 el pleno del Congreso del Estado de Jalisco, por unanimidad y con el apoyo de todas las fuerzas representadas en la LXII Legislatura, extendió al IJA y a su personal, por su labor y los resultados ante la situación de pandemia que vive el estado y el país, por la pronta adecuación de sus procesos con el uso de las nuevas tecnologías para mantener el servicio a la población a pesar de las restricciones sanitarias y respetando los protocolos de las autoridades del ramo, además del destacado compromiso del personal del IJA por seguir brindando atención y acceso a la justicia.

Asimismo, en noviembre de 2020 la Red Nacional de Asociaciones Civiles y Participación Ciudadana A.C. (REDAC), otorgó al Instituto de Justicia Alternativa, el reconocimiento anual a la Dependencia Pública con Mayor Credibilidad Social 2020. Este reconocimiento se debe y pertenece a la labor intensa y apasionada, más allá del deber, de todos los servidores públicos que laboran en el Instituto.

Desde luego también existen áreas de oportunidad que atenderemos durante 2021. Nuestra capacidad instalada de servicio se redujo considerablemente, derivado de la aplicación de los protocolos de distanciamiento social y medidas sanitarias. Sólo pudimos usar 60% de nuestras salas de mediación, para evitar la aglomeración y respetar la sana distancia, y no fue posible utilizar las salas de mediación de Ciudad Judicial por más de cuatro meses. Aunque tuvimos el apoyo de la Cámara de Comercio de Guadalajara que nos permitió abrir más

días el módulo que tenemos en sus instalaciones, y muchos centros de mediación privada que nos apoyaron atendiendo caso pro bono, nuestra capacidad de atención se vio mermada y nuestra reingeniería de procesos instrumentada en 2019 tuvo un retroceso. Por varios meses incumplimos nuestro estándar de dar cita a nuestros usuarios en menos de dos semanas, y los tiempos de validación que habíamos logrado reducir en 83% en 2019, al pasar de seis meses para validar los convenios a tres o cuatro semanas, se vio prolongado en algunos casos hasta por un par de meses.

De igual forma, al realizar todas las audiencias de conciliación de los juzgados familiares y civiles del primer distrito judicial, y al solo poder utilizar tres de las salas de mediación de Ciudad Judicial por las restricciones sanitarias (habilitamos a finales de noviembre una cuarta sala), las citas se comenzaron a programar a más de un mes. Una de nuestras metas en 2021 es ampliar nuestra capacidad instalada y volver a reducir los tiempos en la programación de citas y en la validación de convenios.

Otro reto es el apoyar a los compañeros que realizan la labor de validación. Es una de las áreas más delicadas, técnicas y desafiantes del Instituto. En su correcta operación descansa la legalidad, prestigio y legitimidad de la justicia alternativa, como vía ágil, accesible y eficaz de resolución de conflictos. Cada convenio debe pasar por dos filtros de validación y una revisión final. Como se ha señalado, en dos años ha aumentado en 86% el número de convenios, por lo que la carga de

trabajo de cada uno de nuestros compañeros validadores ha pasado de 400 a 800 expedientes al año de 2018 a 2020. Nuestros compañeros del área están cansados y abrumados por la carga de trabajo. Muchos experimentan el denominado *burnout*. Como hemos señalado, es un área de cuyos resultados estamos muy orgullosos, pero que demanda de nuestra atención y acción. Por eso además de la reingeniería de procesos, hemos solicitado al Congreso del Estado y a la Secretaría de la Hacienda Pública, su apoyo para incrementar nuestra plantilla de validadores que realizan esta trascendental labor.

Este es, a grandes rasgos, el panorama de los resultados y desafíos del Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco. Tenemos un compromiso fundamental con la cultura de la paz, el acceso a la justicia, el combate a la desigualdad y la reducción de la violencia. Trabajamos todos los días para construir la paz y para hacer que la justicia esté en la canasta básica de los jaliscienses. Aquí rendimos cuentas de nuestra labor en esta noble y trascendental tarea.

FUNDAMENTACIÓN

El Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA) es un órgano constitucional del Poder Judicial con autonomía técnica y administrativa, competente y rector en Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), con facultades y atribuciones establecidas por la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y la normatividad aplicable.

Durante el 2020, el IJA cumplió con las atribuciones y funciones establecidas en la normatividad, a través de sus direcciones y áreas que lo conforman, por lo que en atención a lo que se establece en los artículos 24 fracción XII, 28 fracción XII de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y artículo 30 fracción XIII del Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa, se presenta el Informe de Resultados 2020.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Como parte de un ejercicio participativo entre las áreas que integran el Instituto, se actualizó la misión y visión de la institución, quedando como sigue:

MISIÓN

Ofrecer y fomentar una alternativa pacífica, voluntaria y gratuita para la prevención y solución de conflictos.

VISIÓN

Ser una institución reconocida con presencia en todo el Estado, integrada por personal calificado con alto sentido humano, que contribuye a reconciliar a la sociedad, construir, recuperar y mantener la paz a través del acceso a la justicia, la igualdad y la disminución de las violencias, mediante la prestación de servicios de calidad y calidez.

VALORES

Los valores principales que rigen el actuar diario de las y los servidores públicos que integran el Instituto son:

- Justicia
- Imparcialidad
- Honestidad
- Respeto
- Transparencia

DIRECTRICES Y OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN 2018-2022

Al inicio de la administración y después de un ejercicio participativo entre los directores de las distintas áreas que integran el Instituto, se definieron cinco directrices estratégicas a implementar durante la gestión 2018-2022, con el objetivo de garantizar la eficacia del cumplimiento de los principios que rigen la actuación del Instituto.

Con estas directrices se busca articular los esfuerzos y recursos disponibles con la visión de que los servicios que presta el Instituto tengan la mayor cobertura, satisfaciendo los estándares de efectividad, calidad y calidez en el servicio, así como el cumplimiento de los objetivos sociales de los planes en materia de acceso a la justicia, reducción de las violencias, combate a la desigualdad, corrupción e impunidad.

1.Acceso a la justicia

Objetivo

Facilitar la posibilidad de resolver conflictos de manera económica, ágil y eficaz a un mayor número de personas, mediante la ampliación significativa de la red de centros de prestación de servicios de justicia alternativa.

2.Prevención y reducción de las violencias a través de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias (MASC)

Objetivo

Desarrollar estrategias de prevención de las violencias en escuelas, comunidades y centros de trabajo, basadas en los principios de la justicia restaurativa y la mediación comunitaria.

3.Combate a la desigualdad

Objetivo

Garantizar el acceso y la equidad en los procedimientos de justicia alternativa, que las diferencias económicas y de poder entre los participantes no sean factores determinantes en la solución de conflictos.

4.Combate a la corrupción e impunidad

Objetivo
Poner a disposición de los ciudadanos soluciones de calidad en las que se atiendan sus intereses y necesidades a través de procedimientos ágiles y transparentes, reduciendo significativamente las posibilidades de actos de corrupción.

5.Difusión y vinculación para la cultura de la paz

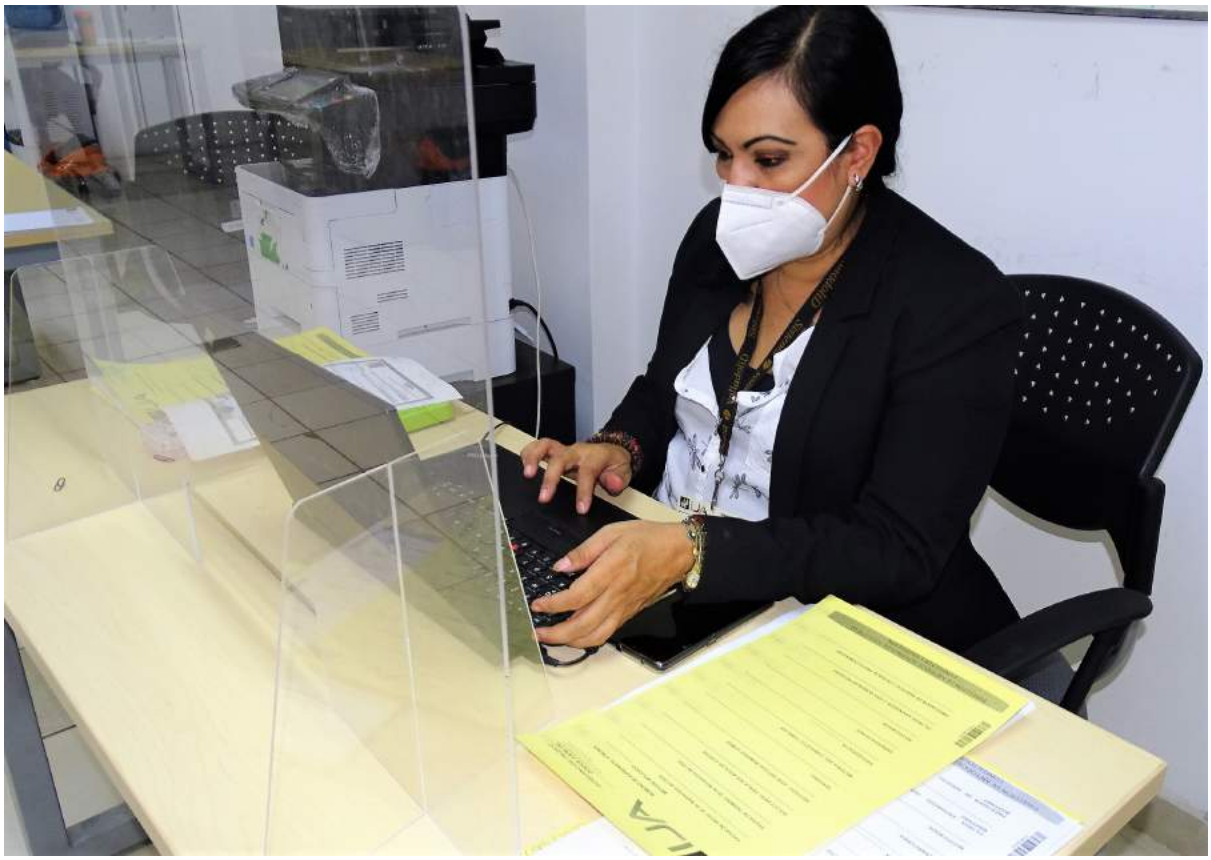
Objetivo
Dar a conocer a mayor número de personas los beneficios de lograr acuerdos bajo prácticas metodológicas y pedagógicas probadas que facilita el Instituto para la solución de conflictos de manera pacífica y las implicaciones de llegar a la justicia formal.

Dando continuidad a lo realizado durante 2019, y a fin de implementar las directrices estratégicas, se presentan en este informe los logros de los proyectos planteados para el ejercicio 2020, enmarcados en las siguientes cuatro estrategias macro:

- Mejoramiento de procesos internos,
- Enfoque y consolidación de la capacitación y certificación,
- Construcción de la red de justicia alternativa en el Estado
- Difusión efectiva de los MASC y la cultura de la paz

AVANCES Y LOGROS POR ESTRATEGIA

- **Mejoramiento de procesos internos**



- Atención a usuarios

El 2020 supuso un gran reto para todos los sectores de la sociedad, incluidos los organismos encargados de procurar e impartir justicia. Pese a la adopción de las medidas necesarias para frenar y contener los efectos de la pandemia por SARS-CoV2 (COVID-19), en el Instituto de Justicia Alternativa se realizaron grandes esfuerzos de todos los

servidores públicos, a fin de no interrumpir en su totalidad el servicio prestado a las y los ciudadanos que buscan resolver sus conflictos. Los servicios del Instituto se vieron modificados a efecto de preservar el distanciamiento social, así como la adecuada aplicación de las medidas sanitarias emitidas por las autoridades locales y federales.

Con el objeto de proteger la salud e integridad de usuarios y personal se reconfiguró la prestación de la totalidad de los servicios de métodos alternos y validación, utilizando para ello las tecnologías de información y priorizando el trabajo desde casa.

El Instituto cuenta actualmente con 11 sedes regionales fuera del Área Metropolitana de Guadalajara, ubicadas en los siguientes municipios: Puerto Vallarta, Lagos de Moreno, Zapotlán El Grande, Tepatitlán de Morelos, Ameca, Tequila, Autlán de Navarro, Chapala, Ocotlán, Cihuatlán y Colotlán. En el Área Metropolitana de Guadalajara, se ubican la sede central, y cuatro módulos, ubicados en la Fiscalía General, Ciudad Judicial, el Centro de Justicia para las Mujeres y la Cámara de Comercio. Además, el Instituto cuenta con módulos en los Juzgados Penales de Control y Oralidad de los 12 Distritos Judiciales. Todas nuestras sedes y módulos siguen funcionando bajo los protocolos institucionales de seguridad y protección sanitaria.

Derivado de la pandemia por COVID 19, se declaró como inhábil el periodo del 18 de marzo al 7 de agosto de 2020, con el objetivo de frenar la propagación del virus. Desde el primer momento, se comenzó a

trabajar en el *Protocolo General para reactivar funciones del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco ante la pandemia de COVID-19*. Es importante destacar que en el contexto de la pandemia no se suspendieron nuestros servicios, sino que se trabajó arduamente en reconfigurar la forma de servir a la comunidad, con la claridad del alto compromiso institucional de garantizar el derecho humano de acceso a la justicia. Así mismo, debe destacarse la mística y vocación de servicio de los servidores públicos del Instituto, que permitieron seguir prestando nuestros servicios, aplicar las estrategias y alcanzar las metas trazadas en cada una de las directrices estratégicas.

Se habilitaron nuevos canales de comunicación para brindar la atención de usuarios. Las áreas de información y recepción de asuntos se atendieron a través de WhatsApp, a través del número telefónico 3318281882 y vía Messenger de Facebook, correo electrónico institucional o cualquiera de estas vías que fuera accesible, y brindara seguridad y confianza a los intervinientes. Con lo anterior, se generaron soluciones seguras para nuestros usuarios, que ya no requieren asistir a las instalaciones para el inicio de los procedimientos de métodos alternos de solución de controversias.

Ante la prolongación de las restricciones a la movilidad dictada por las autoridades sanitarias, se generaron los "*Lineamientos institucionales para facilitar el acceso a los mecanismos alternativos de solución de controversias a través del uso de tecnologías de la información y comunicación (como medida de protección de la salud, con motivo de la contingencia sanitaria propiciada por el COVID 19)*", mismos que fueron aprobados por el Consejo General del Instituto el 8 de julio de 2020, en los términos propuestos. Esto nos permitió ampliar los servicios en línea, ya no solo a la recepción de asuntos, sino al desarrollo completo de los procedimientos, debiendo las partes acudir al instituto solo para la entrega y cotejo de documentos originales, así como para la firma del convenio final, con la excepción de las personas mayores o en situación de riesgo, ya que en esos casos el personal del instituto acudió a recabar las firmas y documentos necesarios a los domicilios de las personas.

A fin de evitar aglomeraciones que pudieran constituir un riesgo para la población, la atención al público se realizó a través de citas programadas, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

En lugar de esperar que los ciudadanos acudan a dar seguimiento a sus trámites, ahora los prestadores de servicio se comunican con sus respectivos usuarios con el objetivo de proporcionar información sobre el avance de su trámite, gestionar información o documentos faltantes, informar sobre la posibilidad de agendar las sesiones pendientes, etc.

- Numeralia del área de Métodos Alternos de Solución de Conflictos

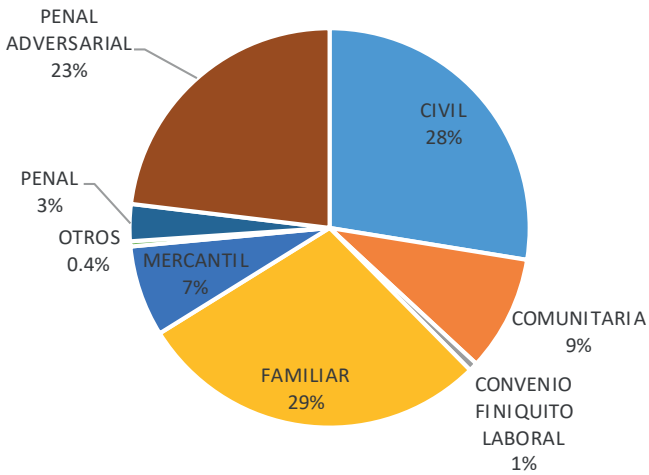
Durante 2020, se abrieron un total de 10,253 expedientes en sedes y módulos del Instituto. Durante los meses de enero y febrero de 2020, se habían abierto, respectivamente, 9.5% y 31.4% más asuntos, que los recibidos durante los mismos meses de 2019; sin embargo, durante el segundo trimestre del año y debido a las restricciones de movilidad por la pandemia, el ritmo de crecimiento de apertura de expedientes se frenó. No obstante, para el último semestre del año, y gracias a los modelos de gestión implementados, la tendencia volvió a ir a la

alza. Durante el mes de diciembre de 2020 se recibieron 7.9% más expedientes que el mismo periodo del ejercicio 2019.

Sede o módulo	*Expedientes abiertos*
Sede central Guadalajara	2,067
Módulo Ciudad Judicial	1,458
Módulo Centro de Justicia para las Mujeres	298
Módulo Puente Grande	1,893
Módulo Fiscalía	91
Sede Ameca	464
Sede Autlán de Navarro	364
Sede Chapala	217
Sede Cihuatlán	187
Sede Colotlán	159
Sede Lagos de Moreno	429
Sede Ocotlán	612
Sede Puerto Vallarta	419
Sede Tequila	379
Sede Tepatitlán de Morelos	661
Sede Zapotlán el Grande	555
TOTAL	10,253

Del total de expedientes abiertos en el área de Métodos, el 29% corresponden a asuntos de materia familiar, el 28% civil, 23% penal adversarial, 9% asuntos de índole comunitaria, 7% mercantil, 3% penal del sistema tradicional, y el resto de otras materias.

Gráfica 1. Expedientes abiertos en Métodos por materia



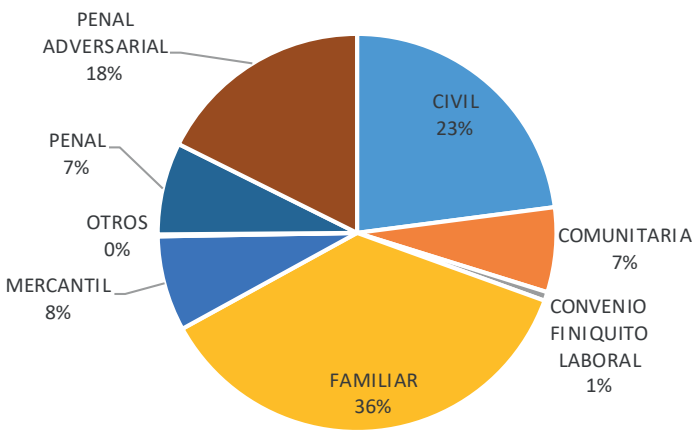
Fuente: elaboración propia con datos del SIIJA.

Durante el año, se lograron concretar 2,512 convenios entre las partes, logrando resolver así conflictos que muy probablemente hubieran quedado impunes de no ser por la existencia de los MASC. De esta forma, a través de la justicia alternativa se busca contribuir al combate contra la impunidad, así mismo, se busca prevenir futuros conflictos, o en su caso, evitar que conflictos existentes escalen y puedan generar violencia y mayor desgaste para las partes.

En el año, se lograron obtener un total de 117 convenios en los que se utilizaron medios electrónicos para realizar parte del procedimiento de mediación, principalmente a través de videollamadas. La mayoría de estos casos fueron derivados de conflictos en materia familiar, como es el divorcio administrativo.

Del total de convenios y acuerdos logrados, el 36% corresponden a asuntos en materia familiar (como son divorcios administrativos, convenios de alimentos, custodia y convivencia); 23% en materia civil (como son convenios preventivos de arrendamiento, incumplimiento de contratos); 18% corresponde a acuerdos reparatorios en materia penal adversarial (delitos culposos considerados en la legislación en la materia); 8% en materia mercantil (incumplimiento de pagarés, entre otros); 7% asuntos comunitarios (acuerdos por conflictos vecinales, etc.); 7% convenios en materia penal del sistema tradicional; y el resto corresponden a otras materias.

Gráfica 2. Convenios y acuerdos logrados por materia



Fuente: elaboración propia con datos del SIIJA.

Módulo de Ciudad Judicial

Después de ocho años de existencia el Instituto de Justicia Alternativa por fin se cuenta y comparte un espacio físico con los juzgados, en las instalaciones de Ciudad Judicial. De esta forma se presenta una oferta integral a los usuarios. Además, no solo se nos dieron oficinas en Ciudad Judicial, sino que además se dio un acuerdo histórico del Consejo de la Judicatura por el que se estableció que a partir del primero de enero de 2020 todas las audiencias de conciliación que por ley deben realizar los jueces civiles y familiares se realicen por mediadores certificados del IJA.

Esto fue posible gracias a la receptividad, visión y liderazgo del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo de la Judicatura de nuestro Poder Judicial de Jalisco, particularmente de su Presidente, el Magistrado Ricardo Suro Esteves y del Consejero Eduardo Moel Modiano. A ellos damos justo reconocimiento y gratitud.

Gracias a la apertura del Módulo de Ciudad Judicial, al acuerdo del Consejo y al apoyo de jueces, en 2020 se cuadruplicó, a pesar de la pandemia, la mediación intrajudicial.

En enero empezó a operar este Módulo, que ha mostrado un crecimiento importante durante el año, cerrando con 1,458 expedientes abiertos. Solo en el mes de noviembre de 2020 se ingresaron 401 expedientes derivados de diversos juzgados del Área Metropolitana de Guadalajara.

Al cierre del año, del total de expedientes ingresados a dicho módulo, el 67% ya se habían concluido, y el 33% restante se encontraban en trámite. Considerando los casos en los que sí asistieron ambas partes y se pudieron llevar a cabo las sesiones de mediación correspondientes, la tasa de acuerdo fue de 35%.

Validación

Como se ha dicho el 2020 fue un año de enormes desafíos derivados de la pandemia. La situación de aislamiento en algunos casos exacerbó la conflictividad. De igual forma los efectos económicos de la reducción de la movilidad y la actividad productiva y comercial generaron incumplimiento de contratos y conflictos. Esto generó una mayor demanda de servicios de justicia y de solución de conflictos; los Métodos Alternos no fueron la excepción. 2020 fue un año de oportunidad para que la justicia alternativa mostrara su potencial.

Se incrementó en 35% el número de convenios derivados de la mediación privada y casi se duplicó el número de abogados postulantes que recomendaron a sus clientes resolver su conflicto a través de una mediación (se estima que fueron el 17% de los usuarios). El número de expedientes recibidos en la Jefatura de Validación y los asuntos sancionados han ido en aumento. Gracias al esfuerzo de cada uno de los validadores y del personal de apoyo del instituto 2020 fue el año de mayor productividad de las tareas de validación en la historia del Instituto.

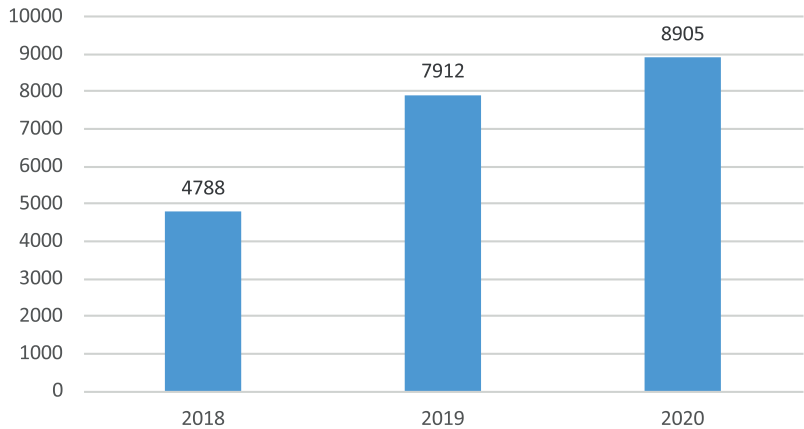
Se logró establecer un mecanismo de trabajo procurando respetar cada una de las normas de sanidad establecidas, priorizando trabajo desde casa y realizando constantemente reuniones vía Zoom (medios electrónicos), para coordinar el trabajo institucional, fijando fechas de recepción de expedientes, así como de entrega por parte del área de revisión para recabar las firmas respectivas.

Quiero destacar la vitalidad y el profesionalismo de la mediación privada en Jalisco que es, sin duda, la mejor del país. En Jalisco durante 2020 más de siete mil resoluciones se emitieron por ciudadanos, sin cargo para el erario, con el auspicio, asesoría y respaldo del Poder Judicial. En Jalisco no tenemos juicios por jurados, que es considerada la forma más horizontal y democrática de hacer justicia: ciudadanos juzgando a ciudadanos. En Jalisco tenemos algo mejor: 346 personas con competencias certificadas para empoderar y auxiliar a otras personas, sin juzgarlas ni prejuzgarlas, para que resuelvan de fondo y eficazmente sus conflictos.

Este año, se ingresaron un total de 8,905 asuntos en el área de Validación, cerrando como el año con mayor número de asuntos ingresados en la historia del IJA, con 12.6% más expedientes que el ejercicio inmediato anterior y 86% más que en 2018, lo que muestra el gran crecimiento que se ha logrado en estos dos años de la presente gestión, en promedio, se ha incrementado en 75% la cantidad de asuntos recibidos anualmente. A partir del mes de agosto se notó un alza en la cantidad de asuntos recibidos, generando un gran reto para todos los integrantes de dicha

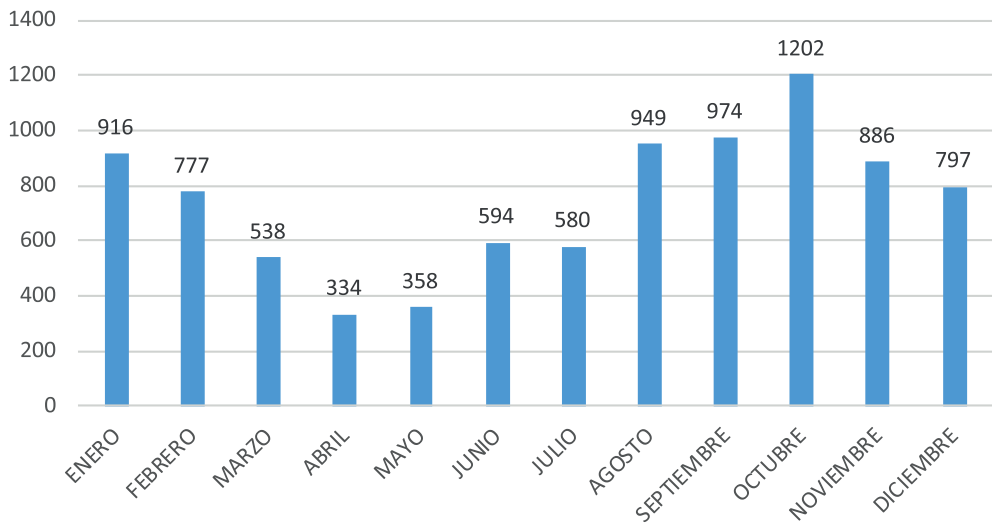
área. La carga de trabajo de los validadores ha tenido un incremento de 48% entre 2018 y 2020, pasando de 409 en 2018 a 750 expedientes atendidos en promedio durante 2020 por cada validador.

Gráfica 3. Expedientes ingresados a Validación por año



Fuente: elaboración propia con datos de la Jefatura de Validación.

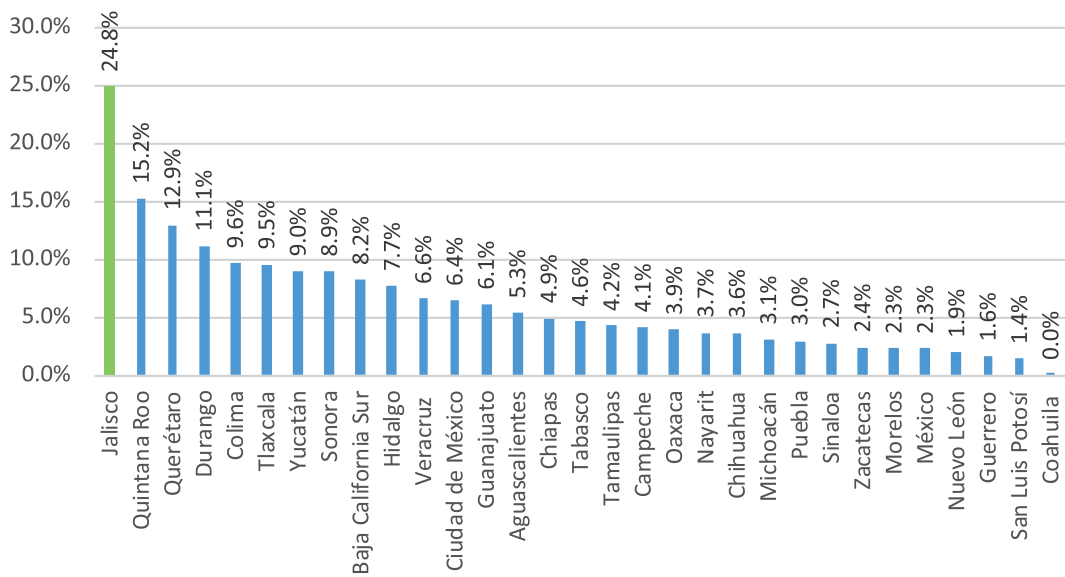
Gráfica 4. Asuntos ingresados a Validación por mes, 2020



Fuente: elaboración propia con datos de la Jefatura de Validación.

Por este incremento tan significativo en el número de convenios validados, equivalentes a sentencias ejecutoriadas es muy probable que Jalisco mantenga el liderazgo nacional en la aportación de la justicia alternativa a las resoluciones judiciales. Durante 2019, el 24.8% de las resoluciones judiciales se dieron a través de la mediación en Jalisco, en tanto que la media nacional es de 5.3%. Posiblemente en 2020 este porcentaje sea aún mayor, logrando así que al menos tres de cada diez resoluciones judiciales de Jalisco sean convenios de mediación validados.

Gráfica 5. Porcentaje de resoluciones judiciales que son convenios de mediación, 2019

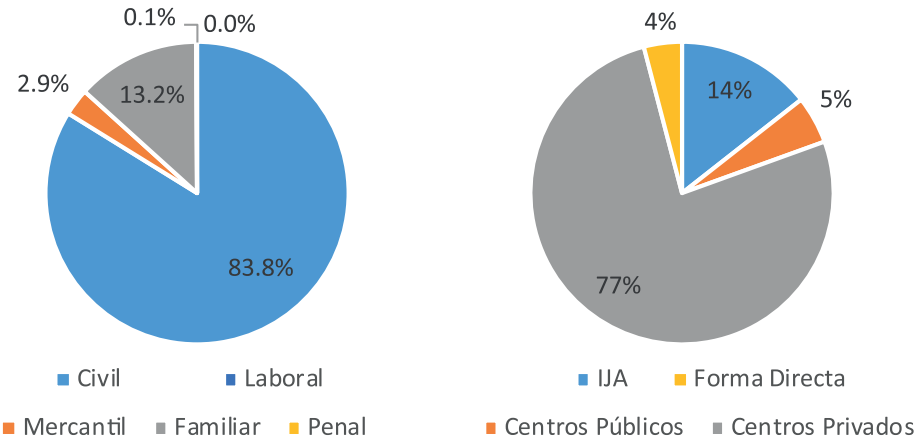


Fuente: elaboración propia con datos de INEGI. Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal 2020.

Del total de asuntos recibidos para validar y sancionar, el 83.8% fueron en materia civil, 13.2% en materia familiar, el 2.9% en materia

mercantil, y el resto de otras materias. El 77% de los asuntos fueron asuntos ingresados por centros privados, 14% corresponden a acuerdos generados en el Instituto, 5% fueron ingresados por centros públicos de la entidad, y el 4% restantes se ingresaron por prestadores del servicio que no están adscritos a algún centro, sino que prestan el servicio de forma directa.

Gráfica 6. Asuntos ingresados a Validación según materia y procedencia



Fuente: elaboración propia con datos de la Jefatura de Validación.

Implementación de la Oficialía de Partes de la Jefatura de Validación

Desde el mes de octubre, el Instituto cuenta con un espacio físico, denominado Oficialía de Partes de Validación, con el siguiente objetivo: recibir toda la documentación, expedientes nuevos, retorno, modificatorios, devoluciones, prevenciones, no sanciones, archivo, cumplimientos y vistas de la Procuraduría Social, mismas que se presentan ante el Instituto, asentando los siguientes datos:

1. La fecha y la hora de su recepción, mediante reloj fechador y sello oficial;
2. El número de fojas que integren el documento original;
3. El número de las copias que se adjunten al original; y,
4. En su caso, el número de anexos que se acompañen y una breve descripción de los mismos.
5. El número de expediente interno asignado por el sistema.

Por otro lado, para temas de validación se cuenta con cuatro líneas telefónicas habilitadas en equipos de cómputo portátil, operadas por servidores públicos desde casa, lo anterior con la finalidad de continuar otorgando atención e información a los prestadores de servicios directos, privados y públicos, así como a la ciudadanía en general. La tecnología implementada cumple con los protocolos de seguridad del COVID-19, obteniendo previa agenda y asistencia ante el Instituto, con el fin de entregar todo documento concerniente a la Jefatura de Validación.

Coordinación con la Procuraduría Social

Ante el contexto de la pandemia, se diseñó e implementó un proceso de entrega-recepción de expedientes con la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, con el objeto de gestionar de manera más eficiente los expedientes que deben ser revisados por dicha dependencia, previo al proceso de validación, con este proceso de coordinación se redujo hasta en un mes el tiempo de respuesta y se propicia la protección de las personas al evitarles acudir a diferentes dependencias a realizar el trámite.

Es decir, la Oficialía de Partes de Validación del Instituto, recibe los expedientes que requieran la manifestación pertinente por la Procuraduría Social del Estado, se realiza una lista de todos los expedientes y se envían físicamente. Con posterioridad la Procuraduría hace llegar las actuaciones correspondientes de cada expediente. Una vez recibida su manifestación, se localiza el expediente en el Libro de Gobierno, se registra y posteriormente se entrega al validador responsable. Lo anterior con el fin de validar, sancionar o prevenir a los interesados dentro del expediente.

- Ajustes realizados por motivo de la pandemia

Con el fin de garantizar el buen funcionamiento y operatividad del Instituto ante la presencia de la pandemia de COVID-19, el Instituto a través de la Dirección de Administración y Planeación, llevó a cabo una serie de acciones para la aplicación de protocolos, donde se privilegiaron los temas de salud, uso de tecnologías de la información y la maximización en el uso de los recursos disponibles:

- Se generaron acciones de limpieza y desinfección continua en los espacios institucionales, a fin de garantizar un espacio seguro para los servidores públicos y usuarios que acuden al Instituto.
- Se establecieron filtros de supervisión y sanitización en los ingresos de las sedes y módulos del Instituto, así como un sistema de registro de asistentes para garantizar que no exista una aglomeración de personas dentro de las instalaciones. Se dotó a las oficinas de la Sede Central de un arco sanitizante en el módulo de ingreso al edificio.
- Se adecuaron los montos autorizados en el presupuesto, para estar en posibilidad de dotar de materiales sanitizantes (cloro, guantes, termómetros, caretas, tapetes sanitizantes, cubrebocas, gel antibacterial, micas de protección, así como productos sanitizantes avalados por COFEPRIS) a todas las oficinas, módulos y sedes del Instituto, de acuerdo a los requerimientos propios del servicio.

- Se trabajó en coordinación con Sistema Radar del Gobierno del Estado de Jalisco para el diagnóstico, monitoreo y tratamiento de casos por COVID-19, de lo cual se realizaron las siguientes acciones de manera permanente y conjunta:
    1. Diagnóstico de comorbilidades de la plantilla de personal del IJA, a efecto de ordenar y realizar un monitoreo permanente respecto de la salud general de los servidores públicos del Instituto.
    2. Reporte en tiempo real de casos positivos y sospechosos por COVID respecto de servidores públicos del Instituto, para la ejecución de protocolo aplicación de pruebas, aislamiento domiciliario y medidas sanitarias a ejecutar.
    3. Monitoreo y comunicación permanente respecto de actualización de medidas sanitarias o acciones encaminadas a prevenir y evitar contagios, evitando la propagación del virus entre los servidores públicos del Instituto, así como el difundir las medidas sanitarias dentro de las instalaciones del mismo.

Así mismo, se realizaron las siguientes acciones con el fin de brindar a los servidores públicos opciones para el cumplimiento y desarrollo de sus funciones:

a. Se redujo la movilidad del personal entre diversos sectores del Instituto.

b. Se establecieron lineamientos para dar una flexibilidad de horarios, privilegiando el trabajo en casa y el tele trabajo mediante esquemas de supervisión por los superiores jerárquicos de cada Dirección.

c. Se establecieron esquemas de trabajo por guardias (tanto presencial como home office), atención al público por parte de las áreas bajo cita, reuniones virtuales de trabajo, etc.

d. Se habilitaron VPN (Redes Privadas Virtuales) para que los funcionarios puedan conectarse desde sus casas y contar con los accesos a todos los sistemas para continuar dando así el servicio a los usuarios. De igual forma se habilitaron extensiones virtuales con el fin de que la ciudadanía pueda tener acceso a la información y aclaración de sus dudas.

e. Se realizaron las gestiones para que todos los servidores públicos del Instituto se capacitaran a través del curso en línea: *"Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante el COVID-19"*, con una carga horaria de 5 horas en línea, sobre las medidas de prevención en este tiempo de contingencia, impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, con la expedición de constancias de aprobación a los servidores públicos participantes.

f. En el mismo sentido, se brindó la capacitación *"COVID-19, Recomendaciones Preventivas"*, brindado por personal médico y administrativo del programa RADAR del Gobierno del Estado y la Universidad de Guadalajara, para el personal del Instituto y sus Sedes Regionales, así como los módulos dependientes del mismo.

g. A efecto de no suspender los servicios del Instituto, los compañeros del instituto escalonaron sus horarios, con pleno respeto a sus derechos laborales. Lo que permitió que no se interrumpieran los servicios. Nuestro reconocimiento a los compañeros que dieron prueba de su vocación y mística de servicio.

h. Se adquirió el Software GSuite de Google para la gestión de Reuniones a Distancia y Administración de Cursos y Capacitación en Línea.

Para la mejora de la atención de nuevos usuarios, se reconfiguraron los servicios de conmutador, buscando las mejores formas de atender a las personas, y se habilitaron mecanismos para que los servidores públicos puedan atender los servicios del conmutador desde casa.

- Aprovechamiento efectivo de los recursos

Nueva sede central y adecuaciones a sedes regionales y módulos

Desde enero de 2020, la ubicación de la Sede Central del Instituto cambió, por lo que fue necesario realizar varias adecuaciones en el edificio. Se concluyó la primera etapa en las adecuaciones de las nuevas Oficinas Centrales ubicadas en Av. Enrique Díaz de León # 316, esquina con Garibaldi. Además, se continúa con la segunda etapa que incluye, entre otras cosas, las adecuaciones al área de la Coordinación

de Archivo, así como mejoras en el área de estacionamiento para el resguardo del parque vehicular del IJA. El 22 de enero se concluyó la puesta en marcha del centro de las comunicaciones después del proceso del cambio de domicilio, mejorando la velocidad de internet pero manteniendo los mismos costos.

Así mismo, en el mes de enero se inició operaciones en el Módulo del Instituto dentro de las instalaciones de Ciudad Judicial. Para esto, se hicieron los trabajos necesarios para habilitar las oficinas y dar servicio a la demanda de solicitudes en los Métodos Alternos remitidos por diferentes salas de juzgados en el complejo de Ciudad Judicial.

Respecto de las sedes regionales, se les dotó de archiveros y sillas, mejorando así la atención a la ciudadanía en el interior del Estado. En la Sede de Lagos de Moreno, se llevaron a cabo las adecuaciones dentro del complejo de la UNIRSE en esa localidad donde, junto con otras dependencias, se busca dar un servicio integral a la ciudadanía, logrando así ejercer de forma eficiente el presupuesto en el interior del estado. De la misma manera en la Sede de Puerto Vallarta, dentro de las instalaciones de la UNIRSE se iniciaron las gestiones para realizar las adecuaciones necesarias para dar continuidad a los servicios que ya se vienen dando en esa localidad. Con esta acción se mejoró la atención a la ciudadanía tanto en ubicación, instalaciones y conexión con otras dependencias.

Presupuesto ejercido

Para el ejercicio 2020, se recibió una asignación presupuestal de $93’134,660.00 (noventa y tres millones ciento treinta y cuatro mil seiscientos sesenta pesos 00/100). Dicho monto considera $1’169,218.00 (un millón ciento sesenta y nueve mil doscientos dieciocho pesos 00/100 MN) para cubrir lo referente a la partida 4133 de Responsabilidad Patrimonial.

En este contexto y, gracias al esfuerzo de todo el equipo administrativo del Instituto, se han logrado los siguientes resultados: el 86% del presupuesto fue destinado para el pago de los sueldos del personal que labora en este Instituto, el 2% para el abastecimiento de materiales y suministros, el 9% para el pago de servicios generales, el 3% para la adquisición de bienes muebles e intangibles y el 0.03% restante para el pago de gastos por servicio de traslado de personas.

Durante el ejercicio 2020 se contó con una plantilla en promedio de personal adscrito a esta Institución de 201 Servidores Públicos, lo que representa un incremento del 9% respecto de la plantilla de 2019, como resultado del aprovechamiento pertinente de los recursos obtenidos.

Con base suficiencia presupuestal y derivado de las necesidades de trabajo y de personal de las áreas del Instituto, entre las cuales se encuentra la Dirección de Capacitación y Difusión, se generaron dos plazas de nueva creación de CAPACITADORES, para el fortalecimiento y promoción de la capacitación interna y externa que brinda el Instituto.

Así mismo, se priorizó aplicar un incremento salarial significativo a las plazas de Secretaria de Área (26% de incremento), Notificadores (10%) y Visitadores (10%) otorgando un beneficio directo a las personas que ocupan los cargos referidos, en retribución al desempeño de su trabajo, buscando un equilibrio en cuanto a las percepciones salariales.

Durante el año, se llevaron a cabo 29 licitaciones y 9 adjudicaciones directas de conformidad con la Ley de Compras Gubernamentales Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus municipios para dotar a la Institución de los bienes e insumos para el correcto desarrollo de sus actividades de las cuales enunciamos las principales:

- Se adquirieron 10 multifuncionales y 10 impresoras láser para abastecer a las distintas sedes regionales y módulos, así como 50 No Break Online para la protección de los equipos de cómputo.
- Se contrató la licencia Microsoft SQL SERVER 2019, cumpliendo así la normatividad en uso de licencias; así como un sistema de respaldo en la Nube, lo cual permitirá contar siempre con espacio disponible para el resguardo y cuidado de las bases de datos de los sistemas primordiales del Instituto.
- Se dotó a las sedes regionales de archiveros y sillas mejorando así la atención a la ciudadanía en el interior del Estado.
- Se instaló un sistema de sanitización continua en las Oficinas Centrales del IJA lo cual coadyuva en la protección a servidores públicos y ciudadanos en el ejercicio de las acciones que el Instituto realiza.

- Se dio inicio al proceso de actualización y mantenimiento al sitio web del Instituto, con el fin de brindar un acceso incluyente a la ciudadanía y, a través del cual, la búsqueda e identificación de la información sea amigable, sencilla y de manera dinámica, continuando así con el principio de transparencia en todo el actuar del Instituto. El portal contará con un chat interactivo e inteligente que tendrá como objetivo principal mejorar los canales de comunicación con los usuarios. Además, tendrá una herramienta para permitir a los usuarios dar el inicio a trámites a través de formularios preestablecidos.

Durante el ejercicio 2020, se concluyeron los servicios contratados a través del Fideicomiso Público Revocable y Medio de Pago 11332 “Nuevo Sistema de Justicia Penal y Juicios Orales para el Estado de Jalisco”, asignados durante 2019, mismos que a continuación se enlistan:

- Capacitación: En octubre, se dio por concluida la capacitación a través de 3 diplomados para la Certificación de Facilitadores en Materia Penal, la Especialización en el Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, así como en Ejecución Penal con lo cual se benefició a más de 130 servidores públicos. La inversión total fue por $ 1’684,861.90 pesos.
- Póliza de mantenimiento al SIIJA: Se llevó a cabo la actualización de la plataforma del SIIJA, donde se podrá compartir información con el resto de los operadores del sistema de justicia, así como empatar y sincronizar procesos y flujos. Se integró el manejo de

la firma electrónica, así como otras mejoras detectadas a través de su revisión y análisis.

- Se instaló el servidor SAN, el cual contribuyó a mejorar la estabilidad y velocidad en el sistema SIIJA (indispensable para la prestación del servicio institucional).

- Revisión y ajuste de normatividad

Modificaciones a Reglamentos

Derivado del ejercicio y las acciones de la Dirección de Capacitación y Difusión durante el año 2020, se consideró necesario presentar reformas al Reglamento de la Dirección de Capacitación y Difusión del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, por lo cual a través de la sesión del Consejo del IJA, se presentaron una serie de

reformas al reglamento, mismas que fueron aprobadas por las y los consejeros en la Séptima Sesión Ordinaria de fecha 08 de julio de 2020.

En esta fecha, se aprobó también por el Pleno del Consejo, una reforma al artículo 9 del Reglamento de Sesiones del Consejo del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, para que las sesiones pudieran llevarse a cabo de forma virtual a través del uso de plataformas digitales. Además, se aprobaron modificaciones al Reglamento Interno del Instituto, las cuáles están próximas a publicarse.

Se realizaron también modificaciones al Reglamento de Acreditación, Certificación y Evaluación, aprobándose por el Consejo el 11 de noviembre de 2020.

De igual forma, en aras de llevar a cabo de manera más eficiente las capacitaciones y profesionalizar a las y los futuros prestadores de servicio, se generó el manual de la y el docente, así como del alumnado para el Diplomado General de Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Se desarrolló también la carta descriptiva que muestra las generalidades de los cursos. Dichos documentos se encuentran en proceso de revisión y análisis para su publicación, respetando los derechos de autor respectivos.

Por otra parte, se informa que, el área administrativa en conjunto con la Coordinación Jurídica, trabajaron en las modificaciones y establecimiento de las siguientes documentos normativos:

- Reglamento de Compras Enajenaciones y Contratación de Servicios del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.
- Manual y Tabulador de Viáticos del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.
- Lineamientos Administrativos para la asignación, uso y control de vehículos, combustible y estacionamiento del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Así mismo, se reformó el Código de Ética. Con lo anterior, se busca contribuir a la actualización de la norma y la operación administrativa del propio Instituto, no como un fin en sí mismo, sino para contribuir a la mejora en el uso de los recursos disponibles, fortaleciendo la coordinación y el trabajo colaborativo en lo pertinente, con sus áreas sustantivas.

- Atención efectiva de quejas

Como parte de las actividades del Órgano Interno de Control, durante 2020 se inició con un proceso de auditoría interna, el cual se encuentra aún en proceso. Así mismo, dicha área recibió un total de 17 quejas, de las cuáles se iniciaron los procedimientos administrativos conducentes. En cuanto a declaraciones anuales, el órgano recibió un total de 181 declaraciones iniciadas, 17 declaraciones iniciales y 9 declaraciones finales.

- Transparencia

Numeralia transparencia

A fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la normatividad de acceso a la información y transparencia, durante 2020 la Unidad de Transparencia atendió un total de 226 solicitudes de información:

Medio por el que se recibió la solicitud	**Total de solicitudes recibidas**
INFOMEX JALISCO	84
Correo electrónico	141
UTI (Oficialía de partes)	1
TOTAL	**226**

Además, se atendieron un total de 15 recursos de revisión interpuestos por los ciudadanos, en donde se rindieron los informes de ley correspondientes, atendiéndose puntualmente y siempre apegados a los principios de transparencia, legalidad y máxima publicidad, correspondiendo a la legalidad de la materia en transparencia y la de la protección de datos personales.

- Coordinación de Archivo

A inicios de 2020, se incluyó en la estructura del Instituto, la Coordinación Archivo, en cumplimiento con la Ley General de Archivos, así como la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, en concordancia con la normativa aplicables para el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Con motivo de dar cumplimiento a lo estipulado en normatividad en materia de archivo, en marzo y septiembre se realizaron visitas institucionales por parte de los integrantes de la Coordinación de

Archivo al Archivo Histórico de Jalisco; en dichas reuniones se trataron temas de capacitación archivística y avances de la implementación de la Ley, así como asesorías en el tema de cajas y anaqueles para el archivo del Instituto.

Así mismo, se realizó la transición del archivo de la Secretaría Técnica a las nuevas instalaciones destinadas para ello, con las diversas medidas institucionales para hacer el cambio de los expedientes de una manera ordenada, protegiendo siempre los datos personales y cuidando la integración física de los expedientes.

En junio, se aprobaron los Instrumentos de Control Archivístico por parte del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental del Instituto. En noviembre de 2020 se realizó una sesión de dicho Grupo, para trabajar en el proyecto que permita dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en materia de publicación de los convenios y acuerdos sancionados por el Instituto.

- Reconocimientos al trabajo del Instituto

Durante 2020, el trabajo de todos los que integramos el Instituto fue distinguido con importantes reconocimientos.

Por unanimidad, con el apoyo de todas las fuerzas representadas en la LXII Legislatura, el Congreso del Estado de Jalisco aprobó el 3 de septiembre un Acuerdo Legislativo en el que reconoce la labor y los

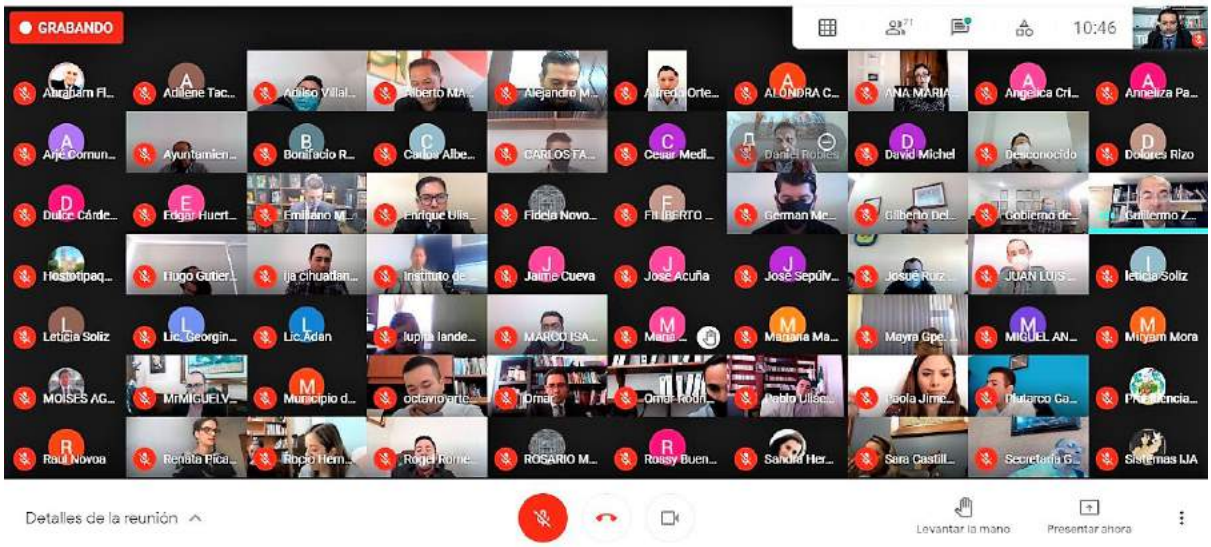
resultados del Instituto de Justicia Alternativa ante la situación de pandemia que vive el estado y el país desde marzo de 2020.

A propuesta del Diputado Francisco Javier Romo Mendoza se destacaron los avances alcanzados en el Instituto de Justicia Alternativa, la pronta adecuación de sus procesos con el uso de las nuevas tecnologías para mantener el servicio a la población a pesar de las restricciones sanitarias y respetando los protocolos de las autoridades del ramo, además del destacado compromiso del personal del IJA por seguir brindando atención y acceso a la justicia.

"Gírese atento y respetuoso oficio al Dr. Guillermo Raúl Zepeda Lecuona, Director General del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco mediante el cual se le externe una reconocimiento público por parte de esta H. Soberanía por su destacada labor al frente de la institución, así como al personal del Instituto por su alto sentido de responsabilidad y compromiso por facilitar a las partes la construcción de una solución con la aplicación de los mecanismos alternos de solución de controversias", cita el reconocimiento.

Asimismo, en noviembre la Red Nacional de Asociaciones Civiles y Participación Ciudadana A.C. (REDAC), otorgó al Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona, Director General del Instituto de Justicia Alternativa, el reconocimiento anual a la Dependencia Pública con Mayor Credibilidad Social 2020.

- **Enfoque y consolidación de la capacitación y certificación**



- Capacitación en Métodos Alternos

Numeralia Capacitación

Diplomados

Durante el año 2020 se realizaron un total de 23 Diplomados Generales de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, en vinculación con las siguientes instituciones:

I. Procuraduría Social del Gobierno del Estado de Jalisco.
II. Defensoría de los Derechos Humanos de la Universidad de Guadalajara.
III. El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Jalisco.
IV. El Centro Federal de Readaptación Social en Jalisco.

V. La Contraloría del Gobierno del Estado de Jalisco.
VI. La Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Jalisco.
VII. Centro Universitario de los Lagos de la Universidad de Guadalajara.
VIII. Asociación Movimiento 45 y Más A.C.
IX. El Instituto de Estudios Jurídicos de Jalisco A.C.
X. Colegio de Abogados del Sistema de Métodos Alternos y Justicia Restaurativa del Estado de Jalisco A. C.
XI. Corporativo Especializado en Mediación de Conflictos, S.C.
XII. Asociación de Prestadores Privados de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos de México, A.C.
XIII. Mediación y Prácticas Restaurativas S.C.
XIV. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara.
XV. Instituto de Capacitación Empresarial de Occidente.
XVI. Instituto de Estudios Superiores y Posgrado.

Además, se iniciaron tres diplomados impartidos directamente por el Instituto. Dado lo anterior, se capacitaron en métodos alternos de solución de conflictos un total de 1,165 alumnos y alumnas, con la finalidad de formar y profesionalizar a las y los futuros prestadores de servicio en el ejercicio de los MASC.

Cabe mencionar, que derivado de la pandemia por el COVID-19, se tuvo que transformar la metodología para implementar los diplomados a

través de herramientas virtuales, por lo cual se contrató la plataforma de Google Meet, a través de la cual se brindan las clases virtuales impartidas por el IJA.

Talleres de actualización

Durante el año 2020, se impartieron 6 talleres en métodos alternos de solución de conflictos y cultura de paz, a través de las siguientes instituciones:

I. Corporativo Especializado en Mediación de Conflictos, S.C.
II. Colegio de Abogados del Sistema de Métodos Alternos y Justicia Restaurativa del Estado de Jalisco A.C. en coordinación con el Ayuntamiento de Zapopan.
III. Capacitación Penal de Jalisco S.C.

Dado lo anterior, a través de los talleres se atendieron un total de 164 personas, que se actualizaron en temáticas de MASC y cultura de paz.

Cursos de capacitación

La Dirección de Capacitación y Difusión, atendió tres solicitudes de cursos de capacitación sobre métodos alternos de solución de conflictos y cultura de paz, con la finalidad de difundir su naturaleza e impacto, los cuales fueron realizados o solicitados por la Asociación de Jueces del Estado de Jalisco, El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos y el Centro de Readaptación Social de Jalisco.

En los tres cursos, hubo una audiencia total de 481 personas, quienes atendieron los cursos con ánimo participativo.

Cursos y seminarios de actualización y especializantes

En el año 2020 se llevaron a cabo 12 cursos y seminarios de actualización, y especializantes, que se coordinaron con las siguientes instituciones:

I. El Ayuntamiento de Guadalajara.
II. El Colegio de Abogados Foro Federalista "Alberto Orozco Romero".
III. Colegio de Abogados Especialistas en Derecho Familiar del Estado de Jalisco, A.C.
IV. Instituto de Estudios Superiores y Posgrados.
V. Corporativo Especializado en Mediación de Conflictos, S.C.
VI. Asociación Movimiento 45 y Más A.C.
VII. Centro Privado Número 31.
VIII. Instituto de Estudios Virtuales y a Distancia de Jalisco.
IX. Capacitación Penal de Jalisco S.C.

Derivado de lo anterior, se actualizaron 657 prestadoras y prestadores de servicio.

Conferencias

Se brindó un ciclo de conferencias de actualización en métodos alternos de solución de Conflictos en coordinación con la Casa de la Cultura Jurídica de Jalisco de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, la

cual se vio interrumpida por la pandemia. Sin embargo, se lograron impartir 3 conferencias enfocadas a los siguientes temas:

- La justicia restaurativa, otra respuesta a las consecuencias del conflicto penal.
- Los intangibles de la mediación.
- Las perspectivas de aplicación para la mediación privada.

Además, se impartieron 2 conferencias por parte del personal de la Jefatura de Capacitación, en un curso organizado por el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco (ITEI), sobre los temas:

- Justicia retributiva, justicia distributiva y justicia restaurativa.
- Lenguaje ciudadano, inclusión y perspectiva de género.

• Escuela de Medios Alternos

Durante el año 2020 se dio continuidad al proyecto de la Escuela de Medios Alternos, la cual se encuentra contemplada en el Reglamento Interno de la Dirección de Capacitación y Difusión. Durante este año, se generó la propuesta del organigrama de la escuela con funciones asignadas. A diciembre de 2020 este proyecto lleva un avance del 70%.

- Especialización de facilitadores

Con miras a profesionalizar el servicio público en el Instituto de Justicia Alternativa, se realizaron 3 diplomados en conjunto con el ITESO, gracias a los recursos otorgados al Instituto del Fideicomiso Público Revocable y Medio de Pago 11332 “Nuevo Sistema de Justicia Penal y Juicios Orales para el Estado de Jalisco”. En dichos diplomados se capacitaron más de 150 servidoras y servidores públicos del IJA, en los siguientes procesos:

- Capacitación para Facilitadores y Facilitadoras en Mecanismos de Solución de Controversias en Materia Penal.
- Capacitación para Facilitadores y Facilitadoras en Mecanismos de Solución de Controversias en Materia de Ejecución Penal.
- Capacitación para la Especialización de Facilitadores y Facilitadoras en Mecanismos de Solución de Controversias en Materia de Justicia Penal para Adolescentes.

En el mes de noviembre concluyó el largo proceso de certificación de 20 facilitadores judiciales especializados en Materia Penal, que constituye la segunda generación de servidores públicos certificados.

Se destaca la certificación de 7 facilitadores especializados en justicia para adolescentes. Por primera vez el Estado de Jalisco cuenta con facilitadores especializados en justicia para menores en sede judicial.

En este contexto, se diseñaron los modelos de gestión para la implementación de procesos de justicia restaurativa aplicada en ejecución penal y en justicia especializada para adolescentes, que podrán empezar a aplicarse a partir del 2021 con la incorporación de los facilitadores certificados.

- Capacitación interna

En enero de 2020, los integrantes de la Coordinación de Archivo del Instituto asistieron a un curso sobre la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, con duración de 15 horas, el cual fue impartido por la Escuela Mexicana de Archivos.

En el mes de mayo, se realizó una capacitación para todos los trabajadores del Instituto en materia de archivo, la cual se realizó de manera virtual, con motivo de la contingencia por COVID-19, por parte de la Coordinación de Archivo.

Adicionalmente, personal de la Dirección de Planeación y Administración tomó el "Taller para la Implementación de la NOM- 035", impartida por RH Soporte Organizacional. Por su parte, parte del personal de la Dirección de Capacitación y Difusión asistió al "Taller de Juguetes con Sentido", impartido por Filosofía Esencial S. de R.L. de C.V.

Así mismo, dando continuidad a la Recomendación General 1/2018 en materia de accesibilidad, inclusión, igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad, emitida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Jalisco, durante el mes de septiembre el personal del Instituto recibió a través de video, la capacitación titulada "Criterios de orientación y acceso a la justicia con enfoque al modelo social de discapacidad".

- **Construcción de la red de justicia alternativa en el Estado**

- Incrementar la capacidad y eficiencia en la atención

Uno de los principales logros en materia de acceso de justicia en Jalisco, es contar con la red más grande de centros públicos y privados a nivel nacional. Al cierre de 2020, existen en la entidad 124 centros de mediación con acreditación vigente y 51 mediadores certificados que

prestan el servicio de forma directa, localizados en 28 municipios. Esto adicional a la presencia que tiene el Instituto a través de las sedes y módulos en las doce regiones de la entidad, por lo que actualmente la red de justicia alternativa cuenta con 151 puntos de atención para acercar la justicia a los jaliscienses.

Uno de los proyectos con mayor prioridad para 2021, y que se empezó a construir en 2020, es la ampliación de la red de centros públicos de la entidad, con el objetivo de acercar cada vez más el poder judicial a la población, y lograr que el acceso a la justicia forme parte de la canasta básica de los jaliscienses y abonar a que se garantice este derecho humano.

En el mes de noviembre, se llevó a cabo una reunión a través de plataformas digitales, con presidentes municipales y representantes de 59 ayuntamientos de las 12 regiones de la entidad, con el objetivo de mostrarles las bondades de la justicia alternativa y ofrecerles el apoyo por parte del Instituto para la apertura de un centro público en sus municipios. Derivado de esto, el 2 de diciembre, dio inicio un diplomado totalmente gratuito, en el que se están capacitando a 227 servidores públicos de 59 municipios del estado, con el objetivo de que en 2021 estén en posibilidades de iniciar el proceso de acreditación de su centro público. Se espera que para este año, se inicie un nuevo diplomado, debido a la alta demanda y excelente respuesta que tuvo esta primera convocatoria.

Esta convocatoria para ampliar la red de justicia alternativa en el estado, a través de la creación de centros públicos en municipios estratégicos de la entidad, tuvo excelente respuesta. Originalmente se realizó la convocatoria a 32 municipios, pero gracias a la difusión realizada a través de las sedes regionales, se tuvo participación de 59 municipios. Derivado de un análisis de la oferta existente de justicia en la entidad, se tienen identificados 19 municipios donde no hay presencia del Poder Judicial, así mismo se tienen identificados los municipios con mayor nivel de marginación. Con base en estos criterios, se han definido estos municipios como prioritarios para garantizar el acceso a la justicia y combatir la desigualdad a través del aprovechamiento de la justicia alternativa. De estos municipios clave, ya se está capacitando a personal de los ayuntamientos Bolaños, Cuatitlán de García Barragán y Huejucar, que pertenecen a ambas categorías.

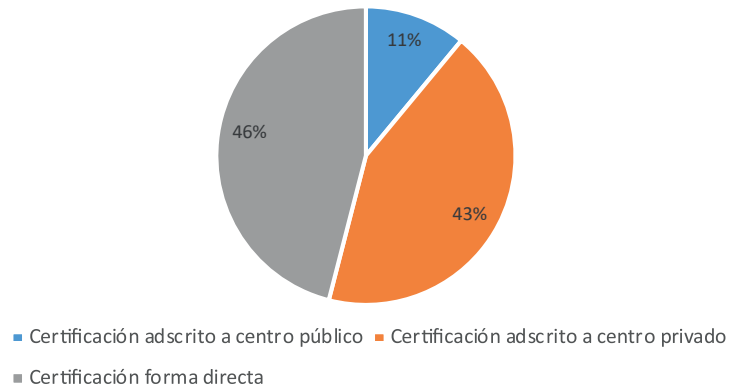
- Numeralia acreditación y certificación

Durante 2020, se recibieron 100 solicitudes para certificación de prestadores del servicio, y se aplicaron un total de 118 exámenes, derivados de estas solicitudes y solicitudes pendientes del 2019, con una tasa de aprobación de 87%. Además, se recibieron 95 solicitudes de refrendo de certificación y se tramitaron 27 cambios de adscripción de centros y 31 cambios de domicilio.

Del total de solicitudes de certificación, el 46% corresponden a prestadores que brindan el servicio de forma directa, 43% adscritos a centros privados, y el 11% corresponden a prestadores adscritos a centros públicos. En cuanto

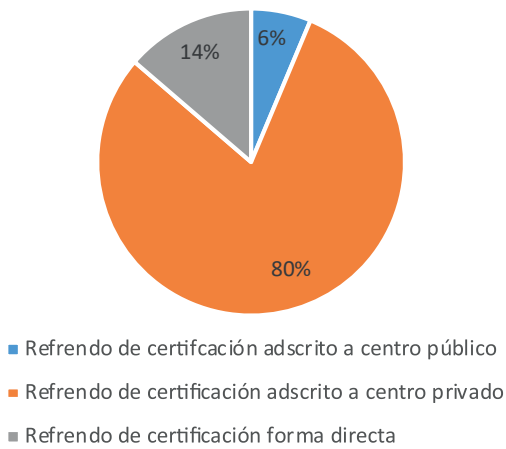
a los refrendos de certificación, el 80% fueron de prestadores adscritos a centros privados, 14% prestadores que prestan el servicio de forma directa, y el 6% restante de prestadores adscritos a centros públicos.

Gráfica 7. Solicitudes recibidas para certificación de prestadores del servicio según adscripción



Fuente: elaboración propia con datos de la Dirección de Acreditación y Certificación.

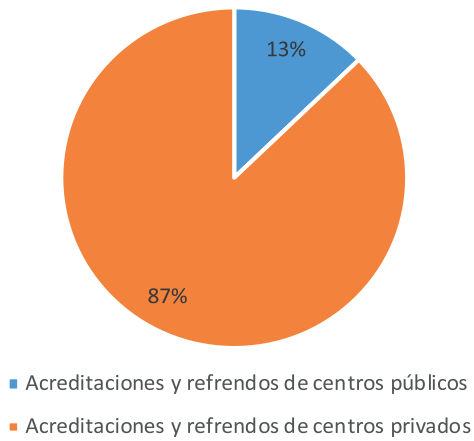
Gráfica 8. Solicitudes de refrendo de certificación atendidas según adscripción



Fuente: elaboración propia con datos de la Dirección de Acreditación y Certificación.

Sobre acreditación de centros, se recibieron 9 solicitudes, de las cuáles fueron 2 para centros públicos y 7 para centros privados. Adicionalmente, se recibieron 30 solicitudes de refrendo de acreditación, de las cuáles fueron 27 para centros privados y 3 para centros públicos. Además se tramitaron 12 cambios de domicilio de centros. Del total de solicitudes de acreditación de nuevos centros y refrendos de acreditación, el 87% corresponden a centros privados, y el 13% a centros públicos.

Gráfica 9. Solicitudes de acreditaciones nuevas y refrendos de acreditación según tipo de centro



Fuente: elaboración propia con datos de la Dirección de Acreditación y Certificación.

Durante el año, se realizaron 125 visitas de inspección relacionadas con las solicitudes recibidas en la Dirección de Acreditación y Certificación. De estas visitas, 11 fueron inspecciones referentes a visitas ordinarias, y el resto fueron visitas relacionadas con certificación de prestadores, refrendo de certificación, cambios de adscripción de centros, cambio de domicilio, acreditación de nuevos centros y refrendos de acreditación de centros.

Adicionalmente, durante 2020 la Jefatura de Visitaduría y Estadística trabajó en la integración de una base de datos que contiene la estadística trimestral generada por los centros públicos y privados.

- Vinculación con otras instituciones y ONG's

Para poder fortalecer la red de justicia alternativa, y lograr que la cultura de paz permee en todos los sectores de la sociedad, el Instituto de Justicia Alternativa trabaja día a día en colaboración con diversas instituciones de distintos órdenes de gobierno.

A través de los Coordinadores de Sedes Regionales, el Instituto participa en las diversas reuniones de los Consejos Regionales de Seguridad Pública, con el objetivo de impulsar la colaboración institucional con los organismos que los integran, haciendo la promoción y difusión de los servicios de MASC. Asimismo con algunos jueces del Poder Judicial del Estado con presencia en las diversas regiones, se logró el acercamiento e impulso a los métodos alternos de solución de conflictos en los procesos judiciales susceptibles de MASC. Adicionalmente, en todas las regiones del estado, se tuvo un acercamiento constante e impulso a los métodos alternos de solución de conflictos con diversas áreas de las administraciones públicas municipales, estatales y federales a efecto de promover la cultura de paz y la justicia alternativa entre su personal y usuarios que les brindan servicios públicos

También, se tuvo presencia permanente en las Mesas de Seguridad y Justicia organizadas por la asociación México SOS, Capítulo Jalisco.

Mesas de gobernanza en el Municipio de Tonalá

En colaboración con el Municipio de Tonalá y la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del Estado de Jalisco, se coordinaron mesas de gobernanza para generar el diálogo entre comunidad, academia, gobierno y el sector empresarial.

Lo anterior con la finalidad de generar proyectos estratégicos para coadyuvar a la construcción y el mantenimiento de la paz en el

Municipio de Tonalá, por lo que se invitó al IJA a participar en la mesa del proyecto: “Educación para la paz”.

Sin embargo, derivado de la contingencia se reestructuró la metodología presencial y se generaron sesiones virtuales para el seguimiento del proyecto, de las cuales se han participado en 4 sesiones, donde se estableció trabajar en la formación de embajadores y embajadoras de paz en las escuelas de bachillerato y licenciatura, del municipio de Tonalá. Por parte del IJA se estará participando con la identificación de mediadores o mediadoras escolares, para su posterior formación.

Centro de Estudios para la paz del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (CEPAZ)

El 11 de junio de 2020 se instaló el Centro de Estudios para la Paz del IJA (CEPAZ), el cual se instauró con la finalidad de generar conocimiento e investigación en 3 enfoques: cultura de paz, justicia restaurativa y los métodos alternos de solución de conflictos.

El CEPAZ, se trazó para trabajar en un enfoque de gobernanza, es decir; se invitó a participar a instituciones académicas, de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y el sector empresarial.

Hasta el momento se han llevado a cabo 4 sesiones del pleno de CEPAZ, en las cuales han participado 14 integrantes de diversas instituciones, y de las cuales se creó y aprobó su reglamento interno,

las líneas de investigación del Centro y se instaló la primera mesa de trabajo multidisciplinaria, misma que se denominó: Mesa de atención a víctimas de discriminación.

Construcción de Paz en la Comunidad de San Gaspar

El proyecto de: "Construcción de paz en la comunidad de San Gaspar", tiene como meta, coadyuvar a la construcción y el mantenimiento de la paz en la comunidad de San Gaspar, lo cual derivó a través de la elaboración de un diagnóstico informativo con información que proporcionaron diversas instituciones al IJA. El proyecto se conforma a través de las siguientes 3 estrategias:

- Mediación comunitaria.
- Talleres de cultura de paz en la Escuela Secundaria 171.
- Juguetes con sentido en la Escuela Urbana Primaria Emiliano Zapata.

En seguimiento al proyecto, en enero 2020 se culminó el proceso del diagnóstico participativo, con el grupo de las personas adultas mayores, por lo que en los meses de abril y mayo se trabajó en la sistematización de la información y muestra de resultados.

Durante el mes de marzo se trabajó en la metodología propuesta para implementarse en la Escuela Secundaria Técnica Número 171, así como la metodología para la Escuela Urbana Primaria Emiliano Zapata, sin

embargo, derivado de la contingencia tuvieron que frenar dichas estrategias por las medidas de seguridad.

Iniciativa en materia de Cultura de Paz

En diciembre, se presentó una iniciativa para buscar que Jalisco sea la primera entidad que cuente con un marco legal alineado a criterios internacionales en materia de Cultura de Paz con el que se buscará erradicar las distintas violencias a través de planes, metodologías y políticas públicas y que prevé la creación de la primera Universidad de la Paz en la región como parte del Decenio de la Cultura de Paz Jalisco 2020-2030.

La iniciativa fue presentada ante legisladores jaliscienses por el Director General del Instituto de Justicia Alternativa, el Doctor Guillermo Raúl Zepeda Lecuona; el titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, Doctor Dante Haro Reyes y el Presidente de la Comisión Nacional para la Cultura de la Paz México (Comnapaz), Maestro Hiram Valdez Chávez y el Diputado Daniel Robles de León que encabeza la Bancada de la Paz en el Congreso de Jalisco.

La propuesta plantea involucrar a los tres Poderes del Estado, los tres niveles de Gobierno, universidades, iniciativa privada, sociedad civil, sindicatos y medios de comunicación y entre las acciones que se contemplan está la creación de la primera Universidad para la Paz en esta región.

Esta iniciativa será turnada a la Secretaría Técnica de la Junta de Coordinación Política para que se le dé trámite y se envíe a la Bancada de Paz para su posterior presentación al pleno del Congreso del Estado de Jalisco para su discusión y en su caso aprobación. Cabe recordar que la Junta de Coordinación está conformada por las distintas fuerzas partidistas representadas en el Congreso local.

Fortalecimiento de las policías locales- Zapopan

En seguimiento al proyecto de Fortalecimiento a las policías locales, que se está trabajando con la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan, se está trabajando en la colonia de Valle de los Molinos. Durante los meses de enero y febrero 2020 se llevaron a cabo 2 talleres dirigidos a las y los líderes de la comunidad de Valle de los Molinos, en los cuales se sensibilizó a las personas en los temas de cultura de paz, los MASC y el conocimiento del violentómetro. Además, se les brindaron las técnicas de negociación del modelo Harvard, para su implementación al momento de surgir los conflictos comunitarios.

En los talleres en mención, se tuvo una participación de 40 personas, quienes asumieron el compromiso de replicar la información y las herramientas adquiridas con su vecinos y vecinas.

Posteriormente, se impulsó la creación de 12 videoclips dirigidos a las y los habitantes de Valle de los Molinos, en los cuales se presentan pequeñas cápsulas con el objetivo de sensibilizar a las personas en los avances del proyecto comunitario, la cultura de paz, los MASC, las técnicas de negociación, la comunicación efectiva, la educación en la paz y la importancia de su participación en los proyectos de paz. Los mismos se están compartiendo a través de las redes sociales de la organización de la sociedad civil: UTOPÍA A.C., en la cual participan e interactúan las y los habitantes de la comunidad de Valle de los Molinos.

Implementación del Modelo de Justicia cívica en el AMG

Durante 2020, el Director General del Instituto fungió como representante del Gobernador del Estado de Jalisco para la implementación del Modelo Metropolitano de Justicia Cívica. Así, el Instituto participó en tres mesas de trabajo para la implementación del modelo homologado de justicia cívica en los municipios que integran el Área Metropolitana de Guadalajara, en las cuales se abordaron los siguientes temas: lineamientos generales, plataforma inter-operable, y reglamento metropolitano.

Se trabajó desde la Dirección de Capacitación y Difusión un programa de justicia cívica, el cual se desarrolló a través de la plataforma Google Classroom, generando los siguientes materiales:

- Videoclips de las clases.
- Evaluación inicial.
- Evaluación final.
- Anexos.
- Presentaciones para las clases.

Educación para la paz- “Escuelas con estrella”

En colaboración con la Dirección de Ciudad de los niños y niñas del Municipio de Zapopan, y mediante la Dirección de Capacitación y Difusión del IJA se trabajó de manera conjunta para intervenir en el programa: “Escuelas con estrella” para fomentar en la comunidad estudiantil de la primaria, la cultura de paz.

Por lo anterior, se llevó a cabo la intervención colaborando con la implementación de círculos de paz, dirigidos al profesorado y padres y madres de familia en la primaria Medina de la Torre en la colonia Constitución. En torno a lo anterior se trabajó con 10 maestros y maestras, y se intervinieron 60 padres y madres de familia.

Redes para la Paz (REDIPAZ)

El 09 de septiembre de 2020, se instaló la mesa para el proyecto de REDIPAZ, a través del cual se brindará formación a personas de diversas comunidades para ser agentes de paz en su comunidad.

Se propuso trabajar particularmente con 3 secretarías:

I. Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del Gobierno del Estado de Jalisco.
II. Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Jalisco.
III. Secretaría de Asistencia Social del Gobierno del Estado de Jalisco.

En coordinación con las instituciones en mención, se brindará el taller: "Construir paz desde la comunidad", que tiene como objetivo sensibilizar a las personas en la cultura de paz, los MASC y la importancia de su participación en los procesos de paz, para posteriormente instalar un Consejo de Paz Comunitaria.

A la fecha se han llevado 4 sesiones con las y los participantes del proyecto, además se sumó a los trabajos la organización UTOPÍA A.C., por lo cual se tiene propuesto trabajar con 4 grupos de las comunidades: Loma Dorada, Etzatlán, Ahuatán y Residencia Somos. Se estiman grupos de 30 personas. En los últimos meses del año se comenzó la implementación

del proyecto en el municipio de Etzatlán, donde se realizaron 7 sesiones con 35 jóvenes de la localidad de entre 10 y 16 años.

Alianza por la Cultura de Paz y la Seguridad Humana

En seguimiento al convenio interinstitucional firmado el año pasado por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, se ha participado en 18 sesiones de la Alianza por la cultura de paz y seguridad humana.

De las sesiones anteriores se colaboró en la creación de la propuesta del Reglamento Interno de la Alianza por la Cultura de Paz y Seguridad Humana, mismo que será enviado a las instituciones firmantes para su aprobación.

Programa de Reconstrucción del Tejido Social

Por la coincidencia con las funciones sustantivas del Instituto, unimos esfuerzos con la Secretaría del Sistema de Asistencia Social del Gobierno del Estado de Jalisco, en la implementación del *Programa de Reconstrucción del Tejido Social*. El objetivo de dicho programa consiste en dignificar el entorno de vivienda y espacios públicos de unidades habitacionales consideradas como prioritarias por sus altos índices de violencia. Al mismo tiempo, se promueve la cultura de paz y la sana convivencia vecinal.

De esta forma, el Instituto realizó diversas actividades con el propósito de acercar información a la población en general, líderes comunitarios y actores relevantes sobre la aplicación de los métodos alternos para la resolución de conflictos, y proveerles de algunas herramientas que fortalezcan habilidades en sus propias comunidades.

La actividad se desarrolla a través de brigadas interinstitucionales ubicadas en los entornos de las comunidades intervenidas, las cuales han continuado con su trabajo a pesar de la situación de la pandemia, ya que se trata de una actividad esencial e indispensable.

Durante 2020, se ha tenido presencia constante en las colonias El Sauz en Tlaquepaque; La Tuzanía y Unidad FOVISSTE en Zapopan, así como en la Unidad Fray Antonio Alcalde en Guadalajara.

Como parte de este proyecto, se han entregado más de 200 afiches con información sobre los servicios que presta el Instituto, y se han atendido a más de 60 personas, el 90% mujeres que residen en dichas comunidades, y 34 % corresponden a personas de la tercera edad, tratando abonar a garantizar el acceso a la justicia a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y reducir las brechas de desigualdad que existen.

Respecto a los conflictos vecinales, la información recolectada señala como los principales detonantes: uso y decisión sobre los espacios comunes, los problemas de comunicación con vecinos, la generación

de ruido y basura, dinámicas relacionadas con el estacionamiento, comportamiento de los animales domésticos y realización de obras por los mismos vecinos que generan algún tipo de afectación.

De las materias jurídicas, la más concurrente es la de tipo familiar, en donde se han planteado asuntos relacionados con la dinámica matrimonial, así como asuntos de custodia y convivencia de niños, niñas y adolescentes, así como la solicitud de alimentos. Con el análisis de dicha información, se diseñarán modelos y estrategias de intervención adecuadas para las necesidades de las comunidades.

- Convenios de colaboración

Durante 2020, se firmaron 47 convenios de colaboración con diversas instituciones públicas y privadas, con el objeto de desarrollar las bases y criterios para la capacitación, cooperación, coordinación, promoción, difusión, acreditación y certificación, de conformidad a lo estipulado en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Instituciones públicas	• Municipio de Atengo • Municipio de Autlán de Navarro • Municipio de Chiquilistlán • Municipio de Ejutla • Municipio de El Grullo • Municipio de El Limón • Municipio de Juchitlán • Municipio de Tecolotlán • Municipio de Tenamaxtlán • Municipio de Tonaya • Municipio de Tuxcacuesco • Municipio de Unión de Tula • Municipio de Chapala • Municipio de Cuatitlán de García Barragán • Municipio de Cihuatlán • Municipio de Villa Purificación • Municipio de La Huerta • Municipio de Degollado • Municipio de Atotonilco El Alto • Municipio de Cocula • Municipio de Ocotlán • Municipio de Ahualulco del Mercado

	• Municipio de Casimiro Castillo • Municipio de La Barca • Municipio de El Arenal • Municipio de Hostotipaquillo • Municipio de Atotonilco El Alto • Municipio de Cocula • Municipio de Ocotlán • Municipio de Ahualulco del Mercado • Municipio de Casimiro Castillo • Municipio de La Barca • Municipio de El Arenal • Municipio de Hostotipaquillo • Municipio de Tototlán • Municipio de Jamay • Municipio de Tototlán • Municipio de Hostotipaquillo • Municipio de Cocula • Procuraduría de Desarrollo Urbano (PRODEUR) • DIF Chapala • Secretaría de Educación Jalisco • Contraloría del Estado • Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) • Secretaría de Seguridad Pública de Jalisco • Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

Instituciones privadas	• RECAB A.C. • Formación Internacional A.C. • Hogar Cabañas • Instituto de Capacitación Empresarial de Occidente (CEO) • Colegio de Contadores • Universidad Internacional • Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA) • HG Soluciones Alternas Centro Privado • Universidad América Latina • Instituto de Estudios Superiores y Posgrados (IESPOS) • Instituto Superior de Mediadores y Conciliadores A.C. • Trayectorias Académicas Mariano Bárcenas y Formación Internacional A.C.

- **Difusión efectiva de los MASC y la cultura de paz**

- Semana de la Mediación

La Semana de la Mediación se consolida como el evento de discusión y análisis del acceso al derecho humano a la justicia a través de los mecanismos alternos de solución de conflictos, más relevante del occidente del país.

La edición de 2020, se desarrolló del 23 al 27 de noviembre en forma virtual. Participaron como ponentes miembros de la judicatura de Jalisco, mediadores públicos y privados, así como expertos nacionales e internacionales en 5 foros y 10 conferencias magistrales, que fueron transmitidas a través de las redes sociales institucionales.

Los trabajos se dividieron en bloques temáticos, abordando temas familiares, civiles y mercantiles, penales, de justicia restaurativa y de prácticas restaurativas, que fueron de gran interés para la comunidad involucrada en la justicia alternativa.

Después de haber logrado en 2019 el acercamiento con las autoridades jurisdiccionales del poder judicial, durante este año se realizaron varias reuniones de trabajo, entre autoridades del Instituto, validadores y representantes del Poder Judicial, para dar paso a la actualización de criterios sobre la realización de convenios.

En total, se inscribieron 879 personas a las actividades de la Segunda Semana de la Mediación, sin embargo, los videos de las conferencias y paneles que están en las redes del Instituto, han tenido un promedio de 1,400 reproducciones.

- Papirolas

A propuesta del IJA, la edición 2020 del Festival Infantil y Juvenil Papirolas tuvo como tema principal la Cultura de Paz. Por gestiones comenzadas desde 2019 y concluidas en 2020 se logró que el principal festival en su tipo en el occidente del país tomara la Cultura de Paz como el eje central de todas sus actividades, por lo cual se llevaron a cabo reuniones de trabajo virtuales entre el equipo de PAPIROLAS y el IJA, donde se determinó que la participación del IJA sería a través de brindar un círculo de paz, dirigido a personas docentes, con cupo máximo de 30 personas.

Asimismo, se estuvo brindando capacitación y acompañamiento al equipo de PAPIROLAS durante 8 sesiones virtuales en temáticas de cultura de paz, donde además se acompañó esas sesiones con círculos de lectura encaminados a reflexionar sobre las temáticas de paz.

Seminario virtual de cultura de paz

Al partir del confinamiento que estamos viviendo debido al virus COVID-19, desde la Dirección de Capacitación y Difusión se propuso un seminario virtual denominado: *¿Cómo hacer frente a la pandemia desde la perspectiva de cultura de paz y los MASC?*, como una serie de reflexiones desde la cultura de paz y los métodos alternos de solución de conflictos, para poder hacer frente a los diversos conflictos que surgen durante la pandemia y como una medida, que permita la construcción de la paz desde los hogares.

Dicho seminario consistió en una serie de 8 módulos pregrabados, el cual fue cursado por 303 alumnos y alumnas.

- Participación en conferencias y eventos

Con el objetivo de difundir información de interés sobre los MASC y la cultura de la paz, el Director General del Instituto participó durante 2020 en varios eventos, tanto presenciales como virtuales. Durante el año, se impartieron 9 conferencias en distintos eventos nacionales, entre los que se destacan:

TÍTULO O TEMA DE LA CONFERENCIA	EVENTO Y ORGANIZADOR
"Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos"	Seminario de Derecho Corporativo impartido por el INCAM en alianza con el Colegio de Contadores Públicos de Michoacán
"La Mediación en México"	XX Congreso Nacional de Mediación
"Retóricas de la impotencia: populismo penal y prisión preventiva en México"	I Congreso Internacional de Prisión Preventiva

Así mismo, el Director General impartió 8 pláticas sobre MASC, 15 paneles y 3 intervenciones en eventos, entre los que se destacan:

TÍTULO DE LA PLÁTICA O PANEL	EVENTO Y ORGANIZADOR
"La implementación de servicios de métodos alternos en línea"	Charla con el Poder Judicial de Nuevo León
"Métodos alternos de solución del conflictos"	Primer Coloquio de Universidades: "Acercando al profesionista al ámbito laboral"

“Retos y oportunidades de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos”	Coffee Law S.C. 21 de abril a las 12:00 horas
“Mecanismos alternativos de solución de controversias”	Webinar de Justicia Cívica y Policía orientada a la solución de problemas durante el periodo de cuarentena.
“MASC en materia penal online: oportunidades y retos en tiempos de pandemia”	Conversatorio #MASCJusticiaParaTod@s, organizado por la Fiscalía General de Oaxaca
“Introducción al sistema de justicia cívica”	Corporativa de Fundaciones A.C.
“La mediación como medio de acceso a la justicia durante el COVID-19”	ITESO
“Voces de expertos sobre cultura de paz y justicia social”	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del Estado de Jalisco
“Retos, consolidación de la justicia penal”	Consejo de Coordinación para la Implementación del Nuevo Sistema de Justicia Penal del Estado de Jalisco
“El acceso a la justicia alternativa como derecho humano, desde la perspectiva del Sistema Interamericano de Derechos Humanos”	Evento organizado por el Poder Judicial de Sonora
“Mesa de análisis a la Iniciativa de Ley General de Métodos Alternos”	Congreso Nacional de los Centros de Mediación, organizado por la CONATRIB.
“Violencia cibernética”	Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara
“Experiencias y retos de la justicia restaurativa en materia penal y su impacto en la sociedad”	Congreso Internacional del Colegio de Mediadores de México

"La mediación en los poderes judiciales"	Semana de la Mediación 2020 del Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias, órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Nuevo León

- Comunicación Institucional y Redes Sociodigitales

Ante las limitantes presupuestales para este rubro por segundo año consecutivo, se recurrió a estrategias creativas y orgánicas para impulsar las redes sociodigitales del Instituto, principalmente Facebook al ser la plataforma más usada en México. Asimismo, se definió como estrategia la generación propia de materiales animados para aprovechar el confinamiento digital provocado por la situación de pandemia.

De enero a diciembre de 2020 se logró duplicar de manera orgánica, sin pago de pauta digital, el alcance de las publicaciones en Facebook

alcanzando un pico de 16,033 personas por día y hasta 1,604 reacciones por día, 852 comentarios en 24 horas y hasta 224 veces materiales compartidos en un solo día.

Asimismo, el nivel de respuesta a las preguntas recibidas se redujo a una hora y se atienden incluso en fin de semana y periodos vacacionales del Poder Judicial, con el fin de brindar la mejor atención posible a las y los jaliscienses.

En 2020 la cantidad de publicaciones diarias -días hábiles- se duplicaron, al pasar de tres a seis en promedio en las redes sociodigitales del IJA.

Por primera vez se desarrolló con recursos propios y sin que representara una erogación a las finanzas del Instituto una campaña digital denominada *"Evita Un Juicio"* que implicó el desarrollo del concepto creativo, la elaboración de más de 20 piezas de diseño, GIFs (videos cortos animados) y promocionales enfocados a promover el uso de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos como alternativa a la justicia tradicional, así como su difusión a través de las redes sociodigitales del IJA.

Asimismo, con producción propia se realizaron más de 50 cápsulas de video de hasta dos minutos de duración, cada una con contenidos relacionados a los MASC, la Mediación, Cultura de Paz y servicios y modalidades que brinda el Instituto. La mayoría de ellas tuvieron un enfoque relacionado a la situación de pandemia, buscando dar información de utilidad a la población.

Como parte de la estrategia de Relaciones Públicas también se participó en la obtención de más días de operación del Módulo del IJA en la Cámara de Comercio de Guadalajara, el cual pasó de un día a tres días a la semana durante la pandemia.

En 2020 también se desarrollaron de manera doméstica dos series de producciones de video denominadas: *"Voces por la Cultura de Paz y la Justicia Alternativa"* y *"Manos por la Cultura de Paz y la Justicia Alternativa"*, en las que se consiguió la colaboración de personalidades locales que participan o impulsan los MASC en Jalisco.

- Atención a Medios de Comunicación, colaboraciones y alianzas

Como parte del proyecto de la Coordinación de Relaciones Públicas y Medios del IJA en 2020, se concretó la obtención de tres espacios en medios de comunicación, sin costo alguno para el erario, en canales, horarios y espacios que hubieran costado -de ser pagados- varios cientos de miles de pesos.

Con Televisa Guadalajara y gracias a la excelente disposición de la Periodista Rocío López Ruelas, se tuvo una primera temporada de intervenciones del IJA en el Canal 4 de Televisión abierta, dentro del noticiero *Denuncie Usted*, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020. En este espacio se difundieron los MASC, los servicios del IJA y se brindó orientación a las y los televidentes que se comunicaron al Canal.

En enero también de 2020 se concretó un proyecto que se gestionó desde 2019 y el cual incluye la producción de un programa periódico del IJA, con una hora de duración para el Canal Parlamento del Congreso del Estado de Jalisco (Canal 17.3 de TV abierta y redes sociales), denominado *"Justicia Alternativa, Solución de Conflictos"*. Cabe destacar que este espacio fue el primero en lograr la interacción telefónica con el público del Canal en 2020. De enero a noviembre se produjeron 22 programas más un piloto, es decir, 23 horas de producción que no representaron tampoco una erogación económica para el Instituto.

A partir de septiembre de 2020 se logró también contar con dos espacios mensuales gratuitos en la estación de radio El Heraldo Radio

Guadalajara (100.3 FM) para difundir los MASC, los servicios del IJA y la Cultura de Paz.

Asimismo, se alentó la alianza para la realización de la *Semana de la Paz* con el grupo radiofónico Promomedios Radio, del 21 al 27 de septiembre de 2020, en la cual participaron directivos, mediadoras y facilitadores del IJA con diversas actividades como entrevistas, orientaciones y una charla de sensibilización a periodistas, conductores y productores de dicha empresa.

De enero a diciembre también se brindaron 79 entrevistas, charlas y orientaciones de parte de directivos y personal del IJA con distintos medios de comunicación, periódicos, estaciones de radio, blogs y portales digitales del Área Metropolitana de Guadalajara y de diversas regiones del Estado.

IJA

GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO